



NIT: 822.001.883-3

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE
DEL GUAVIARE

POLÍTICA DE CALIDAD

SAN JOSE DEL GUAVIARE,



		Proceso: Planeación	Código: PE-PE-PO07-02
		Estratégica	Vesión:02
		Documento: Política de	Fecha:19/09/2024
		Calidad	Página 2 de 8

Contenido

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	NORMATIVIDAD	3
3.	TERMINOS Y DEFINICIONES	4
4.	ALINEACIÓN CON LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA	6
5.	OBJETIVO.....	7
6.	ALCANCE.....	7
7.	POLITICA DE CALIDAD	7
8.	COMUNICACIÓN Y CONSULTA.....	8
9.	HISTORIAL DE CAMBIOS	8



		Proceso: Planeación Estratégica Documento: Política de Calidad	Código: PE-PE-PO07-02
			Versión:02
			Fecha:19/09/2024
			Página 3 de 8

1. PRESENTACIÓN

En la actualidad las empresas con el propósito de cumplir objetivos misionales, de tal forma que se logre la satisfacción de los usuarios y en la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad organizaciones, vienen implementando modelos de calidad con enfoque de organización por procesos y la gestión por resultados.

En ese sentido, el Departamento Administrativo de la Función Pública ha contribuido al fortalecimiento de la gestión pública mediante herramientas como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que busca alinear los objetivos institucionales con las necesidades de la ciudadanía y generar valor público. Adicionalmente, desde los años 90 el Sistema de Control Interno, establecidos por ley, aseguran la legalidad, eficiencia y eficacia en la gestión pública, garantizando la rendición de cuentas y la prevención de la corrupción. Estas herramientas han desarrollado mecanismos para la evaluación sistemática de la gestión pública, incluyendo la creación de indicadores de desempeño para medir la efectividad de políticas y programas, basando las decisiones en evidencias.

Por lo anterior, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P., estableció como una de sus mejores apuestas la implementación del Modelo de Calidad que le permita mejorar continuamente en la prestación del servicio y a su vez apostándole a adoptar lineamientos de la norma ISO 9001:2015 que le permita avanzar en temas de Calidad y fortalecer su sistema integrado de gestión. Para iniciar en el presente documento tiene como objetivo declarar el compromiso con la calidad mediante el establecimiento de la política de calidad para EMPOAGUAS E.S.P.

2. NORMATIVIDAD

- **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo



 “Mejor en Calidad y Eficiencia” Nit: 822001883-3	 Vigilado Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Proceso: Planeación Estratégica Documento: Política de Calidad	Código: PE-PE-PO07-02
			Versión:02
			Fecha:19/09/2024
			Página 4 de 8

relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

- **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015:** Sistemas de gestión de la calidad.
- **Resolución 098 de 2020 de EMPOAGUAS E.S.P.:** Por medio de la cual se adopta la actualización de la Misión y la Visión de la Empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare – EMPOAGUAS ESP
- **Resolución 111 de 2020 de EMPOAGUAS E.S.P.:** Por medio de la cual se modifica la Resolución N° 208 de 2018, mediante cual se modifican contenidos de las políticas del Modelo Entregado de Planeación y Gestión – MIPG.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Calidad: Entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5).

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual sustituye los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal (Decreto 1499 de 2017, art 2.2.22.3.8.)

Desempeño: Medida en la que la gestión de una entidad logra sus resultados finales en el cumplimiento de su misión y en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5).

Direccionamiento Estratégico: ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales

		Proceso: Planeación Estratégica Documento: Política de Calidad	Código: PE-PE-PO07-02
			Versión:02
			Fecha:19/09/2024
			Página 5 de 8

(Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Indicador: Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con la gestión o evaluar los resultados de una entidad (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5).

Meta: Expresión concreta y cuantificable de los logros que la organización planea alcanzar en un periodo de tiempo, con relación a los objetivos previamente definidos (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Nivel de Satisfacción: Medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Objetivos estratégicos: Es la expresión de los logros que se espera que las entidades públicas alcancen en el largo y mediano plazo, en el marco del cumplimiento de su propósito fundamental y de las prioridades del gobierno (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Proceso: Secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para agregar valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental, al ciudadano como el eje fundamental de la gestión (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5).

Propósito fundamental: se puede entender como la intención, objeto o rol específico por el cual se diseña y crea una organización pública, generalmente asociado a la resolución de un problema social, a satisfacer una necesidad de la sociedad o a implementar programas concretos que deriven en el bienestar general de la población, esto es, a crear valor público (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Resultado: Producto, efecto o impacto (intencional o no, positivo y/o negativo) de la gestión de una entidad pública, a partir de los bienes que genera y los servicios



 “Mejor en Calidad y Eficiencia” Nit: 822001883-3	 Vigilado Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Proceso: Planeación	Código: PE-PE-PO07-02
		Estratégica	Versión:02
		Documento: Política de	Fecha:19/09/2024
		Calidad	Página 6 de 8

que presta a sus grupos de valor (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5).

