



DIRECCIÓN DE

Planeación



#EPCPrimeroenAgua

MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 2/28

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	5
1.1 Objetivo	5
1.2 Alcance del Manual	5
1.3 Gestión Del Manual	5
1.4 Planificación de los Cambios.....	6
1.5 Control de Cambios.....	6
1.6 Consulta.....	6
2. PRESENTACIÓN GENERAL DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP.	7
2.1 Reseña Histórica.....	7
2.2 Localización.....	7
2.3 Estructura organizacional.....	8
2.4 Misión	8
2.5 Visión	9
2.6 Valores Institucionales.....	9
2.7 Análisis de contexto interno y externo	10
2.8 Clientes y partes interesadas	10
2.9 Horizonte institucional	10
3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	11
3.1 Sistema Integrado de Gestión	11
3.2 Alcance de la certificación de la norma ISO 9001:2015.....	11
3.3 Aplicabilidad del Sistema Integrado de Gestión	11
3.3 Política empresarial.....	11
3.4 Comunicación Con El Cliente.....	11
4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN	12
4.1 Modelo de Operación por Procesos.....	12
4.2 Caracterización de Procesos	13

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 3/28

4.3 Información Documentada del Sistema	13
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	14
5.1 Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Empresa.....	15
5.2 Política de Gestión.....	16
5.2 Objetivos Estratégicos	16
5.3 Política de Administración del Riesgo.....	17
5.3.1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	17
5.4 Planificación.....	18
5.4.1 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades.....	19
5.5 Roles, Responsabilidades, Autoridades y Rendición de Cuentas en la Organización.....	19
5.5.1 Grupo Operativo.....	20
5.6 Comunicación.....	20
5.7 Revisión por la Dirección	21
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	22
6.1 Provisión de los Recursos	22
6.2 Talento Humano.....	22
6.3 Infraestructura	22
6.4 Competencia, Formación y Toma de Conciencia.....	23
7. OPERACIÓN.....	23
7.1 Planificación y Control Operacional.....	23
7.2 Requisitos para los Productos y Servicios.....	23
7.2.2 Comunicación con el cliente	23
7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio.....	24
7.3 Diseño y Desarrollo.....	24
7.4 Control de los Procesos, Servicios y Productos Suministrados Externamente...	24
7.5 Producción y Provisión del Servicio.....	25
7.5.1 Control de la producción y de la Provisión del Servicio.....	25
7.5.2 Identificación y trazabilidad.....	25

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 4/28

7.5.3 Propiedad del cliente.....	25
7.5.4 Preservación del Producto y/o Servicio	26
7.5.5 Control de los Cambios	26
7.6 Control de las Salidas No Conformes	26
8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	26
8.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	26
8.2 Satisfacción del Cliente	27
8.3 Auditorías Internas.....	27
8.4 Planes de Mejoramiento	27

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 5/28

1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo

El presente manual, describe el desarrollo, la implementación y Mejoramiento del Sistema de Gestión de las Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP y demuestra como desde la Gerencia y de todos y cada uno de sus servidores públicos, se asume y da cumplimiento a los requisitos de calidad establecidos en la NTC ISO 9001:2015 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, a través de la identificación e interacción de sus procesos, con el propósito de ofrecer continuamente a la comunidad Cundinamarquesa y demás partes interesadas los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, aumentando así su satisfacción.

1.2 Alcance del Manual

El Manual para Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, es una herramienta a nivel estratégico mediante el cual se establece las directrices de cómo se da cumplimiento a los requisitos de las NTC y del MIPG, por lo consiguiente de él se deriva la estructura de procesos, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros.

El presente Manual es de uso permanente para los servidores públicos, contratistas y partes interesadas quienes, mediante su labor, aportan para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Mediante la implementación del presente Manual, la empresa evidencia la divulgación de su Sistema de Gestión hacia los servidores públicos, contratistas y partes interesadas, reconociendo la estructura organizacional y la especificación de la Misión y Visión con respecto a la Calidad, así como las diferentes Política de Gestión y los objetivos que apuntan al cumplimiento de las metas del Plan Estratégico.

