
	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 1 de 20


# MANUAL DE CALIDAD



	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 2 de 20

## INDICE

	INTRODUCCIÓN.....	4
1	PRESENTACION DE EMPOPASTO S.A. E.S.P.....	5
1.1	LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	5
1.2	MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	5
1.3	RESEÑA HISTORICA.....	5
1.4	MISIÓN.....	7
1.5	VISION.....	7
1.6	VALORES CORPORATIVOS.....	7
1.7	ORGANIGRAMA DE EMPOPASTO.....	8
2	DESARROLLO.....	9
2.1	OBJETIVO.....	9
2.2	ALCANCE.....	9
2.3	RESPONSABLES.....	9
2.4	CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL.....	9
2.5	DEFINICIONES.....	10
2.6	EXCLUSIONES.....	10
3	POLÍTICA DE CALIDAD.....	10
4	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	10
5	MAPA DE PROCESOS.....	11
5.1	INTERACCION DE PROCESOS.....	12
5.2	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS EN LA NORMA NTCGP 1000:2004 Y LA NTC ISO 9001:2008.....	12
5.3	AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	14
5.4	CLIENTES, SERVICIOS Y REQUISITOS.....	14
5.5	COMUNICACIÓN.....	14
6.	MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO ANEXO 1 FICHAS TECNICAS DE PROCESO Y SUBPROCESO ANEXO 2 MATRICES	15

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 3 de 20


## TABLA DE ANEXOS

### ANEXO 1

FICHA TECNICA PROCESO DIRECCION  
 FICHA TECNICA PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO  
 FICHA TÉCNICA CONTROL INTERNO  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO CONTROL INTERNO DE GESTION  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO  
 FICHA TECNICA PROCESO PRODUCCION  
 FICHA TECNICA PROCESO COMERCIAL  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO NUEVOS SUSCRIPTORES  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO MEDICION Y FACTURACIÓN  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO RECAUDO Y CARTERA  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO ATENCIÓN DE USUARIOS  
 FICHA TECNICA PROCESO OPERACIÓN SISTEMA DE ACUEDUCTO  
 FICHA TECNICA PROCESO OPERACIÓN SISTEMA DE ALCANTARILLADO  
 FICHA TÉCNICA PROCESO DISEÑO Y DESARROLLO  
 FICHA TÉCNICA PROCESO GESTION AMBIENTAL  
 FICHA TECNICA PROCESO TALENTO HUMANO  
 FICHA TECNICA PROCESO ADQUISICION BIENES Y SERVICIOS  
 FICHA TECNICA PROCESO GESTION FINANCIERA  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO PRESUPUESTO  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO CONTABLE  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO TESORERIA  
 FICHA TECNICA PROCESO GESTION DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO TECNOLOGÍA  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO COMUNICACIONES  
 FICHA TÉCNICA SUBPROCESO GESTION DOCUMENTAL  
 FICHA TECNICA PROCESO MANTENIMIENTO  
 FICHA TÉCNICA PROCESO CONTROL DE CALIDAD

### ANEXO 2

MATRIZ PARA RELACIONAR POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD  
 MATRIZ AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD  
 MATRIZ CLIENTES, SERVICIOS Y REQUISITOS  
 MATRIZ DE COMUNICACIÓN  
 MATRIZ CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP: 1000 2004

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 4 de 20

## INTRODUCCIÓN


El propósito del manual es describir el sistema de gestión de la calidad que implementa y mantiene la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto EMPOPASTO S.A. E.S.P., mediante la adopción de Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo definidos por las diferentes áreas que componen la Empresa.

El manual describe las disposiciones adoptadas por la Empresa para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como los requisitos exigidos en la Norma Técnica Colombiana de la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Este manual describe los diferentes elementos que conforman nuestro Sistema de Gestión de Calidad agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (P,H,V,A),

Así mismo el manual busca que se cumpla el compromiso adquirido por EMPOPASTO S.A. E.S.P., respecto a la satisfacción de sus usuarios: ciudadanos, entidades externas y demás.

