



# MANUAL DE CALIDAD

SGC-NTC-GP-1.000-NTC ISO  
9001:2008  
GUSTAVO MANUEL MORALES  
FUENTES

**INDICE**

	<b>PAG.</b>
INTRODUCCIÓN.....	3
1 PRESENTACION DE EMDUPAR S.A. E.S.P.....	4
1.1 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	4
1.2 MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	4
1.3 RESEÑA HISTORICA.....	4
1.4 MISIÓN.....	7
1.5 VISION.....	7
1.6 POLÍTICA INTEGRAL.....	7
1.7 VALORES CORPORATIVOS.....	7
1.8 OBJETIVOS ESTRATEGICOS	
1.9 ORGANIGRAMA DE EMDUPAR.....	9
2 DESARROLLO.....	9
2.1 OBJETIVO.....	9
2.2 ALCANCE.....	9
2.3 RESPONSABLES.....	9
2.4 CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL.....	10
2.5 DEFINICIONES.....	10
2.6 EXCLUSIONES.....	10
3 MAPA DE PROCESOS.....	11
3.1 INTERACCION DE PROCESOS.....	11
3.2 CARACTERIZACION DE PROCESOS.....	13
3.3 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS EN LA NTC ISO 9001:2008.....	13
3.4 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	14
3.5 CLIENTES, SERVICIOS Y REQUISITOS.....	14
3.6 COMUNICACIÓN.....	14

**ANEXOS**

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>



## MANUAL DE CALIDAD

MA-GE-01

Versión : 05-10-10-13

Página : 3 de 15

### INTRODUCCIÓN

El presente manual establece el Sistema de Gestión de Calidad de EMDUPAR S.A. E.S.P., de acuerdo a los objetivos empresariales y a una permanente búsqueda de la excelencia en todas las actividades que hacen parte de la empresa. En este documento se refieren procesos, actividades y procedimientos generales con base en los requisitos descritos en la Norma Técnica Colombiana NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008.

El manual describe la Política y Objetivos de Calidad, los criterios, compromisos y lineamientos para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, cuyas actividades están orientadas a entender y satisfacer los requisitos de los clientes.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

## 1. PRESENTACION DE EMDUPAR S.A. E.S.P.

### 1.1 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA

EMDUPAR S.A, E.S.P. tiene 1 Sede Administrativa, 1 Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) y una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales el salguero (PTAR) en la ciudad de Valledupar ubicadas así:

SEDE ADMINISTRATIVA Dirección: Calle 15 No. 15 - 40. Barrio Alfonso López –  
Teléfonos/Fax: 5712058 - 5712061 Valledupar - Cesar - Colombia

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE vía a la Pedregosa Valledupar  
- Cesar – Colombia

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUALES vía a la paz Valledupar –  
cesar - Colombia

### 1.2 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los contactos empresariales pueden realizarse en la página Web de la Empresa [www.emdupar.gov.co](http://www.emdupar.gov.co), escribir al correo electrónico [info@emdupal.gov.co](mailto:info@emdupal.gov.co), twitter @emduparsa.

### 1.3 RESEÑA HISTORICA

La Empresa de Servicios de Valledupar S.A EMDUPAR, fue creada en 1974 bajo la denominación de acueducto y alcantarillado de Valledupar ACUADUPAR (Escritura Pública N° 1176 del de agosto de 1974), con el objeto de estudiar, proyectar y explotar los sistemas de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

Según escritura pública N° 160 del 17 de Febrero de 1977, para dar cumplimiento a los decretos reglamentarios 2804 de 1975 y 1157 de 1976, que determinan la constitución de organismos ejecutores de carácter regional y municipal, la institución paso a ser empresas de obras sanitarias de Valledupar S.A EMPODUPAR, adicionándole el manejo de los servicios de aseo público, matadero y plazas de mercado.

En 1989 la entidad paso a denominarse Empresa de Servicios de Valledupar S.A EMDUPAR (Escritura pública N° 1153 del 4 de mayo de 1989), atendiendo a lo dispuesto en los decretos 077 y 1723 de 1987 que ordenaron la transferencia de los derechos sociales de INSFOPAL en las empresas de obras sanitarias, en este caso la transferencia al municipio de Valledupar de los derechos que tenía en EMPODUPAR.

