

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

# MANUAL DE CALIDAD

## CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.

FECHA	VERSIÓN	IDENTIFICACIÓN
21-Oct-14	1	Creación del Documento
07-Ene-15	2	Se actualizan el Mapa de Procesos y las Caracterizaciones, de acuerdo con el nuevo esquema.
25-Abr-16	3	Actualización Mapa de Procesos, Caracterizaciones y ajuste general del Documento
23-Ago-16	4	Se actualiza el Mapa de Procesos, la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, se incluye la excusión del numeral 7.3 y se ajusta de manera general el documento.
07-Apr-17	5	Se Actualiza mapa de procesos, ítem 4 e ítem 9.1.3
30-Ene-18	6	Se actualiza el manual para incluir dentro de la estructura la actualización bajo la norma ISO 9001:2015
12-Feb-25	7	Se actualiza misión, visión, alcance y ajuste general del manual

*12 de febrero de 2025*

Angélica María Maldonado Naranjo <b>Gerente Administrativa y Financiera</b>	Ricardo Alberto Bula Torres <b>Gerente General</b>
<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado y Aprobado por</b>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente manual establece el Sistema de Gestión de Calidad que Caudales de Colombia S.A.S E.S.P. ha establecido, documentado e implementado de acuerdo con los requisitos de la norma técnica internacional ISO 9001:2015.

En este documento se encuentran definidos los puntos más relevantes del sistema, no obstante, los demás aspectos, son definidos en la respectiva documentación del sistema.

Este Manual es controlado de la misma forma que se controlan todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, metodología establecida en el procedimiento P-01 "Control de Documentos y Registros". Por tal motivo, su distribución se realiza a través de la red tecnológica, garantizando su disponibilidad a todo el personal que lo requiera.

El Coordinador de Calidad de la organización actúa como responsable de la redacción y edición de este Manual de Calidad, y de las sucesivas revisiones que puedan realizarse en el futuro cuando existan cambios que lo ameriten. Este documento debe ser presentado ante el Gerente General para su revisión y aprobación.

## **2. OBJETO DEL MANUAL**

El presente Manual tiene como fin definir los parámetros base del sistema de gestión de calidad de la empresa, convirtiéndose, así como guía para dar trazabilidad a la información del sistema de gestión, soportado cada parte de éste con la información documentada que ha sido implementada, como son procedimientos, instructivos y soportes de ejecución de actividades.

## **3. CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

### **3.1 Comprensión de la organización**

CAUDALES DE COLOMBIA SAS ESP realiza análisis de su estado como empresa y del entorno que puede afectar positiva o negativamente su propósito institucional y su proyección como organización, a partir de ello ha establecido los componentes de su sistema de gestión abarcando en él aquellos aspectos que pueden afectar su capacidad para lograr resultados, teniendo como objetivo la satisfacción de sus clientes y la comunidad en general.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

Nuestra empresa establece como parte del análisis organizacional realizar la identificación de factores de éxito y otros sobre los que debe trabajar para fortalecer su gestión a partir de un análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Este análisis se gestiona tomando como base cada una de las áreas que hacen parte de la organización.

Este análisis se lleva a cabo y se analiza durante las revisiones por la dirección, con el fin de tomar estos aspectos, ver su evolución y lograr establecer nuevos puntos de mejora del sistema sobre los que se deba seguir trabajando.

Con base en esta identificación del contexto se estructura también la identificación de riesgos y oportunidades a nivel organizacional y se establecen controles operacionales para asegurar su tratamiento.

## MISIÓN

Somos una empresa líder en la gestión y prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias, que implementa estrategias innovadoras, transparentes y sostenibles a través de un grupo de profesionales altamente calificados, para mejorar la calidad de vida de la población y grupos de interés en todo el territorio nacional.

## VISIÓN

Al 2030 seremos referentes como la empresa líder a nivel nacional, en el desarrollo y fortalecimiento de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a través de estrategias sostenibles e innovadoras que contribuyan al cumplimiento de los ODS.

### 3.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS ASOCIADAS CON LA EMPRESA

**CAUDALES DE COLOMBIA** identifica que sus actividades y gestión en general puede tener diferente impacto sobre los actores identificados como partes interesadas que son influyentes en el sistema de gestión de calidad. Se identifica sus partes interesadas como las siguientes:

Parte Interesada	Actividades	Requisitos de las partes interesadas para el sistema
Clientes	Consecución de clientes, mantenimiento de clientes,	Que se asegure calidad del servicio prestado.



