



Manual del Sistema de Gestión de Calidad


Cod: ADGCMA-18
Fecha: 30/05/2025
Versión: 05



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.



ALCALDÍA DE
CAJICÁ

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha.30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A E.S.P. desarrolla sus actividades en pro de la mejora continua en cada uno de sus procesos, con el fin de garantizar un servicio de calidad, continuidad y cobertura, cumpliendo los lineamientos establecidos y aplicables en la norma ISO 9001:2015 en la EPC.

El presente manual resume los procesos, procedimientos, actividades, responsabilidades de la EPC, y presenta la plataforma estratégica donde se definió la misión, visión, políticas, código de integridad y objetivos para la empresa.



| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha.30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN..... | 5 |
| 1.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE GESTIÓN CALIDAD..... | 5 |
| 1.2 ALCANCE..... | 5 |
| 2. REFERENCIAS NORMATIVAS | 5 |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN..... | 5 |
| 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO | 5 |
| 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS..... | 6 |
| 4.3. DETERMINAR EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 7 |
| 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | 8 |
| 5. LIDERAZGO..... | 10 |
| 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | 10 |
| 5.2. POLÍTICA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 11 |
| 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN..... | 11 |
| 6. PLANIFICACIÓN..... | 12 |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES..... | 12 |
| 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | 13 |
| 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS | 14 |
| 7. APOYO..... | 14 |
| 7.1. RECURSOS..... | 14 |
| 7.2. COMPETENCIA..... | 17 |
| 7.3. TOMA DE CONCIENCIA..... | 17 |
| 7.4. COMUNICACIÓN | 18 |
| 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA | 18 |
| 8. OPERACIÓN | 18 |
| 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERATIVO..... | 18 |
| 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | 19 |
| 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS..... | 20 |
| 8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | 20 |

| | |
|---|-----------|
| 8.5. PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO..... | 21 |
| 8.6. LIBERACION DE LOS SERVICIOS | 22 |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 23 |
| 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN..... | 23 |
| 9.2. AUDITORÍA INTERNA..... | 24 |
| 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN..... | 25 |
| 10. MEJORA..... | 26 |
| 10.1. GENERALIDADES | 26 |
| 10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA..... | 26 |
| 10.3. MEJORA CONTINUA..... | 26 |

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE GESTIÓN CALIDAD

Describir el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá EPC S.A. E.S.P. con los requisitos y aplicabilidad de la norma ISO 9001: 2015.

1.2 ALCANCE

El manual de calidad abarca todos los procesos de la organización que se encuentran involucrados en el sistema de gestión de calidad y determinados en el mapa de procesos.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Normatividad de referencia usada para desarrollar este Manual de Gestión de calidad es la norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.


Para los fines de este Manual Integrado de Gestión se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La identificación de las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y su dirección estratégica de la entidad, esto incluye la evaluación de la relevancia del cambio climático y su impacto potencial en las operaciones y los servicios de la organización, se realiza a través de la identificación y análisis del DOFA GEDO-07, analizando cuestiones internas (debilidades y fortalezas) y cuestiones externas (oportunidades y amenazas), de acuerdo con la razón de ser de la entidad (Misión) y el direccionamiento estratégico definido para alcanzar su visión.

Este análisis permite apreciar la interacción entre las características particulares de la entidad y el entorno en el cual se desarrolla su misionalidad.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

La gerencia en conjunto con las direcciones técnicas y administrativas realiza el análisis del DOFA de acuerdo al cumplimiento de la Misión y se realizarán seguimientos periódicos a las estrategias.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La EPC identifica las expectativas de las partes interesadas internas y externas por medio de la matriz de partes interesadas DAGCMT-14 y realiza seguimientos de manera semestral.

La gerencia tiene identificadas las partes interesadas que requieren productos o servicios de la EPC; con base en esto a nivel externo no solo son los usuarios sino la población en general, así como las entidades del estado, entes de control, aliados y contratistas y a nivel interno Asamblea de accionistas, Junta directiva, áreas y direcciones, funcionarios y proveedores

- Partes interesadas Internas (Necesidades):


Asamblea de accionistas: Cumplimiento del plan de desarrollo municipal, Cumplimiento a los planes de acción que se derivan del plan de desarrollo municipal, Cumplimiento de metas financieras, Continuidad del alcance, Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables, Transparencia y confiabilidad de la información financiera de la entidad y rendición de cuentas, Garantía de que la empresa es resiliente y puede mantener su rentabilidad a largo plazo pese a los desafíos climáticos.

