

 <p>esant Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. Gestor -PDA Santander</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 1 de 27

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	NORMATIVIDAD APLICABLE	5
5.	DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS.....	5
6.	CONDICIONES GENERALES	7
6.1.	INFORMACIÓN GENERAL.....	7
6.2.	RESEÑA HISTÓRICA	7
7.	CONTENIDO.....	9
7.1.	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	9
7.1.1.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	9
7.1.2.	GESTIÓN POR PROCESOS.....	13
7.1.3.	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	15
7.1.4.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	17
7.1.5.	GESTIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES.....	18
7.1.6.	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS.....	18
7.1.7.	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS	18
7.2.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	19
7.2.1.	GESTIÓN DE RECURSOS.....	19
7.2.2.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	19
7.2.3.	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	20
7.2.4.	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	21
7.2.5.	GESTIÓN DOCUMENTAL.....	21
7.2.6.	PROVISIÓN DE SERVICIOS.....	23
7.3.	VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	24
7.3.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	24
7.3.2.	AUDITORÍA INTERNA	25

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 2 de 27

7.3.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	25
7.4.	MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	25
8.	RESPONSABLES	26
9.	REGISTROS ASOCIADOS	26
10.	CONTROL DE CAMBIOS	27

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 3 de 27

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para la planeación, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad (SGC) de la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P., como una herramienta de planeación y gestión estratégica que promueva la integración y alineación de las áreas hacia el logro de objetivos comunes.

2. ALCANCE

El sistema de gestión de calidad (SGC) adoptado por la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. es aplicable a las siguientes actividades:

- Formulación, contratación, ejecución, seguimiento y supervisión de proyectos del sector agua potable y saneamiento básico, así como aseguramiento en la prestación de estos servicios públicos domiciliarios.
- Explotación y prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como actividades complementarias.

Y se fundamenta en el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica colombiana ISO 9001:2015.

3. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción de mejora:** Acción tomada para aumentar la capacidad de un proceso para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable y prevenir que algo ocurra.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. Una auditoría puede ser interna (de primera parte) o externa (de segunda parte o de tercera parte), y puede ser combinada o conjunta.
- **Auditoría interna:** Denominada en algunos casos auditoría de primera parte que se realiza por, o en nombre de la propia organización. Ayuda a las organizaciones a cumplir sus objetivos aportando un

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 4 de 27

enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

- **Cargo:** Constituye un puesto de trabajo permanente en una organización y está compuesto por un conjunto de actividades y responsabilidades que desempeña una persona para alcanzar los objetivos de la empresa y que se vincula a través de contrato de trabajo.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que adquiere un producto o servicio ofertado por la entidad, bien sea para su propio uso o para el uso de terceros.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.
- **Documento electrónico:** Es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.
- **Documento interno:** Corresponde a las tipologías de documentos definidas por la entidad que permiten establecer formalmente lineamientos, metodologías, políticas, actividades, tareas y demás elementos a considerarse para orientar y dejar evidencia de la gestión de los diferentes procesos y áreas.
- **Drive corporativo:** Espacio de almacenamiento en línea para guardar y compartir documentos electrónicos por las diferentes áreas de la entidad, como resultado del desarrollo de las actividades de los procesos bajo su responsabilidad.
- **Grupo de valor:** Conjunto de personas u organizaciones a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad.
- **Partes interesadas:** Personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por decisiones o actividades desarrolladas por la entidad. Dentro de éstas se cuentan clientes, accionistas, proveedores, contratistas, trabajadores, entes de regulación, vigilancia y control, entre otros.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para proporcionar uno o varios resultados previstos, a partir de la transformación de unos elementos de entrada.
- **Registro:** Información documentada que permite dejar evidencia de las actividades o tareas desarrolladas por los diferentes procesos de la entidad, que puede resultar del diligenciamiento de una plantilla pre-definida (Formato) o de otro tipo de documento (Ej. Informes, Cartas, Comunicaciones Internas, entre otros).
- **Riesgo:** Hace referencia a la posibilidad que eventos potenciales internos o externos puedan incidir en el logro de los objetivos de una entidad y afectar directa o indirectamente a personas, procesos, infraestructura, entre otros. Estos eventos potenciales pueden relacionarse con el talento humano, los procesos, la tecnología o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 5 de 27

- **Rol:** Constituye un conjunto de actividades que desempeña una persona para alcanzar los objetivos de la empresa en un determinado tiempo y que puede vincularse a través de contrato de prestación de servicios, consultoría u otros.
- **Salida no conforme:** Resultado de un proceso o actividad que no cumple con los requisitos.
- **Sistema de gestión:** Conjunto de normas, reglas y principios mutuamente relacionados para dirigir y controlar a la entidad respecto a temas transversales y de impacto que involucran a todos los procesos y partes interesadas de la misma. Por ejemplo: Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Ambiental.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes para la prestación de servicios públicos domiciliarios.
- **Tabla de retención documental (TRD):** Listado de las series y subseries documentales a las cuales se les registra el tiempo de permanencia en las diferentes fases de archivo (Gestión, central e histórico).
- **Unidad productora:** Corresponde a la unidad administrativa o dependencia que conforma la estructura orgánico-funcional de una entidad.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio, independientemente si cuenta con un vínculo directo con la entidad.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- NTC-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

5. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS

- Manual de planeación organizacional (MA-GER-PLA-002)
- Matriz de diagnóstico organizacional (MT-GER-PLA-001)
- Plan estratégico ESANT S.A. E.S.P. 2022-2031 (PL-GER-PLA-002)
- Filosofía organizacional ESANT S.A. E.S.P. (DG-GER-PLA-001)
- Matriz de caracterización de grupos de valor y partes interesadas (MT-GER-PLA-002)
- Modelo de procesos ESANT S.A. E.S.P. (DG-GER-ALN-001)
- Caracterización de proceso Gestión Gerencial (CP-GER-GER-001)
- Caracterización de proceso Evaluación y Mejoramiento Institucional (CP-EVM-EVM-001)
- Caracterización de proceso Relacionamiento con Grupos de Valor (CP-RGV-RGV-001)