1.3 Gestión Del Manual

Las Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, han adoptado el Sistema de Gestión bajo el cumplimiento de requisitos legales y normativos, mediante una decisión estratégica que le ayuda a mejorar su desempeño en cumplimiento de las

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 6/28

metas del Plan Estratégico y le proporciona a la vez una base sólida para la gestión de iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales adquiridos a través de la implementación del Sistema de Gestión se pueden enmarcar en:

- a) La capacidad para proporcionar continuamente los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, la del MIPG, del SG SST y los demás que apliquen de conformidad al objeto misional de la empresa.

1.4 Planificación de los Cambios

El proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico es el responsable del procedimiento PDE-Pc081 Planificación y gestión de los cambios en el cual se determina las necesidades de cambios para el Sistema de Gestión de la Empresa, estos cambios deben llevarse a cabo de manera planificada, teniendo en cuenta: el propósito de los cambios y sus consecuencias, la integridad del Sistema Integrado de Gestión, la disponibilidad de los recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

1.5 Control de Cambios

El proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico, es el responsable de la administración, mantenimiento y actualización del presente manual.

Los responsables o líderes de los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión, pueden solicitar cambios, los cuales serán estudiados y autorizados de acuerdo con los requisitos establecidos en el Proceso Planeación y Direccionamiento Estratégico, PDE-G001 Guía Control de la Información Documentada.

1.6 Consulta

El Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión, se encuentra disponible en la página web www.epc.com.co, en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión para

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 7/28

consulta de todos los servidores públicos de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.

2. PRESENTACIÓN GENERAL DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP.

2.1 Reseña Histórica

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., es una empresa constituida mediante escritura pública No 2069 de mayo 19 de 2008, sociedad por acciones de carácter oficial, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, cuyo principal accionista es la GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA. Tiene como objeto principal prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas, entre otros; así como servicios públicos no domiciliarios y el desarrollo de actividades complementarias inherentes a los mismos.

En concordancia con su objeto social y como Gestora del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento PAP-PDA, impulsa estrategias que permiten avanzar con celeridad en la cobertura urbana y rural de los servicios de acueducto y saneamiento básico, así como las transformaciones para el manejo empresarial de los mismos. Su gestión está orientada al mejoramiento de la calidad de vida de los cundinamarqueses, teniendo como referencia planes, programas y políticas del orden nacional, departamental y municipal que se encuentran en desarrollo.

Como gestora del Plan Departamental de Aguas de Cundinamarca, se ha destacado y ha sido reconocida a nivel nacional, por la calidad y la eficiencia de los proyectos a su cargo.

2.2 Localización

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., se encuentra localizada en la Avenida Calle 24 No 51-40 Piso 11,10 y 7 Bogotá - Colombia.

2.3 Estructura organizacional



2.4 Misión

Generamos desarrollo responsable y mejoramos las condiciones de vida de la población mediante la optimización en los procesos y la gestión integral de los proyectos para la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 9/28

2.5 Visión

Empresas Públicas de Cundinamarca en concordancia con la agenda 2030 se consolidará a nivel nacional como gestor y prestador de soluciones responsables a problemáticas en los Servicios Públicos Domiciliarios.

2.6 Valores Institucionales

El desarrollo de nuestra misión social lo enmarcamos en cinco valores fundamentales que orientan y legitiman nuestras acciones, comportamientos y relaciones con nuestros grupos de interés y equipos de trabajo, como servidores públicos, como lo establece el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la creación de la política de integridad en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

- **Honestidad:** Actuamos siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 10/28

2.7 Análisis de contexto interno y externo

Las Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, dentro de sus objetivos estratégicos ha definido acciones de control y seguimiento para el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico, de los cuales a través de los principios de auto control, auto gestión y auto regulación por parte de cada uno de los responsables de cada proceso identificado dentro del Sistema de Gestión, son evaluados con el fin de evidenciar su adecuación, conveniencia, eficacia y alineación continuas con el direccionamiento estratégico, conforme a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y los legales vigentes.

2.8 Clientes y partes interesadas

En las Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, se identifican y reconocen a los usuarios y partes interesadas, para lo cual se adelantan acciones con las cuales dar respuesta oportuna mediante información veraz, a través de los diferentes canales de información, permitiendo que sus usuarios tengan acceso a la información de acuerdo a sus necesidades y expectativas; adicionalmente determina los requisitos de las partes interesadas en los normogramas, estos se han integrado como requisitos del Sistema Integrado de Gestión, a través de los manuales, caracterizaciones, procedimientos y documentación asociada a estos, a su vez determina sus partes interesadas que sean pertinentes para el Sistema Integrado de Gestión.