Junta directiva: Cumplimiento del plan de desarrollo municipal, Cumplimiento a los planes de acción que se derivan del plan de desarrollo municipal, Cumplimiento de metas financieras, Continuidad del negocio, Cumplir con los requisitos legales, Reglamentarios y otros aplicables, transparencia y confiabilidad de la información financiera de la entidad, Rendición de cuentas, continuidad eficaz a los sistemas de gestión de la entidad, asignación de recursos físicos, tecnológicos, económicos y humanos adecuados para las operaciones de la entidad

Direcciones y áreas: Cumplimiento de metas de plan de desarrollo, Presupuesto, suscripción de convenios, Sistemas de información, Cumplimiento de los indicadores, Normatividad vigente, Contratación necesidades, Asesorías y conceptos.

Funcionarios: Condiciones contractuales laborales acordes a la legislación colombiana, Cumplimiento de condiciones contractuales, Ambiente laboral adecuado, Ambiente laboral e Infraestructura segura, Seguimiento al desempeño, Gestión del conocimiento y Cultura ambiental al interior de la empresa.

Acreeedores: Cumplir con las obligaciones financieras contraídas y Operaciones financieras confiables.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

- **Partes interesadas externas (Expectativa)**

Alcaldía municipal de Cajicá: Informes de gestión

Entes de control: Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables y Estar actualizado en el marco legal y normativo aplicable a la entidad.

Suscriptores: Calidad, cobertura y continuidad de los servicios prestados, Cumplimiento de las condiciones contractuales establecidas que no se vean interrumpidos por eventos climáticos, Satisfacción de las necesidades y expectativas y Transparencia en las operaciones de la entidad.

Usuarios: Información confiable sobre la entidad y los servicios ofertados.

Comunidad: Información confiable sobre la entidad y los servicios ofertados, Seguridad en vías y entornos donde se desarrollen obras o adecuaciones, Calidad, cobertura y continuidad de los servicios prestados y Generar cultura ambiental para el ahorro de agua, cuidado de las alcantarillas y sumideros y separación de residuos para generar un impacto positivo al cambio climático.


Aliados estratégicos: Cumplimiento en las condiciones o convenios celebrados

Proveedores y/o contratistas: Proveedores y/o Contratistas confiables, Cumplimiento de condiciones contractuales, Pagos según acuerdos pactados y Esquemas claros de SST, Colaboración para desarrollar y cumplir con prácticas sostenibles.

4.3. DETERMINAR EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá EPC S.A. E.S.P. contiene elementos que nos permite suministrar a nuestros usuarios y suscriptores, servicios que satisfacen sus necesidades garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales, asegurando que las actividades en los procesos son ejecutadas con la calidad y la pertinencia necesaria.

El Sistema de Gestión de la Calidad involucra a todos los procesos que interactúan en la organización y que buscan la estandarización de cada una de las actividades a desarrollar, permitiendo de esta manera identificar y aprovechar las oportunidades de mejora. Por esto el alcance definido para el Sistema de Gestión de Calidad es:

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

“Distribución de agua potable; diseño, limpieza, mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado; recolección y transporte de residuos sólidos; barrido y limpieza de espacios públicos; comercialización de servicios especiales, gestión de planes y programas ambientales de acueducto, alcantarillado y aseo para el municipio de Cajicá.”

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La EPC establece e implementa la mejora continua del SGC mediante el establecimiento de los procesos necesarios, donde se determinan las entradas, salidas, y la interacción entre los mismos, aplicando los métodos necesarios para la operación eficaz y el control de los procesos.

A través del mapa de procesos la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá identifica de manera gráfica, los procesos según su nivel jerárquico, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa – efecto, permiten el logro de las competencias institucionales y legales de la entidad.