La empresa de servicios de Valledupar S.A EMDUPAR, es una sociedad anónima del orden municipal, perteneciente al sector de agua potable y saneamiento ambiental, sometida al régimen jurídico previsto para las empresas industriales y comerciales del estado.

Teniendo en cuenta las necesidades futuras de la población en cuanto a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, y analizado el comportamiento de la fuente de abastecimiento por la indiscriminada tala de bosques en los últimos años, las deficiencias que presenta la planta de tratamiento en su funcionamiento, la falta de presión de las redes de algunos sectores de la ciudad y al acelerado crecimiento de la población, se realizaron los estudios y diseños del plan maestro de acueducto y alcantarillado contratado por la firma “RODRIGO IVAN ANDRADE SOSSA” según contrato N° PM-AA-001-91, los cuales fueron recibidos por la empresa el 25 de Febrero de 1993. El objetivo

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

primordial fue la elaboración de 3 proyectos integrales: Acueducto, Alcantarillado Sanitario y el plan de Desarrollo Institucional de EMDUPAR.

El alcance del plan maestro de acueducto es la realización de las inversiones necesarias con base en los diseños formulados para mejorar y optimizar el tratamiento de agua, la conducción y la distribución del agua potable en la ciudad de Valledupar.

El objetivo del alcance del plan maestro del alcantarillado sanitario, con base en los estudios y diseños definitivos es la ejecución de obras correspondientes a las ampliaciones y mejoras en las redes construidas, en los colectores principales, en los emisarios finales, en la ubicación de un nuevo sitio para la planta de tratamiento de aguas servidas y el mejoramiento de la actual laguna de estabilización.

Paralelamente con los estudios y diseños del plan maestro de acueducto y alcantarillado, EMDUPAR S.A, adelantó la definición e implementación de un programa de desarrollo tendiente a mejorar la capacidad de la Empresa para la prestación eficiente de los servicios a su cargo, que permita lograr óptima productividad de sus inversiones y en su funcionamiento, que se traduzca en servicios suficientes en calidad y cantidad prestados con máxima economía, exigiendo del usuario el uso racional de los servicios y la retribución justa por el beneficio recibido.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

### 1.4 MISIÓN

Prestar servicios de acueducto y alcantarillado con productos y servicios de calidad, contribuyendo a la sostenibilidad Ambiental, Económica y social.

### 1.5 VISIÓN

Ser una empresa de servicios públicos líder en la región, competitiva y reconocida en los mercados nacionales, garantizando la sostenibilidad Ambiental, Económica y social.

### 1.6 POLÍTICA INTEGRAL DE GESTIÓN

En Emdupar S.A E.S.P, somos una empresa que trabaja comprometida con la CALIDAD, LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO, LA SEGURIDAD Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE; satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, accionistas y comunidad, para contribuir a un desarrollo Ambiental, Económico y social sostenible.

Comprometida con el mejoramiento continuo y como empresa socialmente responsable Emdupar S.A E.S.P, asegura la gestión transparente de sus procesos y la administración de los riesgos asociados con la prestación del servicio.

Comprometida con el desarrollo sostenible ambiental, Económico y social que satisface las necesidades del presente, protegiendo las generaciones futuras.

Comprometida con fomentar la cultura preventiva y de control sobre los eventos de seguridad industrial y de salud ocupacional de su personal, brindando un mejor entorno laboral.

### 1.7 VALORES CORPORATIVOS

La gestión integral de Emdupar S.A E.S.P, está orientada a la formación de valores de responsabilidad y vocación al servicio en el marco de la calidad,

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

honestidad, lealtad y disciplina valores que garantizan la eficiencia de nuestra gestión soportada en la base de la transparencia y consientes del compromiso con la comunidad y el medio ambiente.

