



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
SGC–MECI

MANUAL DE CALIDAD

Código:MA-EVA.1-1

Versión: 1

Fecha de Vigencia
21/10/2013

Página: 1 de 33

REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P.

2013

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 2 de 33
MANUAL DE CALIDAD		

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES	5
1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	5
2. NATURALEZA Y RÉGIMEN JURÍDICO	6
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	6
3.1 Objeto Social.....	6
3.2 Visión.....	6
3.3 Misión.....	7
3.4 Objetivos Estratégicos.....	7
3.5 Principios.....	8
3.6 Política de Calidad.....	9
3.7 Objetivos de Calidad.....	10
3.8 Política de Riesgos.....	11
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	13
5. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD	14
6. RESPONSABLES	15
7. DEFINICIONES DE TÉRMINOS	15
8. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS EN LA NTCGP 1000	15
9. RELACION DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL MECI CON LOS REQUISITOS DE NTCGP 1000	16
10. MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS	17
11. GESTIÓN BASADA EN PROCESOS	19
11.1 Gestionar la Estrategia.....	21
11.2 Coordinar, gestionar e implementar el PDA – PAPP.....	23
11.3 Realizar la Prestación de Servicios Públicos y sus Actividades Complementarias	24
11.4 Administrar Talento Humano.....	24
11.5 Realizar Gestión Financiera.....	25
11.6 Realizar Gestión Administrativa.....	26
11.7 Administrar Tecnología Informática y Comunicaciones - TIC'S.....	27

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: MA-EVA.1-1
		Versión: 1 Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 3 de 33

11.8	Gestionar la Actividad Jurídica	28
11.9	Evaluar y Mejorar	29
12.	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	30
13.	MEJORAMIENTO CONTINUO.....	32
14.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	32
15.	REFERENCIAS	33



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código: MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 4 de 33

INTRODUCCIÓN

El propósito natural de una organización orientada a los grupos de interés es identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos para lograr ventaja competitiva de manera eficaz y eficiente, y mejorar el desempeño global de la organización y sus capacidades.

El propósito del manual de calidad es describir el Sistema Integrado de Gestión basados en la Norma Técnica Colombiana NCTGP 1000 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI de VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P., mediante la adopción de Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y evaluación definidos por las diferentes áreas que componen la Empresa.

El manual describe las disposiciones adoptadas por la Empresa para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como los requisitos exigidos en la Norma Técnica Colombiana de la Gestión Pública NTCGP 1000; describe los diferentes elementos que conforman nuestro Sistema de Gestión de Calidad agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de calidad Planear, Hacer, Verificar y Actuar (P,H,V,A), para así cumplir con el objeto social de la empresa.

Esta entidad ha considerado que la implementación de un Sistema Integrado de Gestión, es un importante apoyo para el mejoramiento institucional y la búsqueda de óptimos resultados en la gestión de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

Para tener una visión integral de la Entidad, este manual describe los procesos a través de las caracterizaciones en donde se observan las interacciones más significativas que se dan entre un proceso y otro.

Este Manual de la calidad, es una importante herramienta que permite la descripción del sistema en mención en procura del cumplimiento de los requisitos de los usuarios, los normativos, legales y reglamentarios y los institucionales con el propósito de asegurar la calidad de los servicios y/o prestados, para satisfacer las necesidades de los usuarios de los mismos y en lo posible exceder sus expectativas.

Así mismo, es un instrumento que orienta a la mejora continua, la cual se da de manera progresiva con la participación y compromiso de todo el personal que dispone su talento humano para la construcción de una Entidad cada vez más fuerte al servicio de los grupos de interés de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 5 de 33

1. GENERALIDADES

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La Constitución Política de 1991 dejó en cabeza de los municipios la obligación de garantizar la adecuada prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico, correspondiendo a la Ley 142 de 1994 establecer el marco jurídico a la luz del cual debería ser atendida dicha obligación.

Los Planes Departamentales permitirán darle solución a estas limitaciones bajo una estructura ordenada, con visión integral y regional, y mayor eficiencia y eficacia del Estado en sus acciones de apoyo al desarrollo del sector y de control, al tener como agentes coordinadores a los Departamentos.

El Departamento de Valle del Cauca, no ha sido ajeno a la iniciativa nacional de puesta en marcha de Plan Departamental para el manejo empresarial de los servicios de Agua y Saneamiento; es así como el Departamento suscribió con el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial – MAVDT el Convenio por medio del cual se dio inicio a la Fase I del PDA y ha cumplido los requisitos que estaban previstos en el Decreto 3200 de 2008 para la Fase II. De igual forma, el Departamento suscribió con el Ministerio las actas de concertación del diagnóstico técnico base de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en su territorio, de concertación del esquema financiero y de definición de las estructuras operativas y del esquema fiduciario para el manejo de los recursos del Plan; adicionalmente, a través de la Ordenanza No. 266 de diciembre 3 de 2008, se autorizó al Gobernador para adoptar la política nacional e implementar el PDA en los términos previstos en el literal c) del artículo 5 del Decreto 3200 de 2008, y dando el soporte jurídico fundamental para la creación de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., como Gestor del PDA del Valle del Cauca.

En el Departamento del Valle del Cauca, la política para el sector de agua potable saneamiento básico - “Agua para la Prosperidad”, se acoge y se ejecuta por parte del Gobierno Departamental a través de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., que fue creada para la coordinación, gestión e implementación del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo – PDA, hoy Programa “Agua para la Prosperidad” - PAP, cuyo propósito fundamental es el de apoyar a los municipios del Departamento, en la tarea de asegurar la prestación de los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la modernización empresarial y/o el fortalecimiento institucional de los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; el desarrollo y/o consolidación de una cultura empresarial en los prestadores; la planeación y ejecución de planes de obras e inversiones; y la

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 6 de 33

implementación de estrategias incluyentes en los componentes ambiental y social, que aseguren la materialización de un proyecto integral para el sector.

2. NATURALEZA Y RÉGIMEN JURÍDICO

VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P. es una sociedad anónima por acciones de carácter oficial para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias, acorde con el contenido de los Artículos 14.5, 17 y s.s. de la Ley 142 de 1994.

Su régimen jurídico es el establecido en Colombia para las empresas de servicios públicos domiciliarios, especialmente por lo estipulado en las Leyes 142 de 1994, 286 de 1996, 632 de 2000 y 689 de 2001, y las demás normas complementarias y concordantes, además, por las disposiciones establecidas en el Código de Comercio Colombiano.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Los elementos del direccionamiento estratégico de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. que se presenta a continuación, no son parte del alcance del proyecto que se viene adelantando actualmente. Estos elementos se presentan como referencia para presentar la base sobre la cual se construyeron los productos entregados.

3.1 Objeto Social

La sociedad se propone como objeto social principal la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias.

3.2 Visión

Es una imagen construida bajo diversas dimensiones y perspectivas de lo que será la organización en un período de tiempo determinado. Debe reflejar las expectativas de la organización en cuanto a su mercado natural y sus clientes, la calidad del servicio que ofrece, la tecnología que utiliza e innova permanentemente, su imagen corporativa, su situación administrativa y financiera, el nivel de fortalecimiento de su cultura y la capacidad de su talento humano.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 7 de 33

La definición de la visión de una organización debe inspirar, representar una imagen viva, ser realista, ser lógica, reflejar seguridad y generar confianza en la Empresa.

Siguiendo lo anterior, Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. definió su Visión así:

“Ser la empresa vallecaucana reconocida por el mayor impacto social en las condiciones de vida de los vallecaucanos, relacionadas con el sector de agua potable y saneamiento básico y el respeto por el medio ambiente.

Ser administrada con enfoque empresarial que la conduzca a lograr su sostenibilidad, rentabilidad y crecimiento dentro de un clima organizacional que propicie conductas éticas y actuaciones transparentes, que genere en sus empleados sentido de pertenencia, desarrollo profesional y técnico”

3.3 Misión

Es una declaración acerca de la razón de ser de una empresa y del estilo que la caracteriza. Debe reflejar la razón de ser de la Organización, el mercado que desea servir y la identificación clara de las principales actividades de la Empresa.

En ese orden de ideas, Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. tiene definida su Misión así:

“Gestionar e implementar proyectos integrales de inversión regional y municipal sostenibles, que mejoren cobertura, calidad, continuidad, crecimiento y viabilidad empresarial de los servicios de agua potable, saneamiento básico y ambiental para el departamento del Valle del Cauca, y sus actividades complementarias, de acuerdo con su conveniencia financiera y estratégica, generando rentabilidad sin detrimento de la calidad, para cumplir con su función social y contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad, el desarrollo sostenible de la región y el bienestar de sus trabajadores”

3.4 Objetivos Estratégicos

Los objetivos corporativos son los resultados globales que una organización espera alcanzar en el desarrollo y operación concreta de su misión y visión. Por ser globales, estos objetivos deben cubrir e involucrar a toda la organización.