4. ALINEACIÓN CON LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA

La estrategia organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare- EMPOAGUAS E.S.P., se encuentra formalizada en la siguiente plataforma estratégica:

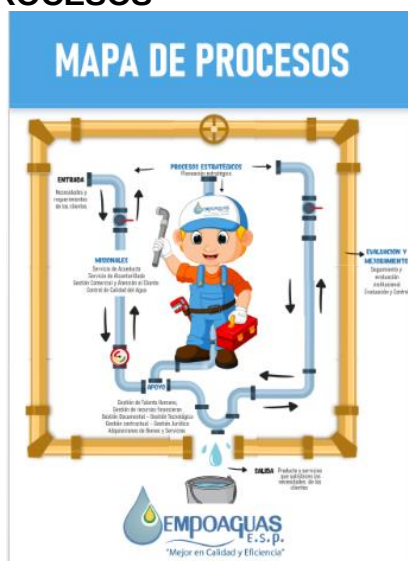
MISIÓN

“La empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS E.S.P., brinda sus servicios con calidad y eficiencia, mediante el mejoramiento continuo a través del uso apropiado de la tecnología, motivando y capacitando a sus colaboradores. Para contribuir al progreso de la comunidad y al cuidado del medio ambiente.”

VISIÓN

“EMPOAGUAS E.S.P., en el año 2030 será una empresa reconocida por su liderazgo y competitividad en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado con calidad, cobertura y continuidad, mostrando alto nivel de excelencia en el Departamento del Guaviare; Orientada a la modernización, adopción de buenas prácticas, personal capacitado y preservación del medio ambiente buscando satisfacer las necesidades de sus usuarios. “

MAPA DE PROCESOS



		Proceso: Planeación Estratégica Documento: Política de Calidad	Código: PE-PE-PO07-02
			Versión:02
			Fecha:19/09/2024
			Página 7 de 8

5. OBJETIVO

Establecer el compromiso de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P., con la calidad enfocada a satisfacer a los suscriptores contribuyendo a los objetivos estratégicos de la entidad.

6. ALCANCE

Es de carácter estratégico, aplica a todos los procesos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare- EMPOAGUAS E.S.P. y debe ser apropiada por todo el personal de la entidad.

7. POLITICA DE CALIDAD

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS E.S.P., reconoce que la calidad en la prestación de servicios es un derecho de sus suscriptores. Por ello, se compromete a potenciar la eficiencia en el desarrollo de sus procesos y en la toma de decisiones diarias, mediante la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la adopción de los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2015. Esta política de calidad se basa en las siguientes premisas:

- Asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad y la formación y capacitación continua del talento humano.
- Cumplir plenamente con los requisitos legales y otros aplicables, para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés.
- Identificar los riesgos y oportunidades que puedan afectar el sistema de gestión.
- Informar a la comunidad con la mayor antelación posible sobre situaciones que puedan provocar fallas en el servicio, con el fin de minimizar su impacto.
- Buscar una mejora continua en la eficiencia de nuestros procesos productivos y de gestión, garantizando nuestra competitividad en términos de calidad y tarifas.
- Detectar oportunidades de mejora en nuestro sistema de gestión mediante revisiones periódicas, asegurando su adecuación e idoneidad frente a las exigencias de la comunidad y un entorno en constante evolución.

La gerencia de EMPOAGUAS E.S.P. se compromete a que esta política de calidad sea comprendida, implementada y actualizada en todos los niveles de la empresa, y esté disponible para todas las partes interesadas pertinentes.



8. COMUNICACIÓN Y CONSULTA

- El Gerente y los líderes de los procesos deben asegurar la socialización y adherencia de la política por parte del talento humano.
- La política será publicada en la página web de EMPOAGUAS E.S.P.
- La política será publicada en la cartelera de la Empresa.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DEL CAMBIO	FECHA	CÓDIGO	VERSIÓN
Creación de Documento	05/07/2022	SST- PA – PRO001-01	01
Actualización de Documento y cambio de proceso a Planeación estratégica	19/09/2024	PE-PE-PO07-02	02

Elaboró: Angie Katherine Duarte Suarez	Revisó: Sandra Milena Correa Medina	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
AREA: Administrativa y Financiera CARGO: Profesional de Apoyo	AREA: Administrativa y Financiera CARGO: Subgerente Administrativa y Financiera	Acta N° 008 de 2024