## 1.8 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ✓ Generar Valor.
- ✓ Cumplir con la responsabilidad social.
- ✓ Optimizar continuamente el desarrollo de los planes, programas y proyectos de la empresa.
- ✓ Mejorar la competencia del personal.
- ✓ Actualizar tecnológicamente la empresa.
- ✓ Respetar el medio ambiente.
- ✓ Asegurar la sostenibilidad de la Empresa.
- ✓ Evaluar constantemente las debilidades y amenazas a los procesos.
- ✓ Alcanzar una cobertura del 100% en micromedición a nuestros clientes.
- ✓ Realizar la sectorización del sistema hidráulico.
- ✓ Instalar un centro de monitoreo y control al sistema de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Desarrollar proyectos que permitan la consecución de fuentes alternativas de recursos hídricos.
- ✓ Velar por el mantenimiento de las fuentes de recursos hídricos.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

## **1.9 ORGANIGRAMA**

Ver Anexo 5

## **2. DESARROLLO**

### **2.1 OBJETIVO**

Describir la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de EMDUPAR S.A. E.S.P. y comunicar como estos se encuentran referenciados. El manual de calidad se convierte en un medio de consulta permanente para el personal de la empresa y demás interesados en la implementación del SGC.

### **2.2 ALCANCE**

El Sistema de Gestión de Calidad para EMDUPAR S.A. E.S.P, aplica a los Procesos Estratégicos, Gestión Gerencia Estratégica y Gestión de la Planificación; Procesos Misionales, Gestión de Planta de tratamiento, Gestión de Distribución de Aguas (Acueducto), Gestión de Recolección y Disposición de Aguas Residuales (Alcantarillado), Gestión Comercial; a los Procesos de Apoyo Gestión, Talento Humano, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Contratación de Servicios, Obras y Servicios, Gestión Documental e Información, Gestión Jurídica, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Informática y Gestión de Laboratorios y al proceso de evaluación y mejora continua.

### **2.3 RESPONSABLES**

Todo el personal que pertenece a EMDUPAR S.A. E.S.P. debe cumplir las directrices establecidas en el presente Manual de Calidad.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

El Representante de la Dirección del Sistema Gestión de Calidad debe controlar, comunicar, distribuir, actualizar el presente Manual Calidad y recolectar las copias obsoletas de éste. Cada propietario de una copia controlada debe fomentar su buen uso.

## **2.4 CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL**

Este Manual de Calidad, es propiedad de EMDUPAR S.A. E.S.P. y por lo tanto no podrá ni reproducirse, ni difundirse, total o parcialmente sin autorización escrita. EMDUPAR S.A. E.S.P. se reserva el derecho de requerir la devolución de este documento cuando no se den las circunstancias que hicieron necesaria o recomendable su entrega.

## **2.5 DEFINICIONES**

El vocabulario aplicado en este manual es el presentado en la NTCGP 1000:2009, numeral 3.

## **2.6 EXCLUSIONES**

N/A

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

### 3. MAPA DE PROCESOS



#### 3.1 INTERACCION DE PROCESOS

En el Mapa de Procesos se representan los procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante flechas y registros que representan los flujos de información. El Sistema de Gestión de Calidad para EMDUPAR S.A. E.S.P., se definió y documentó de acuerdo con la NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, de la siguiente manera:

1. Identificación de Procesos: Conocimiento de los procesos que se realizan en la Empresa y que tienen el objeto de cumplir con los requerimientos del cliente.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

2. Agrupación de procesos: Luego de conocer e identificar los diferentes procesos, se procede a agruparlos según el tipo de función que desempeñan dentro del Sistema de Gestión de Calidad, quedando de la siguiente manera:

- Procesos Estratégicos: se realizan para brindar dirección a la Actividad, establecer su estrategia corporativa y darle un carácter único. (Gestión Gerencia Estratégica y Gestión de la Planificación)
- Procesos Misionales: Los necesarios para el funcionamiento y razón de ser de la empresa. (Gestión de Planta de tratamiento, Gestión de Distribución de Aguas (Acueducto), Gestión de Recolección y Disposición de Aguas Residuales (Alcantarillado), Gestión Comercial)
- Procesos de Apoyo: son necesarios para el desarrollo de la misión a través de los recursos humanos, físicos y financieros ( Gestión de Talento Humano, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Contratación de Servicios, Obras y Servicios, Gestión Documental e Información, Gestión Jurídica, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Informática y Gestión de Laboratorios).
- Procesos de Evaluación: son necesarios para el control y la mejora del sistema. (Gestión de Evaluación y mejora)