Dicho compromiso se enfoca hacia el logro permanente de las directrices y objetivos que constituyen la política de calidad, la cual enmarca y orienta el Sistema de Gestión de Calidad de EMPOPASTO S.A. E.S.P.

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 5 de 20

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

### 1.1 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA

EMPOPASTO S.A, E.S.P. tiene 1 Sede Administrativa y 3 Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) en la ciudad de Pasto ubicadas así:

SEDE ADMINISTRATIVA Carrera 24 No.21-40 Centro

PTAP Av. Mijitayo – Vía Obonuco.

PTAP Sector Loma Centenario, vía de acceso antigua salida al norte.

PTAP Sector Vereda San Felipe, vía de acceso Corregimiento Obonuco.

ESTACION DE BOMBEO RIO BOBO Río Bobo jurisdicción del Municipio de Pasto

### 1.2 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los contactos empresariales pueden realizarse en la pagina Web de la Empresa [www.empopasto.com.co](http://www.empopasto.com.co) ó escribir al correo electrónico [info@empopasto.com.co](mailto:info@empopasto.com.co)


### 1.3 RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa tiene una historia cercana a 34 años, fecha en la cual su madurez organizacional y su perfil competitivo con responsabilidad social, la hace prospectar con mucha fuerza en el horizonte cercano como una empresa líder en el sur occidente colombiano.

Mirando hacia atrás, encontramos una referencia muy importante de la creación de la Empresa: “Con el apoyo del INSFOPAL a fines de 1974 se originó la separación de ACUANARIÑO de la entonces llamada División Pasto, para constituir una entidad jurídica independiente con autonomía organizacional y económica.

La entidad se conformó como sociedad de economía mixta, con carácter de Sociedad Anónima, firmándose la escritura de constitución número 2605 el 26 de septiembre de 1974, en la Notaría Segunda de este circuito, con la denominación de “Acueducto y Alcantarillado de Pasto S.A.” utilizando la sigla **ACUAPASTO S.A.** como razón social”.

Posteriormente, se protocolizó ante la Superintendencia de Sociedades y la Asamblea General de accionistas la reforma total de estatutos de la Sociedad denominada “Acueducto y Alcantarillado de Pasto S.A.” ACUAPASTO.

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 6 de 20

La reforma vital quedó plasmada así: “Capítulo I.- “Nombre. Naturaleza jurídica. Duración. Cláusula primera. El organismo en que se transforma la sociedad se denominará Empresa de Obras Sanitarias de Pasto S.A. y podrá utilizar la sigla **“EMPOPASTO S.A.”**. Cláusula segunda. La Empresa en un organismo descentralizado del orden municipal, perteneciente al sector salud y sometida a las reglas propias de las empresas industriales y comerciales del Estado.

Hacia 1996, ante la situación de la Empresa, el Departamento Nacional de Planeación, contrató un estudio con la firma “Deloitte Touche Tohmatsu” sobre participación público privada. Se propone la participación privada en la Empresa, frente a lo cual la administración, con un equipo de asesores, analizó las ventajas y desventajas que dicha situación traería, concluyendo que no sería beneficiosa para el municipio de Pasto.

Por ello se implementa un modelo de gestión con la connotación de Empresa Pública, manteniendo la institucionalidad jurídica.

Por tanto la sociedad denominada Empresa de Obras Sanitarias de Pasto “EMPOPASTO S.A.”, sociedad entre entidades públicas, composición accionaria 100% perteneciente a capital público, constituida bajo la forma de sociedad anónima, del orden municipal, de segundo grado, que se rige por las normas aplicables a las Empresas Industriales y comerciales del Estado, conforme al decreto 130 de 1976 y por la Ley 142 de 1994, se define como Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que en cuanto a su conformación, composición accionaria, aportes y colocación de acciones se debe seguir las estipulaciones de la Ley 142 de 1994 y en lo que ésta no lo determine se aplicarán las reglas de Código de Comercio sobre las sociedades anónimas.

En 1998 TELENARIÑO adquirió 15.000 acciones de EMPOPASTO.