El MAPA DE PROCESOS GEMP-12 está conformado por procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, los cuales se describen a continuación:

- Los procesos estratégicos permiten la dirección del ente territorial y la toma de decisiones de carácter estratégico, la determinación de políticas, formulación de planes, manejo de las relaciones políticas con la comunidad, entidades públicas y privadas con el fin de orientar el desempeño y la gestión de la EPC para el logro de los objetivos y metas trazadas.
- Los procesos misionales permiten el desarrollo de la misión de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A.E.S.P directamente relacionados con la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Los procesos de apoyo proporcionan los recursos y servicios necesarios para que los procesos misionales se desarrollen eficazmente.
- Los procesos de evaluación monitorean y miden el desempeño de todos los procesos anteriores, asegurando la conformidad y fomentando la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

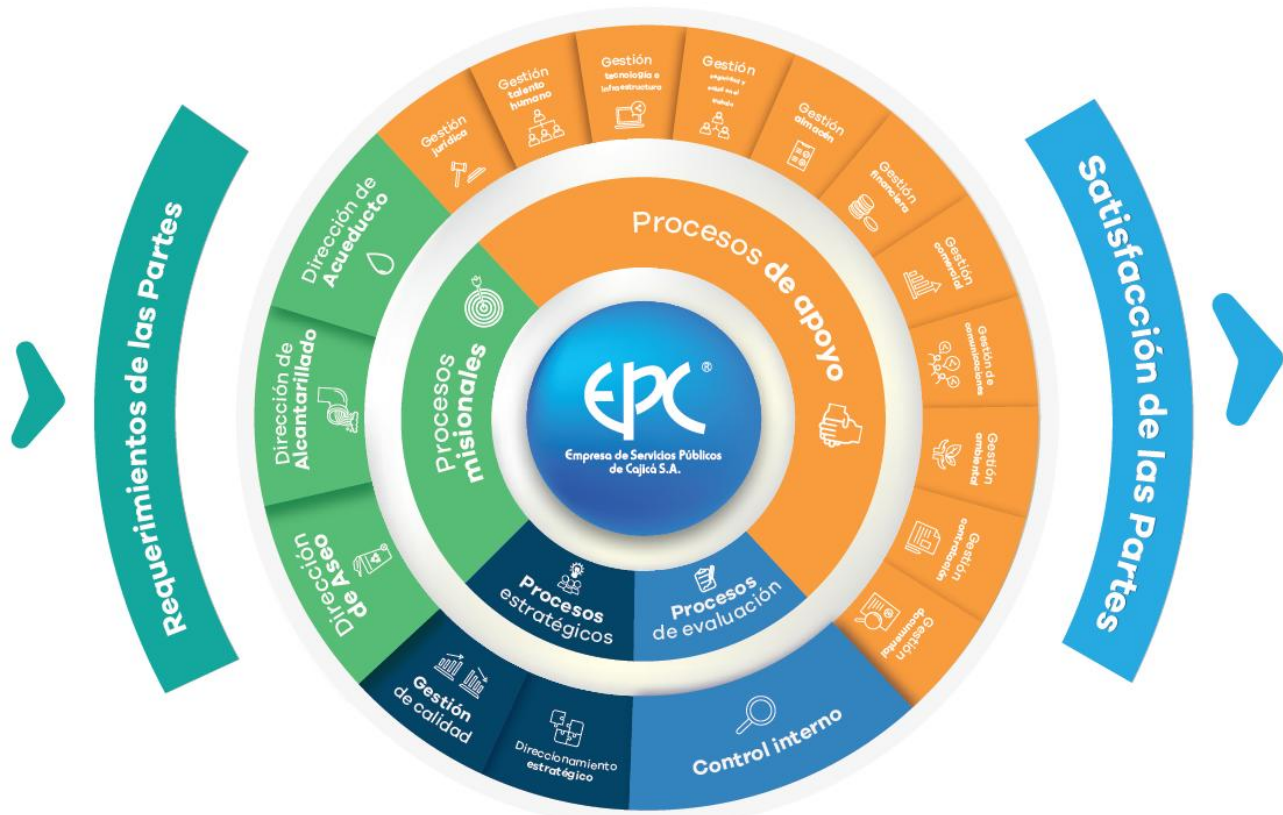



Ilustración 1 Mapa de procesos EPC (Ver: GEMP-12 V 05)

Adicionalmente cada proceso cuenta con una caracterización y unos procedimientos definidos y documentados asegurando que todas las actividades se lleven a cabo de manera consistente y uniforme, siguiendo las mejores prácticas establecidas para mantener la calidad, la eficiencia y el cumplimiento.

