



DIRECCIÓN DE
Planeación

 **#EPCPrimeroenAgua**

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 2/38

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 Objetivos Estratégicos	9
2.7 Valores Institucionales.....	9
2.8 Análisis de contexto interno y externo	10
2.9 Clientes y partes interesadas	11
2.10 Horizonte institucional.....	11
3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	11
3.1 Sistema Integrado de Gestión	11
3.2 Alcance.....	12
3.3 Aplicabilidad del Sistema Integrado de Gestión.....	12
3.3 Comunicación con el cliente	12
4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN	12
4.1 Modelo de Operación por Procesos.....	12

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 3/38

4.2 Caracterización de Procesos	13
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	14
5.1 Enfoque al cliente	16
5.2 Política de Gestión.....	16
5.2.2 Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y drogas	17
5.2.3 Política Integral del plan estratégico de seguridad vial.....	17
5.2.5 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	18
5.3 Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Empresa.....	18
5.3.1 Participación y consulta de los trabajadores	20
5.3.1.1 Grupo Operativo.....	21
6. Planificación	21
6.1 Gestion de cambio.....	22
6.2 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades.	22
6.2.1 Identificación de peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo.....	23
7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	24
7.1 Provisión de los Recursos	24
7.1.1 Talento Humano.....	24
7.1.2 Infraestructura	25
7.1.3 Competencia y Toma de Conciencia.....	25
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.....	25
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	25
7.1.5 Conocimientos de la organización.....	26
7.2 Comunicación.....	26
7.3 Información Documentada del Sistema	27
8. OPERACIÓN.....	27
8.1 Planificación y Control Operacional.....	27
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios.....	27
8.2.1 Comunicación con el cliente	27

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 4/38

8.2.2 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio.....	28
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	28
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	29
8.3 Diseño y Desarrollo.....	29
8.4 Control de los Procesos, Servicios y Productos Suministrados Externamente...	29
8.4.1 Compras	30
8.4.1.1 Contratistas	30
8.4.1.2 Contratación externa	30
8.5 Producción y Provisión del Servicio	31
8.5.1 Control de la producción y de la Provisión del Servicio	31
8.5.2 Identificación y trazabilidad	31
8.5.3 Propiedad del cliente y proveedores externos	31
8.5.4 Preservación del Producto y/o Servicio	31
8.5.5 Control de los Cambios	32
8.5.6 Actividades Posteriores a la Entrega.....	32
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	32
8.6.1 Preparación y respuesta ante emergencias.....	32
8.7 Control de las Salidas No Conformes	33
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	33
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	33
9.1.1 Satisfacción del Cliente	34
9.1.2 Análisis y evaluación.....	34
9.1.3 Evaluación del cumplimiento.....	34
9.2 Auditorías Internas.....	35
9.3 Revisión por la Dirección.....	35

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 5/38

1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo

El presente manual, describe el desarrollo, la implementación y Mejoramiento del Sistema de Integrado 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 establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de las normas ISO que la entidad implemente, 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 conforme al objeto empresarial.

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 establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y de las normas ISO que la entidad implemente, 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 Integrado de Gestión hacia los servidores públicos, contratistas y partes interesadas, reconociendo la estructura organizacional y la especificación de la misión y visión, así como la Política Integrada 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 Integrado 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 DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 6/38

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 Integrado de Gestión se pueden enmarcar en:

- a) La capacidad para proporcionar continuamente los servicios para la formulación, contratación, ejecución, seguimiento, supervisión e interventoría de proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico.
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos, oportunidades y peligros asociados con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad de los requisitos conforme a las normas y modelos implementados 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 institucionales que puedan afectar el Sistema integrado 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 del Sistema Integrado de Gestión, se encuentra disponible en la página web <https://epc.com.co/>, en el menú intranet - Sistema Integrado de Gestión para

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 7/38

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.