**MANUAL DE CALIDAD  
CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.**

Código: MA-01-CA

Versión: 07

Vigencia: 12-02-2025

	cumplimiento de requisitos del cliente	Que se asegure tiempo de respuesta oportunos de las actividades que se prestan.
Usuarios	Cumplimiento de requisitos legales y contractuales (CCU) suscritos con la compañía. Garantías de la calidad de los servicios prestados a los usuarios.	Que se asegure cumplimiento de sus necesidades y expectativas.
Colaboradores	Contratación de personal, mantenimiento de competencias del personal, mantenimiento del personal, conocimientos de la organización para transmitir a los trabajadores, asegurar condiciones de trabajo adecuadas.	Que se asegure ambiente de trabajo seguro. Que se asegure mejoramiento de competencias y oportunidades internas de crecimiento. Que se asegure condiciones laborales adecuadas.
Contratistas / Proveedores	Adquisición de equipos, materiales y servicios, seguimiento a cumplimiento de requisitos de compra, control de cumplimiento de requisitos requeridos al proveedor en calidad para cumplimiento en la compra.	Acceso a las condiciones y exigencias requeridas para la prestación de los servicios.  Reconocimiento a labores que aumenten la satisfacción del cliente y la conformidad de los productos y servicios.  Que se asegure pagos oportunos.  Que se aseguren los procesos de contratación transparentes.  Que se asegure proceso de evaluación de manera objetiva.
Socios de la empresa	Consecución de negocios, rentabilidad de la empresa, crecimiento organizacional.	Que se asegure a continuidad de la empresa. Que se asegure crecimiento de la empresa

	<b>MANUAL DE CALIDAD CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

Estado	Verificación de requisitos legales aplicables, implementación de los requerimientos de ley identificados.	Que se asegure cumplimiento de la legislación aplicable a la empresa
Comunidad	Asegurar que las actividades relacionadas en el alcance se realizan aplicando control y seguimiento para asegurar cumplimiento de las expectativas de la comunidad.	Que se garantice un servicio continuo y de calidad. Que se dé respuesta a todas sus inquietudes.

### 3.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Con base en las actividades que CAUDALES DE COLOMBIA realiza, se ha establecido para el alcance del sistema de gestión las siguientes actividades:

“Actividades de operación y/o prestación de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico; interventoría integral, consultoría integral para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado.”

Para las operaciones de la organización son aplicables todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### 3.4 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

**CAUDALES DE COLOMBIA**, ha definido e implementado para el desarrollo de sus actividades y gestión general, los siguientes procesos:

- **Direccionamiento Estratégico:** Planificar y desarrollar el direccionamiento general de la compañía, velando por la eficacia en el cumplimiento de los objetivos integrales de gestión, así como de los requisitos legales aplicables a las operaciones de la compañía.
- **Gerencia Integrada:** Administrar el sistema Integral de Gestión, garantizando su eficacia hacia acciones de mejoramiento continuo en los servicios prestados, integridad documental, gestión ambiental de la compañía, el cumplimiento de los requisitos normativos y la eficacia de las acciones tomadas frente a las no conformidades detectadas.
- **Gestión de Compras y Contratación:** Garantizar el suministro oportuno de productos requeridos por las diferentes áreas, para su eficiente

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

desempeño, cumpliendo con los requisitos y necesidades establecidos y asegurar el control y seguimiento sobre la contratación de proveedores y contratistas dando cumplimiento con los requerimientos legales aplicables a la organización.

- **Gestión Humana:** Suministrar personal idóneo, competente y confiable para la adecuada prestación de los servicios de la compañía; por medio del desarrollo de sus competencias e incentivando la toma de conciencia ambiental. Finalmente identificando, controlando y monitoreando los riesgos de origen laboral que puedan afectar la salud y el bienestar de todos los miembros de la compañía.
- **Gestión Informática:** Este proceso tiene como fin asegurar la disponibilidad en el manejo y protección de la información y asegurar la gestión de los requerimientos de los usuarios sobre los recursos informáticos de la organización.
- **Gestión Financiera:** Gestionar adecuadamente los recursos financieros con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de la compañía, el plan estratégico de la dirección y el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado.
- **Gestión Jurídica y Cumplimiento:** Identificar de manera permanente y garantizar el control y seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos legales aplicables; así mismo dando tratamiento oportuno y eficaz de los procesos jurídicos que se generen a nombre de la compañía.
- **Gerencia Técnica:** Llevar a cabo la ejecución técnica, administrativa, ambiental, financiera, contable y jurídica de los proyectos, con el fin de asegurar la ejecución y cumplimiento del objeto, términos de referencia y especificaciones técnicas de las actividades contratadas, en términos de calidad, eficiencia eficacia y efectividad, de acuerdo a la naturaleza del contrato.

La descripción de los procesos se encuentra en documento anexo al manual donde se describen entradas, salidas, actividades, interacción entre los procesos, recursos y responsabilidades de los mismos.



## 4. LIDERAZGO

### 4.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La empresa ha establecido como miembros de la alta dirección a las gerencias y a los líderes de cada proceso. Adicionalmente a las responsabilidades que les han sido definidas para el liderazgo de sus procesos también tienen a su responsabilidad velar por el buen funcionamiento e implementación de los lineamientos del sistema de gestión calidad de la empresa, por lo que está a su cargo los siguientes compromisos con el sistema:

- Consolidar, analizar y tomar acciones frente a la eficacia del sistema de gestión.
- Establecer la política y los objetivos del sistema de gestión alineados con la gestión estratégica de la organización, y que se logren los resultados previstos.
- Asegurar que los requisitos del sistema de gestión se encuentren acordes y se gestionan con los procesos definidos para la organización.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

- Asegurar que se definen los procesos para la organización y se analizan basados en un enfoque de riesgo.
- Asegurar que se planifiquen y dispongan los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión.
- Promoviendo el compromiso en las personas que hacen parte de la empresa para que el sistema de gestión se implemente y se mantenga de manera eficaz, eficiente y efectiva, y haciendo que las personas que lideran los procesos trabajen bajo el enfoque de liderazgo, promoviendo el mejoramiento continuo de todas sus actividades.