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 6 de 27

- Caracterización de proceso Gestión Comercial (CP-GCM-GCM-001)
- Caracterización de proceso Prestación de Servicios Públicos (CP-PSP-PSP-001)
- Caracterización de proceso Gestión de Proyectos (CP-GPR-GPR-001)
- Caracterización de proceso Gestión Jurídica y Contratación (CP-GJC-GJC-001)
- Caracterización de proceso Gestión del Talento Humano (CP-GTH-GTH-001)
- Caracterización de proceso Gestión Tecnológica (CP-TEC-TEC-001)
- Caracterización de proceso Gestión Administrativa (CP-GAD-GAD-001)
- Caracterización de proceso Gestión Contable y Financiera (CP-GCF-GCF-001)
- Caracterización de proceso Gestión Documental (CP-GDC-GDC-001)
- Política y objetivos de calidad (DG-GER-PLA-002)
- Plan de acción institucional (PL-GER-PLA-001)
- Manual de gestión de riesgos institucionales (MA-EVM-GRI-001)
- Procedimiento de monitoreo, identificación y evaluación de requisitos técnicos, legales y regulatorios (PR-GJC-NOR-001)
- Procedimiento de planificación y gestión del cambio organizacional (PR-GER-ALN-001)
- Estructura organizacional ESANT S.A. E.S.P. (DG-GER-ALN-002)
- Manual de descripción de cargos y roles ESANT S.A. E.S.P. (MA-DG-GER-ALN-002)
- Manual de elaboración y control de documentos internos de procesos (MA-GDC-CDI-001)
- Procedimiento de actualización de documentos internos de procesos (PR-GDC-CDI-001)
- Guía de formulación, medición y análisis de indicadores (GU-EVM-CGD-001)
- Manual de gestión de comités y grupos primarios (MA-EVM-CGD-002)
- Manual de auditoría y control interno (MA-EVM-CGD-001)
- Procedimiento de planeación, ejecución y seguimiento de auditorías internas (PR-EVM-CGD-001)
- Guía de revisión por la dirección de sistemas de gestión (GU-GER-ALN-001)
- Procedimiento de gestión de salidas no conformes, acciones correctivas, preventivas y de mejora (PR-EVM-MDP-001)
- Manual de contratación de la entidad
- Procedimiento de correspondencia y gestión de PQRSD

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 7 de 27

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. INFORMACIÓN GENERAL

RAZÓN SOCIAL: Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P.

NIT: 900.648.934-0

DIRECCIÓN PRINCIPAL: Calle 36 # 31-39 Oficina 131 Centro Empresarial Chicamocha, Bucaramanga

TELÉFONO: (7) 7000420

OBJETO: Explotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y en desarrollo de su objeto social podrá diseñar, construir, administrar, operar, mantener sistemas de acueductos, alcantarillados y aseo, comercializar bienes y servicios y prestar asesoría en las actividades relacionadas con su objeto.

6.2. RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P., en adelante ESANT S.A. E.S.P., se constituye mediante escritura pública número 2041 del 14 de agosto de 2013 en la Notaría Primera del Círculo Notarial de Bucaramanga y se inscribe en la Cámara de Comercio de Bucaramanga el día 27 de agosto de 2013, con el fin de avanzar en el proceso de reforma del sector de agua potable, saneamiento básico, energía, gas, desarrollar y consolidar las transformaciones que requiere el sector y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de toda la población del departamento de Santander.

De conformidad a la escritura de constitución, la ESANT S.A. E.S.P. se constituye como una sociedad anónima por acciones de carácter mixta para la prestación de los servicios públicos domiciliarios y su régimen jurídico es el establecido en Colombia para las empresas de servicios públicos domiciliarios, especialmente por lo estipulado en las Leyes 142 de 1994, 143 de 1994, 286 de 1996, 632 de 2000, 689 de 2001 y 1341 de 2009, y las demás normas complementarias y concordantes. Además, por las disposiciones establecidas en el Código de Comercio Colombiano, la sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal y ejerce su objeto social en los términos que establecen los estatutos.

 <p>esant Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. Gestor -PDA Santander</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 8 de 27

Igualmente, mediante Decreto número 0284 con fecha del 22 de octubre de 2013, el Gobernador de Santander designa a la ESANT S.A. E.S.P. como gestor del Plan Departamental de Aguas (PDA) y, en virtud a ello, se suscribe el convenio interadministrativo número 05071 con fecha del 7 de noviembre de 2013, cuyo objeto es *“Aunar esfuerzos entre el Departamento de Santander y la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P., para la implementación del programa Agua para la Prosperidad Plan Departamental de Aguas y Saneamiento Básico de Santander, PAP-PDA, de conformidad a lo dispuesto en el Decreto 2246 de 2012”*.

En relación a ello, el Departamento de Santander expide la Resolución número 21651 con fecha del 7 de noviembre de 2013, por medio de la cual se establece el régimen de transición durante la cesión de los convenios interadministrativos, contratos de obra pública, interventorías, consultorías y contratos de prestación de servicios que se encuentran relacionados directamente con el PAP-PDA que fueron suscritos por la Secretaria de Transporte e Infraestructura a la ESANT S.A. E.S.P., cesión que se amplió en virtud a la Resolución número 23554 del 12 de diciembre de 2013 hasta el día 13 de enero de 2014.

Por otra parte, el día 1 de marzo de 2015, la empresa realiza el empalme con la Alcaldía Municipal de Enciso para dar inicio a su labor como prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio por un plazo de diez (10) años, en virtud de lo establecido en el contrato de gestión y operación celebrado entre el municipio y la ESANT S.A. E.S.P. el día 5 de diciembre de 2014, cuyo objeto contractual consiste en *“la vinculación de un operador que preste los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias que incluye: administración, gestión, expansión, operación y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, teniendo en cuenta que este último servicio incluye los componentes de recolección, transporte, barrido, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos”*.