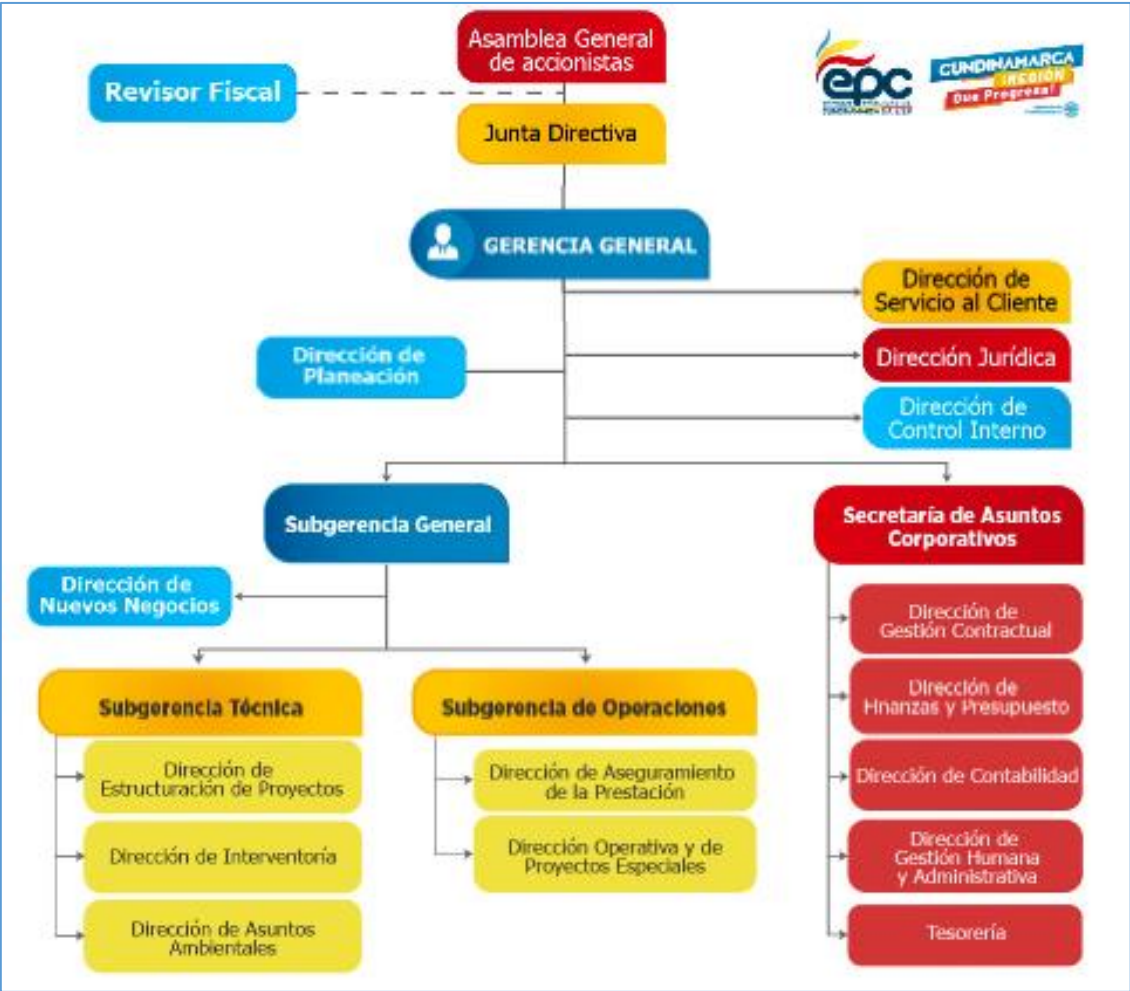
En concordancia con su objeto social y como Gestora del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento PAP-PDA, impulsa estrategias que permiten avanzar con celeridad en la cobertura urbana y rural de los servicios de acueducto y saneamiento básico, así como las 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 DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 9/38

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 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.

2.7 Valores Institucionales

El desarrollo de nuestra misión social lo enmarcamos en seis 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.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 10/38

- **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:** Cumpló 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.
- **Hidroetica:** Me reconozco como precursor del cuidado recurso hídrico, en mi aspecto laboral, personal y familiar.