La empresa mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos definiendo procedimientos, manuales, guías, instructivos y formatos para estandarizar sus actividades. (LISTADO CONTROL DOCUMENTOS GESTIÓN DOCUMENTAL ADGCLI-02 y LISTADO CONTROL REGISTROS GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO ADGCLI-01)

Además la empresa conserva la información documentada con el fin de garantizar que los procesos se realizan en la Empresa de servicios públicos de Cajicá S.A E.S.P según lo establecido, soportado en una estructura sólida y documentada cada uno de los procesos, los cuales se encuentran almacenados en la intranet y en el DRIVE del correo institucional y se administran desde el área de calidad (Custodia y modificación de la documentación), permitiendo que cada una de las áreas tenga acceso a consulta de toda la documentación.


| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de calidad.

- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el funcionamiento del SGC estableciendo presupuesto anual para su mantenimiento: La gerencia asegura la disponibilidad de recursos mediante la planeación y aprobación del presupuesto de cada vigencia, así como la planeación de los recursos de la administración municipal para el cumplimiento de las metas de plan de desarrollo.
- Asegurar el cumplimiento de la política y los objetivos del SGC, dando alcance al contexto y al direccionamiento estratégico de la EPC: La Gerencia asegura el cumplimiento de la Política y objetivos de calidad articulando las acciones a realizar para el cumplimiento de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, realizando reuniones estratégicas con acueducto de Bogotá, la CAR, SSSPD, entre otras. Además, se imparten las directrices para la prestación del servicio, las estrategias para las mejoras de los servicios tales como cambio de rutas y horarios de recolección, comunicación de racionamientos, programación de limpieza de sumideros, actividades de la PTAR, etc.
- Realizar y analizar las entradas y salidas de la revisión por la dirección anualmente, de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015 (9.3 revisión por la dirección; 9.3.2 entradas de la revisión por la dirección 9.3.3 salidas de la revisión por la dirección): La revisión por la dirección se realiza en los meses de Marzo o Abril y es aprobada por el comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Divulgar los procedimientos establecidos en la entidad: Todos los líderes de los procesos y sus equipos conocen los procedimientos asociados.
- Asegurar que el SGC logre los resultados previstos mediante el seguimiento de los procesos, las auditorías internas, externas y la planificación de los cambios.
- Se realiza Auditoría Interna con recursos destinados para tal fin y se ejecuta auditoría externa con el ente certificador ICONTEC.
- Establecer el enfoque por procesos basado en riesgos, contando con la guía de riesgos y análisis de riesgos y oportunidades por proceso: La guía administración del riesgo tuvo su última actualización en 2023, pero de manera anual se realiza la actualización y seguimiento de las matrices de riesgos de cada proceso.
- Promover la mejora continua en el cumplimiento de las acciones y el seguimiento a los planes de mejoramiento de la EPC: Se cuentan de manera constante, y en relación a los resultados de las auditorías interna y externa y los seguimientos del área de Calidad de la empresa, con planes de mejoramiento abiertos y en proceso.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

La EPC asume el compromiso de mantener y mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante:

- La comunicación a toda la empresa de la importancia de satisfacer tanto los requisitos de las partes interesadas, como los legales y reglamentarios, asegurándose que se cumplen.
- Estableciendo la política de la calidad y los objetivos de calidad.
- Realizando periódicamente revisiones del sistema.
- Proporcionando los recursos necesarios para cumplir con estos compromisos, política y objetivos.

De igual manera la EPC designa los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, tomando como base los requerimientos planteados por cada uno de los líderes de área y los evidenciados para el debido funcionamiento del sistema.

5.2. POLÍTICA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

POLITICA: *“La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP está comprometida con la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, con calidad, continuidad y cobertura, para satisfacer las necesidades de la comunidad dentro del área de prestación del servicio, definiendo la mejora continua de nuestros procesos como el camino para garantizar un servicio más ágil y oportuno.*


Por lo anterior, la gerencia de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y se compromete a cumplir con los requisitos aplicables”.

La Gerencia asegura el cumplimiento de la Política y objetivos de calidad articulando las acciones a realizar para el cumplimiento de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, realizando reuniones estratégicas con acueducto de Bogotá, la CAR, SSSPD entre otras.