Por lo cual y teniendo en cuenta que TELENARIÑO cambió su naturaleza jurídica a Empresa de economía mixta y CORFONAR es sociedad de economía mixta, siendo accionistas de EMPOPASTO implicó que su capital no sea netamente público. Aspecto que obligó al cambio de naturaleza jurídica, adoptada mediante Escritura Pública N° 6442 del 20 de noviembre de 2002, así: La sociedad se denominará “Empresa de Obras Sanitarias de Pasto, EMPOPASTO S.A. - Empresa de Servicios Públicos, es una Sociedad Anónima por Acciones, constituida como Empresa de

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 7 de 20

Servicios Pública Mixta, por la composición y origen del capital, de acuerdo con el Artículo 14.6 de la Ley 142 de 1994.

## COMPOSICIÓN ACCIONARIA Nº DE ACCIONES REPRESENTADAS

MUNICIPIO DE PASTO 3.085.903  
DEPARTAMENTO DE NARIÑO 10  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 10  
CORFONAR 1.000  
TELENARIÑO 15.000  
**TOTAL ACCIONES 3.101.923**

### 1.4 MISIÓN

“Somos una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de acueducto, alcantarillado, conexos y asociados; altamente efectiva, que contribuye a mejorar la calidad de vida de sus clientes, con responsabilidad social, sostenibilidad económica y ambiental, en un mercado amplio y competitivo“.

### 1.5 VISION

“EMPOPASTO será en el año 2019, una empresa líder de servicios públicos domiciliarios en el suroccidente de Colombia, que ha mejorado significativamente el nivel de desarrollo humano en su área de cobertura“.


### 1.6 VALORES CORPORATIVOS

a) Responsabilidad: “Nuestras acciones están ligadas al bienestar de los habitantes y son parte fundamental para el desarrollo de la ciudad de Pasto”.

b) Calidad: “Hacemos las cosas bien desde el comienzo, nos preocupamos por satisfacer al cliente interno y externo de EMPOPASTO S.A. E.S.P.”

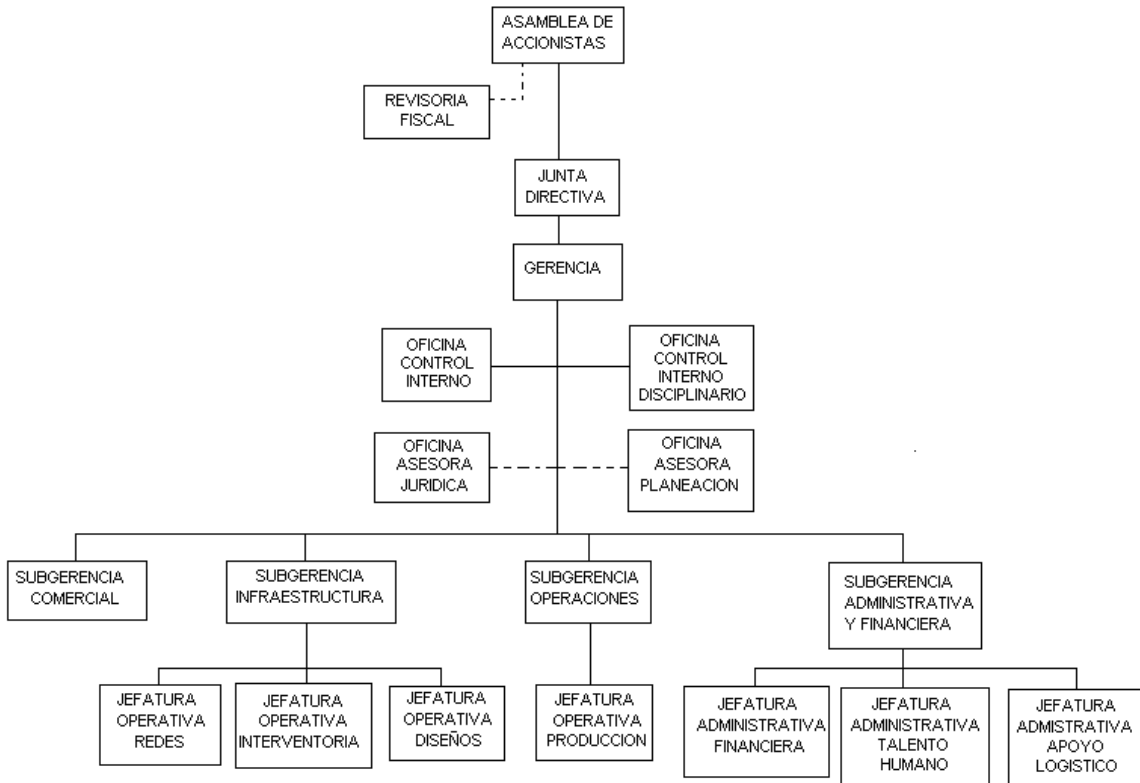
c) Competitividad: “Haremos todas las acciones de liderazgo necesarias para permanecer en el mercado”.