2.8 Análisis de contexto interno y externo

En el análisis del contexto se identifican las cuestiones externas e internas de la entidad, conociendo las generalidades para el logro de los objetivos estratégicos en los cuales ha definido acciones de control y seguimiento para el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico, 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 integrado de Gestión, de igual forma el contexto nos permite analizar la satisfacción de partes interesadas, el bienestar de los trabajadores por medio de la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral, de la organización en su entorno, lo cual conlleva al cumplimiento con los propósitos institucionales.

El mecanismo por el cual se realiza el análisis del contexto estratégico (interno y externo) de la organización, es a través de la matriz PDE-F368 Matriz Contexto Estratégico con la metodología FODA, la cual se revisa anualmente con los responsables de cada proceso con el acompañamiento de la dirección de planeación y se actualiza según los cambios en las cuestiones que sean pertinentes al sistema de gestión implementado.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 11/38

2.9 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.

El mecanismo por el cual se realiza la identificación de los clientes y partes interesadas pertinente de la organización y de sus procesos, es a través de una matriz PDE-F369 Matriz Partes Interesadas por cada proceso, sus necesidades y expectativas, la cual se revisa anualmente con los responsables de cada proceso con el acompañamiento de la dirección de planeación y se actualiza según los cambios en las cuestiones que sean pertinentes al sistema de gestión implementado.

2.10 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.

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 las normas ISO

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 12/38

9001:2015, ISO 45001:2018 en coherencia con el Modelo integrado de planeación y Gestión MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI y las demás normas ISO que la entidad decida implementar.

3.2 Alcance

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, ISO 45001:2018 y de las normas ISO que la entidad implemente, así como el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, los cuales se hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en todos los (15) procesos de la entidad.

3.3 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 peticiones, quejas y reclamos PQRSD (ver procedimiento de Atención a Usuarios)
- Comunicación escrita: Página web, redes sociales, medios físicos de alta circulación, volantes entre otros.
- Comunicación radial
- Audiencias públicas y rendición de cuentas.

4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN

4.1 Modelo de Operación por Procesos

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 13/38

El Modelo de Operación por procesos de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., está integrado por 15 procesos los cuales están estructurados en el mapa de procesos. [Anexo 1 Mapa de procesos](#)

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, Gestión de Tecnologías de la Información, Gestión Documental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 14/38

- 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, oportunidades y peligros.
- 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.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de 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 integrado 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 integrado de gestión, así como la prevención de las lesiones y el deterioro de la Salud y lugares de trabajo seguro	Programación y realización de la Revisión por la Dirección - rendición anual de cuentas, la cual evidencie las oportunidades de mejora, cambios en el sistema integrado de gestión - SIG y las necesidades de los recursos.
Asegurándose de que se establezcan las políticas, los objetivos del sistema integrado 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 integrado de gestión es adecuado a los objetivos que persigue la gerencia, siendo establecidos por la alta dirección y quedando registrado como información documentada en el acta de la revisión por la dirección.
Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema integrado de gestión - SIG en los procesos de negocio de la	Implementación de Caracterizaciones, procedimientos y demás información documentada que destaca la misión de la empresa.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 15/38

ESTRATEGIA	ACCIONES PARA LOGRARLO
organización;	
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. Se realizan teniendo en cuenta la política de operación del riesgo y se registran en los mapas de riesgos de gestión y corrupción, teniendo en cuenta la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública.
Asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión - SIG estén disponibles;	Apropiación del Presupuesto por vigencia Acciones para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión - SIG Planificación, desarrollo y seguimiento del Plan Institucional de Capacitaciones, de bienestar y Plan anual de Seguridad y Salud en el Trabajo. Así como los recursos relacionados con el personal, infraestructura, ambiente, entre otros.
Comunicando la importancia de la gestión del sistema integrado que implementa la entidad de eficaz y conforme con sus requisitos	Programación y ejecución de capacitaciones, seguimiento al cumplimiento de requisitos del Sistema Integrado de Gestión - SIG, todas las normas que la entidad implemente y la normatividad aplicable. Mediante estrategias de comunicación establecidas en el plan de comunicaciones tales como: página institucional, redes sociales, correos masivos, periódico informativo y comités institucionales, lo anterior en cumplimiento de los requisitos de la política de gestión del conocimiento .
Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades	Mediante el desarrollo del plan anual de seguridad y salud en el trabajo (componente de capacitaciones) A través del funcionamiento de los comités COPASST y comité de convivencia, así como la implementación de procedimientos.
Asegurándose de que el sistema integrado de gestión logre los resultados previstos	Seguimiento a las metas establecidas mediante indicadores, seguimiento a las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, evaluación del cumplimiento de los requisitos legales, la satisfacción del cliente. Así como los mecanismos de auditoría interna y revisión por la dirección
Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema integrado de gestión.	Mediante la realización de comités, reuniones por procesos, implementación del plan de capacitaciones, de bienestar y plan anual de seguridad y salud en el trabajo.
Establecer e implementar procesos para la consulta y participación de los trabajadores	Se cuentan con mecanismos de comunicación como lo son el correo electrónico, los comités, los representantes de los trabajadores y grupo operativo.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 16/38

