

CONTEXTO ORGANIZACIONAL CAMBIOS INTERNOS Y EXTERNOS

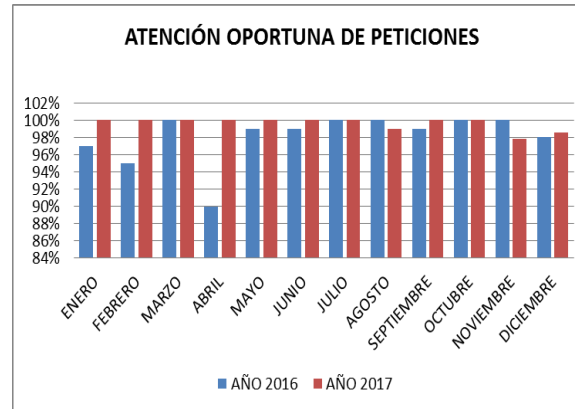
De los cambios más significativos del sistema de Gestión de calidad es la transición a la norma ISO 9001:2015, en donde se implementaron y socializaron las siguientes matrices

- ✓ Matriz DOFA
- ✓ Matriz de partes interesadas
- ✓ Matriz de riesgos y oportunidades
- ✓ Matriz de cambios

Se planificaron varias estrategias y planes de acción para el alcance satisfactorio de los objetivos de la empresa.

SATISFACCION DE LOS CLIENTES

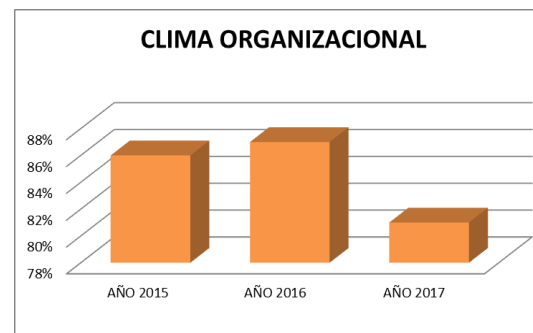
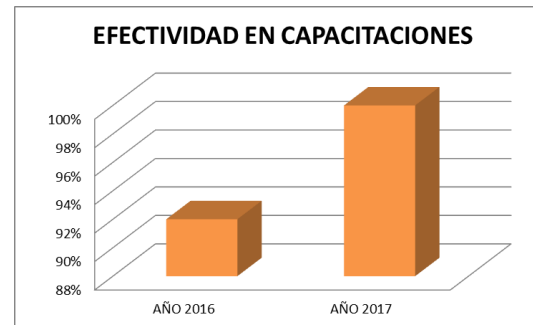
Se pudo evidenciar que el servicio prestado durante año 2017 es conforme, basado en los resultados de los mecanismos definidos por la entidad para tal efecto como encuestas de satisfacción, Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos



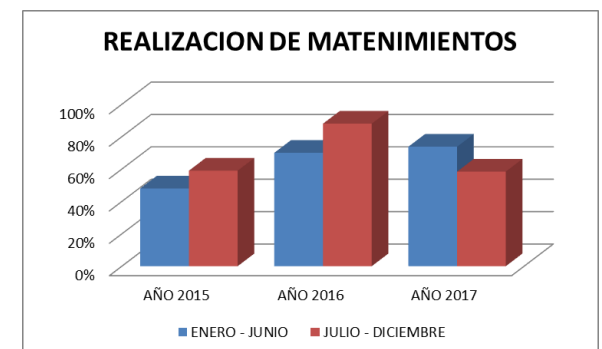
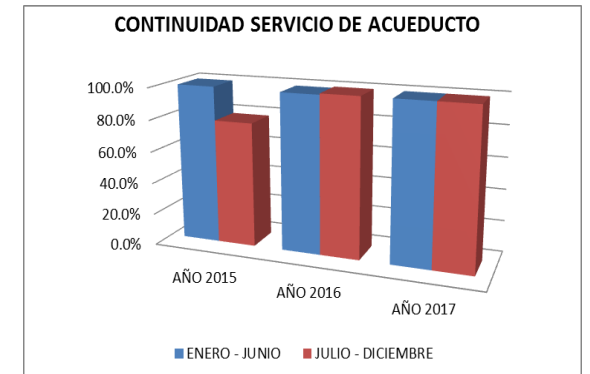
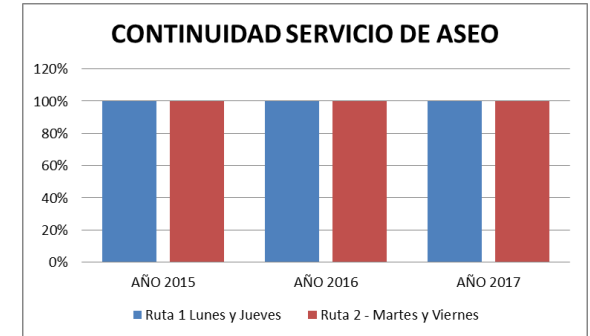
La atención oportuna de reclamos se mantuvo en un 100% para el año 2016 y 2017

