



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.
NIT. 800.100.553-2

MANUAL DE CALIDAD
VERSIÓN: 5.0

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Calidad tiene como objeto establecer las disposiciones generales del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en **AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.**, con el fin de ilustrar de forma global los procesos desarrollados por la organización.

Este Manual aplica para todos los procesos, incluyendo a sus participantes, y sirve como referencia a aquellas personas interesadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001: 2015

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los efectos de este Manual de Calidad se aplicarán las definiciones establecidas en la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001: 2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. ha establecido un sistema de gestión con base en Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001: 2015 y la normatividad vigente que establecen los requisitos para llevar a cabo su actividad y funciones permitidas por la ley.

Con el fin de realizar el análisis del contexto se realiza un análisis de factores internos, para lo cual se realiza un análisis de factores internos y externos, utilizando entre otras herramientas como el diamante de Michael Porter, el análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter, y un análisis de los principios de calidad.

El objetivo del sistema de gestión de la calidad documentado e implementado, es especificar a través de documentos, los procedimientos que establece la organización para la prestación de sus servicios y suministro de bienes, y los lineamientos estratégicos establecidos por la Gerencia para el mantenimiento del mismo, incluyendo las directrices, políticas y objetivos de calidad.

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

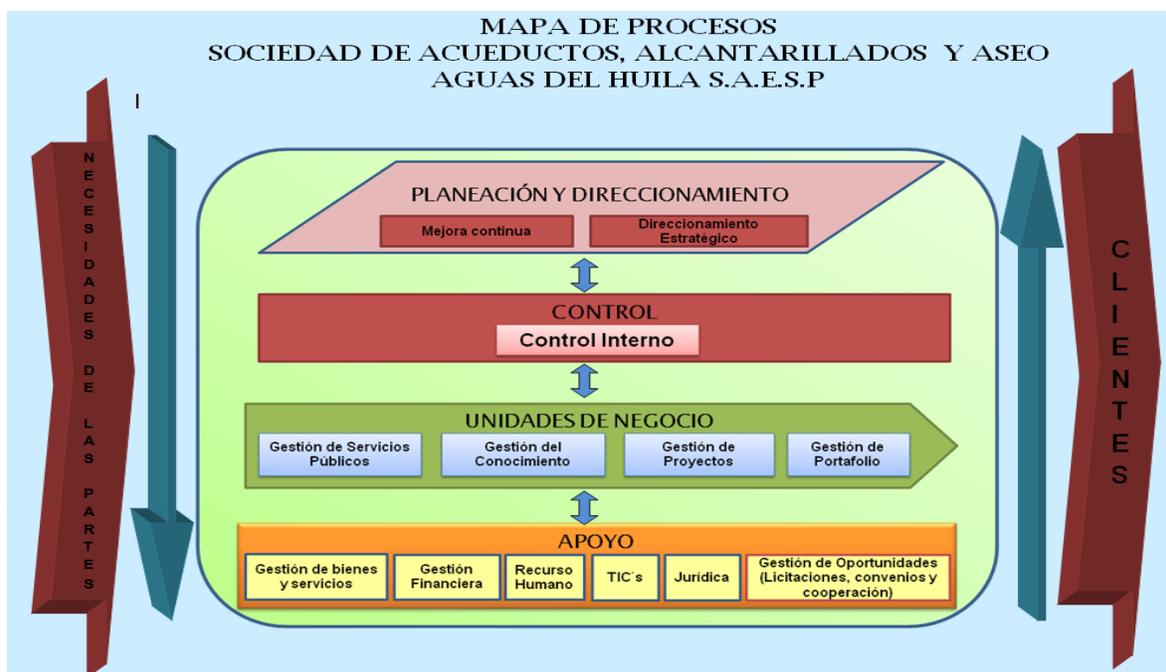
www.aguashuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

La organización ha estipulado **cuatro (04) macro procesos** que definen la secuencia e interacción de los subprocesos establecidos en el marco de la ejecución de las actividades propias de la organización:

- Planeación y Direccionamiento
- Evaluación
- Misionales (Unidades de Negocio)
- Apoyo



La organización ha establecido dentro de los procesos de apoyo, subprocesos que soportan las actividades de las Unidades de Negocio.