Los objetivos estratégicos en su definición deben cumplir con algunas características, a saber:

- Mantener la visión sistémica de la organización

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código: MA-EVA.1-1
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1 Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 8 de 33

- Deben ser consensuados
- Ser claros, concretos y medibles.
- Ser desafiantes (interesantes) e importantes, ser retos futuristas (proactivos).
- Considerar ventajas a largo plazo sobre conveniencias a corto plazo.
- Tener en cuenta eventualidades, cambios y tendencias.
- Hacer énfasis en los resultados antes que en las actividades desarrolladas para alcanzarlos.
- Enunciarse con verbo en infinitivo que implique acción, ejecución o logro.

En ese orden de ideas, Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. tiene definidos los siguientes objetivos estratégicos:

- Contribuir al incremento de la cobertura de acueducto y alcantarillado en las áreas urbanas y rurales del Departamento
- Mejorar la calidad del agua para consumo humano
- Apoyar a los municipios y entidades prestadoras en la gestión integral de residuos sólidos, en especial en los componentes de aprovechamiento y disposición final
- Fortalecer a los municipios y entidades prestadoras para el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la normatividad vigente en relación con los mínimos ambientales
- Adelantar procesos de fortalecimiento y/o transformación empresarial de las empresas prestadoras para el aseguramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos de Calidad del Agua de la Cuenca del Rio Cauca

3.5 Principios

1. Ejercer adecuado control sobre las actividades del proceso productivo, incluidas las de apoyo.
2. Los procesos o actividades que no tengan relación directa con el objeto social de la Empresa deben ser costeados y respaldados por contratos de desempeño.
3. La decisión sobre la centralización o descentralización de actividades de la empresa, deberá ser tomada con base en:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 9 de 33

- *La normatividad legal en materia de la prestación de servicios públicos domiciliarios.*
 - *La disponibilidad de recursos.*
 - *Demostrable economía de escala (Ley 142 Artículos 2 y 18).*
 - *Estrategias empresariales orientadas al cumplimiento del Programa Agua para la Prosperidad - Plan Departamental de Aguas PAP-PDA en donde prevalecerá el interés de los usuarios.*
 - *La finalidad de mejorar la capacidad negociadora frente a proveedores y clientes.*
 - *El propósito de obtener ventajas comparativas frente a la competencia.*
4. Todas aquellas actividades que requieren habilidad funcional y no técnica por servicio, serán centralizadas y podrían funcionar de manera desconcentrada, conforme los lineamientos y políticas de la Junta Directiva, el Comité Directivo del PAP-PDA y de la Gerencia.
 5. Orientación al logro de óptimos niveles de satisfacción al usuario y guardar concordancia con la visión y los lineamientos estratégicos.
 6. La gestión empresarial, en todas las aéreas y dependencias, se desarrollará bajo la cultura del autocontrol, la calidad, el mejoramiento continuo, el análisis de impacto ambiental y la administración de riesgos.

La estructura empresarial y su planta de personal serán las estrictamente necesarias para garantizar la adecuada prestación del objeto social de la entidad, sin menoscabo de internalización de procesos ni de la contratación de prestación de servicios de apoyo orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.

3.6 Política de Calidad

La política de calidad son intenciones globales de la organización relativas a la calidad expresada formalmente por la Alta Dirección.

Siguiendo lo anterior, Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. definió su política de calidad así:

“Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. dirige su actuación institucional hacia la coordinación, gestión e implementación del Plan Departamental para el manejo empresarial de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del Valle del Cauca-(PDA) - Programa Agua para la Prosperidad-(PAPP) en el marco de un modelo autónomo y descentralizado para el manejo técnico, operativo y financiero, con una administración transparente y efectiva apoyada en un sistema integrado de gestión por procesos”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 10 de 33

En concordancia con la misión, visión y objetivos institucionales, Vallecaucana de Aguas busca el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, contribuyendo a los fines esenciales del Estado, a través del mejoramiento continuo, la concertación con actores sociales e institucionales, la identificación de fuentes y movilización de recursos para la ejecución de obras de infraestructura de agua potable y saneamiento básico y la sostenibilidad empresarial, social y ambiental.

3.7 Objetivos de Calidad

Se definen objetivos de calidad como los elementos programáticos que identifican la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la Política de Calidad.

Los objetivos deben cumplir los principios del acrónimo “**SMART**”

“**S**” Small, los objetivos deben ser pocos, claros y sencillos

“**M**” Measurable, los objetivos deben ser medibles o cuantificables

“**A**” Achieved, los objetivos deben ser alcanzables

“**R**” Realizable, los objetivos deben ser reales y realizables, siendo coherentes con la política y las directrices de calidad.

“**T**” Timming, los objetivos deben estar definidos en el tiempo.

En ese orden de ideas y de acuerdo a la política de calidad, Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. definió los siguientes objetivos de calidad:

Coordinación, gestión e implementación del PDA-PAPP: Garantizar a la comunidad vallecaucana el derecho humano al agua potable y a condiciones de saneamiento básico para una vida digna, sana y longeva, dentro de un contexto de desarrollo humano sostenible y en armonía con el medio ambiente.

Identificación de las fuentes de Recursos y Ejecución de las Obras: Propender por la administración integral de los recursos y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico.

Administración eficiente de los Recursos Públicos: Asegurar la adecuada ejecución de los recursos públicos.

Transparencia, Ética y Responsabilidad: Asegurar el mejoramiento de las competencias del servidor público.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 11 de 33

Sistema Integrado de Gestión: Implementar, mantener y armonizar el Sistema Integrado de Gestión.

Mejoramiento continuo: Mejorar continuamente el desempeño y desarrollo institucional.

Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés: Evaluar y medir el cumplimiento de necesidades de los grupos de interés.

3.8 Política de Riesgos

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P define las siguientes políticas para la administración del riesgo:

- La Alta Dirección se compromete a liderar y apoyar la Administración de Riesgos de acuerdo con estas políticas en todos los procesos, programas, proyectos, y/o dependencias. Todas las acciones que conducen a ello son acordes con la normatividad vigente.
- El Comité Coordinador de Control Interno y de Calidad es quien aprueba las políticas generales de Administración de Riesgos y las políticas particulares para tratar los riesgos más importantes en cada Macroproceso / proceso / subproceso. Con estas directrices se promueve que en cada Macroproceso / proceso / subproceso y/o dependencia, se desarrollen aquellas políticas, procedimientos, normas o controles que contribuyan a mejorar la gestión de los riesgos. Tiene además, la función de evaluar el *cumplimiento* y *efectividad* de las políticas de riesgos, a través del análisis y establecimiento de indicadores que midan ambos aspectos.
- Todos los Servidores Públicos de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., son responsables de la reducción de los riesgos y deben velar por la eficacia de los controles integrados en los procesos/subprocesos, actividades y tareas a su cargo.
- El Asesor de Control Interno y Calidad es responsable de evaluar en forma independiente el componente Administración de riesgos, como parte integral del Sistema de Control Interno y el cumplimiento y efectividad de las políticas de riesgos.
- En la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno se deben identificar, calificar y evaluar todos los riesgos a los cuales está expuesta Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. en sus Macroprocesos / procesos / subprocesos, programas y proyectos, con el fin de diseñar las medidas de respuesta ante ellos. La calificación debe realizarse de acuerdo con las escalas aprobadas en la Entidad para valorar la frecuencia y gravedad de los riesgos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código: MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 12 de 33

- Para el tratamiento de los riesgos se utilizan diferentes medidas de respuesta, que se aplican de acuerdo con la frecuencia y/o gravedad del riesgo evaluado, las características de cada medida, el análisis de costo-beneficio y los siguientes lineamientos:
 1. **Aceptar:** Sólo se asumen o aceptan los riesgos cuya frecuencia es calificada como baja y su gravedad leve.
 2. **Reducir:** Los riesgos cuya frecuencia es media o alta deben ser reducidos a través del diseño de medidas de *prevención* para disminuir la probabilidad de su ocurrencia. Los riesgos cuya gravedad es moderada o catastrófica deben ser reducidos con el diseño de medidas de *protección*, las cuales contribuyan a disminuir la gravedad de los efectos que ellos pueden acarrear a Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. en caso de su materialización.
 3. **Compartir:** Los riesgos se pueden compartir cuando sus efectos son moderados o catastróficos para la Entidad. Para ello se precisa transferirlos a otras organizaciones, las cuales responderán ante las pérdidas que estos ocasionen, en forma total o conjunta con Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