3. Secuencia e interacción de los procesos.

Para la identificación de las interrelaciones de procesos se llevaron a cabo las siguientes etapas:

- Las caracterizaciones de procesos.
- La documentación de cada proceso y procedimiento: la que define una secuencia y visualiza la interrelación con otros procesos.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

### 3.2 CARACTERIZACION DE PROCESOS

EMDUPAR S.A. E.S.P., ha establecido una “Caracterización” donde se identifican las características propias de cada proceso con el fin de adoptar un Enfoque Basado en Procesos. (Ver Anexo 1)

### 3.3 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS EN LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008

Los requisitos establecidos en las normas se cumplen con los procedimientos del Proceso Gestión Calidad y debe remitirse a los documentos relacionados a continuación:

1. Control de Documentos: Procedimiento documentado que define los controles necesarios para la elaboración, revisión, aprobación, distribución, actualización y cambios en la documentación del SGC de EMDUPAR S.A. E.S.P.
2. 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 SGC de EMDUPAR S.A E.S.P.
3. Auditoría Interna de Calidad: Procedimiento documentado que define las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías internas al SGC de EMDUPAR S.A. E.S.P., así como para informar acerca de los resultados y para mantener los registros.
4. 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 la acción Correctiva adecuada.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

5. Acciones Correctivas: Procedimiento documentado que define los requisitos para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades detectadas en el SGC de EMDUPAR S.A. E.S.P.
6. Acciones Preventivas: Procedimiento documentado que define los requisitos para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades potenciales del SGC de EMDUPAR S.A. E.S.P.

### 3.4 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Las responsabilidades se describen en los diferentes documentos (procedimientos) del Sistema de Gestión de Calidad. La autoridad en los procesos de calidad se encuentra representada en el “Matriz Autoridad y Responsabilidad”.

### 3.5 CLIENTES, SERVICIOS Y REQUISITOS

Teniendo en cuenta el Enfoque al Cliente EMDUPAR S.A. E.S.P. es consciente de la importancia de la determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente, por tanto ha identificado a sus Clientes a todos los suscriptores y usuarios, a la cual debe su existencia y razón de ser. Además de la comunidad EMDUPAR S.A. E.S.P. debe responder a los requerimientos de otras partes interesadas como Entes de Control, Entidades de Orden Nacional, departamental y Nacional y entidades públicas, privadas y mixtas.

### 3.6 COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación interna de EMDUPAR S.A. E.S.P se asegura a través de la comunicación efectiva en los procedimientos y la capacitación del personal en cada labor. Además existen formas de comunicación interna como

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>

Intranet, pagina Web y los comités de calidad. Todo esto se encuentra definido en la Matriz de Comunicación. Ver “Matriz de Comunicación”.

## ANEXOS

- CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS
- MATRIZ AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD
- MATRIZ DE PLANIFICACION DE LA CALIDAD
- MATRIZ DE COMUNICACIÓN
- LISTADO MAESTRO DE REGISTROS INTERNOS
- ORGANIGRAMA

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	15-12-09	DIVISION DE. PLANES PROGRAMAS Y DESARROLLO. INSTITUCIONAL	Elaboración del documento
02	19-07-11	DIVISION DE. PLANES PROGRAMAS Y DESARROLLO. INSTITUCIONAL	Modificación de la estructura del documento.
03	06-06-12	DIVISION DE. PLANES PROGRAMAS Y DESARROLLO. INSTITUCIONAL	Modificación en la Política y Objetivos de Calidad
04	08-10-12	DIVISION DE. PLANES PROGRAMAS Y DESARROLLO. INSTITUCIONAL	Modificación de misión, visión y organigrama de la empresa.
05	10-10-13	DIVISION DE. PLANES PROGRAMAS Y DESARROLLO. INSTITUCIONAL	Modificación de misión, visión y política integral de gestión de la empresa

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA
<i>Jefe de Planes y Programa</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Jefe de Planes y Programa</i>