De igual manera la alta dirección asigna un **Presupuesto** para el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los macro procesos y procesos cuentan con **Indicadores de Gestión** que permiten realizar un seguimiento a la gestión de cada uno de estos, su forma de medición, frecuencia, responsable y metas han sido establecidos para facilitar su análisis y la toma de decisiones.

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

Así mismo, la organización a través de su **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas** ha establecido el mecanismo para la implementación de las acciones tomadas para el tratamiento de las no conformidades con el fin de mejorar continuamente la eficacia de los procesos y asegurar el cumplimiento de los requisitos.

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. ha implementado y mantiene actualizada la **Matriz de Riesgos y Oportunidades** para cada uno de los procesos identificando y valorando los riesgos que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de calidad.

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. ha establecido dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, la información documentada requerida por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permiten asegurarse de una eficaz planificación, operación y control de sus procesos, así como aquellos establecidos por la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001: 2015.

Dentro de los requisitos se puede evidenciar la **Política de Calidad y Objetivos de la Calidad**.

4.2 COMPENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

La organización ha establecido la identificación de sus grupos de interés a partir del mapa que presenta el sistema de valor.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del sistema de gestión de calidad en Aguas del Huila S.A E.S.P es “Operación y mantenimiento de sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo; formulación, consultoría y ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento básico; formación para la prestación de servicios públicos; y comercialización de insumos químicos y materiales para acueducto y alcantarillado”.

- Gestión de Servicios Públicos
- Gestión del Conocimiento (Formación)
- Gestión de Proyectos (Construcción y consultoría)
- Gestión de Portafolio (Comercialización de insumos químicos, y materiales para acueducto y alcantarillado)

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

La organización ha definido procesos específicos para la prestación del servicio, en el **Mapa de Procesos** y su interacción en las **Caracterizaciones de Proceso**.

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aquasdelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.
NIT. 800.100.553-2

MANUAL DE CALIDAD
VERSIÓN: 5.0

NO APLICABILIDAD:

Debido a la naturaleza de la organización, se determina no aplicabilidad para el numeral **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**, de la Norma Técnica de la Calidad NTC ISO 9001 – 2015.

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. Generalidades

La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante:

- a) La implementación de la **Matriz de Información y Comunicación**, que permite comunicar a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales,
- b) El establecimiento de la política de la calidad.
- c) La rendición de cuentas a las partes interesadas, respecto a la eficacia del Sistema de gestión de la calidad.
- d) La seguridad de que se establecen los objetivos de calidad, alineados con los objetivos de la dirección estratégica a través del **Despliegue de Política de Calidad**.
- e) La realización de las revisiones por la dirección, por medio del **Procedimiento de revisión por la dirección**, que establece cada uno de los elementos de entrada para la misma.
- f) La Gerencia asegura la disponibilidad de recursos financieros, humanos y técnicos con el fin de garantizar la prestación de los servicios ofrecidos, cubriendo los requisitos específicos de cada proceso.

5.1. Enfoque al Cliente

La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de este, mediante la aplicación del formato de **encuesta de satisfacción**.

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguadelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

De igual manera, se evalúa periódicamente el cumplimiento de requisitos normativos, legales y de los clientes, a través de la realización de Auditorías Internas y la Revisión por la dirección, con el propósito de garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y la satisfacción del cliente.

5.2. POLÍTICA

5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad

La Gerencia establece y declara la siguiente política de calidad:

POLITICA DE CALIDAD

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., tiene como política Incrementar el portafolio de productos y servicios públicos, que le permita a Aguas del Huila atender los cambios del entorno y convertirse en un ente rector en calidad de agua y saneamiento básico. Con este fin, integrará los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad para articularlo con el Sistema de Control Interno, de tal forma que se garantice, agilizar y simplificar los procesos, se fortalezca el liderazgo del personal, aumente la confiabilidad y oportunidad de la información e incremente el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad en general.

La política de calidad se evalúa antes de cada revisión por la dirección para asegurar su entendimiento y establecer los ajustes necesarios a la misma.

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Las responsabilidades y autoridades están definidas en el manual de funciones, siendo comunicadas al personal por el proceso de Gestión de RR.HH.

