

RESOLUCIÓN No. 168
(30 de abril de 2026)

POR LA CUAL SE FORMALIZA LA POLÍTICA DE CALIDAD Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P., SE ADOPTA EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA – EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

En uso de sus facultades legales, estatutarias y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994, el Decreto 1499 de 2017 y los Estatutos Sociales de la Empresa, y

CONSIDERANDO

1. Que el artículo 209 de la Constitución Política dispone que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
2. Que la Ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, define los derechos de los usuarios a recibir una prestación eficiente, continua y de calidad, dentro del cual se enmarca la operación de EMPODUITAMA S.A. E.S.P.
3. Que el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública", adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – como marco de referencia para la gestión de las entidades del Estado, e integra el Sistema de Gestión de la Calidad como uno de sus componentes esenciales.
4. Que el numeral 5.2 de la Norma ISO 9001:2015 establece que la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización, proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad, incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables y de mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.
5. Que el numeral 6.2 de la Norma ISO 9001:2015 dispone que la organización debe establecer objetivos de calidad en las funciones, niveles y procesos pertinentes, los cuales deben ser coherentes con la política de calidad, medibles, considerar los requisitos aplicables, ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente, y ser objeto de seguimiento, comunicación y actualización según corresponda.
6. Que la Resolución 2115 de 2007, expedida conjuntamente por el Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, señala las características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano, parámetros que enmarcan los compromisos de calidad de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. con sus usuarios.
7. Que EMPODUITAMA S.A. E.S.P. opera con un Sistema de Gestión de Calidad documentado en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad (M-GGR-01), el cual es administrado a través de la solución tecnológica dispuesta por la entidad para la gestión institucional, garantizando que la versión disponible en dicho sistema sea la única válida para su aplicación y consulta.
8. Que la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad han venido operando en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y se encuentran alineados con el direccionamiento estratégico institucional, las dimensiones del MIPG y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, por lo que resulta procedente formalizarlos mediante acto administrativo, otorgándoles respaldo jurídico y reconocimiento oficial dentro del marco normativo institucional.
9. Que la Política de Calidad que se formaliza mediante el presente acto es la siguiente:

"En EMPODUITAMA S.A. E.S.P. estamos comprometidos en garantizar el suministro continuo, eficiente de agua potable y calidad en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado generando así bienestar, en el marco de la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social buscando la satisfacción de los usuarios, mediante la mejora continua de los procesos, cumpliendo los requisitos legales, reglamentarios y ambientales; soportados en el del Sistema de Gestión de Calidad."

10. Que los Objetivos de Calidad que se formalizan, articulados con las dimensiones y políticas del MIPG, son los siguientes:

CUIDA LA VIBRANTE ESENCIA DE LA VIDA

- a) Suministrar a los usuarios servicios con calidad, continuidad y cobertura, cumpliendo estándares y requisitos legales aplicables – articulado con la Dimensión 5 "Gestión con Valores para Resultados" del MIPG;
- b) Alcanzar un alto nivel de satisfacción de los usuarios – articulado con la política de Servicio al Ciudadano, Dimensión 5;
- c) Gestionar los riesgos relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado – articulado con la Dimensión 7 "Control Interno" y la política de Administración del Riesgo; y
- d) Mantener en mejora continua el Sistema de Gestión de Calidad – articulado con la Dimensión 7, política de Mejora Continua, en concordancia con el numeral 10 de la Norma ISO 9001:2015.

11. Que, en concordancia con el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad y con los lineamientos del MIPG, resulta necesario adoptar un procedimiento operativo que aterrice la implementación, comunicación, seguimiento, medición y revisión periódica de la Política y los Objetivos de Calidad, así como las responsabilidades específicas de los líderes de proceso, garantizando con ello la sostenibilidad del Sistema.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. FORMALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD. Formalizar la Política de Calidad de EMPODUITAMA S.A. E.S.P., en los términos transcritos en la parte considerativa del presente acto, la cual se mantendrá publicada y actualizada en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad (M-GGR-01) o el documento que haga sus veces, conforme a la versión vigente que repose en el sistema de gestión documental de la entidad.

ARTÍCULO SEGUNDO. FORMALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD. Formalizar los cuatro (4) Objetivos de Calidad de EMPODUITAMA S.A. E.S.P., articulados con las dimensiones y políticas del MIPG conforme se describe en la parte considerativa, los cuales serán objeto de seguimiento, medición y reporte conforme al procedimiento adoptado en el artículo siguiente.

ARTÍCULO TERCERO. ADOPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. Adoptar el **Procedimiento de Gestión de la Política y Objetivos de Calidad (P-PMC-12)**, el cual hace parte integral del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa y desarrolla los aspectos operativos, técnicos y de seguimiento del presente acto, incluidos las responsabilidades, los mecanismos de comunicación, los indicadores de medición de los objetivos, la revisión por la Dirección y la actualización periódica.

ARTÍCULO CUARTO. RESPONSABILIDADES GENERALES. Todos los servidores, contratistas y colaboradores de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. son responsables de conocer, comprender y aplicar la Política de Calidad, así como de contribuir al logro de los Objetivos de Calidad desde sus respectivos roles. Las responsabilidades específicas por dependencia se establecen en el procedimiento adoptado en el artículo anterior.

ARTÍCULO QUINTO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición, reconociendo que la Política y los Objetivos de Calidad aquí formalizados han venido operando en el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa, y deroga todas las disposiciones internas que le sean contrarias.

ARTÍCULO SEXTO. PUBLICACIÓN. Publicar la presente Resolución en la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" de la sede electrónica de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. y socializarla a través de los canales de comunicación internos.


MANUEL ANDRÉS ACEVEDO ROJAS
GERENTE GENERAL
EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

Revisó: Soraida Daza- jefe Oficina Asesora Jurídica
Proyecto: Eduard Guillermo Camargo – jefe Oficina Asesora Planeación
Proyecto: Gustavo González – Profesional SGC

CUIDA LA VIBRANTE ESENCIA DE LA VIDA