ESTRATEGIA	ACCIONES PARA LOGRARLO
Asegurando y Promoviendo la mejora continua del sistema integrado de gestión ;	Cumplimiento de los requisitos técnicos y legales de las normas aplicables. Cumplimiento del Plan estratégico institucional. Promoviendo la toma conciencia por parte de los involucrados (trabajadores y contratistas) Así como el seguimiento de los incidentes, las no conformidades y acciones correctivas,
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 Enfoque al cliente

Empresas públicas de Cundinamarca es una entidad comprometida con el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurando que:

- Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, teniendo en cuenta el normograma de la entidad.
- Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos, servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta el seguimiento de los informes de encuestas de satisfacción y por ende a los derechos de petición PQRSD.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente teniendo en cuenta los informes de PQRSD, las encuestas de satisfacción y los planes de mejoramiento resultado de estos.

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.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 17/38

5.2.1 política de la SST

Empresas públicas de Cundinamarca S.A ESP, asume responsablemente y con el interés de proteger integralmente y mejorar la calidad de vida de los servidores públicos, contratistas y visitantes involucrados dentro del objeto de su misional, la declaración de compromisos para construir una cultura de prevención a través del autocuidado, ambientes seguros de trabajo y mitigación de peligros identificados, generando acciones de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, cumpliendo con la normatividad vigente. [Política de Gestion de SST](#)

5.2.2 Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y drogas

Ver. [Política de prevención del consumo de Tabaco Alcohol y Drogas.pdf](#)

5.2.3 Política Integral del plan estratégico de seguridad vial

Ver. [Política integral del plan estratégico de seguridad vial](#)

5.2.4 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.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 18/38

✓ 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. [Política De Operación Del Riesgo](#)

Las políticas que hacen parte del sistema integrado de gestión se socializan de manera masiva a los funcionarios y contratistas de la organización a través de correo electrónico, piezas de comunicación, se encuentran publicadas en la pagina institucional de la entidad, disponible para las partes interesadas.

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

5.3 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

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 19/38

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 Roles y Responsabilidades SGC](#) y para el caso del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se cuenta con el [Anexo 3 Roles y Responsabilidades SG- SST](#)

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.
- 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.

Los niveles de autoridad, roles y responsabilidades se encuentran definidos de acuerdo a las actividades o procedimientos y están establecidos en los documentos: Acuerdo 024 de 2019 J. Directiva (Manual de Funciones) y sus respectivas modificaciones, 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*" y sus respectivas modificaciones, La Resolución 625 del 29 de diciembre de 2017 "*Por la cual se expide el Manual de Contratación*", los comités de seguridad y salud en el trabajo, SAC-G002 Guía para la Atención de los Clientes y las Partes interesadas, SYC-Pg006 Programa de Auditorías, PDE-M001 Manual integrado de Gestión, 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 2 Roles y Responsabilidades SGC](#) y para el caso del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se cuenta con el [Anexo 3 Roles y Responsabilidades SG- SST](#)

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 20/38

5.3.1 Participación y consulta de los trabajadores

Para este numeral se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

Participación: acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones

Consulta: Búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión

(la participación y consulta incluye el comprometer a los comités de SST y a los representantes de los trabajadores)