La Dirección de Aguas del Huila S.A E.S.P., tiene asignadas las responsabilidades y autoridades para:

- Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma de referencia;
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguasdelaHuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.
NIT. 800.100.553-2

MANUAL DE CALIDAD
VERSIÓN: 5.0

- Informar, en particular, a la Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora, referidas en el punto 10.1 de este manual;
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente;
- Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en dicho sistema.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1.1 La organización teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas que afectan la capacidad para lograr los objetivos del sistema de gestión de la calidad y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, realiza la identificación de los riesgos y oportunidades con cada proceso a través del desarrollo de una matriz en donde se tienen en cuenta aspectos tales como:

- Causas.
- Consecuencias.
- Acciones de control
- Acciones preventivas
- Responsable.
- Periodo de seguimiento.
- Acciones de contingencia.

6.1.2 Aguas del Huila S.A E.S.P. Planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades y el seguimiento que se les realiza a cada uno de ellos.

Las acciones a tomar para abordar riesgos, se plasman en la matriz de riesgos

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

6.2.1 De acuerdo con la política de calidad y a los requisitos normativos y reglamentarios, la Gerencia ha establecido los siguientes objetivos de calidad:

- Incrementar el portafolio de productos y servicios públicos, que le permita a Aguas del Huila atender los cambios del entorno.

...llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguashuilacol.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).



- Integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y articularlo con el Sistema de Control Interno agilizando y simplificando los procesos.
- Transformar Aguas del Huila en un ente rector en cuanto a calidad de agua y saneamiento básico a nivel Departamental.
- Fortalecer el liderazgo y competencia del talento humano.
- Aumentar el nivel de confiabilidad y oportunidad de la información.
- Incrementar el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad en general.

6.2.2. La organización, Planifica el logro de sus objetivos de la calidad teniendo en cuenta los aspectos que se relacionan a continuación:

POLITICA DE CALIDAD PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS	INDICADORES
Satisfacción integral de los clientes.	Incrementar el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad en general.	GESTIÓN DEL PORTAFOLIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS GESTIÓN DE PROYECTOS	*Rentabilidad *Cumplimiento de presupuesto *Capacitados *Convocatoria *Satisfacción del cliente *Competencia del personal capacitador *Impacto de la capacitación en el cliente *Eficiencia de Recaudo anual *Rotación de Cartera anual *Ejecución de inversiones anual *Eficiencia Laboral (Acueducto y alcantarillado) *Eficiencia Laboral (Aseo) *Cobertura (Acueducto y alcantarillado) *Cobertura (Servicio de Aseo) *Cobertura de medición *Calidad del Agua *Índice de agua no contabilizada *Continuidad del servicio (Acueducto)



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.
NIT. 800.100.553-2

MANUAL DE CALIDAD
VERSIÓN: 5.0

			<ul style="list-style-type: none"> *Continuidad del Servicio (Aseo) *Disposición en Relleno Sanitario *Cumplimiento del objeto del contrato. (Medido por periodo teniendo en cuenta todos los proyectos definidos en dicho periodo, con cumplimiento dentro de él) *Costos proyectados VS costos incurridos (por proyecto y acumulado) *Tiempo proyectado de Vs tiempo ejecutado
Desarrollo de la gestión con personal competente y comprometido con la búsqueda de la eficacia y eficiencia de los procesos de la entidad.	Desarrollar el nivel de competencia y liderazgo del talento humano.	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> *Eficacia de la formación *Cumplimiento de programas de formación y capacitación. *Nivel de verificación de competencias
Manejo eficiente y transparente de los recursos financieros, técnicos y tecnológicos de la entidad.	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos.	GESTIÓN FINANCIERA PROCESO JURIDICO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS GESTIÓN DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> *Margen Bruto De Utilidad *Prueba De Solidez *% De Cumplimiento de Cuentas Bancarias Conciliadas Apalancamiento *% de disposición de recursos propios *Prueba Acida *Nivel de Endeudamiento *Oportunidad en la contratación *Favorabilidad *Cumplimiento en la programación de mantenimiento preventivo *Oportunidad de entrega de bienes y servicios. *Eficacia en la presentación de proyectos *Recursos gestionados *Índice de valor ganado
Administración integral, sistematizada, confiable y	Aumentar el nivel de confiabilidad y oportunidad de la información.	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS	<ul style="list-style-type: none"> *Cubrimiento en asesoría, soporte y mantenimiento informático *Disponibilidad del sistema *Procesos sistematizados