d) Pertenencia: “EMPOPASTO S.A. E.S.P.” es nuestra empresa y nosotros somos EMPOPASTO”.

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 8 de 20

e) Rentabilidad: “Emplearemos de la mejor manera los recursos de EMPOPASTO S.A. E.S.P. para generar sostenibilidad financiera.

### 1.7 ORGANIGRAMA DE EMPOPASTO S.A. E.S.P.



	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 9 de 20

## 2. DESARROLLO

### 2.1 OBJETIVO

Describir la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de EMPOPASTO S.A. E.S.P. a través del Manual de Calidad, el cual recoge la gestión de la Empresa, el compromiso de este hacia la calidad, la gestión del recurso humano, la realización del producto y/o servicio y el compromiso de mejora continúa.

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

### 2.2 ALCANCE

Potabilización y distribución de agua a través de la red de acueducto y recolección y transporte de aguas residuales a través de la red de alcantarillado.

### 2.3 RESPONSABLES

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


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 EMPOPASTO S.A. E.S.P. y por lo tanto no podrá ni reproducirse, ni difundirse, total o parcialmente sin autorización escrita.

EMPOPASTO 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.

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 10 de 20

## 2.5 DEFINICIONES

El vocabulario aplicado en este manual es el presentado en la NTCGP 1000:2004, numeral 3 e ISO 9000:2005.

## 2.6 EXCLUSIONES


Numeral 7.3 debido a que aun no se termina el ciclo total de un proyecto aplicando este numeral. Se incluirá en una auditoria de seguimiento.

## 3. POLITICA DE CALIDAD

“EMPOPASTO S.A. E.S.P. suministra a sus clientes agua apta para consumo humano, de manera continua y en cantidad suficiente con compromiso de sostenibilidad ambiental y presta el servicio de recolección, transporte y disposición de aguas residuales, a precio equitativo, atendiendo en forma oportuna y efectiva los requerimientos de servicios asociados, para lo cual cuenta con personal competente, capacidad tecnológica y procesos normalizados con enfoque de mejoramiento continuo”