Empresas públicas de Cundinamarca ha implementado y mantiene varios procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones y los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema de gestión, los cuales se ejecutan de la siguiente manera:

- Comité de convivencia: Mecanismos para la preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo. Los representantes del comité son elegidos por voto para un periodo de 2 años.
- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo: Comité encargado de la promoción y vigilancia de las normas, políticas, objetivos del Sistema de seguridad y salud en el trabajo, reporte de accidentes de trabajo, actos, condiciones inseguras, promoción y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral. Los representantes del comité son elegidos por voto para un periodo de 2 años.
- Comité de Seguridad Vial: Mecanismo preventivo para el despliegue e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial, la política de seguridad vial y la gestión preventiva, correctiva y de mejora continua para la prevención de incidentes laborales de origen vial con base en lo dispuesto en la reglamentación.
- Capacitaciones: La entidad cuenta con el plan institucional de capacitaciones PIC a través del cual proporciona el tiempo y los recursos para la formación de los trabajadores entendiendo que una persona informada y con conocimientos participa activamente y de manera adecuada en la operación del sistema.
- Reportes Actos, Condiciones Inseguras e Incidentes

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 21/38

- Plan de apropiación del Sistema Integrado de Gestión: se implementa una estrategia que busca apropiar los conceptos del Sistema Integrado de Gestión para que los funcionarios apliquen los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

5.3.1.1 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”*.

6. 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	Misional	Aseguramiento de la prestación del Servicio
Presupuesto	Apoyo	Gestión Financiera
Plan Anual de Adquisiciones	Apoyo	Gestión Contractual
Acuerdos de Gestión	Apoyo	Gestión Humana

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 22/38

Herramienta de planeación	Tipo de proceso	Proceso
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

6.1 Gestion de cambio

El proceso de planeación y direccionamiento estratégico es el responsable de gestionar los cambios que afecten al sistema integrado de gestión conforme a lo establecido en el procedimiento PDE-Pc081 Planificación y Gestion del Cambio, en el cual se determina las necesidades de cambios

Estos cambios deben llevarse a cabo de manera planificada, teniendo en cuentas los siguientes parámetros:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del Sistema Integrado de Gestión.
- La disponibilidad de los recursos
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

6.2 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades.

En relación a la gestión del riesgo, Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, dentro de su Sistema Integrado de Gestión, ha considerado las situaciones externas e internas que son pertinentes para el logro de sus objetivos institucional, los riesgos asociados a los cambios en la organización de conformidad al desarrollo de los procesos y de los sistemas de gestión que decida implementar, 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:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 23/38

- a. Asegurar que el Sistema Integrado 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, adicional de los mecanismos de seguimiento a riesgos, auditorias, planes y programas.

6.2.1 Identificación de peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo

La identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación y seguimiento de controles se realiza mediante el procedimiento GSST-Pc088 Identificación de peligros, evaluación del riesgos, y de la determinación de controles que se registran para todas las actividades de trabajo desarrolladas por el personal de la entidad, contratistas y demás grupos de interés identificados por la entidad en Formato GSST-F326 Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de riesgos y Determinación de Controles.

La información documentada de identificación de peligros y evaluación de riesgos se revisa y actualiza cuando se presenten cambios a nivel externo o interno.

Los cambios a nivel externo se pueden dar por:

- Nueva legislación o cambios a la legislación aplicable a la organización.
- Requerimientos del cliente.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 24/38

Los cambios a nivel interno pueden presentarse por:

- Reestructuración de la entidad.
- Nuevas líneas de negocio
- Cambios en los equipos de trabajo.
- Cambios de la infraestructura, instalaciones, materiales, etc.
- Reasignación de responsabilidades.
- Cambios de políticas y directrices institucionales, entre otros.
- Cambios en el conocimiento y la información sobre peligros

7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

7.1 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.

La dirección de Planeación, la de Gestión humana y administrativa, así como subgerencia general de la Empresa son responsables 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.