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguadelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.
NIT. 800.100.553-2

MANUAL DE CALIDAD
VERSIÓN: 5.0

transparente de la información de la entidad.		COMUNICACIONES - TIC	*Visitantes Página Web
Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad.	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos.	MEJORAMIENTO CONTINUO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO CONTROL INTERNO	*Cumplimiento en cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora *Seguimiento a procesos corporativos *Nivel de Cumplimiento del Plan de Auditoría Interna *Nivel de madurez del sistema de control interno institucional *Cobertura definición políticas de administración del riesgo *Cobertura planes de mejoramiento por procesos *Índice de cumplimiento evaluaciones por dependencias *Cumplimiento informes a cargo de oficina de CI *Índice de capacitaciones de autocontrol *Grado de satisfacción del cliente interno. *Cumplimiento requerimiento pruebas selectivas *Cumplimiento informes requeridos entes externos *Oportunidad procesos de asesoría y acompañamiento administrativo

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La Gerencia, a través del Procedimiento de Revisión por la Dirección, revisa y evalúa la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad implementado por la organización, incluyendo la política y objetivos de calidad.

Con base en esta revisión, la organización determina los cambios a realizar al sistema y los lleva a cabo teniendo en cuenta los nuevos proyectos en las actividades e instalaciones

...llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguasdelaHuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

relacionadas con los procesos, considerando la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

La Gerencia vela por proporcionar los recursos necesarios para garantizar la implementación y adecuado mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, y la búsqueda de la satisfacción de las personas interesadas a través del cumplimiento de los requisitos normativos aplicables.

7.1.2. Personas

La organización asegura la competencia del personal a través de los procesos de selección, contratación, inducción y capacitación, establecidos en el Procedimiento de Personal.

Cada cargo cuenta con un perfil definido, en el cual se establecen los requisitos de competencia que debe tener cada funcionario al momento de la contratación, con el fin de garantizar la idoneidad de la persona para realizar sus funciones específicas.

La evaluación evalúa periódicamente al personal, con el fin de asegurar las competencias específicas relacionadas con la ejecución de las actividades asignadas, y mantiene actualizada la información de sus hojas de vida para mostrar evidencias del cumplimiento.

7.1.3. Infraestructura

La organización de cumplimiento a los requisitos establecidos por la normatividad vigente en cuanto a instalaciones, equipos y sistemas de información.

Los equipos de cómputo utilizados dentro de los procesos de operación son verificados periódicamente de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de Infraestructura**, con el fin de asegurar su disponibilidad y funcionamiento permanente; al igual que la infraestructura física e instalaciones locativas, vehículos y equipos de operación de Aguas del Huila S.A E.S.P.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguadelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

La organización mantiene los espacios de trabajo de acuerdo a los lineamientos de seguridad y salud ocupacional, con el fin de asegurar la prestación de los servicios adecuadamente.

Así mismo, la organización se asegura que sus funcionarios estén afiliados a la seguridad social.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

Aguas del Huila S.A E.S.P., determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición, de los resultados de sus procesos, para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos, asegurándose que dichos recursos:

- Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizada
- se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.
- Para el seguimiento de los resultados, Aguas del Huila S.A E.S.P., hace uso de diferentes prácticas con las que comprueba la conformidad de sus productos o servicios como: métodos de observación, inspecciones, seguimiento a procesos, etc.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

Aguas del Huila S.A E.S.P., considera que la trazabilidad de las mediciones NO es un requisito aplicable, ni la considera como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición.

7.1.6. Conocimiento de la organización

Aguas del Huila S.A E.S.P., tiene determinados, los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos o servicios; dichos conocimientos se mantienen y están a disposición del personal a través de la herramienta Extranet.

Cuando se plantean necesidades y tendencias cambiantes, la entidad considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, a través del Plan de Formación Anual.

7.2 COMPETENCIA

Los resultados de las evaluaciones periódicas permiten a la organización determinar las necesidades de formación de cada funcionario para desarrollar y mantener la competencia de cada uno de ellos en su campo específico.



