

 <p>EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 1/25



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 2/25

## TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES .....	5
1.1 Objetivo .....	5
1.2 Alcance del Manual.....	5
1.3 Planificación de los Cambios .....	5
1.4 Control de Cambios .....	5
1.5 Consulta .....	5
2. PRESENTACIÓN GENERAL DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP. ....	6
2.1 Reseña Histórica .....	6
2.2 Misión .....	6
2.3 Visión.....	7
2.4 Valores Institucionales .....	7
2.5 Plan Estratégico 2016 – 2020 .....	8
2.5.1 Grandes Apuestas.....	8
2.5.2 Objetivos Estratégicos.....	8
2.6 Estructura Organizacional .....	9
2.7 Localización.....	9
2.8 Contexto de la Organización .....	9
2.9 Partes Interesadas.....	10
3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	10
3.1 Sistema Integrado de Gestión .....	10
3.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión .....	10
3.3 Aplicabilidad del Sistema Integrado de Gestión .....	11
4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN .....	11
4.1 Modelo de Operación por Procesos .....	11
4.2 Caracterización de Procesos .....	11
4.3 Información Documentada del Sistema .....	12

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 3/25

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	12
5.1 Política de Calidad .....	13
5.2 Objetivos de Calidad .....	14
5.3 Política de Administración del Riesgo .....	14
5.3.1 Plan Anticorrupción .....	14
5.4 Planificación .....	15
5.4.1 Administración de Riesgos .....	15
5.5 Roles, Responsabilidades, Autoridades y Rendición de Cuentas en la Organización .....	16
5.5.1 Grupo Operativo .....	17
5.6 Comunicación .....	17
5.7 Revisión por la Dirección .....	17
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	19
6.1 Provisión de los Recursos .....	19
6.2 Talento Humano .....	19
6.3 Infraestructura .....	19
6.4 Competencia, Formación y Toma de Conciencia.....	20
7. OPERACIÓN .....	20
7.1 Planificación y Control Operacional .....	20
7.2 Requisitos para los Productos y Servicios .....	20
7.2.2 Comunicación con el cliente.....	20
7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio .....	21
7.3 Diseño y Desarrollo.....	21
7.4 Control de los Procesos, Servicios y Productos Suministrados Externamente..	22
7.5 Producción y Provisión del Servicio .....	22
7.5.1 Control de la producción y de la Provisión del Servicio.....	22
7.5.2 Identificación y trazabilidad .....	22
7.5.3 Propiedad del cliente.....	23
7.5.4 Preservación del Producto y/o Servicio .....	23

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 4/25

7.5.5 Control de los Cambios.....	23
7.6 Control de las Salidas No Conformes.....	23
8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	23
8.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.....	23
8.2 Satisfacción del Cliente .....	24
8.3 Auditorías Internas .....	24
8.4 Planes de Mejoramiento.....	24

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 5/25

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 Objetivo

El presente manual describe el Sistema Integrado de Gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.

### 1.2 Alcance del Manual

El Manual de Calidad de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., integra los parámetros definidos dentro de los modelos normativos ISO 9001:2015 en concordancia con lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, aplicados a los procesos y procedimientos que desarrolla la organización.

### 1.3 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.

### 1.4 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.

### 1.5 Consulta

El Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión, se encuentra disponible en la página web [www.epc.com.co](http://www.epc.com.co), en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión para

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 6/25

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 Misión**

Somos una Empresa dedicada a la gestión integral de proyectos, la prestación efectiva de servicios públicos, actividades complementarias y asistencia técnica, con enfoque de sostenibilidad, oportunidad, crecimiento y satisfacción de nuestros clientes y grupos de interés, que genera bienestar social, cumpliendo la normatividad vigente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 7/25

## 2.3 Visión

En 2020 seremos una Empresa sostenible, líder tanto en la prestación de servicios públicos y actividades complementarias como en la oferta de un portafolio de servicios y gerencia de proyectos, de alta calidad, a nivel departamental con proyección nacional, generando bienestar y confianza en nuestros clientes.

## 2.4 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:** 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.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 8/25

## 2.5 Plan Estratégico 2016 – 2020

Es construido bajo un proceso participativo con los niveles gerenciales de la Empresa, se convocó un equipo de trabajo de máximo 25 integrantes que representan todas las áreas funcionales de la Entidad. Se tomó como referencia el Plan Estratégico 2012 – 2016 y se enmarca el Plan de Desarrollo Departamental 2016 – 2020 “Unidos Podemos Más”, del Gobernador de Cundinamarca el Dr. Jorge Emilio Rey Ángel.