La organización enfoca sus esfuerzos hacia la satisfacción y cumplimiento de los requerimientos de sus clientes y partes interesadas, identifica cuales son los requisitos aplicables sobre el producto final y define procedimientos para su aplicación, busca que sus actividades se realicen de manera que se asegure su compromiso con institucional. Con los clientes, comunidad y entes regulatorios.

## **4.2 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

La Organización ha definido ha definido una política para el sistema de gestión de calidad:

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P., está comprometida con el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión y sus procesos; garantizando la prestación de los servicios de gestión de sus proyectos en las condiciones de calidad exigidas por la normatividad nacional vigente, cumpliendo con los objetivos institucionales, evaluando la estrategia, gestión y los mecanismos propios de evaluación administrativa, contribuyendo así con el logro del objeto contractual, velando siempre por la satisfacción de los usuarios.

Para lograrlo, Caudales de Colombia S.A.S E.S.P. trabaja para alcanzar la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión, aportando los recursos necesarios para su desarrollo, cumpliendo con sus planes y programas, asegurando que se logran según las metas propuestas y buscando a la vez la generación de valor a sus accionistas e incentivando el desarrollo profesional de sus colaboradores.

Es responsabilidad de los colaboradores de la organización: conocer, difundir y velar por el cumplimiento de esta Política en todos los procesos y actividades del Sistema de Gestión.

Como parte de su compromiso con la comunidad y partes interesadas ha definido a la vez una política de transparencia:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

## **POLÍTICA DE TRANSPARENCIA**

“Caudales de Colombia S.A.S. E.S.P. es una empresa comprometida con la transparencia y prevención de la corrupción, por lo tanto, no se aceptan conductas que atenten contra nuestro compromiso por parte de las personas que se encuentren vinculadas a la organización, que la representen o que presten servicios para ella, buscando fortalecer la transparencia y la responsabilidad en todos los procesos de la empresa.

Nuestra organización promueve procesos transparentes y la aplicación permanente de sus valores corporativos entre todos sus colaboradores.

Los funcionarios se comprometen a no recibir ningún tipo de contraprestación por parte de externos o de los proveedores de servicios a cambio de la realización de sus funciones.

### **NOTA:**

Los mecanismos de aseguramiento de la gestión de transparencia definidos por la organización son:

- La presentación de resultados de la gestión realizada por la organización hacia la comunidad y demás partes interesadas a través de los diferentes medios de comunicación.
- La selección y contratación de personal basado en la capacidad y cumplimiento de las competencias sobre los perfiles requeridos, dando oportunidad a todas las personas que se postulen, participando de un proceso basado en la igualdad de oportunidades y desarrollo de competencias.
- La selección objetiva e imparcial de proveedores de productos y servicios requeridos para la operación.
- La identificación de los requisitos legales aplicables a la operación y la implementación de los mecanismos de cumplimiento requeridos.
- La identificación de los riesgos a la pérdida de transparencia y la definición de los controles operacionales correspondientes para prevención.
- Inclusión dentro de los contratos del personal cláusulas donde se comprometen a obrar de acuerdo a las normas del deber ser y apego a las reglas enmarcadas en el Estatuto Colombiano Anticorrupción (ley 1474 de 2011).

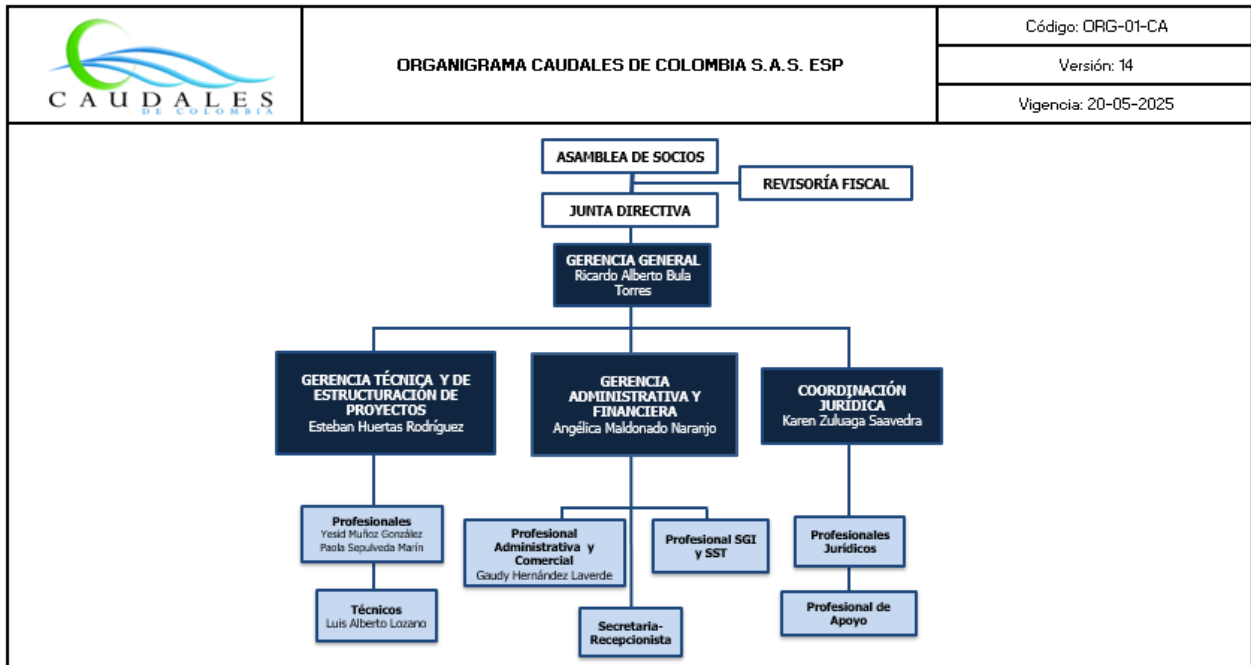
Las políticas del sistema son además difundidas como parte de los procesos de inducción/reinducción del personal e se encuentran disponibles para visitantes y partes interesadas que quieran conocerlas, por medio de su publicación en las carteleras de la organización y en página web de la organización”.