Se imparten las directrices para la prestación de servicios, las estrategias para las mejoras de los servicios tales como cambio de rutas y horarios de recolección, comunicación de racionamientos, programación de limpieza de sumideros, actividades de las PTARS, etc.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Las funciones, responsabilidades y autoridades con relación al SGC se establecen en la estructura organizacional de la EPC, manual de funciones y responsabilidades, y ocasionalmente en el contrato de trabajo.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

La gerencia garantiza los roles y responsabilidades mediante instrumentos como: manual de funciones, organigrama, manual de calidad, mapa de procesos y procedimientos documentados.


6. PLANIFICACIÓN

La planificación del Sistema se realiza de acuerdo a los lineamientos establecidos en la misión, visión, valores, y mapa de procesos descritos a continuación:

- **Misión:** Prestar eficientemente y de manera adecuada los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, bajo los criterios de sostenibilidad, calidad y atención oportuna a nuestros usuarios.
- **Visión:** Consolidarnos para 2034 como una entidad referente en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, apoyados en una infraestructura innovadora, personal competente, mejora continua y el cumplimiento de lo más altos estándares de calidad.
- **Valores:**
 - **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
 - **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
 - **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
 - **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades signadas 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.
 - **Transparencia:** Actúo de una manera franca, abierta mostrándome tal cual como soy y sin ocultar nada, siendo claro con las motivaciones, intenciones y objetivos.

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La organización determina los riesgos y oportunidades asociados a sus procesos, planificando acciones para tratarlos, controlarlos y reducir su impacto, con el fin de prevenir no

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05</p> |
|---|--|---|

conformidades y promover oportunidades orientadas al cumplimiento de los requisitos y la satisfacción del cliente.

Para ello, se toma como referencia metodológica la GUÍA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES ADGU-07. Asimismo, cada proceso realiza el registro, análisis y tratamiento de sus riesgos y oportunidades mediante la MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES ADGCMT-23.

El seguimiento y revisión de los riesgos y oportunidades se realiza como mínimo de manera semestral por parte del área de calidad y, cuando aplique, por parte de la oficina de control interno, bajo los criterios y lineamientos definidos por dicha oficina.


6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Con el fin de garantizar la misionalidad de la entidad a través del fortalecimiento del talento humano y la mejora continua de los procesos que permita generar valor público y cumplir con las expectativas de los suscriptores, usuarios y ciudadanía en general, se establecen y documentan los siguientes objetivos de calidad:

1. Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, asegurando la calidad continuidad y cobertura.
2. Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora.
3. Evaluar la mejora continua de los procesos del sistema.
4. Capacitar al personal para mejorar sus competencias asegurando la prestación de los servicios.

La gerencia imparte directrices para el cumplimiento de la prestación de los servicios, coordinando con los directores y subdirectores la realización de actividades en cumplimiento de su rol, siempre en la búsqueda de la satisfacción y expectativas de los usuarios y evaluando indicadores de acuerdo a la periodicidad establecida, para proponer acciones de mejora continua; además se realiza estricto seguimiento al cumplimiento al plan de capacitaciones aprobado para la vigencia que corresponda con el fin de desarrollar las competencias del personal tanto administrativo como operativo.

Asimismo, la organización dispone del formato PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD GEFO-02, utilizado para el seguimiento, medición y evaluación del cumplimiento de los objetivos de calidad, con una periodicidad mínima semestral.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Se determinan las necesidades del cambio para asegurar que se implemente de manera controlada las acciones que permitan el aprovechamiento de las oportunidades de mejora en cualquier proceso que se ejecuta en la entidad, para esto se establece el PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE CAMBIO Y MEJORA ADSSTPR-07, SOLICITUD GESTIÓN DE CAMBIO ADSSTFO-103 y MATRIZ PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS Y MEJORAS DAGCFR-13.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

La gerencia destina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad, considerando lo establecido en el FORMATO PRESUPUESTO SGC ADGCRE-30.

Todos los procesos de la EPC disponen de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, adecuados para el desempeño de sus actividades, a través del presupuesto destinado por la entidad para asegurar el alcance de los objetivos, entre los cuales están la atención de las necesidades de las partes interesadas, el mantenimiento y mejora continua del SGC.