2.9 Horizonte institucional

Para las Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, su razón de ser es expresada mediante la misión institucional, la cual está dirigida hacia la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de allí que la perspectiva de más alto nivel esté orientada hacia la comunidad y su entorno, fortalecidas mediante el reconocimiento de sus principios y valores institucionales, así como en reconocer las necesidades de los usuarios para poder enfocar la gestión hacia la satisfacción de sus necesidades enfocados hacia el logro de los objetivos institucionales.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 11/28

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3.1 Sistema Integrado de Gestión

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., ha establecido, documentado e implementado su Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 en coherencia con el Modelo integrado de planeación y Gestión MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno - MECI.

3.2 Alcance de la certificación de la norma ISO 9001:2015

El alcance certificado del Sistema Integrado de Gestión es: “Actividades de formulación, contratación, ejecución, seguimiento, supervisión e interventoría de proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico, así como las actividades de aseguramiento en la prestación de estos servicios públicos domiciliarios”.

3.3 Aplicabilidad del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., da aplicabilidad a todos los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, los cuales se hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

3.3 Política empresarial

Empresas Públicas de Cundinamarca hace posible el desarrollo responsable de los Servicios Públicos Domiciliarios, mejorando las condiciones de vida de la población.

3.4 Comunicación Con El Cliente

La EPC, ha establecido los siguientes canales de comunicación formal para la comunicación con los clientes:

- Encuestas de satisfacción del cliente.
- Atención de quejas y reclamos (ver procedimiento de Atención a Usuarios)

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 12/28

- Comunicación escrita: Página web, redes sociales, medios físicos de alta circulación, facturas de cobro de los servicios que presta la EPC, volantes entre otros.
- Comunicación radial
- Audiencias públicas y rendición de cuentas.

4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN

4.1 Modelo de Operación por Procesos

El Modelo de Operación por procesos de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., está integrado por 14 procesos los cuales están estructurados en el mapa de procesos. [Anexo 1](#)

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección, en los cuales se encuentran: Planeación y Direccionamiento Estratégico, Estructuración de Nuevos Negocios y Seguimiento y Control.

Procesos Misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Empresa en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser, en los cuales se encuentran: Servicio al Cliente, Gestión de Proyectos, Operación de Servicios Públicos Domiciliarios y Aseguramiento del Servicio.

Procesos de Apoyo: Son el conjunto de procesos relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias financieras y administrativas, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las actividades estratégicas y misionales de la Empresa, en los cuales se encuentran: Gestión Humana, Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Gestión Contractual, Gestión de Recursos Físicos y Tecnologías de la Información, Gestión Documental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 13/28

4.2 Caracterización de Procesos

Para conocer el contexto general de cada uno de los procesos, se cuenta con un documento llamado Caracterización de Proceso, en el cual se refleja de manera general el ciclo P-H-V-A (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), describiendo las interacciones entre los procesos, los proveedores, las entradas, las actividades, salidas y clientes del proceso; además se hace referencia a los recursos, la documentación necesaria donde se describen los criterios y métodos para la operación.

- Criterios y métodos para el control de los procesos: La EPC, implementa los respectivos controles evidenciando la eficiencia y eficacia de los procesos a través de información documentada, la cual describe las diferentes actividades que los conforman; y a través de las caracterizaciones, en las que se describen los mecanismos de control.
- Acciones para alcanzar los resultados planificados: a través del seguimiento de los procesos se detecta la necesidad de aplicar acciones para alcanzar los resultados. Gestión frente a la operación de los riesgos y oportunidades.
- Es importante enfatizar que la EPC, conserva la responsabilidad de la gestión cuando algunos procesos son llevados a cabo por terceros.
- Los servicios contratados se controlan a través de la evaluación de los proveedores y el seguimiento del servicio ofrecido.

4.3 Información Documentada del Sistema

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión, se elaboran de acuerdo con el Instructivo PDE-I015 Creación, modificación o eliminación de la Información Documentada, que se encuentra en el proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico y se controlan de acuerdo con el PDE-G001 Guía Control de la Información Documentada del mismo proceso.