## 4. OBJETIVOS DE CALIDAD

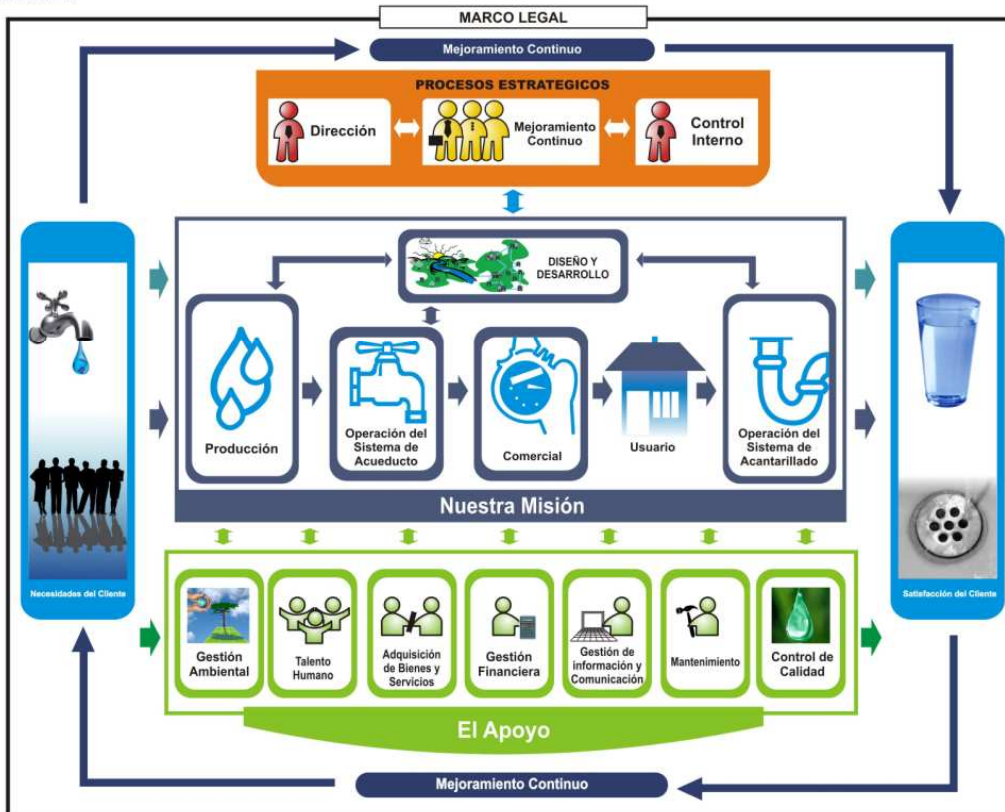
1. Garantizar el suministro de Agua apta para consumo humano en continuidad, cantidad y presión suficientes, así como la recolección, transporte y disposición de aguas residuales para satisfacer las necesidades de los usuarios.
2. Aplicar las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado que establezca la autoridad competente, teniendo en cuenta las variables socioeconómicas de la población atendida, asegurando la sostenibilidad financiera de EMPOPASTO S.A. E.S.P.
3. Mejorar las competencias del Talento Humano de la Organización.
4. Contribuir a la Preservación de las fuentes hídricas que abastecen el Sistema.
5. Atender de manera efectiva y oportuna las Peticiones, Quejas y Reclamos.
6. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad de EMPOPASTO S.A. E.S.P.

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 11 de 20

## 5. MAPA DE PROCESOS



### MAPA DE PROCESOS EMPOPASTO S.A. E.S.P.



	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 12 de 20

## 5.1 INTERACCION DE PROCESOS

En el Mapa de Procesos se representan los procesos que componen el Sistema de Gestión de la 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 EMPOPASTO S.A. E.S.P., se definió y documentó de acuerdo con la NTCGP 1000:2004 y la NTC ISO 9001:2008, de la siguiente manera:

- 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.
- 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 la 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.
  - Procesos Misionales: Los necesarios para el funcionamiento y razón de ser de la Empresa.
  - Procesos de Apoyo: son necesarios para el control y la mejora del sistema.
- 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.

## 5.2 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS EN LA NORMA NTCGP 1000:2004 Y LA NTC ISO 9001:2008.

Los requisitos establecidos en las normas cumplen con los procedimientos del Proceso Mejoramiento Continuo y se remiten a los documentos relacionados a continuación:

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 13 de 20

NOMBRE PROCEDIMIENTO	descripcion
<b>1. Control de Documentos</b>	Procedimiento documentado que define los controles necesarios para la elaboración, revisión, aprobación, distribución, actualización y cambios en la documentación del SGC de EMPOPASTO S.A. E.S.P.
<b>2. Control de Registros</b>	Procedimiento documentado que define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del SGC de EMPOPASTO S.A E.S.P.
<b>3. Auditoria Interna de Calidad</b>	Procedimiento documentado que define las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorias internas al SGC de EMPOPASTO S.A. E.S.P., así como para informar acerca de los resultados y para mantener los registros de calidad que se deriven de su aplicación.
<b>4. Control producto y/o servicio no conforme.</b>	Procedimiento documentado para el control y tratamiento del producto y/o prestación del servicio no conforme, para definir e implementar las acciones para eliminar las No Conformidades detectadas.
<b>5. Acciones Correctivas</b>	Procedimiento documentado que define los requisitos para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades detectadas en el SGC de EMPOPASTO S.A. E.S.P. definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender las acciones correctivas para evitar su reincidencia.
<b>6. Acciones Preventivas</b>	Procedimiento documentado que define los requisitos para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades potenciales del SGC de EMPOPASTO S.A E.S.P. determinar acciones que permitan mitigar cualquier impacto potencial y emprender las acciones preventivas, a fin de evitar la ocurrencia de dichas no conformidades y aprovechar las oportunidades de mejora.

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 14 de 20

### 5.3 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Las responsabilidades se describen en los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad. La autoridad en los diferentes procesos se encuentra representada en el Anexo 2: “Matriz Autoridad y Responsabilidad”.

### 5.4 CLIENTES, SERVICIOS Y REQUISITOS

Teniendo en cuenta el Enfoque al Cliente EMPOPASTO S.A. E.S.P. es consciente de la importancia de la determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente y establece disposiciones para tal efecto dentro del Sistema Gestión de Calidad. Ver Anexo 2: “Matriz Clientes, Servicios y Requisitos”


### 5.5 COMUNICACION

El proceso de comunicación interna de EMPOPASTO 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 Intranet, pagina Web, las circulares y los comités de calidad. Todo esto se encuentra definido en la Matriz de Comunicación. Ver Anexo 2: “Matriz de Comunicación”.


	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 15 de 20

## 6. MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO


Subsistema	Componente	Elemento	Productos
CONTROL ESTRATEGICO	AMBIENTE DE CONTROL	Acuerdos, compromisos o protocolos éticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Manual de Gestión Ética para EMPOPASTO S.A. E.S.P. adoptado mediante Resolución 1049 de 2.007</li> <li>💧 Compromisos Éticos por Áreas</li> </ul>
		Desarrollo del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Manual de Funciones y Requisitos, adoptado mediante Resolución 1039 de 2.002.</li> <li>💧 Manual de Funciones y Responsabilidades de los interventores, adoptado mediante Resolución 291 de 2.008.</li> <li>💧 Plan de Capacitación del Personal, adoptado mediante Resolución 741 de 2.006.</li> <li>💧 Reglamento de Capacitación.</li> <li>💧 Procedimiento de “Capacitación”</li> <li>💧 Instructivo de “Autorización y Asistencia a Evento de Capacitación”.</li> <li>💧 Procedimiento de “Inducción de Personal”</li> <li>💧 Procedimiento de “Plan de reinducción del Personal” aplicado del 14 al 17 de abril de 2.009</li> <li>💧 Procedimiento de “Programa de Bienestar Social”</li> <li>💧 Programa de Bienestar Social vigencia 2.009</li> <li>💧 Manual “Programa de Salud Ocupacional”</li> <li>💧 Manual “Reglamento de Seguridad e Higiene”</li> <li>💧 Procedimientos de la actividad “Ejecutar Actividades de Salud Ocupacional” del proceso de apoyo “Talento Humano”</li> </ul>