7.1.1 Talento Humano

Se ha documentado Acuerdo 61 del 2022 por el cual se modifica la estructura organizacional, el Acuerdo 024 de 2019 J. Directiva (Manual de Funciones) y sus respectivas modificaciones, 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.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 25/38

7.1.2 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 Planeación, 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 el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.

7.1.3 Competencia 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.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Empresas públicas de Cundinamarca SA. ESP establece, proporciona y mantiene sus instalaciones y ambiente de trabajo óptimos para la operación de sus actividades y la conformidad de sus productos y servicios.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Empresas públicas de Cundinamarca a establecido el plan estratégico institucional, el cual cuenta con indicadores para el seguimiento y cumplimiento de cada una de las metas, adicional cuenta con indicadores de gestión en cumplimiento con la guía PDE-G006 gestión de Indicadores.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 26/38

Con el fin de proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición de los indicadores y los resultados de las herramientas de medición, la dirección de planeación y la dirección de control interno tienen la autoridad para realizar la verificación de datos de los indicadores y se cuenta con los respectivos cronogramas de mantenimiento y calibración de las herramientas de medición que se utilizan en el ejercicio de las actividades de la entidad.

7.1.5 Conocimientos de la organización

Empresas públicas de Cundinamarca S.A ESP., establece los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la conformidad de sus productos y servicios a través de los manuales de funciones, así como en los perfiles de cargo de los estudios previos de los contratistas.

Adicional como conocimiento de la organización cuenta con los sistemas de información empresariales, los servidores de la entidad, información documentada del sistema de gestión de calidad y archivo de la entidad.

En el caso de que se identifiquen necesidades de conocimiento se cuenta con el plan de capacitaciones.

7.2 Comunicación

Para las comunicaciones internas la entidad maneja un sistema de correspondencia para la radicación, distribución, trámite, consulta y conservación de los registros de todas las Comunicaciones Oficiales la cual se denomina "MERCURIO" adicional al correo electrónico institucional.

Respecto a las comunicaciones 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 la guía de rendición de cuentas SAC-G003, 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

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 27/38

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

7.3 Información Documentada del Sistema

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión, se elaboran de acuerdo y se controlan de acuerdo con el PDE-G001 Guía Control de la Información Documentada del proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico.

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 gestión y desempeño a través del proceso Gestión Documental.

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 <https://epc.com.co/sistema-integrado-de-gestion-de-calidad/>. 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.

8. OPERACIÓN

8.1 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.

8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

8.2.1 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:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 28/38

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

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

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 PQRS.

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

8.2.2 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 direcciones.
- Los proyectos radicados en el Banco Departamental de Programas y Proyectos en la ventanilla única y en el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 29/38

Empresas públicas de Cundinamarca S.A ESP., se encuentra en la capacidad de cumplir con sus obligaciones como gestor del plan departamental de aguas – PDA teniendo en cuenta el Decreto Departamental 180 del 2008 *“Por medio del cual se formula e implementa el Plan Departamental para el manejo empresarial de los servicios públicos domiciliarios de agua y saneamiento en el Departamento de Cundinamarca”* y lo establecido en el Decreto Departamental 040 de 2010 *“Por el cual se adopta el Manual Operativo del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento de Cundinamarca”*.

De igual manera cuenta con el portafolio de servicios de la entidad, el cual se establecen los productos y servicios que presta la entidad.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

En el caso de presentarse cambios en los productos o servicios que preste la entidad, se deberá realizar la debida actualización de la información documentada y capacitar al personal de ser necesario en los cambios realizados.

8.3 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.

8.4 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 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.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 30/38

Se asegura que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados a través de la RESOLUCION 032 DE 2022 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.

8.4.1 Compras

Empresas públicas de Cundinamarca S.A ESP., con el fin de asegurar la conformidad de los sistemas de gestión controla las compras de productos y servicios, conforme a lo establecido en el [manual de contratación institucional](#) el cual es adoptado mediante la resolución.

8.4.1.1 Contratistas

En los procesos de compras con contratista esté, esta en la obligación de diligenciar el formato GSST-F327 Identificación de Peligros, con el fin de que le encargado del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, realice la debida actualización de la matriz de peligros institucional.