Para el Control de Registros se da cumplimiento a la Ley General de Archivos (Ley 594 del 2000), a los requerimientos normativos del Archivo General de la Nación y del Comité de Archivo a través del proceso Gestión Documental.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 14/28

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión se publican, administran y mantienen en la NASS de la Dirección de Planeación y en la página web en el link <http://www.epc.com.co/intranet2012/meci2015/>. Su vigencia y actualizaciones se controlan a través de PDE-G001 Guía Control de la Información Documentada y se cuenta con el PDE-F001 Listado Maestro de Documentos.

Para la radicación, distribución, trámite, consulta y conservación de los registros de todas las Comunicaciones Oficiales se utiliza la herramienta de gestión documental "MERCURIO".

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de la Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP., proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad con el Sistema de Gestión identificando continuamente las necesidades y expectativas de sus clientes, asegurándose de que los Objetivos estratégicos, metas, programas y proyectos cumplan los requisitos legales y reglamentarios.

Las estrategias y acciones que la alta dirección utiliza para demostrar su compromiso, se gestionan de la siguiente manera:

ESTRATEGIA	ACCIONES PARA LOGRARLO
Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	Programación y realización de la Revisión por la Dirección, la cual evidencie las oportunidades de mejora, cambios en el SG y las necesidades de los recursos.
Asegurándose de que se establezcan la política, los objetivos de la calidad para el sistema de gestión y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;	Programación y realización de la Revisión por la Dirección, la cual evidencia que el sistema de gestión de la calidad es adecuado a los objetivos que persigue la gerencia.
Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;	Implementación de Caracterizaciones, procedimientos y demás información documentada que destaca la misionalidad de la empresa.
Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;	Verificación al estado del sistema integrado de gestión, su alcance, la determinación del contexto interno – externo, sus partes interesadas con el fin de determinar el pensamiento basado en riesgos y oportunidades.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 15/28

Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;	Apropiación del Presupuesto por vigencia Acciones para el fortalecimiento del SG Planificación, desarrollo y seguimiento del Plan Institucional de Capacitaciones, de bienestar y de incentivos.
Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad	Programación y ejecución de Capacitaciones, seguimiento al cumplimiento de requisitos del SG NTC ISO 9001 - MIPG
Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos	Seguimiento a las metas establecidas mediante indicadores, seguimiento a las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	Mediante la realización de comités, reuniones por procesos, implementación del plan de capacitaciones y de bienestar.
Promoviendo la mejora;	Cumplimiento de los requisitos legales. Cumplimiento del Plan estratégico
Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad	Cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo – Plan Estratégico

5.1 Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Empresa

Las Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, ha definido las responsabilidades y autoridades de los servidores públicos de la empresa, las cuales se encuentran descritas en el manual específico de cargos y funciones.

La responsabilidad y autoridad se establece en descripciones del puesto de trabajo y/o en los procedimientos detallados. La Gerencia de la EPC facilita el otorgamiento de autoridad y la toma de decisiones asegurando al mismo tiempo que todas las actividades se llevan a cabo por los servidores públicos que tienen la responsabilidad y autoridad para hacerlo.

Para efectos de determinar las autoridades en el Sistema Integrado de Gestión se ha establecido la siguiente descripción de los niveles jerárquicos: Línea Estratégica y tres líneas de defensa. [Anexo 2](#)

Son funciones de los responsables de los procesos:

a) Promover la participación del personal a su cargo que haga parte del mismo y que tenga incidencia en el servicio al cliente.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 16/28

b) Asegurarse que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que participan en el proceso, conozcan sus funciones y la autoridad con la que cuentan para realizarlas y desarrollarlas.

c) Generar acciones de control con los cuales verificar que los servidores públicos que ejecutan los procesos sean competentes para realizar las actividades teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad.

d) Informar a la línea estratégica sobre el desempeño del sistema en el proceso de que es responsable y la necesidad de cualquier mejora.

5.2 Política de Gestión

En Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., buscamos el bienestar de la comunidad y generamos satisfacción a nuestros clientes y demás grupos de interés, mediante la calidad de nuestros servicios en la gestión integral de proyectos y el apoyo para el aseguramiento de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios; contando con un equipo humano idóneo, tecnología apropiada y el compromiso con la mejora continua de nuestros procesos, cumpliendo a cabalidad con los requisitos aplicables a la empresa.