### 2.5.1 Grandes Apuestas

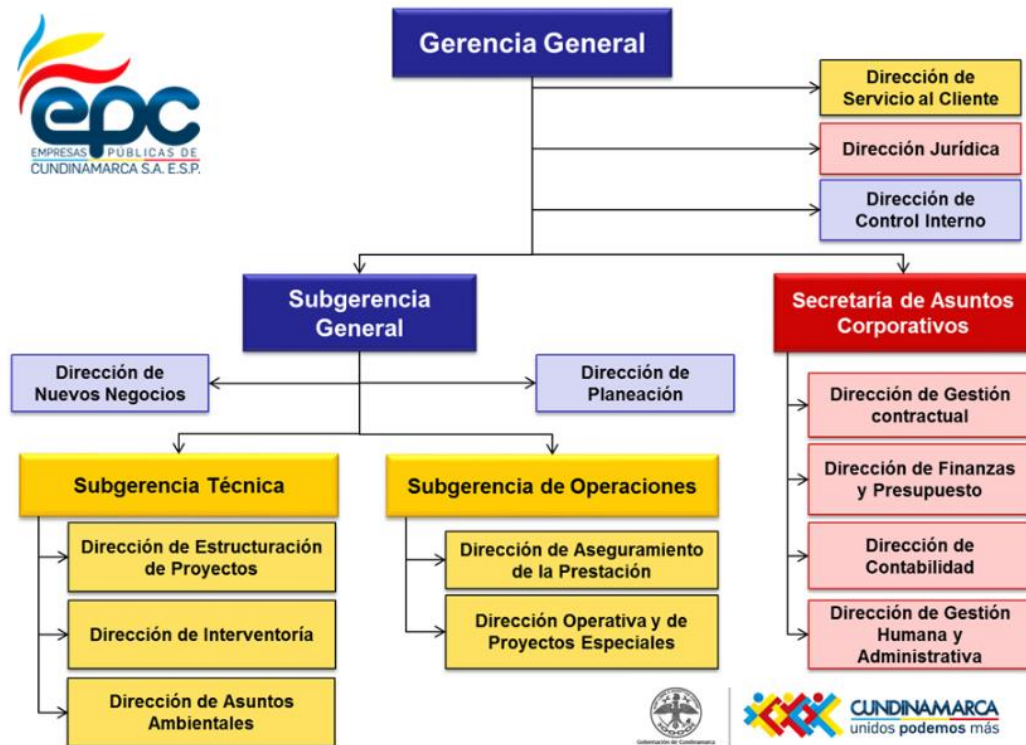
- Contribuir a mejorar el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento básico en Cundinamarca y la Nación, a través de programas y proyectos que garanticen calidad, continuidad y cobertura.
- Garantizar la sostenibilidad y el crecimiento empresarial, a partir del posicionamiento de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., como líder del sector a nivel departamental y nacional.

### 2.5.2 Objetivos Estratégicos

1. Gestionar, gerenciar, y entregar programas y proyectos que aseguren la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo garantizando cobertura, continuidad y calidad a los cundinamarqueses.
2. Consolidar y ampliar el portafolio de servicios, logrando el posicionamiento a nivel departamental y nacional, con el fin de garantizar la sostenibilidad y el crecimiento empresarial.
3. Promover una cultura de calidad, planeación, trabajo en equipo, servicio al cliente y sentido de pertenencia en todos los colaboradores de la empresa, a partir de la implementación de un programa integral de gestión humana.
4. Promover la implementación, uso integral y mejoramiento continuo de los sistemas de gestión e información empresarial por parte de todos los trabajadores, con el propósito de mantener los niveles de productividad.



## 2.6 Estructura Organizacional



## 2.7 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.

## 2.8 Contexto de la Organización

Definir el contexto estratégico contribuye al control de la entidad frente a la exposición al riesgo, ya que permite conocer las situaciones generadoras de riesgo, impidiendo con ello que la entidad actúe en dirección contraria a sus propósitos institucionales.

El análisis del contexto estratégico se realizará cada 4 años iniciando cada administración y se actualizará anualmente cada vez que se actualicen los riesgos,

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 10/25

oportunidades y plan de acción empresarial. El seguimiento y la revisión de la información del contexto estratégico está determinado en el PDE-Pc063 Procedimiento Formulación y Seguimiento Planes Empresariales.

Para el análisis del contexto estratégico se utiliza la siguiente herramienta:

Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) por procesos, que se registraran en el formato PDE-F368 Matriz Contexto Estratégico.

## 2.9 Partes Interesadas

Empresas Publicas de Cundinamarca S.A. ESP., 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.

Se diligencia en el formato PDE-F369 Matriz Identificación Partes Interesadas por procesos donde se identifican las necesidades y expectativas de las partes. El seguimiento y la revisión de la información de las partes interesadas está determinado en el PDE-Pc063 Procedimiento Formulación y Seguimiento Planes Empresariales.

## 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 Estándar de Control Interno - MECI.

### 3.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

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".