	<b>MANUAL DE CALIDAD CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

### 4.3 ROLES RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

La empresa ha establecido una estructura organizacional base de funcionamiento con el fin de poder dar cubrimiento a las responsabilidades y roles que se requieren para una buena articulación de la organización y sus procesos, estableciendo niveles de autoridad como se presenta a continuación.

### ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Dentro de los perfiles de cargo para cada rol en la empresa se definen las funciones de responsabilidades de cada uno con base en las actividades desarrolladas y los lineamientos para asegurar calidad transparencia y control.

## 5. PLANIFICACIÓN

### 5.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La planificación del Sistema de Gestión se ha trabajado con base en el análisis del contexto de la organización, partes interesadas afectadas, alcance del sistema y los procesos definidos. Con base en estos aspectos se ha generado un análisis de riesgos y

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

oportunidades para la empresa, sobre los que se han establecido las acciones y los mecanismos de medición de la eficacia eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad de la empresa.

Como resultado de esta planificación se cuenta con una matriz de análisis de riesgo enfocada a todos los procesos de la organización anexo a este manual. De esta matriz se generan los planes de acción para abordar los riesgos y oportunidades identificados.

## **5.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Con base en la política del sistema de gestión, el direccionamiento estratégico general, su contexto y su objeto institucional, la empresa ha establecido sus objetivos estratégicos los cuales miden el desempeño de la empresa. Nuestros objetivos son los siguientes:

- Identificar y vigilar permanentemente el cumplimiento de los requisitos legales que regulan la actividad de la compañía.
- Gestionar adecuadamente los recursos financieros de los proyectos adjudicados, con el fin de cumplir con las metas propuestas en materia de rentabilidad.
- Apoyar, supervisar, controlar, revisar y validar la ejecución de los compromisos y obligaciones contractuales en las diferentes etapas de los proyectos, de acuerdo a los parámetros establecidos por el cliente.
- Atender de manera oportuna los requerimientos de los clientes.
- Programar actividades de bienestar, de promoción e identificación de peligros y amenazas asociados a las actividades causantes de accidentes y enfermedades de origen laboral.
- Identificar las competencias requeridas para cada cargo y desarrollar un programa de capacitación acorde con las necesidades detectadas.
- Garantizar el retorno de la inversión de los accionistas, haciendo uso eficiente de los recursos asignados al sistema de gestión integrado para el logro de los objetivos estratégicos
- Comprometer a todos los niveles de la organización en la adopción de prácticas de preservación del medio ambiente desde los diferentes puestos de trabajo.
- Desarrollar una gestión integrada de los recursos naturales orientada a su protección, uso racional y tratamiento adecuado mediante el manejo integral de los residuos líquidos o sólidos generados.
- Garantizar la eficacia del sistema integrado empleando adecuadamente los recursos asignados y mejorando continuamente su desempeño.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

### **5.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

La organización ha definido un procedimiento que le permite realizar análisis y planificación adecuada de los cambios que se identifiquen en diferentes situaciones dentro de la organización y que puedan impactar en el sistema de gestión, con el fin de dar cubrimiento a los diferentes aspectos de manera organizada acorde con las consecuencias que puedan tener y lograr mantener la integridad del sistema de gestión.

## **6. APOYO**

### **6.1 RECURSOS**

#### **6.1.1 Asignación de recursos**

La organización asigna los recursos requeridos para asegurar que se mejora el servicio a sus clientes, se realiza también la asignación de los recursos requeridos para dar cumplimiento a las actividades del periodo (recursos financieros, humano y de infraestructura). Las actividades se planean acorde con la disponibilidad que se tiene de inversión de recursos por la empresa para poder asegurar su cumplimiento.

#### **6.1.2 Personas**

La organización define y proporciona el personal suficiente para poder llevar a cabo el desarrollo de sus actividades y mantenimiento del sistema de gestión, se define acorde con el organigrama de la empresa que se encuentra alineado con los procesos y áreas que la conforman.

#### **6.1.3 Infraestructura**

La organización ha determinado que la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios que desarrolle la organización, incluye la edificación ubicada en la Carrera 13a N° 98-21 Oficina 504, Bogotá, Colombia, la cual cuenta con todas las comodidades y ambiente de trabajo adecuado.