5.2 Objetivos Estratégicos

1. Gestionar responsablemente proyectos e inversiones en servicios públicos domiciliarios.
2. Fortalecer y diversificar las líneas de negocio, que permitan obtener rentabilidad y crecimiento integral empresarial en el corto y mediano plazo.
3. Fortalecer las competencias empresariales y de capital humano incrementando los niveles de eficiencia y eficacia administrativa, afrontando retos que agregan valor a la gestión institucional.
4. Apropiar el desarrollo responsable como parte de la estrategia objeto de la empresa.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 17/28

5.3 Política de Administración del Riesgo

Para Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, la Política de Gestión de Riesgos se define según los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG Dimensión de Direccionamiento Estratégico - adoptado mediante acto administrativo para lo cual toma como referente la estructura de las líneas de defensa para la operación frente a los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital.

La presente política involucra a todos los Servidores Públicos de Empresas públicas de Cundinamarca SA ESP, a todos los procesos, procedimientos que integran las Direcciones, quienes establecen los lineamientos que permitan la identificación, el análisis, la valoración, el tratamiento y el seguimiento de las acciones con el fin de mitigar los riesgos que pudieran afectar la misión y el cumplimiento de los objetivos institucionales y de procesos, en el marco del Plan de Estratégico, mediante:

- ✓ El establecimiento de acciones de control previo a la gestión del proceso (preventivas) o durante el desarrollo del mismo (detectivas) para los riesgos identificados.
- ✓ La actuación correctiva y oportuna ante la materialización de los riesgos identificados.

Para operar adecuadamente los riesgos Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, determina las acciones para asumir, reducir y mitigar el riesgo al igual que establece acciones, cuando se presente la materialización de estos.

5.3.1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Con la promulgación de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Estatuto Anticorrupción, se pretende fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. La mencionada Ley en su capítulo VI "Políticas Institucionales y Pedagógicas", artículos 73 y 76, estableció la obligación del Gobierno Nacional de elaborar la metodología para la implementación de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, donde contempla actividades en sus componentes para

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 18/28

optimizar la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión pública en procura de la satisfacción del ciudadano.

5.4 Planificación

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley y en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, se han definido los siguientes niveles e instrumentos de planeación.

Herramienta de planeación	Tipo de proceso	Proceso
Plan Nacional de Desarrollo		
Plan Departamental de Desarrollo		
Plan Estratégico	Estratégico	Planeación y Direccionamiento Estratégico
Plan Estratégico de Inversión - PEI	Estratégico	Planeación y Direccionamiento Estratégico
Plan de Aseguramiento de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico Fase III	Misional	Aseguramiento de la prestación del Servicio
Presupuesto	Apoyo	Gestión Financiera
Plan Anual de Adquisiciones	Apoyo	Gestión Contractual
Acuerdos de Gestión	Apoyo	Gestión Humana
Planes de Acción	Estratégicos, Misionales y Apoyo	Todos los Procesos
Programas	Estratégicos, Misionales y Apoyo	Todos los Procesos
Proyectos	Estratégicos, Misionales y Apoyo	Todos los Procesos
Cronogramas	Estratégicos, Misionales y Apoyo	Todos los Procesos
Planes de Trabajo	Estratégicos, Misionales y Apoyo	Todos los Procesos

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 19/28

5.4.1 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades.

En relación a la gestión del riesgo, las Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, dentro de su Sistema de Gestión, ha considerado las situaciones externas e internas que son pertinentes para el logro de sus objetivos tanto institucional, como por cada uno de los procesos definidos, así como los requisitos para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para lo cual se han determinado los riesgos y oportunidades necesarios con el fin de:

- a.** Asegurar que el Sistema de Gestión puede lograr sus resultados previstos.
- b.** Aumentar los efectos deseables.
- c.** Prevenir o reducir efectos no deseados.
- d.** El logro de la mejora continua

Como componente importante de la planeación y con el fin de minimizar la ocurrencia de situaciones que puedan impactar en el cumplimiento de los objetivos y metas, se identifican, valoran, analizan y formulan las políticas para la administración del riesgo utilizando los criterios establecidos en el documento Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

De la misma manera y en cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se identifican y gestionan de manera transversal los Riesgos de Corrupción.