Asimismo, el día 27 de agosto de 2015, la empresa realiza el empalme con la Alcaldía Municipal de Los Santos para dar inicio a su labor como prestador de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado del municipio por un plazo de veinte (20) años, en virtud de lo establecido en el convenio interadministrativo celebrado entre el municipio y la ESANT S.A. E.S.P. el día 27 de mayo de 2015, con el objeto de *“Aunar esfuerzos entre el municipio de Los Santos y la ESANT S.A. E.S.P. para la gestión y cooperación técnica y administrativa en la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio”*.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 9 de 27

7. CONTENIDO

A continuación, se realiza la descripción de actividades desarrolladas para la planeación, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad (SGC) de la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P, con base en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

7.1. PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

7.1.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La planeación del sistema de gestión de calidad (SGC) parte de la comprensión de la organización y de su contexto, teniendo en cuenta los siguientes elementos y lo establecido en el **Manual de planeación organizacional (MA-GER-PLA-002)**:

7.1.1.1. Diagnóstico organizacional

Como parte del proceso de planeación estratégica adelantado por la ESANT S.A. E.S.P. para la vigencia 2022-2031, se realiza un diagnóstico estratégico de la organización, basado en un análisis del contexto interno y externo, como resultado de un trabajo conjunto y participativo entre personal de la entidad y el acompañamiento de la firma de consultoría Strategika Ltda., a partir del cual se identifican las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la empresa para soportar sus estrategias en el corto, mediano y largo plazo.

Esta información se consolida en la **Matriz de diagnóstico organizacional (MT-GER-PLA-001)** del proceso Gestión Gerencial, la cual se encuentra publicada en el drive corporativo, donde se describen las principales fortalezas y debilidades identificadas por proceso y las principales oportunidades y amenazas identificadas a nivel general, teniendo en cuenta aspectos del entorno político, económico, socio- cultural, tecnológico y regulatorio-legal, del sector y de la competencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 10 de 27

7.1.1.2. Planeación estratégica

Con base en los resultados del diagnóstico organizacional y en la priorización realizada de los aspectos internos y externos identificados, se desarrolla la planeación estratégica de la organización que incluye la definición de las estrategias competitivas de la entidad para el corto, mediano y largo plazo, el ajuste de la filosofía organizacional y el planteamiento de los objetivos estratégicos para las diferentes perspectivas del *Balanced Scorecard* (Financiera, Clientes, Procesos y Aprendizaje), a partir de los cuales se establecen los indicadores requeridos para medir su cumplimiento. Estos elementos se describen dentro del **Plan estratégico ESANT S.A. E.S.P. 2022-2031 (PL-GER-PLA-002)**, documento que hace parte del proceso Gestión Gerencial.

7.1.1.3. Filosofía organizacional

La entidad determina su filosofía organizacional a través de la definición de su misión, visión y valores organizacionales, los cuales se documentan como parte del proceso de Gestión Gerencial en la directriz gerencial denominada **Filosofía organizacional ESANT S.A. E.S.P. (DG-GER-PLA-001)**, la cual se encuentra publicada en el drive corporativo.

7.1.1.4. Objetivos estratégicos

La entidad plantea sus objetivos estratégicos, teniendo en cuenta las cuatro (4) perspectivas del *Balanced ScoreCard* (Financiera, Clientes, Procesos y Aprendizaje), a saber:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 11 de 27

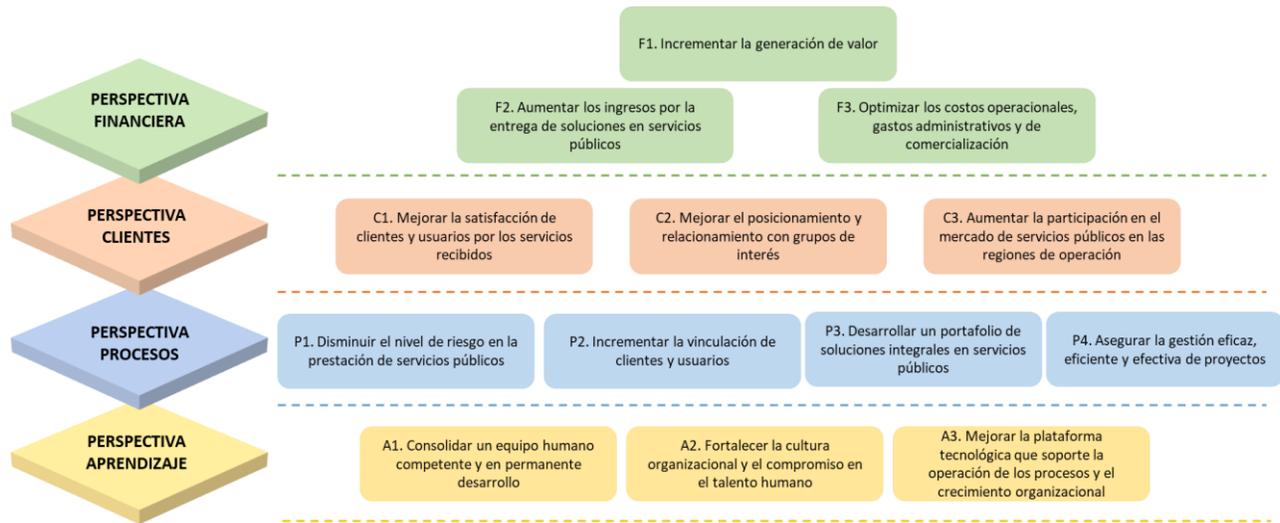


Figura 1. Mapa estratégico ESANT S.A. E.S.P.

7.1.1.5. Caracterización de grupos de valor y partes interesadas

Se determinan como los principales grupos de valor y partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de calidad (SGC) los siguientes:

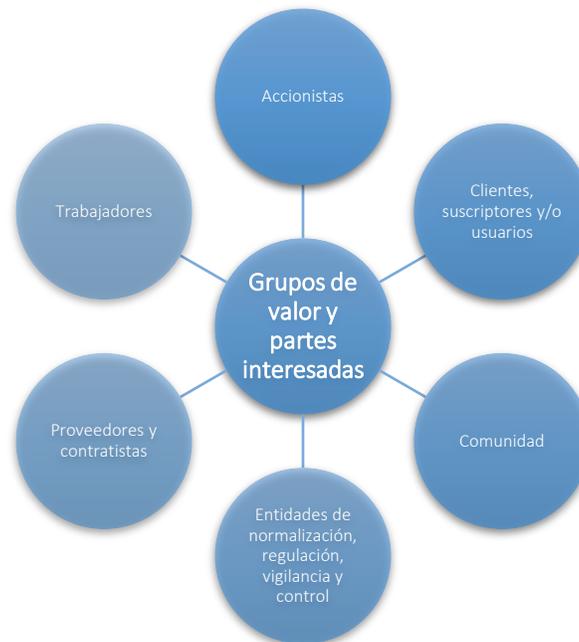


Figura 2. Grupos de valor y partes interesadas ESANT S.A. E.S.P.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 12 de 27