7.1.2. PERSONAS


La organización garantiza la competencia del personal a través de diferentes procesos, uno de ellos es la descripción clara de las competencias, formación, habilidades y experiencia requeridas para cada cargo, la cual está especificada en el manual de funciones. Así se establece la base para el proceso de selección de personal, asegurando la vinculación de personal idóneo para cada cargo.

La empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A.E.S.P cuenta con 129 funcionarios de planta y 70 contratistas aproximadamente, por lo tanto, se asigna el personal necesario para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de los procedimientos para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3. INFRAESTRUCTURA

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P cuenta y mantiene las instalaciones y equipos para el desarrollo de los procesos, con la tecnología y las adecuaciones necesarias requeridas en todos sus procesos, y la infraestructura necesaria para lograr la satisfacción de los usuarios y los requisitos del servicio de acuerdo con la normatividad vigente.

- Centro Multiferial Calle 3 Sur No. 1 – 35 Cajicá Cundinamarca Colombia.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

- Variante vía Cajicá – Zipaquirá / Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Calahorra.
- Kilometro 2.7 Vía Cajicá – Tabio / Centro de Reciclaje y Bokashi.

Es importante decir que se cuenta con las redes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado las cuales se reponen y expanden de acuerdo a las necesidades de los usuarios y al presupuesto disponible.

Por otro lado, se cuenta con el parque automotor necesario para la prestación de servicio público de aseo (Compactadores y camión de transferencia) y alcantarillado (Vactor).

7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

En la Empresa de servicios públicos de Cajicá S.A E.S.P. se gestiona los ambientes propicios garantizando la aplicación de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de fomentar estándares de productividad, bienestar en los funcionarios y la mejora continua de los procesos y procedimientos.

La EPC cuenta con un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, el cual está orientado a promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los empleados, a través de actividades de prevención de daños a la salud por las condiciones de trabajo, reuniones, capacitaciones y métodos de control. Adicionalmente, el propósito principal de estos programas es favorecer el desarrollo y el bienestar de los empleados y así mismo la calidad, seguridad y productividad de la organización, bajo una cultura de cero tolerancias, para poder alcanzar nuestra visión.


7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.1.5.1. Generalidades

Los recursos para el seguimiento y medición garantizan la validez y la fiabilidad de los resultados de los mismos y permite verificar la conformidad de los servicios con la legislación vigente.

Alguna de la documentación existente creada con este fin se describe a continuación:

| CODIGO | DOCUMENTO |
|------------|---|
| ADSSTIN-41 | INSTRUCTIVO DE ACTUACION PARA USO SEGURO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS |
| ADSSTPG-16 | PROGRAMA PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVOS DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS |
| ADSSTFO-05 | REPORTE DE FALLAS DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS |
| ADSSTRE-18 | INSPECCIÓN DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS |
| ADSSTFO-30 | CARACTERIZACION DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS |


| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha.30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

| | |
|--------------------|--|
| ADSSTFO-79 | SEGUIMIENTO A LAS FALLAS DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS |
| ADSSTFO-102 | HOJA DE VIDA EQUIPOS DE MEDICIÓN |
| ADSSTFO-126 | INSPECCIÓN PREUSO DE EQUIPOS CRITICOS |
| ADSSTFO-140 | INVENTARIO DE EQUIPOS DE EMERGENCIAS - FLOTA VEHICULAR |
| ADSIRE-01 | HOJA DE VIDA DE LOS EQUIPOS EN INFRAESTRUCTURA |
| ADSIRE-02 | INVENTARIO DE EQUIPOS |
| ADSIPG-05 | PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS |
| ADGCRE-04 | PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS |
| ADGCRE-05 | PLAN DE AUDITORIAS |
| ADGCRE-06 | LISTAS DE CHEQUEO |
| ADGCF0-07 | PLAN DE MEJORAMIENTO |
| ADGCRE-08 | REGISTRO DE INVENTARIO PLANES DE MEJORAMIENTO |
| ADGCRE-09 | MATRIZ DE INDICADORES |
| ADGCRE-10 | FICHA MEDICIÓN DE INDICADORES |
| ADGCRE-11 | INFORME DE AUDITORIA |
| ASFO-06 | FORMATO MANTENIMIENTO DE VEHICULOS EPC |
| ASRE-17 | CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS VEHICULOS |
| ADAMFR-20 | FORMATO N° 13 INSPECCIÓN PREOPERACIONAL DE VEHICULOS |
| ADPR-12 | PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO FLOTA VEHICULAR |