Para el tratamiento de las oportunidades identificadas se cuenta con el procedimiento SYC-Pc003 Planes de Mejoramiento por Procesos.

5.5 Roles, Responsabilidades, Autoridades y Rendición de Cuentas en la Organización

La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que el sistema integrado de gestión es conforme con los requisitos normativos.
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 20/28

- Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema integrado de gestión y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurarse de que promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurarse de que la integridad del sistema se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.

Los niveles de autoridad, roles y responsabilidades se encuentran definidos de acuerdo a las actividades o procedimientos y están establecidos en los documentos: GH-M004 Manual de Funciones y Perfil de Cargo, La Decisión Empresarial No. 028 de 22 de mayo de 2018 *"Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión con sus respectivos comités"*, La Resolución 625 del 29 de diciembre de 2017 *"Por la cual se expide el Manual de Contratación"*, SAC-G002 Guía para la Atención de los Clientes y las Partes interesadas, SYC-Pg006 Programa de Auditorías, PDE-M001 Manual de Calidad, entre otros. En la Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridad del Sistema Integrado de Gestión, se evidencia los roles del Sistema, la conformación, la responsabilidad y la autoridad. [Anexo 02](#)

5.5.1 Grupo Operativo

El grupo operativo para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., estará conformado por un delegado de cada una de la Direcciones y Subgerencias, se encuentra establecido en la Decisión Empresarial No. 028 de 22 de mayo de 2018 *"Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión con sus respectivos comités"*.

5.6 Comunicación

Para las comunicaciones internas y externas se han establecido la SAC-G002 Guía para la Atención de los Clientes y Partes Interesadas y en el SAC-PI002 Plan de Comunicaciones. Al interior de cada dependencia los Subgerentes, Secretaría y Directores llevan a cabo reuniones con sus equipos de trabajo para tratar temas relacionados con su gestión.

Se cuenta con SAC-G003 Guía Rendición de Cuentas, la que brinda los parámetros para que la alta dirección presente información de la gestión de la Empresa a las partes interesadas y la dirección de servicio al cliente cuenta con una estrategia Permanente de Rendición de Cuentas, la cual busca responder a las necesidades y

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 21/28

expectativas de las comunidades y de la organización en el marco de los tres elementos de la rendición de cuentas, Informar, Dialogo, e Incentivos.

5.7 Revisión por la Dirección

Como uno de los medios de autoevaluar el control y gestión, la alta dirección ha determinado llevar a cabo revisiones por la dirección una vez al año, para asegurarse de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema, así como para determinar oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios cuando sea necesario.

La alta dirección realiza jornadas estratégicas en periodos determinados para verificar el desempeño de las dependencias y conformidad de los productos y servicios en lo que respecta al Plan Estratégico aprobado.

Con el fin de realizar una planeación adecuada de la revisión por la dirección se debe tener en cuenta las siguientes entradas:

- Estado de las acciones o compromisos de las revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al Sistema Integrado de Gestión.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - 2) El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
 - 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - 4) Las no conformidades y acciones correctivas.
 - 5) Los resultados de seguimiento y medición.
 - 6) Los resultados de las auditorias.
 - 7) El desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

Al igual se debe tener en cuenta las siguientes salidas donde se incluyan las decisiones y acciones con respecto a:

- De las oportunidades de mejora

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 22/28

- De cualquier necesidad de cambio
- De necesidades de recursos

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los Recursos

Los recursos para el normal funcionamiento de la Entidad y la prestación de los servicios se determinan a través del Presupuesto General, que es administrado y controlado por el proceso de Gestión Financiera. La formulación la efectúan los subgerentes, secretarios y directores, los cuales conforman el nivel directivo de la Empresa y son los responsables de la ejecución de la planeación estratégica.

El Director de Planeación de la Empresa es responsable de solicitar y ejecutar los recursos destinados para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, así como de asegurar que dichos recursos sean incluidos dentro del presupuesto anual.

6.2 Talento Humano

Se ha documentado el Acuerdo 024 de 2019 J. Directiva (Manual de Funciones) y la Decisión empresarial N-039 por la cual se establece el marco de referencia y se distribuyen los cargos autorizados para los trabajadores oficiales, de los diferentes empleos de la planta de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.