 La opción de compartir el riesgo a través de la compra de seguros, debe tomarse para todo riesgo calificado como catastrófico, siempre que se cuente con esta opción en el mercado. En los eventos en los cuales la gravedad del riesgo es moderada, se debe hacer un análisis del costo y del beneficio de esta opción, antes de tomar el seguro.
 4. **Evitar o Eliminar:** Todo riesgo cuya frecuencia es alta y su gravedad catastrófica debe ser evitado. En este caso se debe eliminar la actividad que genera el riesgo cuando la Constitución y las normas lo permitan. De lo contrario, se deben tomar todas las medidas de tratamiento posibles para su manejo.
- Todos los responsables de la Administración de Riesgos deben monitorear la efectividad de las medidas de respuesta diseñadas y aplicadas para tratarlos.
- Para todos los riesgos calificados como catastróficos, se deben diseñar planes de emergencia (si existe la posibilidad de daño a personas o a bienes) o de contingencia (si sólo hay afectación del servicio) como medio de protección, para disminuir los efectos que se produzcan por su ocurrencia. Estos planes deben responder al siguiente orden de prioridad en la protección de los recursos:

En los planes de Emergencia:

1. Las personas
2. La información
3. Los bienes

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 13 de 33

4. El medio ambiente
5. Los recursos financieros
6. La imagen institucional

En los planes de Contingencia

1. La imagen institucional
 2. La información
 3. Los recursos financieros
- Para el diseño de controles en los procesos, debe tenerse en cuenta los siguientes lineamientos:
 1. Preferir entre dos controles, el que ofreciendo el mismo beneficio que el otro, incurra en un menor costo.
 2. Preferir entre dos controles el que, teniendo igual costo preste un mayor beneficio.
 3. Preferir entre dos controles que tengan igual costo y beneficio, el que sea más fácil de implementar.
 - Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. contará con el apoyo y conocimiento del Comité Coordinador de Control Interno y Calidad para integrar la Administración de Riesgos en el diseño de los procesos.
 - Se espera que la Política General de Administración de Riesgos se preserve en el tiempo. Sin embargo, se debe hacer una revisión anual o ante cambios estructurales u operacionales, para asegurar que se ajuste a las necesidades de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.
 - La Política General de Administración de Riesgos debe ser divulgada en toda la Entidad a través de los medios más efectivos, para asegurar su entendimiento y el compromiso con su aplicación.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional actual de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. fue adoptada por la Junta Directiva, mediante el acuerdo No. 001 del 09 de diciembre de 2010. A continuación se presenta la estructura organizacional de la Entidad:

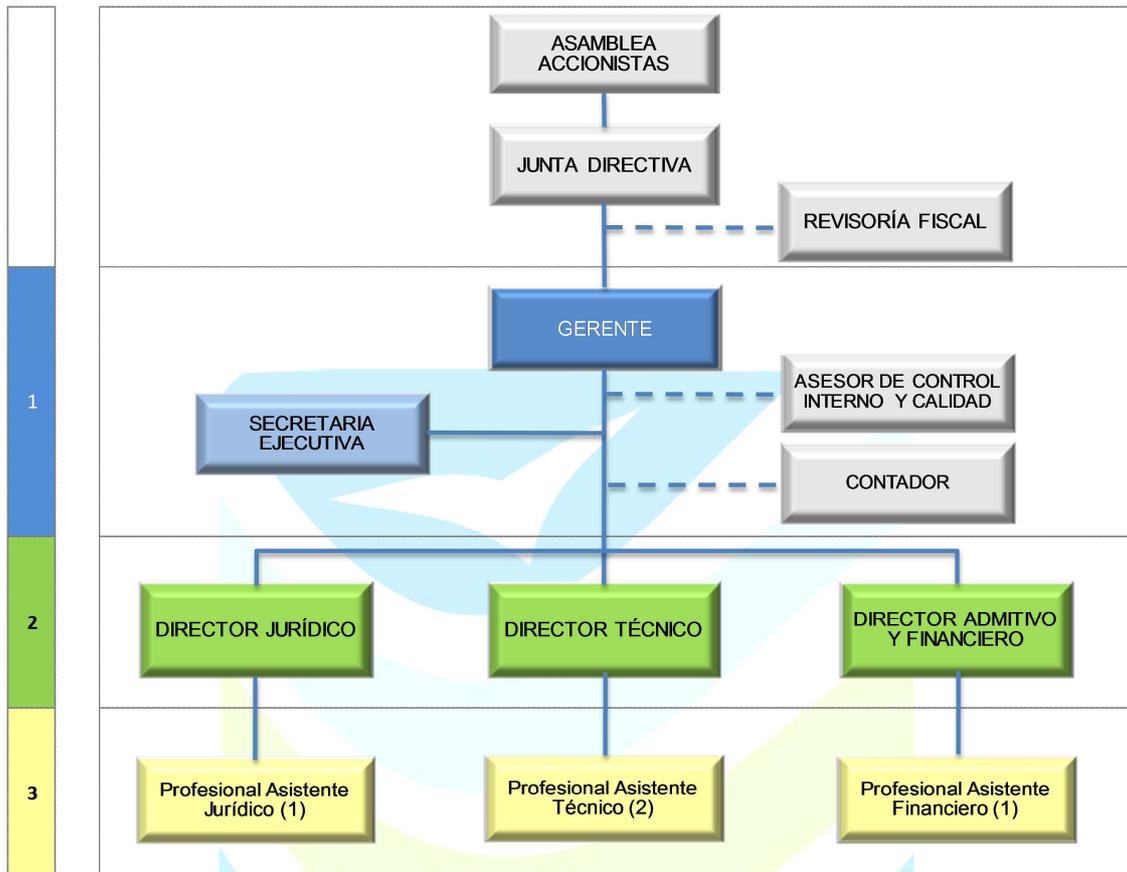


Figura 1. Estructura Organizacional de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

5. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Describir la estructura del Sistema Integrado de Gestión – SIG de VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P. a través del Manual de Calidad, el cual recoge la gestión de la Empresa, el compromiso de este hacia la calidad, la gestión del recurso humano, la realización del producto y/o servicio y el compromiso de mejora continua.

Este es un documento público frente a los grupos de interés y se convierte en un medio de consulta permanente para el personal de la Empresa y demás interesados en la implementación, mantenimiento y mejora del SIG.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 15 de 33

6. RESPONSABLES

Todo el personal de planta y contratista que pertenece a Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. debe cumplir las directrices establecidas en el presente Manual de Calidad.

El Representante de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión debe controlar, comunicar, distribuir, actualizar y recolectar las copias obsoletas del Manual de Calidad.

7. DEFINICIONES DE TÉRMINOS

El vocabulario aplicado en este manual es el presentado en la NTCGP 1000 numeral 3

8. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS EN LA NTCGP 1000

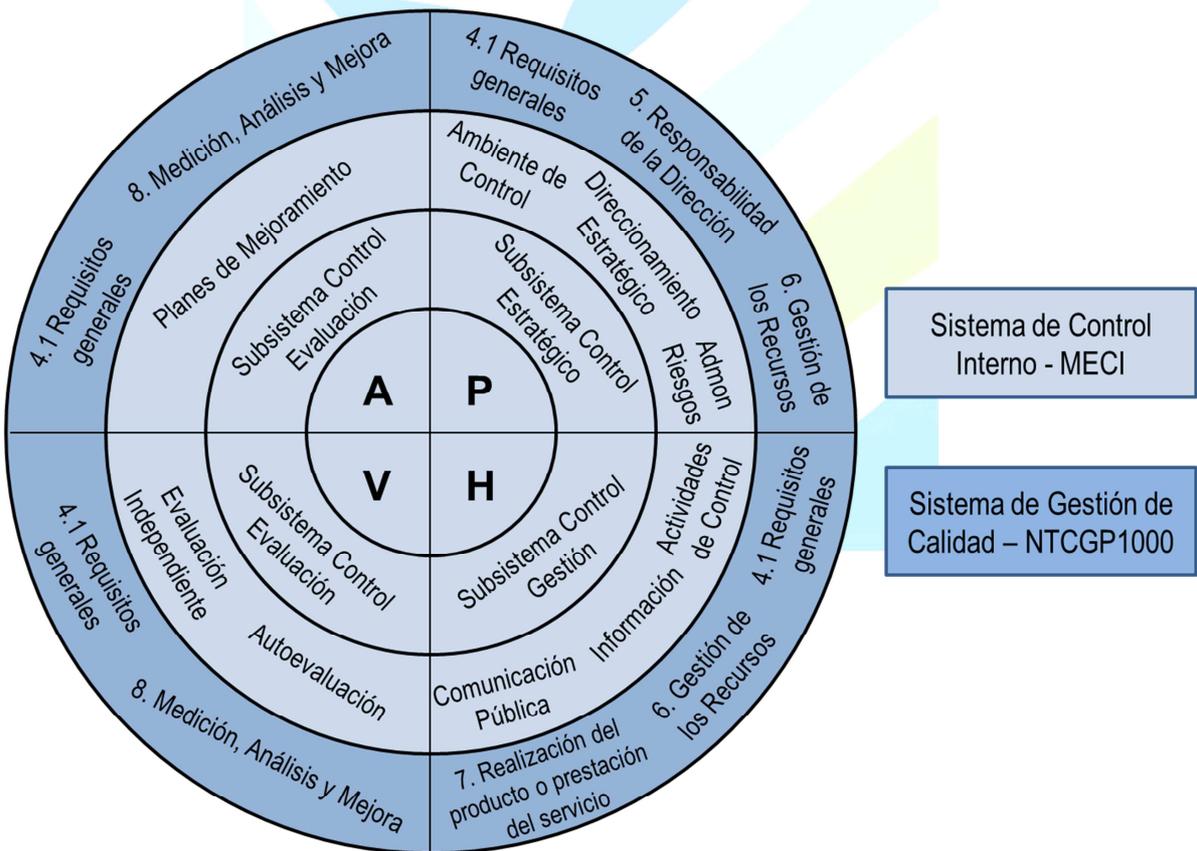
Los requisitos establecidos en las normas cumplen con los procedimientos del proceso mejoramiento continuo y se remiten a los documentos relacionados a continuación:

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Control de documentos	Procedimiento documentado que define los controles necesarios para la elaboración, revisión, aprobación, distribución, actualización y cambios en la documentación del SIG de VALLECAUCANA DE AGUAS S.A E.S.P.
Control de registros	Procedimiento documentado que define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del SIG de VALLECAUCANA DE AGUAS S.A E.S.P.
Auditoría Interna de Calidad	Procedimiento documentado que define las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías internas al SIG de VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P., así como para informar acerca de los resultados y para mantener los registros de calidad que se deriven de su aplicación.
Control producto y/o servicio no conforme	Procedimiento documentado para el control y tratamiento del producto y/o prestación del servicio no conforme, para definir e implementar las acciones para eliminar las No Conformidades detectadas.
Acciones correctivas	Procedimiento documentado que define los requisitos para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades detectadas en el SIG de VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P. definir acciones que permitan mitigar

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 16 de 33

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
	cualquier impacto causado y emprender las acciones correctivas para evitar su reincidencia.
Acciones preventivas	Procedimiento documentado que define los requisitos para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades potenciales del SIG de VALLECAUCANA DE AGUAS S.A E.S.P. determinar acciones que permitan mitigar cualquier impacto potencial y emprender las acciones preventivas, a fin de evitar la ocurrencia de dichas no conformidades y aprovechar las oportunidades de mejora.

9. RELACION DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL MECI CON LOS REQUISITOS DE NTCGP 1000



Grafica 1. Relación MECI – SGC – CICLO PHVA

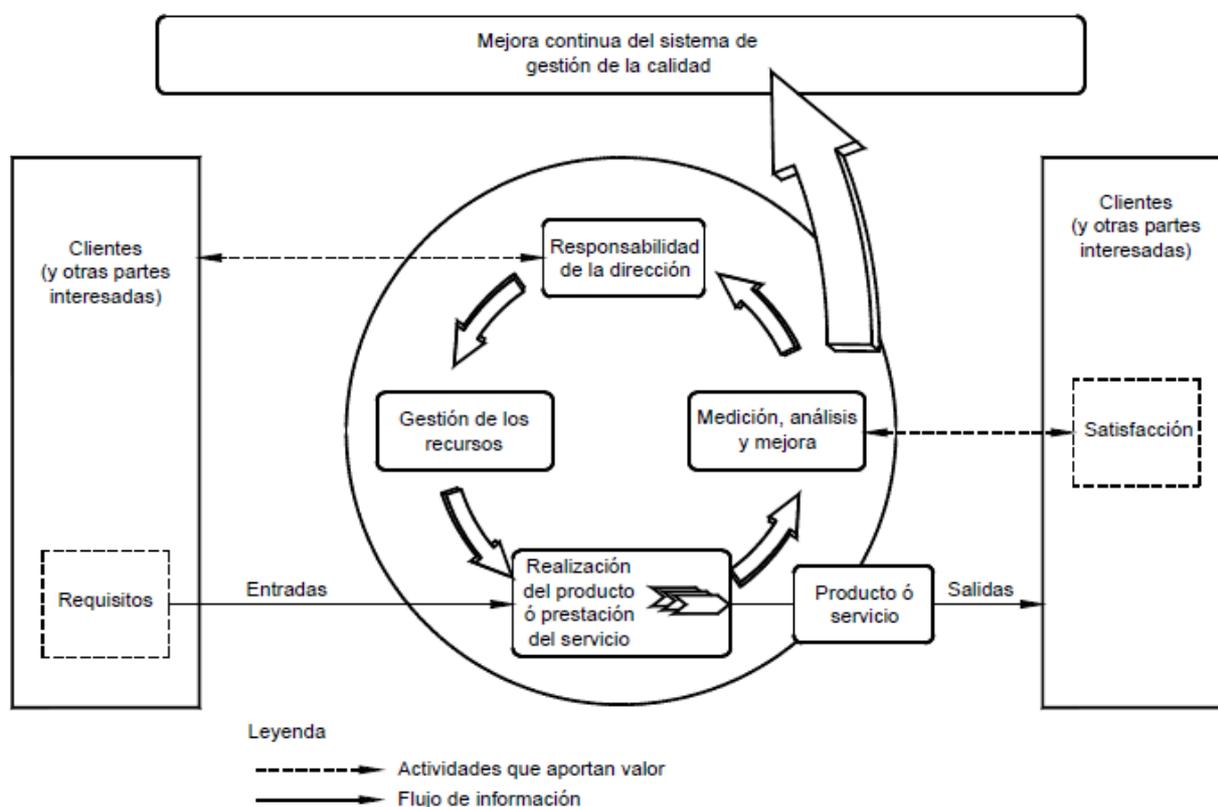
© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN PREVIA AUTORIZACION DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ENTIDAD

COPIA CONTROLADA

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 17 de 33

10. MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS

En coherencia con los principios de orientación al usuario y el enfoque por procesos, la NTCGP 1000 tiene una estructura basada en el siguiente modelo. En él se puede observar cómo los requisitos (necesidades y expectativas) de los usuarios, se convierten en elementos de entrada que VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P. transforma en productos o servicios que se entregan a los usuarios generando satisfacción al cumplir con las características de calidad esperadas.



Grafica 2. Modelo del Sistema de Gestión basado en Procesos

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

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 18 de 33

- c) la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

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

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

- a) **Enfoque hacia el cliente:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b) **Liderazgo:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- c) **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
- d) **Enfoque basado en procesos:** en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) **Enfoque del sistema para la gestión:** el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
- f) **Mejora continua:** siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- g) **Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

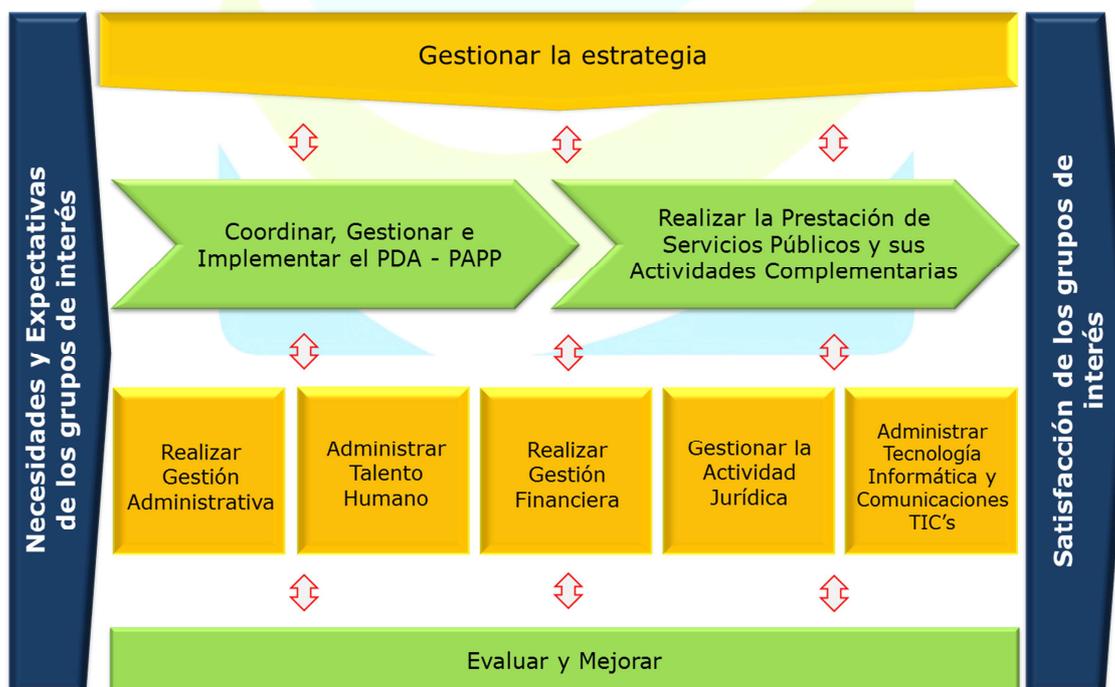
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 19 de 33

- i) **Coordinación, cooperación y articulación:** el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- j) **Transparencia:** la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

11. GESTIÓN BASADA EN PROCESOS

La definición de la Cadena de Valor a segundo y tercer nivel tuvo en cuenta los lineamientos estratégicos corporativos y el Plan Departamental para el manejo empresarial de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del Valle del Cauca - (PDA) - Programa Agua para la Prosperidad - (PAPP) y en ella se consideraron los procesos que son requeridos para el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales.