A. Grupos de valor

Dentro de los grupos de valor de la entidad, se identifican las siguientes clasificaciones:

Clientes, suscriptores y/o usuarios:

- Suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
- Usuarios de servicios públicos domiciliarios prestados
- Alcaldías de los municipios vinculados al Plan Departamental de Aguas (PDA)
- Clientes de servicios relacionados

Comunidad:

- Ciudadanía
- Veedurías ciudadanas
- Organizaciones ambientales

B. Partes interesadas internas

Dentro de las partes interesadas internas de la entidad, se identifican las siguientes clasificaciones:

Accionistas:

- Asamblea general de accionistas
- Junta directiva

Trabajadores:

- Trabajadores de nómina de la entidad

C. Partes interesadas externas

Dentro de las partes interesadas externas de la entidad, se identifican las siguientes clasificaciones:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 13 de 27

Proveedores y contratistas:

- Contratistas de apoyo a la gestión
- Contratistas para el desarrollo de proyectos
- Proveedores y/o contratistas de bienes o servicios administrativos
- Proveedores y/o contratistas de bienes o servicios a nivel operacional
- Proveedores de servicios financieros

Entidades de normalización, regulación, vigilancia y control:

- Entidades de normalización y certificación
- Entidades de regulación, vigilancia y control a las actividades de la entidad

Para cada uno de los grupos de valor y partes interesadas relacionados anteriormente se realiza su descripción y se identifican sus necesidades y/o expectativas respecto a la entidad, estableciendo los mecanismos para garantizar su cumplimiento. Esta información se encuentra documentada en la **Matriz de caracterización de grupos de valor y partes interesadas (MT-GER-PLA-002)** del proceso Gestión Gerencial.

7.1.2. GESTIÓN POR PROCESOS

La entidad adopta un modelo de gestión por procesos para desarrollar, implementar y mejorar su sistema de gestión de calidad (SGC) así como los demás modelos y/o sistemas de planeación y gestión adoptados, fundamentándose en el Ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) y el cual se resume en la directriz gerencial denominada **Modelo de procesos ESANT S.A. E.S.P. (DG-GER-ALN-001)**.

Este modelo implica la definición y gestión sistemática de procesos y sus interrelaciones con el fin de alcanzar los resultados previstos, teniendo en cuenta lo siguiente:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 14 de 27

7.1.2.1. Mapa de procesos

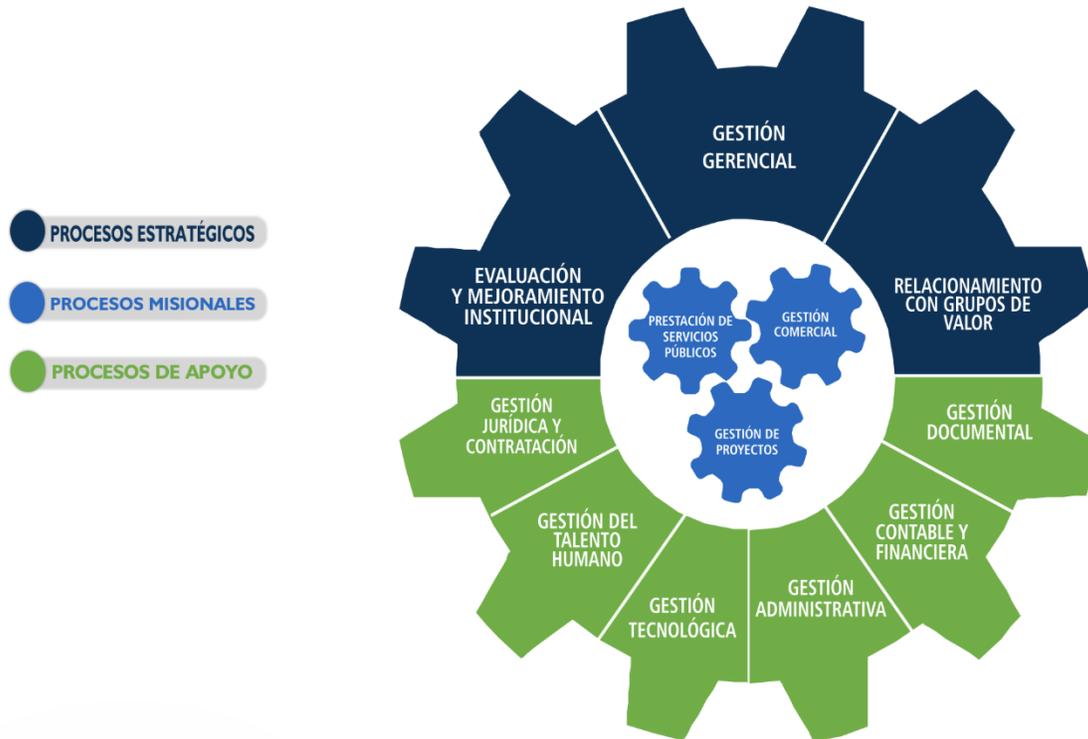


Figura 3. Mapa de procesos ESANT S.A. E.S.P.

7.1.2.2. Caracterización de procesos

Cada uno de los procesos de la organización cuenta con su respectiva caracterización, la cual se compone de los siguientes elementos:

- Tipología (Estratégico, Misional o Apoyo)
- Líder del proceso
- Subprocesos, actividades y su clasificación dentro del ciclo PHVA
- Proveedores y entradas
- Salidas y clientes
- Áreas involucradas

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 15 de 27

- Recursos
- Requisitos
- Mecanismos de seguimiento y control
- Mecanismos de medición
- Documentos y registros asociados
- Riesgos asociados

Estos aspectos se documentan por proceso y se publican en el drive corporativo en:

- Caracterización de proceso Gestión Gerencial (CP-GER-GER-001)
- Caracterización de proceso Evaluación y Mejoramiento Institucional (CP-EVM-EVM-001)
- Caracterización de proceso Relacionamiento con Grupos de Valor (CP-RGV-RGV-001)
- Caracterización de proceso Gestión Comercial (CP-GCM-GCM-001)
- Caracterización de proceso Prestación de Servicios Públicos (CP-PSP-PSP-001)
- Caracterización de proceso Gestión de Proyectos (CP-GPR-GPR-001)
- Caracterización de proceso Gestión Jurídica y Contratación (CP-GJC-GJC-001)
- Caracterización de proceso Gestión del Talento Humano (CP-GTH-GTH-001)
- Caracterización de proceso Gestión Tecnológica (CP-TEC-TEC-001)
- Caracterización de proceso Gestión Administrativa (CP-GAD-GAD-001)
- Caracterización de proceso Gestión Contable y Financiera (CP-GCF-GCF-001)
- Caracterización de proceso Gestión Documental (CP-GDC-GDC-001)

7.1.3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La **Gerencia General** establece y lidera el cumplimiento de la **Política y objetivos de calidad (DG-GER-PLA-002)** en alineación con la planeación estratégica de la entidad propuesta para la vigencia 2022-2031, la cual se define como una directriz gerencial del proceso Gestión Gerencial y se encuentra publicada en el drive corporativo, sitio web y carteleras internas de la entidad.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 16 de 27

	DIRECTRIZ GERENCIAL	Código: DG-GER-PLA-002
	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 09/05/2022
		Página: 1 de 1

POLÍTICA DE CALIDAD

La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. se compromete con el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios a través de la gestión efectiva de soluciones integrales en servicios públicos, contribuyendo a la generación de valor a sus grupos de valor y partes interesadas, promoviendo una gestión responsable, sostenible e innovadora.

OBJETIVOS DE CALIDAD

En alineación con los objetivos estratégicos de la entidad, se adoptan como objetivos de calidad los siguientes conforme a los postulados de la política de calidad:

... **Mejoramiento de calidad de vida de sus usuarios...**

- C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos.
- P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios.

... **Gestión efectiva de soluciones integrales en servicios públicos...**

- C3. Aumentar la participación en el mercado de servicios públicos en las regiones de operación.
- P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos
- P3. Desarrollar un portafolio de soluciones integrales en servicios públicos
- P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos.

... **Generación de valor a sus grupos de valor y partes interesadas, promoviendo una gestión responsable, sostenible e innovadora...**

- F1. Incrementar la generación de valor.
- F2. Aumentar los ingresos por la entrega de soluciones en servicios públicos.
- F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización.
- C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés.
- A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo
- A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano
- A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional



NOHORA CRISTINA FLOREZ BARRERA
GERENTE ESANT S.A. E.S.P.

Figura 4. Política y objetivos de calidad ESANT S.A. E.S.P.

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad, los cuales están alineados con los objetivos estratégicos de la entidad, anualmente se actualiza el **Plan de acción institucional (PL-GER-PLA-001)** donde, a partir de la vigencia 2022, se identifican y definen las actividades más representativas por proceso a realizar durante cada vigencia para el logro de los objetivos estratégicos, determinando responsables, recursos, tiempos, y realizando seguimiento cuatrimestral a su ejecución.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 17 de 27

7.1.4. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Para asegurar la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad (SGC) de la entidad se han definido los siguientes roles, responsabilidades y autoridades:

ROL	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DENTRO DEL SGC
Alta Dirección – Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Definir, firmar y divulgar la política y objetivos de calidad. • Designar y comunicar las responsabilidades específicas para asegurar que el sistema de gestión de calidad es conforme con la normatividad vigente aplicable y que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas. • Definir y asignar los recursos humanos, físicos, técnicos, tecnológicos y económicos requeridos para la planeación, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad. • Promover un enfoque hacia grupos de valor y partes interesadas y la adopción de un pensamiento basado en riesgos, autocontrol y mejora continua.
Responsable del SGC – Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y promover la participación de todos los miembros de la entidad en la planeación, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad • Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora. • Asegurar que la integridad del sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios organizacionales.
Líderes de Proceso y/o Área	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento de los lineamientos y políticas establecidas por la organización, por parte del personal a cargo y de sí mismo. • Asegurar que sus procesos están generando valor a la entidad y son conformes con los requisitos del sistema de gestión de calidad y demás normatividad vigente aplicable. • Promover la adaptación a los cambios que se presenten a nivel interno o externo de forma planificada.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 18 de 27

ROL	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DENTRO DEL SGC
Trabajadores y Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Participar y contribuir al cumplimiento de objetivos, actividades y controles establecidos para el sistema de gestión de calidad y para los demás modelos y/o sistemas de planeación y gestión adoptados por la entidad.

Tabla 1. Roles, responsabilidades y autoridades del SGC

7.1.5. GESTIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES

La identificación, análisis, valoración, tratamiento, monitoreo y revisión de los riesgos que pueden incidir o afectar directa o indirectamente en el logro de los objetivos y metas de la entidad y sus procesos, se realiza por proceso y se registra en la **Matriz de riesgos institucionales (MT-EVM-GRI-001)**, considerando riesgos de gestión, seguridad de la información y corrupción. Esta matriz se consolida y actualiza de forma anual bajo el liderazgo de la **Dirección de Planeación** y con la participación de los **Líderes de proceso y/o área** y sus equipos de trabajo, de acuerdo con lo establecido en el **Manual de gestión de riesgos institucionales (MA-EVM-GRI-001)**.

7.1.6. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS

Para dar cumplimiento a los requisitos aplicables, cada área realiza el monitoreo, identificación, actualización y evaluación permanente de la normatividad vigente aplicable a la entidad y sus procesos, analizando cómo inciden en el desarrollo de sus actividades y adelantando las acciones pertinentes para garantizar su cumplimiento. Esta información se consigna en el **Normograma (FR-GJC-NOR-001)**, de acuerdo con lineamientos establecidos en el **Procedimiento de monitoreo, identificación y evaluación de requisitos técnicos, legales y regulatorios (PR-GJC-NOR-001)**.

7.1.7. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS

Cuando se determine la necesidad de adoptar cambios a nivel organizacional que impacten a la entidad y sus procesos, éstos se llevan a cabo de manera planificada, considerando la identificación y análisis de:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 19 de 27

- Propósito del cambio, resultados esperados y consecuencias potenciales.
- Impacto sobre la gestión del modelo de procesos de la entidad.
- Recursos humanos, físicos, técnicos, tecnológicos y económicos requeridos para su adopción.
- Medidas de prevención y control necesarias para gestionar los riesgos asociados.