De igual manera la organización proporciona la infraestructura tecnológica y de información necesaria y los servicios de apoyo (energía, comunicaciones e internet, así como sistemas de información), los cuales son gestionados por el proceso de Gestión Informática.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

#### 6.1.4 Ambiente de operación

Como parte del aseguramiento de un ambiente para trabajar adecuado, la organización asegura seguimiento y control para que la infraestructura de trabajo cumpla con las condiciones adecuadas para asegurar un servicio acorde con los requerimientos del cliente, que las actividades se desarrollen cuidando la seguridad y bienestar de los trabajadores.

#### 6.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Como parte del seguimiento a la conformidad del producto y/o servicio, cuando es requerido, la empresa asegura que se disponga de los equipos de seguimiento y medición necesarios para asegurar la operación.

Para ello se realiza la contratación del servicio con un proveedor que disponga de los equipos que se requieran y se exige calibración y/o verificación al día solicitando los certificados para asegurar la confiabilidad de las mediciones.

Se mantienen los registros de calibración del equipo donde se pueda evidenciar trazabilidad.

Como uso normal para algunas de las actividades en gerencia de proyectos, se podrán tener flexómetros, los cuales no requieren una calibración o verificación de medida. Se hace revisión por el usuario durante su uso en cuanto a estado del mismo (legibilidad, no se encuentre quebrado, no se encuentre suelto etc.); cuando se identifica deterioro el equipo es reemplazado por uno nuevo.

#### 6.1.6 Conocimiento de la organización

El conocimiento adquirido por la organización que hace parte de su trayectoria y experiencia, se presentan al personal de acuerdo con las necesidades.

Con base en las normas aplicables al sector, la legislación y demás requisitos que aplican y la manera en que se tiene establecido realizar cada actividad de manera interna se definen procedimientos operativos y administrativos, donde se establecen los lineamientos que se deben seguir en cada área para lograr que las actividades se desarrollen según el conocimiento y experiencia en el mercado en que se desarrolla la organización. Estos procedimientos se dan a conocer al personal en su proceso de inducción y se dejan disponibles para su consulta y aplicación. La inducción del personal es parte importante para dar a conocer la manera como la empresa trabaja y controla sus actividades.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

## **6.2 COMPETENCIA**

Con el fin de seleccionar y contar con el personal idóneo para el desarrollo de todas las actividades que hacen parte de los procesos de la empresa, se han establecido dentro del manual de funciones, para cada uno de los cargos definidos en el organigrama un perfil de cargo, donde se especifica acorde con las funciones y responsabilidades, las competencias requeridas para su desempeño (educación, formación o experiencia apropiadas), sin importar el tipo de vínculo contractual que se tenga.

Como apoyo al mejoramiento de las competencias y basado en el resultado de su desempeño y otros factores, se implementa un programa de capacitación enfocado a las diferentes áreas y actividades para asegurar que el personal logre y refuerce competencias que se requieren en el cargo que ocupa.

De manera periódica se evalúa la competencia del personal con el fin de identificar sus fortalezas y puntos de mejoramiento para reforzar los programas de formación y encaminar sus capacidades dentro de la organización.

## **6.3 TOMA DE CONCIENCIA**

Como mecanismo de apoyo para crear conciencia sobre la política, objetivos y su contribución con la eficacia del sistema de gestión integral y la mejora continua y que el personal entienda cuales podrían ser las implicaciones de no dar cumplimiento a los lineamientos y procedimientos del sistema de gestión integral, se trabaja sobre los programas de inducción y capacitación al personal, de tal manera que periódicamente se hagan refuerzos al personal sobre estos aspectos y se logre compromiso con el logro de los mismos y entienda las implicaciones que podría traer el incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión.

## **6.4 COMUNICACIÓN**

La empresa ha establecido mecanismos de comunicación tanto interna como externa para asegurar que la información que se requiere divulgar se encuentre disponible de manera adecuada. Dentro de los mecanismos internos se encuentran las carteleras en las diferentes áreas de la organización, donde se publican las políticas y demás aspectos disponibles para personal y visitantes, el manejo de correo electrónico, y mecanismos de comunicación verbal. Para los clientes y otras partes interesadas se utiliza comunicaciones escritas, correo electrónico para intercambiar información, visitas presenciales o correos físicos oficiales según sea el caso.

 <b>CAUDALES</b> <small>DE COLOMBIA</small>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

Un mecanismo importante de comunicación externa para la organización lo constituye la página web, donde se comunica servicios, eventos, toda la información sobre los procesos de desarrollo, estado y temas de interés sobre algunos aspectos que se relacionan con o para la comunidad. Se mantienen links para asegurar recibir también información sugerencias quejas reclamos o consultas de la comunidad y partes interesadas en general.

En cuanto a comunicación interna además de las carteleras, los espacios de capacitación se aprovechan para tomar en cuenta las sugerencias y aportes de los trabajadores al sistema de gestión.

La empresa ha definido una matriz general de comunicaciones con el fin de definir cuáles son los aspectos del sistema de gestión que se comunican, hacia quien van dirigidos, de qué manera se dan a conocer y en qué momento, cómo se transmiten y quien los deberá comunicar.