Adicional en el marco de las obligaciones generales se establece el cumplimiento a las normas del Sistema General de Riesgos Laborales y el Cumplimiento de las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

8.4.1.2 Contratación externa

En el caso de la contratación externa se da cumplimiento con el manual de contratación y se tiene en cuenta las obligaciones en las que se establece el cumplimiento a las normas del Sistema General de Riesgos Laborales y el Cumplimiento de las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 31/38

8.5 Producción y Provisión del Servicio

8.5.1 Control de la producción y de la Provisión del Servicio

Empresas públicas de Cundinamarca S.A ESP., ha establecido el plan estratégico institucional y los resultados a alcanzar a través de sus metas, las cuales se articulan con el plan de desarrollo departamental. Para su desarrollo se han definido recursos financieros enmarcados a través del plan departamental de aguas - PDA y recursos propios, así como los perfiles idóneos para la ejecución de la misionalidad de la entidad y la infraestructura adecuada para su operación.

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, la entidad cuenta con mecanismos para el desarrollo y control de los productos y servicios mediante el desarrollo de procesos y procedimientos, los cuales son controlados a través de seguimiento y reporte de indicadores, gestión del riesgo, planes, e informes de gestión los cuales se integran a la información documentada que soporta el sistema.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

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

8.5.3 Propiedad del cliente y proveedores externos

Para proteger y salvaguardar la propiedad del cliente y/o proveedor externo se cuenta con controles, los cuales se desarrollan a través de cada una de las direcciones, pólizas, y cláusulas contractuales teniendo en cuenta la normatividad aplicable en el tema.

8.5.4 Preservación del Producto y/o Servicio

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

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 32/38

8.5.5 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, así como el procedimiento PDE-Pc081 Planificación y Gestión del Cambio.

8.5.6 Actividades Posteriores a la Entrega

Empresas publicas de Cundinamarca S.A ESP., establece el alcance de las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios en los contratos y/o convenios teniendo en cuenta:

- los requisitos legales y reglamentarios;
- las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- los requisitos del cliente;
- la retroalimentación del cliente

8.6 Liberación de los productos y servicios

Empresas Publicas de Cundinamarca S.A ESP., cuenta con procedimientos y disposiciones con el fin de que antes de liberar los productos y servicios estos sean verificados y se valide su conformidad, de igual manera en el momento de entrega de los productos y servicios cuenta con diferentes formatos de entrega a satisfacción al cliente dependiendo del producto o servicio brindado.

Teniendo en cuenta lo anterior la entidad también cuenta con el manual de supervisión e interventoría, en el cual se establece las obligaciones y las responsabilidades de los supervisores e interventores la verificación y aprobación de los productos y servicios de la entidad.

8.6.1 Preparación y respuesta ante emergencias

Empresas públicas de Cundinamarca implementa y mantiene las disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, en

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 33/38

las instalaciones de la entidad y trabajadores, independientemente de su forma de contratación o vinculación, incluidos contratistas y subcontratistas, así como proveedores y visitantes.

Para lo anterior, la entidad cuenta con el Plan de Emergencias de empresas públicas de Cundinamarca, para preparar el personal en caso de cualquier eventualidad. Mediante los procesos de inducción y re inducción se divulga el plan de emergencia, identificación de brigadistas; se cuenta con estrategias de comunicación para que los visitantes sean informados de este plan de emergencias.

Empresas públicas de Cundinamarca realiza simulacros como mínimo una (1) vez al año con la participación de todos los trabajadores.

8.7 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, se realiza la identificación de las salidas no conformes en el formato PDE-F361 Matriz Identificación de Salidas No Conformes y cada vez que se materialice una salida no conforme se deberá reportar en el formato PDE-F306 Reporte y Control de salida no conforme, como se establece en el procedimiento.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 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

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 34/38

PDE-F245 Ficha Técnica Indicadores de Gestión, adicionalmente se cuenta con la medición al cumplimiento de las metas del plan de acción institucional, el seguimiento a los planes institucionales, las mediciones de los reportes FURAG, ITA y demás aplicables a la entidad.

9.1.1 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.