Una vez identificado y analizado el cambio, éste es aprobado por **Gerencia General** y formalizado por el **Líder del proceso y/o área** que va a gestionar su adopción en el formato de **Planificación y gestión del cambio organizacional (FR-GER-ALN-002)**, de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de planificación y gestión del cambio organizacional (PR-GER-ALN-001)**.

7.2. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La implementación del sistema de gestión de calidad (SGC) se realiza teniendo en cuenta los siguientes elementos:

7.2.1. GESTIÓN DE RECURSOS

Los recursos necesarios para el funcionamiento de la entidad y sus procesos se determinan a través del presupuesto anual, el cual es administrado y controlado por el proceso Gestión Contable y Financiera, bajo el liderazgo de la **Dirección Administrativa y Financiera** y teniendo en cuenta los requerimientos de las diferentes áreas de la entidad.

Es responsabilidad de la **Dirección de Planeación** solicitar y ejecutar los recursos requeridos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad (SGC), así como asegurar que éstos sean incluidos dentro del presupuesto anual.

7.2.2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Para soportar el desarrollo de las actividades propias de la entidad y sus procesos, se establece como base la **Estructura organizacional ESANT S.A. E.S.P. (DG-GER-ALN-002)**, donde se identifican los cargos y roles requeridos por las diferentes áreas.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 20 de 27

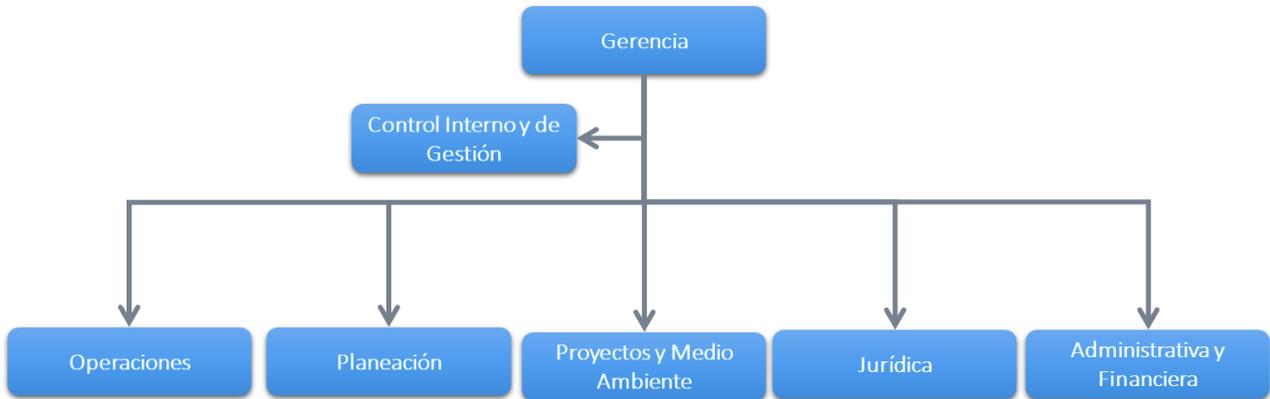


Figura 5. Áreas ESANT S.A. E.S.P.

A partir del análisis de las necesidades de cada una de las áreas, se determina la planta de personal que se vincula de forma directa para el desempeño de los cargos, previa aprobación de la **Gerencia General** y **Junta Directiva**, y se establecen las necesidades de suscripción de contratos para el desarrollo de las actividades propias de los roles establecidos. Para ello, se tiene en cuenta la información de cada uno de los cargos y roles planteados en el **Manual de descripción de cargos y roles ESANT S.A. E.S.P. (MA-GER-ALN-001)**, donde se define el objetivo del cargo o rol, las actividades a desarrollar y el perfil requerido en cuanto a educación, experiencia y convalidación.

Una vez vinculado el personal requerido para el funcionamiento de la entidad y sus procesos, desde el proceso Gestión del Talento Humano, bajo el liderazgo de la **Dirección Administrativa y Financiera** y con la participación de las diferentes áreas de la entidad, se desarrollan actividades de inducción y reinducción para asegurar que se tome conciencia sobre la gestión de la entidad y sus procesos, así como del sistema de gestión de calidad (SGC) y de los demás modelos y/o sistemas de planeación y gestión adoptados por la organización. Igualmente, se llevan a cabo actividades de formación y capacitación que permitan adquirir o complementar conocimientos y/o mejorar las competencias del personal para el desarrollo de sus actividades y el logro de los resultados previstos.

7.2.3. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Para asegurar que se cuenta con la infraestructura necesaria para el funcionamiento de la entidad y sus procesos:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 21 de 27

- Desde el proceso Gestión Administrativa, bajo el liderazgo de la **Dirección Administrativa y Financiera**, se administra y controla la infraestructura física donde se desarrollan las actividades administrativas de la entidad, gestionando el desarrollo de actividades para el mantenimiento y conservación de la misma, teniendo en cuenta servicios generales, seguridad y vigilancia, mantenimientos preventivos y correctivos.
- Desde el proceso Gestión Tecnológica, bajo el liderazgo de la **Dirección de Planeación**, se administran y controlan los recursos y servicios de tecnologías de la información, software, hardware y comunicaciones de la entidad, gestionando el desarrollo de actividades que garanticen su disponibilidad, confiabilidad y seguridad de la información.
- Desde el proceso Prestación de Servicios Públicos, bajo el liderazgo de la **Dirección de Operaciones**, se administra y controla la infraestructura física, técnica y operativa requerida para la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, gestionando las actividades necesarias para su mantenimiento y funcionamiento. Igualmente, se desarrollan actividades de calibración y verificación de los equipos de medición requeridos para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos durante el monitoreo, inspección y verificación del comportamiento técnico de los sistemas de acueducto y alcantarillado, así como durante la toma de muestras y control y análisis de la calidad del agua.

7.2.4. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

La información de las comunicaciones internas y externas que se desarrollan por cada una de las áreas y procesos de la entidad, considerando qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica, se consigna en el formato de **Identificación de comunicaciones internas y externas (FR-RGV-RIN-001)**.