7.1.6 Conocimientos de la organización

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A E.S. P establece el conocimiento necesario para el adecuado desarrollo de sus procesos y procedimientos, quedando plasmados y documentados en los:

- Manuales.
- Procedimientos.
- Instructivos.
- Guías.
- Protocolos.
- Programas.
- Inducción – Reinducción.
- Políticas.
- Indicadores de gestión.
- Matrices.
- Reglamento.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

En caso de que se realicen capacitaciones técnicas, foros, congresos, el personal participante deberá organizar junto con talento humano de la empresa la respectiva transferencia de conocimiento adquirido.

7.2. COMPETENCIA

Para que el personal que trabaja con el usuario y que afecta la calidad del producto, cumpla con las expectativas y requerimientos de éstos, la EPC proporciona inducción, entrenamiento y capacitación a sus empleados, con el fin de mejorar sus competencias, conocimientos, habilidades.

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A E.S. P cuenta con un Manual de funciones aprobado por ACUERDO JDEPC 009 de 2025 donde se determina el grado, N° de cargo, dependencia, cargo de jefe inmediato, propósito principal, descripción de funciones esenciales, conocimiento básico, competencias comportamentales, requisitos de estudio y experiencia, para dar cumplimiento al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Se asegura que el personal sea competente, basándose en la educación, formación y/o experiencias establecidas para cada uno de los cargos.


7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Desde el área de talento humano se cuenta con el procedimiento de CAPACITACIÓN ADTHPR-26 Y PLAN DE CAPACITACIÓN ADTHPL-25 garantizando la ejecución del cronograma Capacitación y entrenamiento en temas relacionados con el SGC y competencias del cargo del personal, medio por el cual La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. asegura que los colaboradores realicen sus funciones bajo la toma de conciencia de:

- b)** La política de la calidad.
- c)** Los objetivos de la calidad: Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- d)** Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

A través de esta comunicación se busca aumentar la participación, mejorar el trabajo en equipo orientado a objetivos y desarrollo profesional y personal. Además, se buscan estrategias complementarias tales como:

- Fondos de pantalla interactivos con la misión, visión y política de calidad.
- Cartelera informativa.
- Campañas de socialización.
- Seguimientos al cumplimiento del SGC.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

- Encuestas de conocimiento y apropiación.

7.4. COMUNICACIÓN

Se cuenta con el PLAN DE COMUNICACIÓN ADGCPL-17 y la MATRIZ PLAN DE COMUNICACIÓN ADGCMT-12 por cada una de las áreas, con el fin de definir los lineamientos para garantizar la comunicación efectiva de todos los colaboradores y partes interesadas de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A E.S.P., asegurando los mecanismos de participación y consulta sobre la información pertinente al Sistema de gestión de Calidad, permitiendo la retroalimentación adecuada para la mejora continua.

7.4.1. Comunicación Interna y Externa

Para la comunicación interna, externa y la consulta con los funcionarios, la empresa dispone de varios medios para asegurar las comunicaciones como: reuniones gerenciales, sistemas informativos como carteleras, grupos de difusión por WhatsApp, memorandos, oficios, charlas de seguridad, entre otros. Por estos medios se asegura la apropiación de los procesos y se promueve la comunicación para mejorar la eficacia del SGC.

La empresa de servicios públicos de Cajicá S.A E.S. P, establece procedimientos del área de prensa con el ánimo de determinar las comunicaciones internas y en donde se establecieron las premisas generales para la comunicación externa y el manejo de información ante los medios de comunicación masiva; además la Empresa cuenta con Intranet, Página Web y Puntos de Atención a Usuarios.