9.1.2 Análisis y evaluación

La entidad cuenta con diferentes mecanismos para analizar y evaluar los datos, así como la información resultado de los seguimientos, como ya se mencionó anteriormente cuenta con diferentes indicadores de gestión y de los planes y programas que realiza, así como informes de seguimiento, entre tanto estos resultados se utilizan para evaluar lo siguiente según aplique:

- la conformidad de los productos y servicios;
- el grado de satisfacción del cliente;
- el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- sí lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- el desempeño de los proveedores externos;
- la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

9.1.3 Evaluación del cumplimiento

Empresas públicas de Cundinamarca S.A ESP., anualmente ejecuta la evaluación de estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 35/38

SST teniendo en cuenta lo establecido en la resolución 0312 del 2019 a través de los mecanismos establecidos por la ARL, de igual manera el encargado del SG-SST realiza la evaluación del sistema en la plataforma del ministerio de trabajo, una vez se cuente con los resultados estos se socializan a los servidores y dependiendo de los resultados obtenidos se realizan los respectivos planes de mejoramiento.

9.2 Auditorías Internas

El Sistema Integrado de Gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., es objeto de auditorías internas en las normas ISO que la entidad ha decidido implementar, las cuales son planificadas por el proceso de planeación y direccionamiento estratégico y 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.

Como resultado del seguimiento y evaluación independiente se formulan acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales se gestionan de acuerdo con el procedimiento SYC-Pc003 Planes de Mejoramiento por Procesos.

9.3 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 integrado de gestión, así como para determinar oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios cuando sea necesario.

La alta dirección realiza jornadas estratégicas en periodos determinados (mínimo dos (2) veces en el año) 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.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 36/38

- Los cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al Sistema Integrado de Gestión:
 1. Necesidades y expectativas de las partes interesadas
 2. Los requisitos legales y otros requisitos
 3. Los riesgos y oportunidades
- El grado en el que se ha cumplido la política y los objetivos del sistema integrado de gestión, así como cada política y objetivos de las normas implementadas.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión incluidas las tendencias relativas que se especifican en cada una de las normas ISO 45001 e ISO 9001.
- La adecuación de los recursos para mantener el sistema integrado de gestión.
- Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas
- 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 continua e integración con los procesos y otros sistemas que la entidad decida implementar
- De cualquier necesidad de cambio
- De necesidades de recursos
- Las acciones, si son necesarias
- Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización

9.4 Reporte e investigación de incidentes

El procedimiento para realizar la investigación de los accidentes e incidentes se encuentra documentado mediante el procedimiento GSST-Pc085 Procedimiento reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo, donde se incluyen los parámetros y acciones que se deben ejecutar al momento de realizar la investigación.

En el caso de un accidente el reporte del evento se registra en el formato FURAT y la investigación de accidentes se realiza en el formato PSP-F-005 Informe de investigación de accidente de trabajo o incidente presentado por la empresa

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 37/38

10. Mejora

10.1 Acciones de Mejoramiento

con base en la autoevaluación y seguimiento que se realiza a la gestión por parte de los líderes de los procesos, así como el seguimiento que realiza el proceso de seguimiento y control y el de planeación y direccionamiento estratégico, se identificación e implementan acciones de mejoramiento continuo que aportan al mantenimiento del sistema y a la mejora de los procesos.

Para la formulación de estas acciones se consideran también otras fuentes como las auditorías internas, las auditorías externas, las quejas y reclamos, el producto o servicio no conforme, riesgos y peligros, evaluación de estándares mínimos en seguridad y salud en el trabajo, reporte de actos y condiciones de seguridad, la investigación de los incidentes, las oportunidades de mejora en la preparación y atención a emergencias, los resultados de la revisión por la dirección y los mapas de riesgos y oportunidades.

10.2 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 los cuales se realizan conforme a lo establecido en el procedimiento SYC-Pc090 Planes de Mejoramiento Entes de Control.

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

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PDE-M001
		Versión: 10
		Fecha: 11/11/2022
		Pág. 38/38

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
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
10	11/11/2022	Actualización general del documental, Sistema integrado de gestión articulándolo con todas las normas que la entidad decida implementar.	Víctor Andres Pinzón Mora	Director de Planeación