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. mediante resolución VA.01.01.078 de diciembre 30 de 2011 definió su cadena de valor así:



Grafica 2. Cadena de Valor Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 20 de 33

La definición de cada proceso de la Cadena de Valor se realizó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

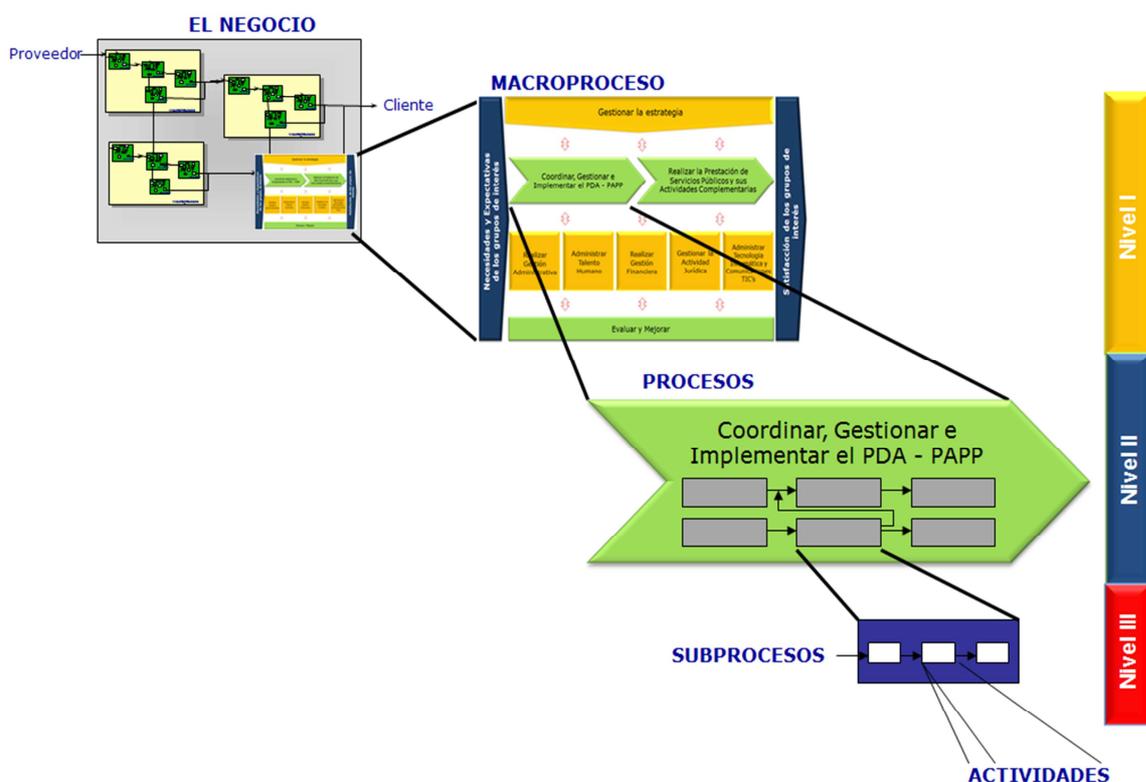
- **Macroproceso:** corresponden al primer nivel de agrupación y estos se subdividen en procesos que tienen una relación lógica y en subprocesos secuenciales que contribuyen a la misión del macroproceso desde un punto de vista general.
- **Proceso:** secuencia de subprocesos interrelacionados cuyo objetivo es proporcionar un resultado específico de valor para el cliente. (Los subprocesos emplean un insumo, le agregan valor a éste y suministran un producto a un cliente interno o externo).
- **Subproceso:** secuencia de actividades que se requieren para generar un determinado resultado. Las actividades constituyen las partes más importantes de los diagramas de flujo y al estar relacionadas entre sí constituyen un subproceso.
- **Actividades:** consta de un determinado número de tareas. Normalmente, estas tareas están a cargo de un individuo o de grupos pequeños. Ellos se encargan de la microvisión más pequeña de la actividad.

La definición de la cadena de valor de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. busca que la Entidad identifique factores de ganancia en la operación del modelo de procesos. Para ello se utilizó la metodología básica de procesos BPM (**Business Process Management**) y se aplicaron los siguientes supuestos para definir el segundo y tercer nivel de la misma:

1. Agrupar los procesos teniendo en cuenta la finalidad esperada de los procesos
2. Agrupar los procesos de acuerdo a la naturaleza y alcance de las actividades desarrolladas en su interior.
3. Los procesos deben denotar acción en su definición; en este sentido, se definen los procesos y subprocesos con verbos en infinitivo para marcar esta característica.
4. La cadena de valor debe tener consistencia en la definición de sus niveles y agrupación en toda la cadena.
5. Se toman en cuenta que los procesos Estratégicos no son clasificados por la importancia del mismo, o la importancia que les de el líder del proceso. Se Propone que los procesos catalogados como estratégicos, sean aquellos que dan dirección a la organización, su ambiente de control y gestión en el mediano y (Preferiblemente) en el largo plazo.
6. Los procesos de realización son aquellos, que por la naturaleza de sus actividades tienen una relación directa con los clientes o el mercado de la organización y son los

que dan cumplimiento al desarrollo u operación a la generación de productos o servicios hacia un cliente externo.

- Identificar niveles lógicos de agrupación de los procesos (Macro, Procesos, sub-procesos) tal como se muestra en la gráfica No. 3 Niveles de agrupación de procesos.

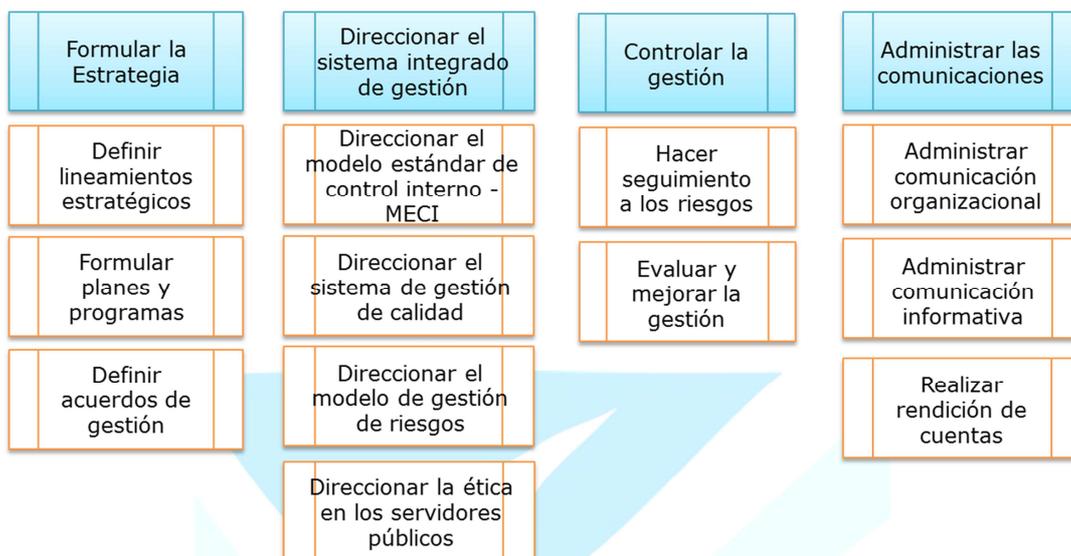


Grafica 3. Niveles de la Cadena de valor

A continuación se explica detalladamente cada uno de los macroprocesos, procesos y subprocesos que componen la cadena de valor de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

11.1 Gestionar la Estrategia

Este macroproceso tiene como finalidad definir y asegurar el cumplimiento de los lineamientos estratégicos corporativos a corto, mediano y largo plazo y agrupa las actividades que permiten formular la estrategia, formular y hacer seguimiento de los proyectos, hacer el planeamiento financiero de las operaciones a largo plazo y realizar la dirección y seguimiento de la gestión. Cada una de ellas contempla lo siguiente:

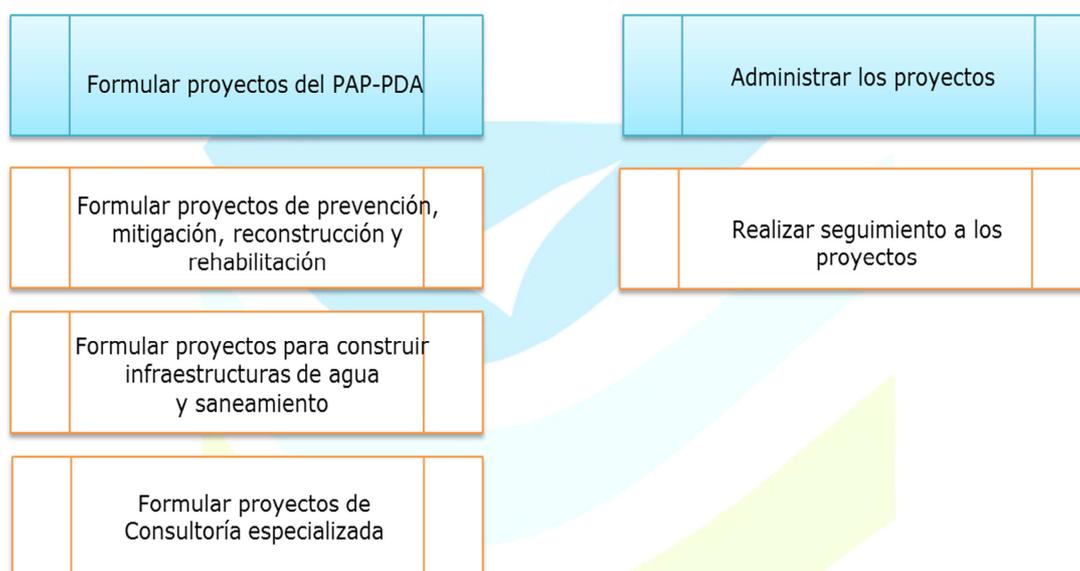


- **Formular la estrategia:** tiene como finalidad definir y procurar el cumplimiento de los lineamientos estratégicos corporativos a corto, mediano y largo plazo e incluye todas las actividades que se realizan en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., para la definición del plan estratégico corporativo a partir del análisis del entorno, la formulación de objetivos y estrategias corporativas, así como la formulación de planes, acciones e indicadores de gestión por áreas y procesos que respondan a los objetivos estratégicos corporativos y la definición de políticas.
- **Direccionar el sistema integrado de gestión:** El objetivo de este proceso es direccionar el sistema integrado de gestión de la entidad e incluye las actividades pertinentes para direccionar el MECI, el sistema de gestión de calidad, el modelo de gestión del riesgo y la ética de los servidores públicos.
- **Controlar la gestión:** El objetivo de este proceso es evaluar y monitorear de manera continua el cumplimiento de los objetivos y la vulnerabilidad de la Entidad e incluye las actividades pertinentes para evaluar riesgos, realizar seguimiento a la gestión y las requeridas para el mejoramiento del modelo de gestión de la Empresa.
- **Administrar las comunicaciones:** Este proceso tiene como finalidad la definición y mantenimiento adecuado de las relaciones y comunicaciones de manera oportuna, fluida y honesta con los grupos de interés para desarrollarlo, la administración debería enfocarse en dar alcance a las actividades de definir manejo de relaciones públicas y comunicaciones, administrar la Comunicación organizacional, y administrar la comunicación informativa.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 23 de 33

11.2 Coordinar, gestionar e implementar el PDA – PAPP

Este macroproceso tiene como finalidad coordinar, gestionar, implementar y hacer seguimiento del PDA – PAPP del Valle del Cauca, de acuerdo con lo establecido en el Plan General Estratégico y de Inversiones – PGEI y los Planes Anuales Estratégicos y de Inversiones – PAEI. Cada una de ellas contempla lo siguiente:



- Formular proyectos del PAP-PDA:** El objetivo de este proceso es formular proyectos de infraestructura en agua y saneamiento básico de acuerdo a los lineamientos del MVCT-VAS en cumplimiento de la normatividad vigente, dando prioridad a aquellas intervenciones que generen mayor impacto en la comunidad e incluye las actividades para formular proyectos de prevención, mitigación, reconstrucción y rehabilitación, proyectos para construir infraestructura de agua y saneamiento y proyectos de consultoría especializada.
- Administrar los proyectos:** El objetivo de este proceso es administrar de manera eficiente, efectiva y eficaz los proyectos y consultorías en ejecución por parte de los contratistas e incluye actividades de seguimiento por parte de la interventoría y los supervisores de acuerdo al manual de interventoría de la entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 24 de 33

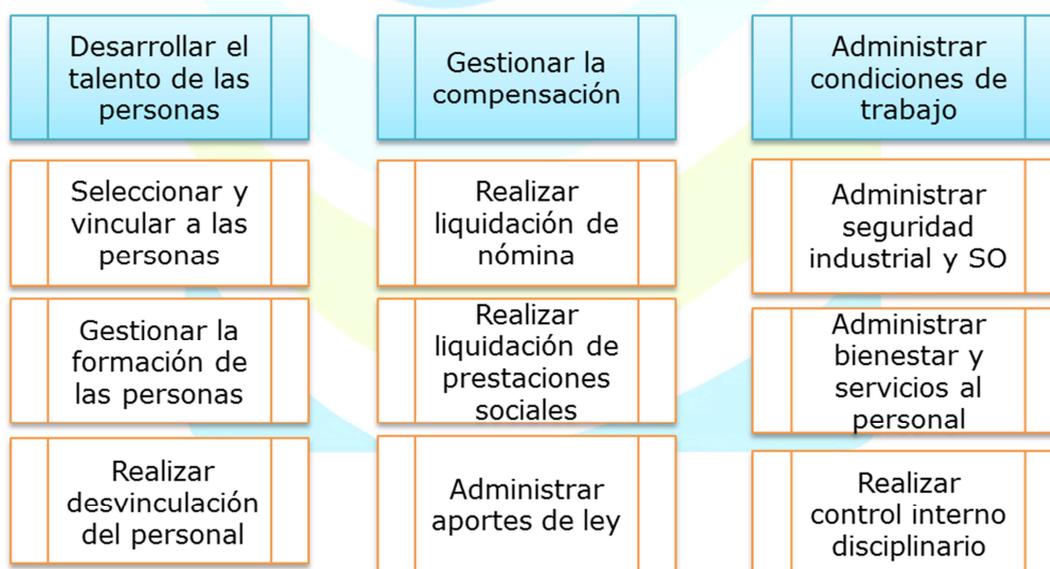
11.3 Realizar la Prestación de Servicios Públicos y sus Actividades Complementarias

Este macroproceso tiene como finalidad prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias, para contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad y el desarrollo sostenible de la región.

Actualmente Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. no tiene implementado este macroproceso por lo cual no se definen procesos y subprocesos.

11.4 Administrar Talento Humano

Este macroproceso tiene como finalidad fortalecer el desarrollo integral del talento humano que conduzca al mejoramiento institucional e incluye todas las actividades necesarias para definir los modelos de gestión organizacional, desarrollar el talento de las personas, gestionar la compensación y administrar las condiciones de trabajo.



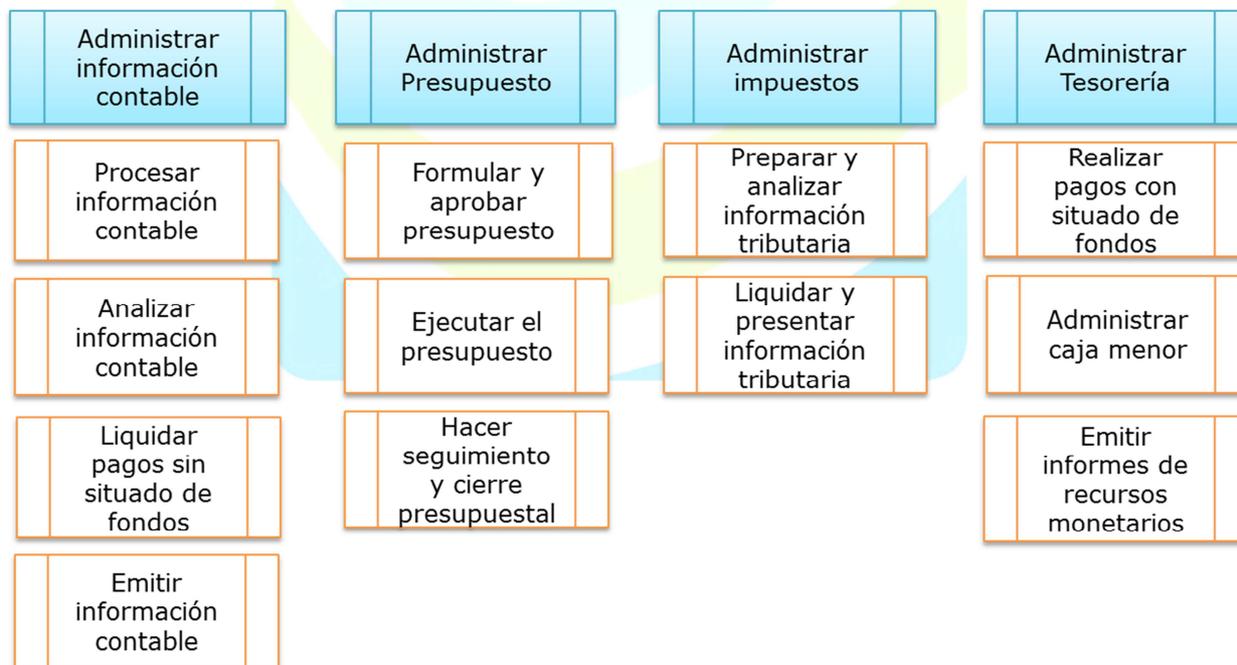
- **Desarrollar el talento de las personas:** tiene la finalidad de garantizar que los colaboradores cuenten con las competencias requeridas para el desempeño personal en la organización e incluye las actividades relacionadas con seleccionar y vincular personas, gestionar la formación de las personas y realizar la desvinculación del personal.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI	Código: MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 25 de 33