## **6.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Toda la información que se genera como soporte de la implementación control y seguimiento de la gestión de la empresa se mantiene y conserva según el procedimiento de control de la información y los lineamientos sobre gestión de archivo de la entidad, con el fin de asegurar que la información requerida para el sistema y la organización e general se controle y mantenga según los requerimientos internos y contractuales aplicables.

## **7. OPERACIÓN**

### **7.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

Para la planificación de los servicios de prestación / operación establecerán como plan los procedimientos definidos en los procesos propios de los sistemas de acueducto, alcantarillado y/o aseo según aplique. Como tal la planificación corresponderá con las proyecciones que se realizan en conjunto con el Prestador.

En cuanto a los servicios relacionados con gerencia de proyectos se realizará la planificación acorde con lo definido en el procedimiento de interventoría en la etapa de planificación.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

## **7.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La organización para asegurar que puede cumplir con los requisitos del cliente y requisitos propios del producto, los identifica según el tipo de proceso de contratación en los que participa.

El procedimiento de Gestión de Nuevos Proyectos, define los parámetros de trabajo para la presentación de procesos de licitación e invitaciones directas

Como soporte de la revisión y ratificación del cumplimiento de los requisitos del cliente y del servicio ofrecido, se generan cotizaciones donde se establecen las condiciones del servicio y se toman en cuenta todos los requisitos determinados por cliente y aquellos internos que puedan afectar el servicio. Cuando una propuesta es presentada es porque la empresa ha verificado que tiene la capacidad para cumplir.

Cuando se produce algún cambio sobre las condiciones del servicio se genera una nueva cotización con los cambios respectivos.

La comunicación con el cliente/usuario durante el proceso se mantendrá de forma permanente y se llevará a acabo de manera escrita, en especial sobre la formalización de las condiciones que se establezcan para el servicio.

Se establece también canales de comunicación para la recepción de quejas y reclamaciones que se puedan generar, para ello se aplicarán los lineamientos de recepción, trámite y respuesta a clientes/usuarios y otras partes interesadas que interpongan cualquier queja o reclamo frente al servicio o gestión de la organización.

Teniendo en cuenta la composición y servicio de la empresa presta, se identifican diferentes requisitos legales que aplican al tipo de actividad objeto de la organización. Para garantizar su identificación, el proceso de jurídica y cumplimiento hace control y seguimiento periódico de los requisitos legales aplicables, los cuales se tienen identificados en la matriz de requisitos legales.

## **7.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Como parte de la razón de ser de la empresa y alcance de su sistema de gestión, la organización no ofrece como desarrollo de manera específica servicios de diseño y desarrollo. Sin embargo, en algunas ocasiones dentro de los servicios de gerencia de proyectos (no siendo común dentro de los procesos en que la organización se presenta), algunos contratos pueden incluir actividades donde se deba llevar a cabo la definición de

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

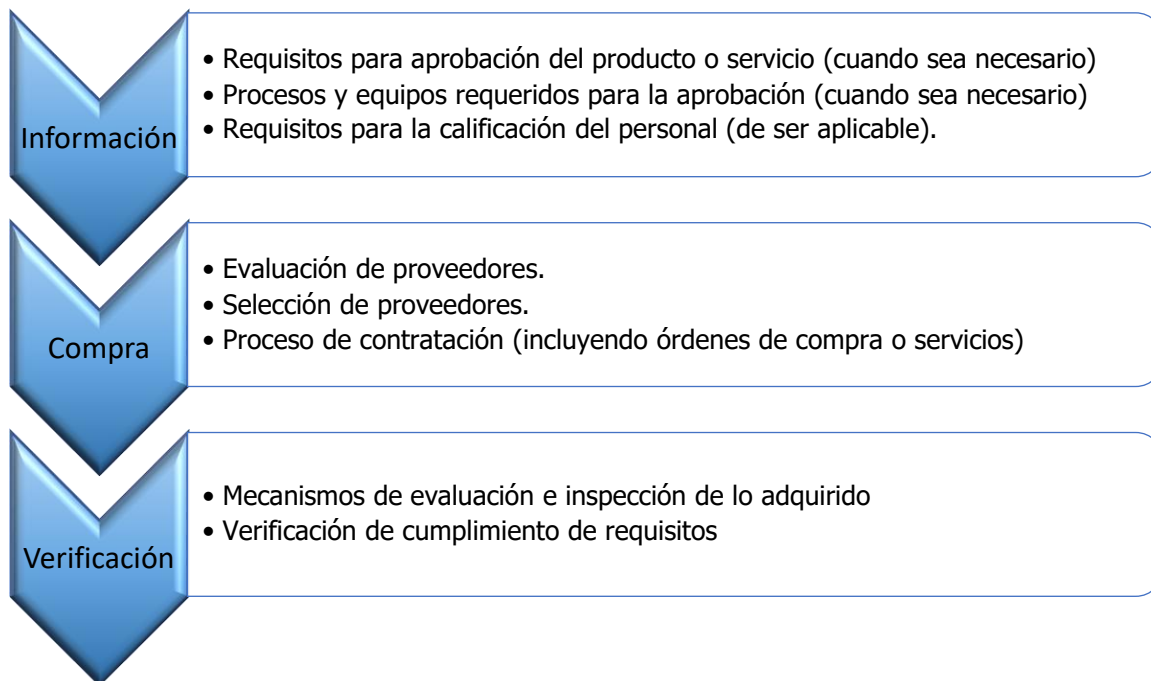
algún diseño. Para estos casos la empresa ha definido un procedimiento de elaboración de diseños, el cual será aplicado en los casos donde el objeto del contrato así lo requiera.