TALENTO HUMANO

Mejorar las competencias laborales y contar con personal calificado



PRESTACION DE LOS SERVICIOS



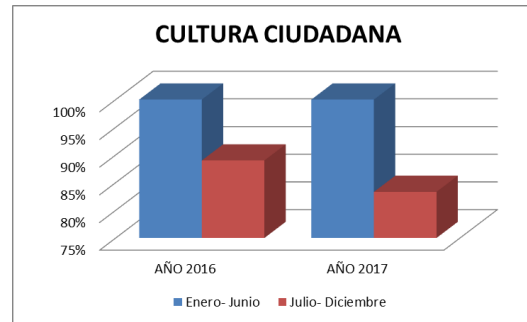
OPORTUNIDADES DE MEJORA PROYECTADAS

SERVICIO DE ACUEDUCTO	COSTO DE LA INVERSION
Mantenimiento módulos planta tratamiento	\$ 24,000,000
Compuertas para Bocatoma	\$ 35,000,000
Adecuaciones eléctricas estación de bombeo Balsora	\$ 30,000,000
Tubería de conducción de 6" en Condina aproximadamente 500 mtrs	\$ 37,000,000
Macro medidores de 6", 3, 4" (salidas de tanque 3 y 4 y en las estaciones de bombeo)	\$ 12,151.900
Estudio reposición de redes de aducción y conducción de bocatoma a planta de tratamiento	\$ 18.000.000
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
Cerramiento en malla de los lechos de secado	\$ 20,000,000
Sistema de poleas para los mantenimientos manuales	\$ 1,200,000
Marquesina	\$ 5,000,000
SERVICIO DE ASEO	
Estudios y costos tarifarios nuevas resoluciones de la CRA (AAA)	\$ 8,000,000
Carros auxiliares para centros poblados (barrido y ramales)	\$ 3,000,000
TOTAL PLAN DE INVERSION	\$ 193.351.900

NECESIDADES DE RECURSOS

- ✓ Financieros
- ✓ Humanos
- ✓ Materiales

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL



Se evidencia que durante el año 2017 el sistema de gestión de calidad tuvo cambios que llevaron a mejorar la distribución de funciones y el manejo de los procesos.

El personal administrativo se comprometió con la formulación de las diferentes matrices y los nuevos cambios para la transición de la norma ISO9001:2015

La alta dirección ha dispuesto los recursos económicos, técnicos, humanos y tecnológicos para el cumplimiento de los planes de mejora; también se dispuso de recursos para el asesoramiento en la transición de la norma ISO 9001:2015

Revisada la información proporcionada en cada uno de los procesos, los resultados de los indicadores y el alcance de cumplimiento de los objetivos, se concluye que el sistema de calidad ha presentado una mejora continua.

REVISION POR LA DIRECCION SGC ISO 9001:2015



E.S.P. TRIBUNAS CORCEGA



Mayo de 2018