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 16 de 20

		Estilo de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Adopción del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 mediante Resolución 114 de 2.006</li> <li>💧 Procedimiento “Revisión por la Dirección”</li> <li>💧 Compromiso de la Alta Dirección para la implementación del MECI, mediante el Acta 04 de 2005</li> <li>💧 Conformación del Equipo MECI de EMPOPASTO S.A. E.S.P. mediante Resolución 193 de 2.009</li> <li>💧 Conformación del Comité de Calidad y designación del Representante ante la Dirección del SGC y MECI en EMPOPASTO S.A. E.S.P., mediante Resolución 163 de 2.009</li> <li>💧 Conformación del Comité de Redacción del Código de Buen Gobierno, mediante Resolución 816 de 2.007</li> </ul>
	<b>DIRECCIONA- MIENTO  ESTRATEGICO</b>	Planes y Programas	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Plan Estratégico 2008 – 2011 “Empopasto Somos Todos”</li> <li>💧 Informe de Medición de Satisfacción del Cliente, Diciembre de 2.008</li> </ul>
		Modelo de Operación por Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Mapa de Procesos Grafico y Técnico</li> <li>💧 Manual de Calidad</li> <li>💧 Manual de Procesos y Procedimientos</li> </ul>
		Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Estructura Organizacional y Planta Global de Cargos de EMPOPASTO S.A. E.S.P., aprobado mediante Acuerdo 01 de 2.002</li> <li>💧 Nomenclatura y Clasificación de Empleados Públicos de Libre Nombramiento y Remoción de la Planta de Personal de EMPOPASTO S.A. E.S.P., aprobado mediante Acuerdo 18 de 2.006</li> </ul>
	<b>ADMINISTRA- CION DEL RIESGO</b>	Contexto Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Manual “Sistema Administrativo Integral de Riesgos”</li> <li>💧 Instructivo “Valoración de Riesgos – SAIR”</li> <li>💧 Formato “Administración Integral de Riesgos Controles y Tratamientos”</li> <li>💧 Formato “Mapa de Riesgos”</li> <li>💧 Riesgos identificados para cada uno de los procesos</li> </ul>
Identificación de Riesgos			
Análisis de Riesgos			
Valoración de Riesgos			
Políticas de Administración de Riesgos			
<b>CONTROL DE GESTION</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	Políticas de Operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Formato “Formulación de Políticas de Operación”</li> <li>💧 Políticas de Operación identificadas para cada Proceso</li> </ul>

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	VIGENCIA 27 AGO 2010	VERSIÓN 02	CODIGO 113-112.7	PAGINA 17 de 20


		Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Listado Maestro de Documentos</li> <li>◆ Listado Maestro de Registros</li> <li>◆ Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>◆ Procedimiento "Control de Documentos"</li> <li>◆ Procedimiento "Control de Registros"</li> </ul>
		Controles	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Formato "Administración Integral de Riesgos Controles y Tratamientos"</li> </ul>
		Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Formato "Ficha de Indicadores"</li> <li>◆ Instructivo "Metodología para la Elaboración del Plan de Gestión"</li> <li>◆ Procedimiento "Elaboración del Plan de Gestión"</li> <li>◆ Procedimiento "Planificación del Plan de Gestión"</li> <li>◆ Indicadores identificados para cada uno de los Procesos</li> </ul>
		Manual de Operación - Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>◆ Adopción del Manual de Operación del Sistema de Control Interno para EMPOPASTO S.A. E.S.P., mediante Resolución 929 de 2.008</li> </ul>
	INFORMACION	Información Primaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Procedimiento "Atención de PQRS"</li> <li>◆ Formato "Constancia de Peticiones Quejas y Reclamos Solicitados"</li> <li>◆ Matriz Clientes, Servicios y Requisitos</li> <li>◆ Línea 116</li> <li>◆ Informe de Medición de Satisfacción del Cliente, Diciembre de 2.008</li> <li>◆ Participación en Cabildos 2009 de la Alcaldía Municipal de Pasto</li> <li>◆ Campaña Institucional "Empopasto al Barrio"</li> </ul>
		Información Secundaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Tablas de Retención Documental</li> <li>◆ Buzones de Sugerencias en las sedes Mijitayo, Centenario y Centro</li> <li>◆ Procedimiento "Atención de Sugerencias del Cliente Interno"</li> <li>◆ Formato "Sugerencias Cliente Interno"</li> <li>◆ Formato "Tramite del Buzón de Sugerencias Cliente Interno"</li> <li>◆ Matriz de Comunicación</li> </ul>
		Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Formato "Relación Correspondencia Enviada"</li> <li>◆ Formato "Listado de Radicaciones y Entrega de Correspondencia"</li> <li>◆ Publicación de los tramites en la pagina <a href="http://www.gobiernoonlinea.gov.co">www.gobiernoonlinea.gov.co</a></li> <li>◆ Publicación de los tramites en la pagina <a href="http://www.empopasto.com.co">www.empopasto.com.co</a></li> <li>◆ Bases de Datos: AQVAPLUS, SIG, SPARTA, TSM, AQVA, APOTEOSYS, SINERGY, SCADA, SIGE, entre otros.</li> </ul>