7.2.5. GESTIÓN DOCUMENTAL

Desde el proceso Gestión Documental, bajo el liderazgo de la **Dirección de Planeación**, se determinan lineamientos y se realiza la gestión pertinente para asegurar la disponibilidad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información física y digital generada por los diferentes procesos de la entidad, teniendo en cuenta que:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 22 de 27

- La creación, actualización, identificación, clasificación, control, disponibilidad y uso de los documentos internos generados como parte de la gestión del conocimiento de los diferentes procesos de la entidad, se realiza de acuerdo con la siguiente estructura documental y de acuerdo con lo establecido en el **Manual de elaboración y control de documentos internos de procesos (MA-GDC-CDI-001)** y el **Procedimiento de actualización de documentos internos de procesos (PR-GDC-CDI-001)**.

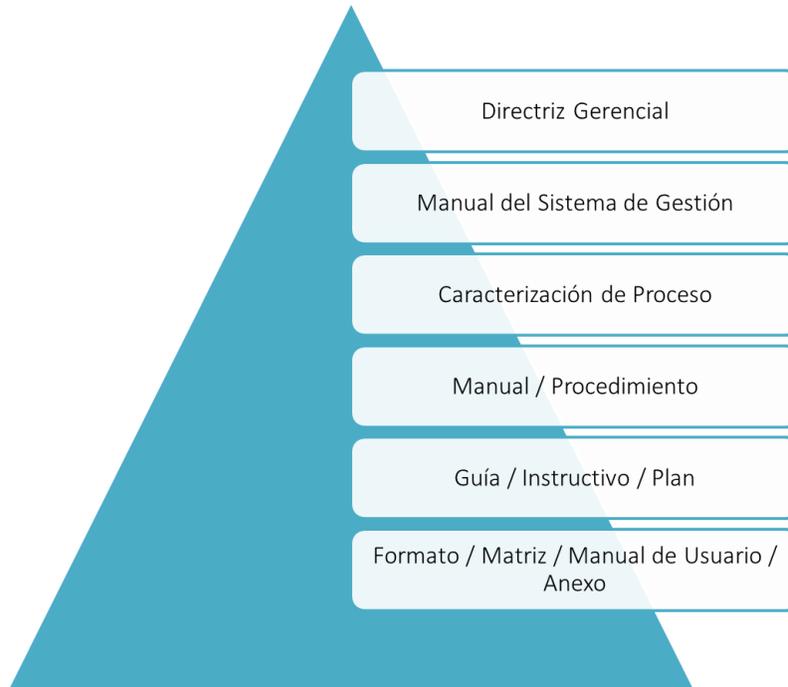


Figura 6. Estructura documental ESANT S.A. E.S.P.

- La organización, almacenamiento, conservación y preservación de documentos de archivo generados como soporte del desarrollo de las actividades de la entidad y sus procesos, se realiza con base en la aplicación de las tablas de retención documental (TRD) aprobadas y convalidadas para cada una de las unidades productoras o áreas, las cuales se encuentran publicadas en el sitio web de la entidad.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 23 de 27

7.2.6. PROVISIÓN DE SERVICIOS

En cada uno de los procesos de la organización, principalmente en los procesos misionales (Gestión Comercial, Gestión de Proyectos y Prestación de Servicios Públicos), se definen y documentan lineamientos, actividades, requisitos, criterios y controles necesarios para la planificación, provisión y control de los servicios por parte de la entidad, a través de manuales, procedimientos, guías, instructivos y planes.

Desde el proceso Gestión de Proyectos, bajo el liderazgo de la **Dirección de Proyectos y Medio Ambiente**, se lleva a cabo la supervisión y control de actividades de diseño y desarrollo de los proyectos revisados y contratados por la entidad en materia de agua potable y saneamiento básico.

Por su parte, desde el proceso Gestión Jurídica y Contratación, bajo el liderazgo de la **Dirección Jurídica** y con la participación de las diferentes áreas de la entidad, se establecen e implementan lineamientos, actividades y criterios para la adquisición de procesos, productos y servicios externos, con base en el **Manual de contratación** de la entidad, teniendo en cuenta los regímenes y modalidades de contratación aplicables, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública en cumplimiento del Estatuto general de contratación de la administración pública (Ley 80 de 1993) y los requisitos aplicables en esta materia para el régimen de los servicios públicos domiciliarios (Leyes 142 y 143 de 1994) al cual está sometido la entidad.

Asimismo, el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, una vez adquiridos o contratados, se realiza por cada una de las áreas, de acuerdo con su alcance. Frente a la provisión de servicios:

- La **Dirección de Proyectos y Medio Ambiente** controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente para la formulación y ejecución de proyectos en materia de agua potable y saneamiento básico.
- La **Dirección de Operaciones** controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente para la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Asimismo, desde el proceso Relacionamiento con Grupos de Valor, bajo el liderazgo de la **Dirección Jurídica** y con la participación de las diferentes áreas de la entidad, se establecen e implementan lineamientos, actividades y criterios para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionados con la provisión de los servicios de la organización, de acuerdo con el **Procedimiento de correspondencia y gestión de PQRSD**.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 24 de 27

7.3. VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La verificación del sistema de gestión de calidad (SGC) para determinar si se está ejecutando lo planeado, se realiza teniendo en cuenta los siguientes elementos:

7.3.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La organización realiza la evaluación del desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad (SGC) y del nivel de cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales, a través de la formulación, medición y análisis de indicadores a nivel estratégico, táctico y operativo que permitan monitorear periódicamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad (Numeral 7.1.1.4) y de los procesos, considerando las perspectivas: Financiera, clientes, procesos y aprendizaje. La información de cada indicador se consigna en el formato **Ficha técnica de indicador (FR-EVM-CGD-002)** y los resultados obtenidos, según periodicidad y fórmula de cálculo definida, se reportan de forma consolidada en el formato de **Cuadro de control de indicadores (FR-EVM-CGD-003)**, teniendo en cuenta lo establecido en la **Guía de formulación, medición y análisis de indicadores (GU-EVM-CGD-001)**.

Frente a la evaluación de la satisfacción de clientes y usuarios, se plantea indicador a nivel estratégico para medir el grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas frente a los servicios prestados por la entidad, teniendo en cuenta resultados de encuestas de satisfacción aplicadas. Igualmente, se generan reportes periódicos frente a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados.