#### **7.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

La organización entiende que sus proveedores, al igual que los productos, servicios e insumos que adquiere son esenciales para la calidad de sus servicios y el desempeño de la organización, por lo cual establece requisitos para ellos y se asegura que sean cumplidos.

Cada uno de los proveedores es evaluado y seleccionado en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización, para lo cual ha establecido criterios para la selección, evaluación y calificación, con sus respectivos registros.

Este aspecto lo cubre el proceso “Contratación y Compras” quien desarrolla su cadena de valor:



Para asegurar el cumplimiento de los requisitos internos y contractuales aplicables al proceso de compras, la organización ha definido un procedimiento propio de contratación basado en los requerimientos para asegurar transparencia y objetividad en las compras.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

De igual forma se establece una medición sobre el desempeño de los proveedores con el fin de asegurar que se tengan proveedores que cumplan con los requisitos que la empresa necesita para dar cumplimiento con la calidad de los servicios ofrecidos. Los resultados de estas evaluaciones se comunican al proveedor para poder asegurar que se conozca sus fortalezas y debilidades con base en los aspectos que la organización califica y puedan tener la oportunidad de mejorar su servicio.

## **7.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

### 7.5.1 Control de la producción y provisión del servicio

La empresa ha definido sus procedimientos para llevar a cabo el servicio prestado, basado en las dos líneas de negocio en que trabaja. Estos procedimientos están definidos bajo los requerimientos del sector, de los clientes, requisitos contractuales y así como también basado en la experiencia y conocimiento del servicio.

Se ha establecido el seguimiento durante todo el proceso que permita asegurar que se lleven a cabo y se verifiquen todos los pasos a seguir para que el servicio cumpla con los requisitos definidos.

### 7.5.2 Identificación y trazabilidad

Para asegurar la trazabilidad del servicio, todos los contratos se identifican desde su inicio con un número único que será utilizado para relacionar cualquier gestión durante todo el proceso. Se organiza una carpeta con la información de cada contrato para que allí se guarde toda la información que se genere. También se podrán identificar por medio del número de contrato con el cliente según se requiera.

### 7.5.3 Propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos

Para el tipo de servicios suministrados por la organización, la propiedad del cliente está asociada principalmente con el manejo de la información.

Para los clientes relacionados con el proceso de gerencia de proyectos, el cliente entrega la información del mismo (como por ejemplo planos, especificaciones técnicas, entre otros) para llevar a cabo el control y seguimiento del contratista, así como también el contratista hace entrega de informes y soportes del trabajo que realiza.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

En cuanto a proveedores externos, la organización custodia información relacionada con los documentos que se solicitan para su contratación, soportes para control del servicio y facturación.

Para asegurar que la información suministrada por cada una de las partes no se pierda o sea utilizada para otros fines, la organización cuenta con un proceso de sistemas e informática, quien se encarga de administrar la red, creando, por una parte permisos de acceso a las carpetas según se defina en cada proceso y por otro llevando copias de seguridad de la información de manera periódica para prevenir pérdida.

Otro mecanismo para la preservación se relaciona con los procedimientos de control documental y gestión de archivo para protección de la información que se maneje en medio físico.

#### 7.5.1. Preservación

Las salidas que hacen parte del servicio a los clientes corresponden también con información documental (informes, estadísticas, planes, resultado de indicadores, etc.). por lo tanto, la preservación de las salidas se encuentra igualmente relacionada con el proceso de sistemas e informática y gestión de archivo. El personal responsable de consolidar y llevar la información que se presenta como resultado de la gestión, la identifica y administra dentro de la red cuando se lleva en medio magnético (drive) y en medio físico se almacena e identifica según la gestión de archivo.

#### 7.5.2. Actividades posteriores a la entrega.

Como parte de la garantía de los servicios y según requerimientos contractuales del cliente, la empresa podrá adquirir pólizas para garantía general del servicio. Sin embargo, en caso de identificarse alguna falla o errores en el servicio, se establece la recepción de la misma, análisis, respuesta y solución aplicando las condiciones definidas en el procedimiento de salidas no conformes para este tipo de tratamiento.

#### 7.5.3. Control de cambios.

Cualquier cambio que se genera durante la prestación del servicio e implique un cambio significativo sobre los parámetros del mismo será avalado por la gerencia o el líder de procesos según aplique. Se dejará por escrito soporte y aprobación de los cambios.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

## **7.6. LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Con el fin de garantizar que el servicio se haya realizado correctamente y se cumpla con los parámetros establecidos durante todo el proceso se hace seguimiento al cumplimiento de cada etapa de las actividades previstas y al finalizar se realiza una revisión general del proceso verificando que se tengan los soportes completos del desarrollo. Se hace seguimiento a cronogramas de actividades cumplimiento de planes y reuniones de seguimiento de la gestión de manera interna.

## **7.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES**

La empresa ha establecido un procedimiento para definir cómo se hará el tratamiento cuando se detecten salidas no conformes en servicios, sobre resultados, informes no conformes, fallas en la gestión y soporte o apoyo a la operación prestados ya sea de manera interna o detectadas por el cliente. Estos serán identificados y reportados para su seguimiento y cierre según corresponda.