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 18 de 20

	COMUNICACIÓN PÚBLICA	Comunicación Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Política de Operación para la Comunicación Organizacional, Informativa y de Manejo de Medios definida.*</li> <li>💧 Comité de Comunicaciones</li> <li>💧 Plan de Mejoramiento para las Comunicaciones en EMPOPASTO S.A. E.S.P.</li> </ul>
		Comunicación Informativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Informe de Gestión Anual</li> <li>💧 Publicación de Información de Interés General en <a href="http://www.empopasto.com.co">www.empopasto.com.co</a></li> <li>💧 Comunicados emitidos por la Coordinación de Comunicaciones</li> <li>💧 Procedimiento "Información Externa (DAFP, Contraloría Municipal, SSPD, Contaduría General de la Nación)"</li> </ul>
		Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Pagina Web <a href="http://www.empopasto.com.co">www.empopasto.com.co</a></li> <li>💧 Intranet</li> <li>💧 Emponotas</li> <li>💧 Comunicados</li> <li>💧 Ciudad Liquida</li> <li>💧 Línea 116</li> <li>💧 Carteleras empresariales</li> <li>💧 Correo electrónico</li> </ul>
CONTROL DE EVALUACION	AUTO- EVALUACION	Autoevaluación de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Formato "Evaluación a la implementación MECI 1000:2005"</li> <li>💧 Formato "Valoración de Encuesta"</li> <li>💧 Formato "Debilidades, Fortalezas y Recomendaciones"</li> <li>💧 Informe Diagnostico MECI 1000:2005</li> <li>💧 Cartilla MECI</li> </ul>
		Autoevaluación de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Instructivo "Metodología para la Medición y Evaluación al Plan de Gestión"</li> <li>💧 Procedimiento "Seguimiento, medición y evaluación al Plan de Gestión (Procesos, Objetivos de Calidad, Acciones Correctivas de Auditorías Internas de Calidad y otras gestiones)"</li> </ul>
	EVALUACION INDEPENDI- ENTE	Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Procedimiento "Evaluación del Sistema de Control Interno"</li> <li>💧 Informe Ejecutivo Anual de Control Interno</li> </ul>
		Auditoria Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Informe de Auditorías Internas de Calidad</li> <li>💧 Programa de Auditorías Internas año 2.009</li> <li>💧 Procedimiento "Auditorías Internas de Calidad"</li> </ul>
	PLANES DE MEJORAMI-	Plan de Mejoramiento Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Planes de Mejoramiento ante Contraloría Municipal de Pasto</li> </ul>

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 19 de 20

	ENTO	Plan de Mejoramiento por Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Formato "Informe de No Conformidades y Acciones"</li> <li>💧 Procedimiento "Acción Correctiva"</li> <li>💧 Procedimiento "Acción Preventiva"</li> </ul>
		Plan de Mejoramiento Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>💧 Plan de Capacitación 2.009</li> </ul>

	<b>EMPOPASTO S.A. E.S.P</b> <b>NIT 891200686-3</b>			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>
	<b>MANUAL CALIDAD</b>			
<b>PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VIGENCIA</b> 27 AGO 2010	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> 113-112.7	<b>PAGINA</b> 20 de 20

El presente Manual incluye el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa implementado bajo norma NTCGP 1000:2004 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2004.

Elaborado por:  ORIGINAL FIRMADO <b>ANDRES FERNANDO CAMACHO RODRIGUEZ</b> Ing. Industrial Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	Revisado por:  ORIGINAL FIRMADO <b>AYDA AMPARO LUNA PAZ</b> Representante Ante la Dirección S.G.C - MECI	Aprobado por:  ORIGINAL FIRMADO <b>JAIRO ENRIQUE LASSO MEDINA</b> Gerente
--	---	---