Asimismo, para efectuar seguimiento y control de los procesos se realizan reuniones de comités y/o grupos primarios, las cuales se llevan a cabo conforme a lo establecido en el **Manual de gestión de comités y grupos primarios (MA-EVM-CGD-002)**, se generan y presentan reportes e informes periódicos sobre la gestión desarrollada a las instancias competentes internas y externas, según necesidad.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 25 de 27

7.3.2. AUDITORÍA INTERNA

Desde el proceso Evaluación y Mejoramiento Institucional, bajo el liderazgo de la **Oficina de Control Interno y de Gestión** y con la participación de las diferentes áreas de la entidad, se desarrolla un **Programa anual de auditorías y seguimientos de control interno (FR-EVM-CGD-004)**, de acuerdo con lo establecido en el **Manual de auditoría y control interno (MA-EVM-CGD-001)** y en el **Procedimiento de planeación, ejecución y seguimiento de auditorías internas (PR-EVM-CGD-001)**, teniendo en cuenta auditorías internas al sistema de gestión de calidad (SGC) para proporcionar información acerca de si éste se implementa y mantiene eficazmente y es conforme con los requisitos propios de la organización y de la versión vigente de la norma técnica colombiana ISO 9001.

7.3.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se determina que la **Gerencia General** realiza la revisión del sistema de gestión de calidad (SGC) una vez al año para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planeación estratégica y el modelo de gestión por procesos adoptado por la entidad, de acuerdo con lo establecido en la **Guía de revisión por la dirección de sistemas de gestión (GU-GER-ALN-001)** y dejando evidencia en el formato de **Informe de revisión por la dirección de sistemas de gestión (FR-GER-ALN-001)**.

Igualmente, efectúa reuniones de Comité de Gerencia para realizar seguimiento permanente al desempeño y de los procesos y áreas de la entidad, conforme a lo establecido en el **Manual de gestión de comités y grupos primarios (MA-EVM-CGD-002)**.

7.4. MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dentro de la organización se adelantan las acciones necesarias para:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos aplicables a la entidad, sus procesos y sus servicios, teniendo en cuenta grupos de valor y partes interesadas, internos, técnicos, legales y regulatorios.
- Gestionar riesgos, corregir, prevenir o reducir efectos no deseados.
- Lograr los objetivos, metas y resultados previstos.
- Mejorar el desempeño y la eficacia de los procesos.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 26 de 27

Para ello, se gestiona la identificación y tratamiento de salidas no conformes, así como la planeación, ejecución, seguimiento y cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan abordar no conformidades reales o potenciales y aspectos por mejorar en todos los procesos, dejando registro en los formatos de **Acción correctiva, preventiva o de mejora (FR-EVM-MDP-001)** y **Salida no conforme – SNC (FR-EVM-MDP-002)**, de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de gestión de salidas no conformes, acciones correctivas, preventivas y de mejora (PR-EVM-MDP-001)**.

8. RESPONSABLES

- Alta dirección – Gerencia General
- Responsable del SGC – Dirección de Planeación
- Líderes de proceso y/o área
- Trabajadores y contratistas

9. REGISTROS ASOCIADOS

- Matriz de Riesgos Institucionales (MT-EVM-GRI-001)
- Normograma (FR-GJC-NOR-001)
- Planificación y gestión del cambio organizacional (FR-GER-ALN-002)
- Identificación de comunicaciones internas y externas (FR-RGV-RIN-001)
- Ficha técnica de indicador (FR-EVM-CGD-002)
- Cuadro de control de indicadores (FR-EVM-CGD-003)
- Programa anual de auditorías y seguimientos de control interno (FR-EVM-CGD-004)
- Informe de revisión por la dirección de sistemas de gestión (FR-GER-ALN-001)
- Acción correctiva, preventiva o de mejora (FR-EVM-MDP-001)
- Salida no conforme – SNC (FR-EVM-MDP-002)
- Acta de reunión (FR-EVM-CGD-001) y/o Listado de asistencia (FR-GTH-DDP-001)
- Tablas de retención documental (TRD)
- Presupuesto
- Registros y documentos de archivo de todos los procesos.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Código: MG-GER-ALN-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	Versión: 03
		Fecha: 28/08/2023
		Página: 27 de 27

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
01	10/11/2022	Emisión de la primera versión del documento bajo nueva estructura documental, plantilla base y codificación, el cual reemplaza la versión 1 del documento denominado Manual Sistema de Gestión de Calidad ESANT S.A E.S.P. con código DPL-CAL-MAN-01.	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Lady M. Bernard S. Cargo o rol: Prof. Gestión Procesos		Nombre: Juliana M. Ogliastri M. Cargo o rol: Dir. Planeación	Nombre: Nohora C. Flórez B. Cargo o rol: Gerente General

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
02	27/03/2023	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar código del Plan estratégico ESANT S.A. E.S.P. 2022-2031 (PL-GER-PLA-002), incluido como documento interno relacionado. • Incluir como documentos internos relacionados el Manual de Planeación Organizacional (MA-GER-PLA-002) y la Guía de formulación, medición y análisis de indicadores (GU-EVM-CGD-001). 	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Lady M. Bernard S. Cargo o rol: Prof. Gestión Procesos		Nombre: Juliana M. Ogliastri M. Cargo o rol: Dir. Planeación	Nombre: Juliana M. Ogliastri M. Cargo o rol: Dir. Planeación

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
03	24/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Se elimina del alcance la excepción del numeral 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.</u> • <u>En el numeral 7.2.6. PROVISIÓN DE SERVICIOS se incluyen lineamientos frente a las actividades de diseño y desarrollo en el proceso Gestión de Proyectos.</u> • <u>En el numeral 7.2.6. PROVISIÓN DE SERVICIOS se deja claridad frente a las normas donde se establecen requisitos para los regímenes y modalidades de contratación aplicables a la entidad.</u> 	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Lady M. Bernard S. Cargo o rol: Prof. Gestión Procesos		Nombre: Juliana M. Ogliastri M. Cargo o rol: Dir. Planeación	Nombre: Juliana M. Ogliastri M. Cargo o rol: Dir. Planeación