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.
NIT. 800.100.553-2

MANUAL DE CALIDAD
VERSIÓN: 5.0

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La organización se encarga de realizar procesos de formación y capacitación relacionados con la operación de la organización. Es de obligatorio conocimiento de todo el personal el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de que cada uno de ellos conozca la importancia de la implementación y los resultados esperados en cada proceso.

Esta formación y capacitaciones tienen como objetivo desarrollar las competencias necesarias en cada funcionario para asegurar el cumplimiento de sus funciones con eficiencia, eficacia y efectividad.

Cada formación y capacitación será evaluada por el responsable con el fin de determinar la eficacia de cada tema abordado, y se mantendrán los resultados de dichas evaluaciones como registros.

7.4 COMUNICACIÓN

Aguas del Huila S.A E.S.P., determina, según corresponda, las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, incluyendo:

- qué comunicar;
- cuando comunicar;
- a quién comunicar;
- cómo comunicar;
- quién comunica.

La comunicación interna que realiza Aguas del Huila S.A E.S.P., desde su direccionamiento estratégico, hasta los procesos de apoyo, se caracteriza por transmitir pautas para la realización del trabajo y criterios que se tomarán para su valoración.

Para una eficaz comunicación externa se han implantado diferentes medidas, como la gestión de las apariciones en los medios, revisión de los contenidos de la página web, conocer la información exterior respecto a la actividad de la empresa, etc.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

La organización ha establecido el Procedimiento de Control de Documentos y Registros para mantener actualizados y controlados los documentos implementados en el Sistema de Gestión de la Calidad, tanto internos como externos.

7.5.2 En dicho procedimiento se establecen los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguadelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos, asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución y para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Se mantiene registro en la Matriz de Documentos y Registros.

7.5.3 Control de la información documentada

Los registros asociados a los documentos implementados se controlan de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros, para asegurar la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad.

7.5.3.2 La organización se asegura que los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La organización cumple los requisitos establecidos por la normatividad vigente para la prestación del servicio. La planeación de la prestación del servicio es acogida por la organización, la cual se apeg a los requisitos normativos.

De acuerdo a dichos requisitos, la organización ha establecido los recursos necesarios para la realización efectiva del proceso **Unidades de Negocio**, a través de procedimientos documentados relacionados con la política de calidad de la organización y los criterios específicos para todos los procesos establecidos por la organización.

De esta forma, se han establecido procedimientos para cada parte del proceso de **Unidades de Negocio**, en los cuales se incluyen actividades de control.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el cliente



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.
NIT. 800.100.553-2

MANUAL DE CALIDAD
VERSIÓN: 5.0

La organización mantiene una comunicación con el cliente según lo establecido en el Procedimiento de Correspondencia y PQR por medio del Sistema de Comunicaciones Oficiales.

Por otro lado la organización cuenta con un sistema de retroalimentación descrito en el Procedimiento de Correspondencia y PQR que permite evaluar la satisfacción del cliente cuyo resultado es evaluado a través de indicadores de gestión.

Finalmente, la organización a través de su intranet cuenta con un mecanismo para la atención de quejas y reclamos, según lo establecido en el Procedimiento de Correspondencia y PQR.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La normatividad vigente establece los requisitos relacionados con la prestación del servicio, los cuales son adoptados por la organización dentro de cada uno de sus procesos.

Adicionalmente, la organización ha establecido diferentes tipos de contrato que le permite establecer de manera clara y precisa los requisitos relacionados con el servicio.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1 La organización asegura que los requisitos relacionados con el servicio se satisfacen por medio de la normatividad vigente, la cual se verifica periódica con el fin de actualizar los cambios que se presenten en los requisitos relacionados con el servicio.

La organización se somete a revisiones periódicas por parte de organismos de control quienes verifican que los requisitos se cumplen a cabalidad.

8.2.3.2 La Entidad conserva la información documentada a cerca de:

- Los resultados de la revisión.
- Cualquier requisito en cuanto a productos y servicios.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

...llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguadelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

Los cambios en los requisitos de productos y servicios quedan reportados mediante comunicaciones con clientes y proveedores en donde se reportan los posibles cambios que se puedan presentar en los requisitos inicialmente pactados.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

No aplicable. El diseño y desarrollo de proyectos es no aplicable en Aguas del Huila, por las siguientes justificaciones-

Gestión de Proyectos. Los proyectos ejecutados por la institución traen el diseño previamente establecido por el contratante en algunos casos y en otros es subcontratado, por lo cual se realiza un seguimiento a través del proceso de gestión de bienes y servicios como proveedor que es.