6.3 Infraestructura

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., No cuenta con infraestructura propia, pero para determinar, proporcionar y mantener la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, determina presupuesto para el arrendamiento y mantenimiento de las instalaciones necesarias.

La infraestructura de hardware y software requerida es administrada por la Dirección de Gestión Humana y Administrativa, y las Comunicaciones a través del proceso de Servicio al Cliente.

Los servicios de apoyo necesarios son suministrados por el proceso de Gestión de Recursos Físicos y Tecnologías de la Información.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 23/28

6.4 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

La Secretaria de Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Gestión Humana y Administrativa toma las acciones necesarias para garantizar la competencia del personal que labora y presta sus servicios en la Entidad mediante la ejecución de: Plan de bienestar e Incentivos, Plan Institucional de Capacitación y la aplicación del GH-Pg004 Programa de Evaluación Personal de Planta.

Como herramienta de concientización, promoción y comunicación se desarrollan actividades dentro del Sistema Integrado de Gestión.

7. OPERACIÓN

7.1 Planificación y Control Operacional

En cada proceso se han definido las actividades necesarias para planificar y desarrollar la realización del producto y la prestación del servicio para lo cual se han documentado las políticas de operación, los criterios y métodos necesarios a través de los manuales, procedimientos, guías, protocolos e instructivos.

7.2 Requisitos para los Productos y Servicios

7.2.2 Comunicación con el cliente

El proceso de servicio al cliente como proceso misional, establece las disposiciones para comunicar la información relacionada con los aspectos relativos a la ejecución del Plan de Desarrollo, Plan Estratégico, los eventos propios de la Empresa y los escenarios de participación ciudadana a través de los siguientes medios:

- Boletines informativos
- Página web
- Carteleras
- Correo electrónico
- Redes Sociales

El Gerente efectúa rendición de cuentas a la Asamblea Departamental y a municipios del Departamento.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 24/28

Para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demandas, se ha definido el procedimiento SAC-Pc078 Control de Recepción, Elaboración y Envío de Respuestas a PQRSD.

Dentro del Plan de Anticorrupción se fortalecieron las estratégicas de rendición de cuentas y Atención al Ciudadano.

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio

En Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., los requisitos normativos están determinados por las leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y circulares, que se identifican en los normogramas y en el listado maestro de documentos que se han integrado a los respectivos procesos.

Para identificar las necesidades de las partes interesadas - usuarios se utilizan entre otros los siguientes medios:

- El GP-Pc061 Procedimiento Identificación, Concertación y Seguimiento a las Necesidades de Inversión de los Municipio.
- Las solicitudes de los usuarios radicadas en las diferentes oficinas.
- Los proyectos radicados en el Banco Departamental de Programas y Proyectos en la ventanilla única y en el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.

7.3 Diseño y Desarrollo

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., planifica y controla el diseño y desarrollo de los negocios que se suscriben con entidades públicas y/o privadas, para la elaboración de estudios y diseños mediante el OSPD-Pc080 procedimiento Diseño y Desarrollo, en el proceso de Operación de Servicios Públicos Domiciliarios.

7.4 Control de los Procesos, Servicios y Productos Suministrados Externamente

En el proceso de Gestión Contractual mediante la Resolución No. 625 de 2017 "Por la cual se expide el manual de contratación Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP." da los lineamientos que deben ser tenidos en cuenta para adelantar las

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 25/28

actividades precontractuales y contractuales requeridas para la adquisición de los bienes y servicios.

Toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios se establece en los estudios previos, contratos, actas de inicio, liquidación, entre otros.

Se asegura que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados a través de la Resolución 087 de 2013 Manual de Interventoría y Supervisión.

En el GC-I010 Instructivo Evaluación de Proveedores tiene como propósito establecer la metodología para evaluar el desempeño de los proveedores de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., en relación con su capacidad de suministrar bienes y servicios a la organización que cumplan con los requisitos establecidos.

7.5 Producción y Provisión del Servicio

7.5.1 Control de la producción y de la Provisión del Servicio

En el Sistema Integrado de Gestión se han establecido para cada uno de los procesos, dentro del ciclo PHVA, los elementos de planeación, ejecución, verificación y control, además se han determinado y asignado los recursos necesarios para garantizar la prestación del servicio en condiciones controladas.