- **Gestionar la compensación:** tiene la finalidad de garantizar la adecuada liquidación y el pago oportuno de los salarios y prestaciones sociales e incluye las actividades relacionadas con realizar la liquidación de nómina, realizar liquidación de prestaciones sociales y administrar los aportes de ley.
- **Administrar condiciones de trabajo:** tiene la finalidad de garantizar el mejoramiento y mantenimiento de la calidad de vida de los colaboradores e incluye las actividades relacionadas con administrar seguridad industrial y salud ocupacional, administrar el bienestar y servicios al personal y el control interno disciplinario de los servidores públicos.

11.5 Realizar Gestión Financiera

Este macroproceso tiene como finalidad garantizar la disponibilidad de los recursos financieros necesarios para el desarrollo del PDA – PAPP, el funcionamiento y fortalecimiento institucional, y velar por la calidad de la información financiera para la toma de decisiones. Abarca todas las operaciones que realiza la Entidad desde el punto de vista financiero e incluye todas las actividades necesarias para administrar la información contable, administrar impuestos y administrar recursos monetarios.



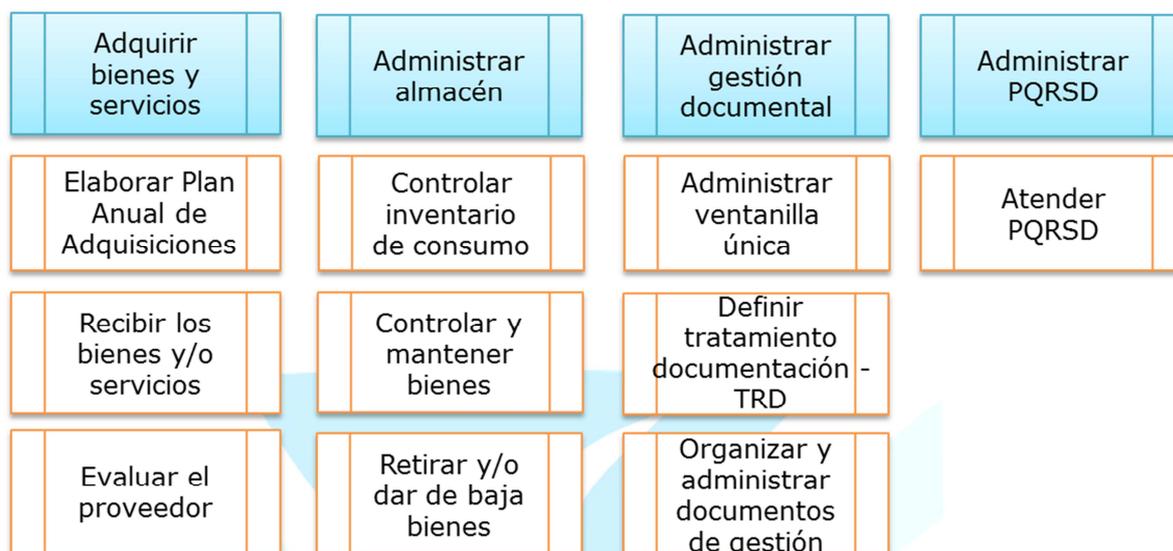
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 26 de 33

- **Administrar información contable:** tiene la finalidad de garantizar la integridad, razonabilidad y oportunidad de la información de los hechos económicos registrados por la empresa e incluye las actividades relacionadas con el procesamiento de la información contable, el análisis de la información y la emisión de la información contable a los diferentes clientes internos y externos.
- **Administrar presupuesto:** tiene como finalidad establecer y ejecutar el presupuesto de cada vigencia requerido para el cumplimiento de los objetivos a corto y mediano plazo del PAP-PDA e incluye las actividades formular el presupuesto, ejecutar el presupuesto, hacer seguimiento y cierre presupuestal.
- **Administrar impuestos:** tiene la finalidad de garantizar la integridad, oportunidad y razonabilidad de la información tributaria que se presenta, de acuerdo con la normatividad vigente e incluye las actividades relacionadas con preparar y analizar información tributaria, liquidar y emitir información tributaria.
- **Administrar recursos monetarios:** tiene la finalidad de optimizar el manejo de los recursos financieros de la organización con el fin de garantizar el pago de los compromisos de manera transparente, eficiente y oportuna así como la administración de los excedentes en forma eficiente y segura e incluye las actividades relacionadas con administrar pagos, administrar recursos de inversión y emitir informes de recursos monetarios.

11.6 Realizar Gestión Administrativa

Este macroproceso tiene como finalidad garantizar la disponibilidad de los recursos físicos y administrativos necesarios para el funcionamiento de la Entidad y corresponde a todas las actividades realizadas en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. para adquirir bienes y servicios, administrar bienes muebles e inmuebles, administrar seguros, administrar gestión documental – Archivo y administrar servicios de apoyo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 27 de 33



- **Adquirir bienes y servicios:** tiene como finalidad garantizar el abastecimiento de productos y servicios, de acuerdo con las especificaciones requeridas, a costos razonables y en el tiempo requerido por la Entidad e incluye actividades relacionadas para la elaboración del plan anual de adquisiciones, recibir los bienes y/o servicios y la evaluación de los proveedores.
- **Administrar almacén:** tiene la finalidad de optimizar el uso, suministro y adecuación de los bienes muebles e inmuebles de la Entidad e incluye las actividades relacionadas con el control del inventario de consumo, control y mantenimiento de los bienes y el retiro y/o baja de los bienes inservibles.
- **Administrar gestión documental – Archivo:** tiene la finalidad de garantizar la disponibilidad y conservación de la documentación que se recibe y entrega en todas las áreas de la Entidad e incluye las actividades relacionadas con administrar la ventanilla única, definir tratamiento documentación, organizar y administrar documentos de gestión.

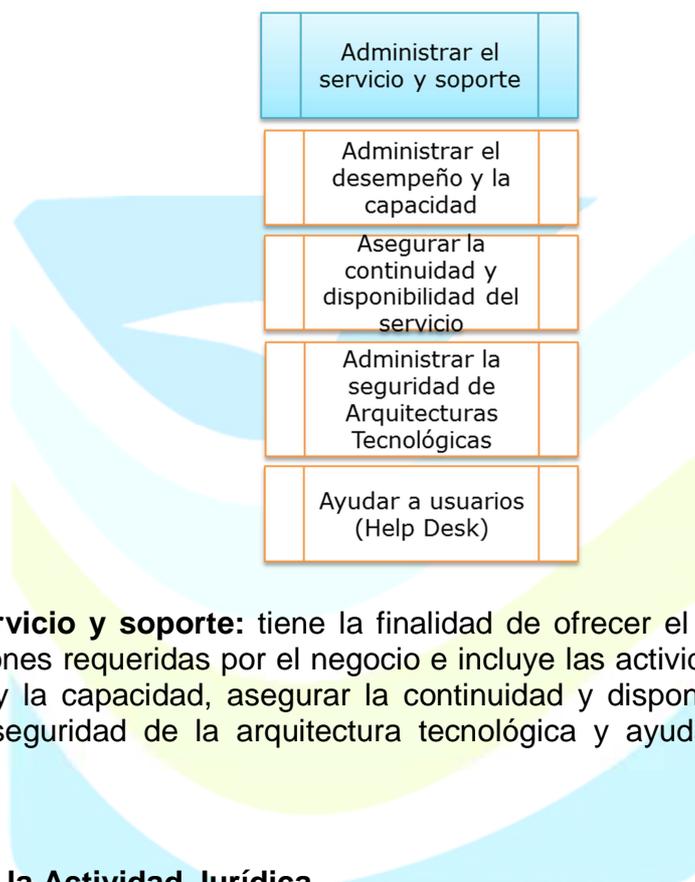
11.7 Administrar Tecnología Informática y Comunicaciones - TIC'S

Este macroproceso tiene como finalidad garantizar la oportunidad, disponibilidad y confiabilidad de los servicios de TIC's entregados a los clientes internos y externos, de acuerdo con los parámetros ofrecidos y abarca todas las actividades que realiza Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. para la gestión de la plataforma de informática e

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 28 de 33

incluye todas las actividades necesarias para adquirir e implementar arquitecturas tecnológicas, entregar el servicio y soporte y monitorear y medir los servicios de TI.