Gestión del conocimiento. Las charlas que se dictan en marco del proceso, corresponde a información que es tomada, de cartillas elaboradas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, por lo cual no hay un diseño de las temáticas.

Gestión de servicios públicos. Las actividades desempeñadas en la operación y mantenimiento de servicios públicos corresponden a unos términos de referencia emitidos por el municipio contratante y la normatividad legal aplicable.

Gestión de portafolio. Corresponde a la comercialización de insumos químicos y materiales, por lo cual no se desarrollan actividades de diseño.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

La organización se asegura que la adquisición de bienes y servicios que afectan la calidad de los procesos se controla de manera apropiada a través del **Procedimiento de Compras**.

En primer lugar la organización determina los requisitos de compra que deben cumplir los bienes y servicios a adquirir, y con base a dicha información realiza la evaluación de

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

proveedores competentes, genera la compra y verifica los productos comprados con el fin de establecer el cumplimiento de los requisitos especificados.

Todos los registros generados durante el proceso de compra se mantienen como evidencia objetiva del proceso, y se archivan de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Compras.

Se mantiene actualizada la información de los proveedores a través de la Lista de Proveedores y los soportes que sustentan la información y transacciones, en la carpeta de cada uno de ellos. La organización evalúa anualmente el desempeño y gestión de sus clientes.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La prestación de los servicios establecidos en el **Macroproceso Unidad de Negocios** se adecua a lo establecido por la normatividad vigente y los diferentes procedimientos establecidos por la organización para tal efecto, disponiendo de los recursos necesarios para su correcta operación.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La organización identifica sus servicios a través del número de contrato o proyecto. Este número permite realizar trazabilidad de los servicios prestados para evidenciar que el proceso se realiza de manera idónea, a través de los registros que se generen.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Dentro del proceso de prestación del servicio la organización ha definido tres aspectos relacionados como de propiedad del cliente: información, el cliente y su infraestructura necesarios para la prestación del servicio. Esto se especificará en cada uno de los procesos contractuales donde se incorpora la propiedad del cliente, teniendo en cuenta las determinaciones acordadas, los registros de cada uno de los elementos contemplado en las obligaciones específicas del objeto, entendiendo que los contratos y/o convenios son ley para las partes.

Por otro lado, la organización asegura la integridad del cliente al momento de atenderlo y prestarle el servicio con una infraestructura segura, minimizando el riesgo de accidentes o siniestros durante su presencia en las instalaciones.

...llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguadelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

8.5.4 Preservación

Aguas del Huila S.A E.S.P., preserva las salidas durante prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Aguas del Huila S.A. E.S.P., cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la entidad considera:

- los requisitos legales y reglamentarios;
- las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- los requisitos del cliente.

8.5.6 Control de los cambios

Aguas del Huila S.A E.S.P., revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La entidad, conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

Aguas del Huila S.A E.S.P., conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, tal información incluye:

- evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

8.7.1 La organización ha establecido el Procedimiento de Servicio No Conforme.

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

Una vez se evidencia el servicio no conforme se toman las medidas necesarias para corregir los errores y prevenir el uso no intencionado, y se establecen acciones de mejoramiento de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

La organización ha establecido a través de procedimientos documentados, la planificación e implementación de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, con el fin de evidenciar la conformidad del servicio prestado, la eficacia del sistema de gestión, y los procesos de mejora, de acuerdo a la normatividad vigente.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La organización evaluar la satisfacción de los clientes y establece el Procedimiento de Correspondencia y PQR y el Procedimiento de Servicio No Conforme, para evaluar la percepción del cliente, atender las quejas, reclamos y servicios no conformes interpuestos por ellos.

La información obtenida se analiza periódicamente a través de indicadores de gestión, y los resultados son entradas para la toma de acciones de mejoramiento, con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de los requisitos de operación.