7.5.2 Identificación y trazabilidad

Durante el desarrollo del servicio se puede identificar el estado a través de los documentos, registros y sistemas de información.

7.5.3 Propiedad del cliente

Para establecer los lineamientos para proteger y salvaguardar la propiedad del cliente se cuenta con el GP-Pt002 Protocolo Manejo de la Propiedad del Cliente.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 26/28

7.5.4 Preservación del Producto y/o Servicio

Las disposiciones para la adecuada identificación, manipulación, almacenamiento y protección de los documentos que soportan la prestación del servicio se encuentran descritas en los procedimientos del sistema.

7.5.5 Control de los Cambios

El control de los productos y servicios se realiza siguiendo los métodos establecidos en los procedimientos de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo que entregan productos y servicios a los clientes.

7.6 Control de las Salidas No Conformes

Se tiene definido que solamente en los procesos misionales se identifican y reportan las salidas no conformes. Para el tratamiento de las posibles salidas no conformes que se presenten, se ha documentado el procedimiento PDE-Pc005 Control de Salidas No Conformes.

8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

8.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

En el Sistema Integrado de Gestión, se determinan criterios de seguimiento y medición los cuales permiten:

- Realizar seguimiento a lo que es necesario medir;
- Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación donde se aseguran los resultados, según los criterios frente a los que se evaluará el desempeño
- Cuando realizar el seguimiento y la medición; y analizar, evaluar y comunicar los resultados obtenidos.

Se cuenta con PDE-G006 Guía Gestión de Indicadores y la planificación de la medición y las políticas de seguimiento y medición se han detallado en el formato PDE-F245 Ficha Técnica Indicadores de Gestión, adicionalmente se cuenta con la medición al cumplimiento de las metas del plan de acción institucional.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 27/28

8.2 Satisfacción del Cliente

Como herramientas para la medición de la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos y la oferta de valor, se han diseñado los siguientes mecanismos:

- Encuestas: Realizadas a los clientes internos y externos, las cuales son desarrolladas por los diferentes procesos.
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: Las cuales se reciben y tramitan a través de la dirección de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, quien las remite al área competente para su trámite.

8.3 Auditorías Internas

El Sistema Integrado de Gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., es objeto de auditorías internas de calidad, las cuales son planificadas por el proceso Seguimiento Y Control, mínimo una vez al año. Las auditorias del sistema se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento SYC-Pc004 Auditorías Internas.

8.4 Planes de Mejoramiento

Como resultado del seguimiento y evaluación independiente se formulan no conformidades y oportunidades de mejora, las cuales se gestionan de acuerdo con el procedimiento SYC-Pc003 Planes de Mejoramiento por Procesos.

Adicionalmente, como mecanismo para atender las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de las auditorías y las observaciones de los órganos de control externos se documentan planes de mejoramiento institucional.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: PDE-M001
		Versión: 9
		Fecha: 19/03/2021
		Pág. 28/28

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
0	26/07/2012	Versión inicial		Director de Planeación
1	23/06/2015	Cambio de imagen corporativa		Director de Planeación
2	02/08/2016	Adición de los Numerales 1,2,3,4 con respecto a la información de la empresa		Director de Planeación
3	11/08/2016	Cambio Imagen Corporativa		Director de Planeación
4	28/09/2017	Cambio en el Diseño de portada		Director de Planeación
5	22/06/2018	Reestructuración y actualización de la guía de acuerdo a los cambios de Norma ISO 9001:2015.	Manuel Sandoval Villamizar	Director de Planeación
6	23/08/2018	Actualización de información documentada que relaciona el manual y terminología de Norma ISO 9001:2015.	Manuel Sandoval Villamizar	Director de Planeación
7	02/05/2019	Se incorporan los procesos nuevos de apoyo Gestión Documental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se actualiza información documentada que ha presentado ajustes.	Edna Lara	Director de Planeación
8	07/10/2019	Actualización de los Valores Institucionales, teniendo en cuenta lo enmarcado en la política de Integridad del MIPG	Edna Lara	Director de Planeación
9	19/03/2021	Actualización general del documento	Juan Pablo Ospina Guerra	Director de Planeación