## **8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **8.1. SEGUIMIENTO MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

La organización entiende que lo que no se puede medir no se puede controlar; lo que no se puede controlar no se puede gestionar; y lo que no se puede gestionar no se puede mejorar. Por esto ha dispuesto que cada proceso tenga su propia métrica (indicadores) a partir de los objetivos de calidad.

Cada uno de estos indicadores y su respectivo análisis de datos está orientado a:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- b) Demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.
- c) Evaluar la conformidad del sistema de gestión.
- d) Proporcionar información sobre la satisfacción del cliente.
- e) Apoyar la mejorar continua de la eficacia del sistema de gestión.

Se establece un seguimiento periódico para los mismos y con base en él se realiza en análisis de los resultados con el fin de tomar medidas de mejoramiento en la empresa. Dentro de los indicadores se mide la conformidad de los servicios, desempeño y eficacia del sistema, eficacia de acciones tomadas, desempeño de proveedores, desempeño del personal.

 <b>CAUDALES</b> <small>DE COLOMBIA</small>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

Como parte de estos indicadores se encuentra también la medición de la satisfacción del cliente con el servicio prestado por la empresa, para ello se ha definido encuestas que se realizan de manera periódica después de prestado el servicio, con el fin de identificar puntos de mejora sobre el mismo.

Toda la información recolectada de los indicadores se analiza y con base en los resultados se generan planes de acción para el mejoramiento del servicio.

## **8.2. AUDITORÍA INTERNA**

La empresa cuenta con un procedimiento de Auditorías Internas donde se definen los parámetros básicos para el desarrollo de las auditorías, así como también la competencia del personal que desarrolle la auditoría.

Las auditorías se programan acorde con los parámetros definidos en el procedimiento y se mantendrá en principio de independencia para su ejecución (no auditar su propio trabajo). Se realizará como mínimo una auditoría al año cubriendo todos los procesos, esto de penderá de los resultados del análisis de criterios definidos para su planeación.

## **8.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Las revisiones se realizan como mínimo anualmente, o antes si es necesario, en ellas se hace revisión de todos los parámetros del sistema de gestión y se consideran como mínimo los siguientes aspectos:

1. Información sobre desempeño, eficacia eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad que incluye:
  - a. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas.
  - b. Grado del logro de los objetivos integrales.
  - c. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
  - d. No conformidades y acciones correctivas.
  - e. Resultados de seguimiento y medición.
  - f. Resultados de auditorías.
  - g. Desempeño de proveedores externos.
2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
3. Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al Sistema de Gestión
4. Adecuación de los recursos
5. Cambios en el sistema
6. Eficacia eficiencia y efectividad de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
7. Recomendaciones/oportunidades para la mejora

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

8. Verificación de la conveniencia, adecuación eficacia eficiencia y efectividad del sistema
9. Verificación de la adecuación de política y objetivos, dirección estratégica y necesidades de cambio.

Se tendrán en cuenta como salidas

- La Mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad y sus procesos.
- La mejora del producto y servicio en relación con los requisitos del cliente
- Las necesidades de recursos.
- Las oportunidades para la mejora
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.

Se dejará acta de la reunión con los resultados y análisis de los temas tratados con el fin de facilitar el seguimiento de dichos resultados.

## 9. MEJORA

La organización tiene un fuerte compromiso con la mejora continua como actividad recurrente para elevar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos. Como apoyo a esta gestión se ha establecido el proceso "mejora continua".

Se cuenta con un procedimiento para determinar las no conformidades reales y potenciales y sus causas, evaluando la necesidad de adoptar e implementar las acciones correctivas, preventivas y mejora, necesarias para detectar y prevenir la ocurrencia de las mismas, verificando los resultados obtenidos y evitando desviaciones de los Sistemas de Gestión implementados, realizando un seguimiento a los resultados.

La empresa trabaja a la vez en la mejora continua del sistema de gestión basado en los análisis e identificación de acciones y en las necesidades y oportunidades identificadas.

Dentro del esquema administrativo del Sistema de Gestión de Calidad, la organización ha definido diversos sistemas de seguimiento y revisión del sistema que permitirán su constante evaluación y continuo mejoramiento. Entre estas metodologías se encuentran:

- Seguimiento de procesos a través de ejecución de Comités Directivos desarrollados según lo establecido en el procedimiento P-04 "Procedimiento-Revisión-Desempeño-del-Sistema".

 <b>CAUDALES</b> <small>DE COLOMBIA</small>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.</b>	Código: MA-01-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 12-02-2025

- Auditorías Internas, desarrolladas bajo la metodología descrita en el procedimiento P-06 "Auditorías Internas".
- La Revisión del Sistema, descrita en el P-04 "Procedimiento-Revisión-Desempeño-del-Sistema".
- La Evaluación de la Satisfacción al Cliente.

Estos sistemas son acompañados de la continua evaluación de los procesos realizadas por los respectivos líderes, identificando y tratando las no conformidades y las salidas no conformes de sus procesos. Dependiendo de los resultados encontrados por estos medios, se realizará el respectivo análisis y se identificarán las acciones necesarias y oportunidades. Teniendo en cuenta la metodología establecida para el tratamiento de no conformidades.