9.1.3 Análisis y evaluación

Periódicamente, la organización evalúa la eficacia del sistema de gestión a través de los resultados de los indicadores de gestión, incluyendo la satisfacción de los clientes, resultados de auditorías internas, estado de las acciones de mejoramiento, entre otros.

De acuerdo a los resultados evidenciados se establecen acciones de mejoramiento, de acuerdo al procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas con el fin de mejorar el sistema de gestión.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguadelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

9.2.1 Periódicamente, la organización realiza auditorías internas con el fin de verificar el cumplimiento y eficacia del sistema de gestión y de los requisitos normativos vigentes.

9.2.2 La organización ha establecido el Procedimiento de Auditorías Internas las actividades a realizar para llevar a cabo una auditoría a intervalos planificados y que asegure la objetividad de la misma.

Todos los hallazgos son tratados como acciones de mejoramiento, de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

La Gerencia ha establecido el **Procedimiento de Revisión por la Dirección** para revisar periódicamente el Sistema de Gestión de la Calidad y así asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.

Este procedimiento evalúa la gestión de los procesos mediante los indicadores de gestión determinados, y establece, según el desempeño de los mismos, las acciones de mejoramiento para modificar y mejorar eficazmente la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Adicionalmente, se evalúan los objetivos de calidad planteados, comparando los resultados obtenidos en cada indicador con las metas establecidas, y la política de calidad para asegurar el conocimiento y aplicación de la misma por todo el personal de la organización.

Se mantendrá registro en el formato **Revisión por la Dirección**.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Los aspectos a tratar durante la revisión por la dirección deberán incluir como mínimo:

- Los resultados de auditorías.
- La retroalimentación de cliente.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.
- Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad.



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.
NIT. 800.100.553-2

MANUAL DE CALIDAD
VERSIÓN: 5.0

- Las recomendaciones para la mejora.
- Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados.

9.3.3 Salidas de la revisión

Todos los temas tratados y los resultados obtenidos en cada uno de estos serán registrados en el **formato Revisión por la Dirección**, incluyendo las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad el Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos; la mejora del producto/servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

Dentro de los objetivos de la calidad de la organización se establece el mejoramiento continuo del sistema de gestión, con el fin de asegurar la eficacia del mismo. Por tal razón, se ha establecido dentro de sus procesos la implementación del procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas como herramienta de gestión, para reportar, analizar las causas, establecer planes de acción y verificar la eficacia de dichas acciones, para asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos.

Por otro lado, se tiene en cuenta los resultados de la implementación de la Política de Calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos y la revisión por la dirección, para evaluar la eficacia del sistema de gestión y establecer acciones de mejoramiento continuo.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La organización ha establecido dentro de sus procesos la implementación del **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas**, que establece los criterios para la identificación, manejo y gestión de las acciones que requieren atención correctiva por su contravención de requisitos específicos, tales como los resultados de auditoria, quejas, reclamos, servicios no conformes, entre otros.

Las acciones correctivas buscan eliminar las causas de las no conformidades y evitar su recurrencia, para lo cual se sigue el procedimiento específico, registrando las acciones

...llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguasdelaHuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	MANUAL DE CALIDAD VERSIÓN: 5.0

tomadas en los formatos respectivos, y verificando la eficacia de la implementación del plan de acción tomado.

La organización conserva registro de las acciones correctivas en su respectivo formato.

10.3 MEJORA CONTINUA

Dentro de los objetivos de la calidad de la organización se establece el mejoramiento continuo del sistema de gestión, con el fin de asegurar la eficacia del mismo. Por tal razón, se ha establecido dentro de sus procesos la implementación del procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas como herramienta de gestión, para reportar, analizar las causas, establecer planes de acción y verificar la eficacia de dichas acciones, para asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos.

Por otro lado, se tiene en cuenta los resultados de la implementación de la Política de Calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos y la revisión por la dirección, para evaluar la eficacia del sistema de gestión y establecer acciones de mejoramiento continuo.

Control de Cambios y Versiones		
Descripción	Versión	Fecha de Aprobación
Primera emisión.	1.0	
Cambios en la exclusión, aclaración en la propiedad del cliente, y se estableció de manera descrita la referencia de los indicadores con los procesos con los objetivos y con la política de calidad.	2.0	
Implementación NTC ISO 9001 - 2015	3.0	06/2018

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguadelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).