Cada una de ellas contempla lo siguiente:



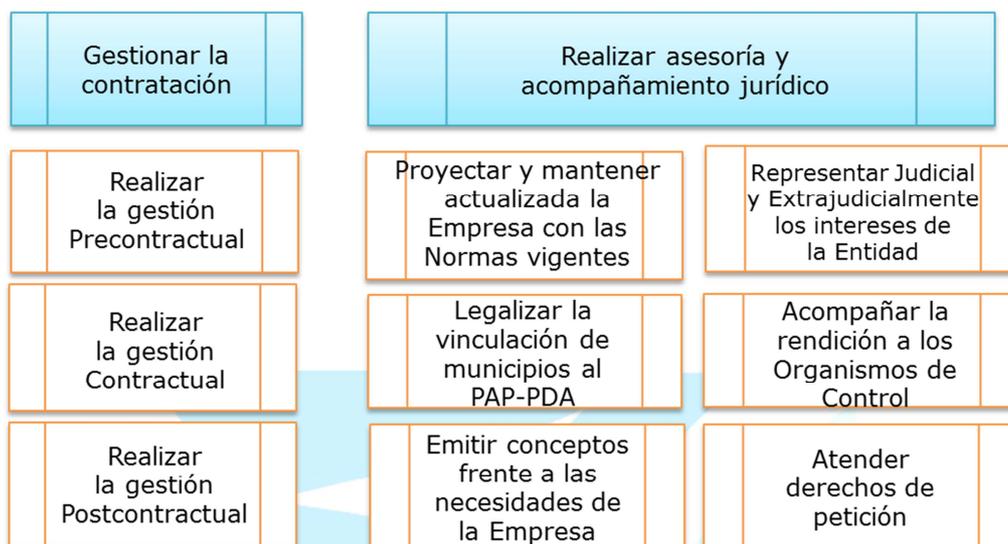
- **Entregar el servicio y soporte:** tiene la finalidad de ofrecer el servicio de acuerdo con las condiciones requeridas por el negocio e incluye las actividades de administrar el desempeño y la capacidad, asegurar la continuidad y disponibilidad del servicio, administrar la seguridad de la arquitectura tecnológica y ayudar a usuarios (Help Desk).

11.8 Gestionar la Actividad Jurídica

Este macroproceso tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y comprende todas las actividades que realiza Vallecana de Aguas S.A. E.S.P. para gestionar la contratación con terceros y realizar asesoría y acompañamiento jurídico.

Cada una de ellas contempla lo siguiente:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 29 de 33



- **Gestionar la contratación:** este proceso tiene como finalidad garantizar que la contratación de la Entidad se realice de acuerdo a los requerimientos legales vigentes e incluye las actividades precontractuales, contractuales y postcontractuales.
- **Realizar asesoría y acompañamiento jurídico:** tiene la finalidad garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y de las políticas internas de la Entidad e incluye actividades para emitir conceptos frente a las necesidades de la empresa, proyectar y mantener actualizada la empresa con las normas vigentes, representar judicial y extrajudicialmente los intereses de la Entidad, atender y hacer seguimiento a los derechos de petición y acompañar la rendición a los organismos de control.

11.9 Evaluar y Mejorar

Este macroproceso tiene como finalidad garantizar la evaluación de los sistemas de gestión que permitan la mejora continua y la optimización de los recursos en el cumplimiento de los objetivos institucionales y abarca todas las actividades que Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. debe realizar para integrar, administrar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión - SIG y realizar las auditorías integrales (MECI-CALIDAD).

Cada una de ellas contempla lo siguiente:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 30 de 33



- **Realizar auditorías integrales:** tiene la finalidad de garantizar la evaluación de los sistemas de gestión e identificar riesgos que afecten la operación normal de la Entidad e incluye las actividades relacionadas con planear y programar auditorías, ejecutar auditorías y emitir informes y hacer seguimiento.
- **Integrar, administrar y mejorar el SIG:** tiene la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo establecido en el SIG que incluye aspectos del Modelo Estándar de Control Interno MECI1000:2005 y del Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP1000:2004 y abarca actividades relacionadas para administrar el SIG, administrar la documentación del SIG, evaluar y mantener implementación del SIG.

12. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El numeral 5.5.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública establece que la alta dirección debe designar un(os) miembro(s) de la dirección de la entidad quien(es), independientemente de otras responsabilidades, debe(n) tener la responsabilidad y autoridad relativa al Sistema de Gestión de la Calidad.

En Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. el Representante de la Dirección, es un funcionario que asume dicho rol y su responsabilidad y autoridad está predefinida en el numeral mencionado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 31 de 33

El representante de la dirección tiene las siguientes funciones:

1. Formular, orientar, dirigir y coordinar el proyecto de implementación y mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., de acuerdo con la evolución de la entidad en términos estructurales y funcionales.
2. Practicar el autocontrol y responder por la aplicación de las disposiciones del sistema de Control Interno a los procesos y actividades que conforman sus funciones.
3. Asegurar que se desarrollen a cabalidad cada una de las etapas previstas para la implementación y mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Informar a la Alta Dirección sobre la planificación, avances y necesidades de mejora en la etapa de implementación y mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Coordinar con los directivos o responsables de cada área o proceso las actividades que requiere realizar para la implementación en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
6. Hacer seguimiento a las actividades planeadas para la implementación y mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad, aplicando correctivos donde se requiera.
7. Someter a consideración del Comité Coordinador de Control Interno y Calidad las propuestas de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad para su aprobación.
8. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
9. Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.
10. Proveer los recursos necesarios a los responsables de ejecutar las tareas exigidas por el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código:MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
	MANUAL DE CALIDAD	Página: 32 de 33

11. Tomar de manera directa las decisiones que sean necesarias para asegurar que se establezca, implemente y se mantengan los procesos y procedimientos necesarios para el óptimo funcionamiento del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.
12. Diseñar mecanismos que permitan asegurar que los servidores comprendan la importancia de cumplir con los requisitos del usuario interno y externo.
13. Convocar las reuniones o sesiones de trabajo del Comité Coordinador de Control Interno y Calidad y verificar la asistencia de los convocados a fin de informar a la Alta Dirección sobre las inasistencias de sus miembros para que se tomen las medidas necesarias.
14. Representar a Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. en asuntos relacionados con el control interno y calidad, ante organismos externos.
15. Las demás funciones que se establezcan por las autoridades competentes en materia de Control Interno y las asignadas por el Comité Coordinador de Control Interno y Calidad que correspondan al desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.

13. MEJORAMIENTO CONTINUO

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

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

La satisfacción de los usuarios es otro elemento importante para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión; dicha satisfacción se evalúa a partir de varias fuentes como resultados obtenidos en el sistema PQRSD, resultados de encuestas de satisfacción, etc. Los resultados de dicha evaluación permiten la toma de acciones para la mejora continua resultantes de un adecuado análisis de los datos obtenidos.

14. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

De conformidad con lo establecido en el numeral 5.6.1 de la NTCGP 1000, la alta dirección debe revisar el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, a intervalos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE CALIDAD	Código: MA-EVA.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia 21/10/2013
		Página: 33 de 33

planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia, eficiencia y efectividad continuas.

En Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. se ha establecido realizar las Revisiones por la Dirección, mínimo una vez al año y llevarlas a cabo según los aspectos que se describen a continuación:

- Evaluación de oportunidades de mejora
- Necesidad de efectuar cambios en el SIG
- Política de la Calidad
- Objetivos de la Calidad
- Resultado de las Auditorias
- Retroalimentación del usuario
- Desempeño de los procesos, indicadores de gestión
- Conformidad del producto o servicio
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores
- Cambios que pueden afectar el Sistema Integrado de Gestión
- Recomendaciones para la mejora
- Conclusiones de la revisión

15. REFERENCIAS

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009 (Requisitos).
- Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005 (Productos).
- Plan antitrámites y estrategia de atención al Ciudadano

ORIGINAL FIRMADO
CARLOS EDUARDO CALDERON LLANTEN
 Gerente General Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.