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 11/25

### 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.

## 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.

### 4.2 Caracterización de Procesos

Como herramienta para identificar los procesos del Sistema Integrado de Gestión y sus interacciones, se han elaborado Caracterizaciones de Proceso en las cuales se

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 12/25

relacionan las actividades principales siguiendo el ciclo PHVA. Se identifican también los elementos constitutivos del proceso tales como: Tipo de proceso, objetivo, alcance, políticas de operación, responsable, información documental asociada, riesgos, controles, indicadores, requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, requisitos aplicables de la norma de calidad ISO 9001:2015, normograma y los recursos necesarios.

### **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.

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**

### **Liderazgo y Compromiso**

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., por medio de la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema integrado de gestión en los siguientes aspectos:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 13/25

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema.
- Asegurándose de que establezcan la política y los objetivos del sistema y que estos sean compatibles con el contexto y la planeación estratégica de la empresa.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema en los procesos de negocio de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del sistema.
- Asegurándose de que el sistema integrado de gestión logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema.
- Promoviendo la mejora continuamente.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

## **Enfoque al Cliente**

Empresas Publicas de Cundinamarca S.A. ESP., es una entidad comprometida con el enfoque al cliente asegurando el liderazgo y compromiso con respecto:

- Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción el cliente.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente

### **5.1 Política de Calidad**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 14/25

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.

## 5.2 Objetivos de Calidad

1. Incrementar la satisfacción de nuestros clientes y demás grupos de interés.
2. Asegurar la calidad en la gestión de proyectos y en el apoyo al aseguramiento de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
3. Contar con un equipo humano que posea las competencias necesarias para garantizar los resultados propuestos.
4. Fortalecer la gestión de la información a través de Sistemas de Información que apoyan la operación de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.
5. Mejorar continuamente los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

## 5.3 Política de Administración del Riesgo

En Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., aplicamos mecanismos para evitar, mitigar y controlar los riesgos que inciden en el desarrollo de la gestión empresarial y su entorno; disminuyendo la probabilidad y minimizando los impactos de los eventos que puedan afectar el desempeño de los procesos, el cumplimiento de las políticas y objetivos corporativos.

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 15/25

## 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 Anual Estratégico y de Inversión - PAEI	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

### 5.4.1 Administración de Riesgos y Oportunidades

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., considera las cuestiones referidas en el numeral 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 de la norma ISO

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 16/25

9001:2015, al igual que el Modelo Estándar de Control Interno - MECI y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- Asegurar que el sistema integrado de gestión pueda lograr sus resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos no deseados.
- Lograr la mejora.
- Evaluar la eficacia de estas acciones.

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.
- 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.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 17/25

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.

### 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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 18/25

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
- De cualquier necesidad de cambio
- De necesidades de recursos

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 19/25

## 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 GH-M004 Manual de Funciones y Perfil de Cargo, de los diferentes empleos de la planta de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., el cual es aprobado por la Junta Directiva y adoptado por el Gerente mediante Decisión Empresarial.

### 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.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 20/25

## 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: GH-PI001 Plan de Incentivos, GH-PI009 Plan Institucional de Capacitación, GH-Pg003 Programa de Bienestar, GH-Pg005 Programa de Inducción y Reinducción 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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 21/25

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 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 Publicas 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 SAC-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 Publicas 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.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 22/25

## **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 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.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 23/25

### 7.5.3 Propiedad del cliente

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

### 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
- cuándo realizar el seguimiento y la medición; y analizar, evaluar y comunicar los resultados obtenidos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 24/25

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.

## 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 Publicas 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.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: PDE-M001
		Versión: 8
		Fecha: 07/10/2019
		Pág. 25/25

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
0	26/07/2012	Versión inicial	No Aplica
1	23/06/2015	Cambio de imagen corporativa	No Aplica
2	02/08/2016	Adición de los Numerales 1,2,3,4 con respecto a la información de la empresa	No Aplica
3	11/08/2016	Cambio Imagen Corporativa	No Aplica
4	28/09/2017	Cambio en el Diseño de portada	No Aplica
5	22/06/2018	Reestructuración y actualización de la guía de acuerdo a los cambios de Norma ISO 9001:2015.	Cambios de Norma ISO 9001:2015.
6	23/08/2018	Actualización de información documentada que relaciona el manual y terminología de Norma ISO 9001:2015.	No Aplica
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.	Acta No. 02 de 2019 Comité Coordinación de Control Interno, aprobación manual de calidad
8	07/10/2019	Actualización de los Valores Institucionales, teniendo en cuenta lo enmarcado en la política de Integridad del MIPG	Código de Integridad

**Proyectó:**

Luisa Fernanda González.  
Cargo: Apoyo a la Gestión  
Área: Dirección de Planeación

Firma: \_\_\_\_\_

**Revisó:**

Edna Lara  
Cargo: Directora de Planeación

Firma: \_\_\_\_\_

**Aprobó:**

Edna Lara  
Cargo: Directora de Planeación

Firma: \_\_\_\_\_