7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Se cuenta con el procedimiento de gestión documental, donde se establece los lineamientos y los controles que se tienen para la elaboración, modificación y eliminación de la documentación del SGC que se llevan en los listados maestros CONTROL DOCUMENTOS GESTIÓN DOCUMENTAL ADGCLI-02, LISTADO CONTROL DOCUMENTOS EXTERNOS GESTIÓN DOCUMENTAL ADGCLI 03 Y LISTADO CONTROL REGISTROS GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO ADGCLI 01.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERATIVO

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá EPC S.A. E.S.P. planifica, organiza y asigna los recursos necesarios a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, de evaluación y

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

control, que en conjunto permiten lograr los objetivos de calidad, así como el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente.

Las interacciones de los procesos se identifican en el mapa de procesos GERP-07.

Durante esta planificación de la realización del servicio la EPC determina:

- Proporcionar un plan operativo para el año (Según el caso).
- Planificar la prestación del servicio mensual (Según el caso).
- Asegurar que los servicios cumplan con los objetivos de calidad preestablecidos, al igual que se cumplan con los requisitos para los productos.
- Proporcionar los recursos específicos y adecuados para el servicio, según los instructivos establecidos por el proceso de almacén.
- Registra en los formatos preestablecidos la información necesaria para evidenciar que los procesos de realización de los productos y servicios resultantes cumplen con los requisitos.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS


8.2.1 Comunicación con el cliente

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá EPC SA dispone de los siguientes medios de comunicación que permiten una interacción efectiva con los suscriptores y usuarios de la entidad:

- Página Web.
- Redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok y YouTube).
- Carteleras en atención al usuario.
- Líneas telefónicas.
- Punto presencial de atención al ciudadano.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

En la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá EPC S.A. ESP, estamos comprometidos con brindar un óptimo servicio en la atención a nuestros grupos de valor a través de los canales de comunicación que se tienen actualmente establecidos, con el fin de permitir que tengan acceso oportuno y de calidad a sus derechos, promoviendo siempre el cumplimiento de sus deberes, para así lograr un mejoramiento continuo en todos nuestros procesos y llegar a satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05</p> |
|---|--|---|

8.2.3. Revisión de los requisitos para los servicios

Los servicios ofrecidos por la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá EPC S.A. ESP cumple con el total de requisitos legales exigidos, los cuales se encuentran enmarcados en el NORMOGRAMA GEFO-01.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los servicios

Los requisitos para el acceso a los servicios por parte de los usuarios y suscriptores de la entidad se encuentran establecidos, documentados, codificados y publicados en la página WEB de la entidad.

Todos los cambios que se realicen a los requisitos para el acceso a los servicios prestados por la organización deben ser efectuados en los documentos internos, divulgado al interior de la organización a través de correo electrónico y comunicando a la ciudadanía en general través de la página WEB, redes sociales, carteleras de la entidad y demás medios disponibles.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS


La EPC cuenta con el procedimiento de DISEÑO Y DESARROLLO DE OBRAS CIVILES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, para realizar el diseño y desarrollo de obras civiles de saneamiento básico de acueducto y alcantarillado, garantizando el principio de planeación en las actividades a diseñar, en lo que el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado requiera, asegurando que la información pertinente sea modificada en la documentación, e informando a los implicados con el fin que conozcan los cambios realizados.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La EPC asegura que los procesos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos (PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN ADCTPR-02), solicitándoselos a los proveedores externos en relación a su capacidad, con el fin de proporcionar servicios con calidad y de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos.

Con el fin de abastecer las necesidades operacionales de la empresa, se realizan procesos contractuales para la suscripción por parte del generador del gasto, de acuerdo al plan anualizado de compras.

Todos los contratos suscritos se reportan a las plataformas de los pertinentes entes de control, quienes ejercen la verificación fiscal del gasto público de la entidad.

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Cod:ADGCMA-18 Fecha.30/05/2025 Version: 05</p> |
|---|--|---|

8.4.2 Tipo y alcance del control

La selección evaluación y reevaluación de los proveedores se contempla en el manual de contratación y la matriz identificación de requisitos para la contratación SST.

8.4.3. Información para los proveedores externos

Se realiza evaluación de proveedores y /o contratistas durante cada uno de los cortes por medio de la certificación de pagos; si se evidencia una calificación menor a 7 se realizará un plan de mejoramiento; se aplica reevaluación de contratistas y se comunica al proveedor o contratista el resultado de la reevaluación en el cierre del acta de liquidación del mismo, en caso de no cumplir con un resultado satisfactorio.

8.5. PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

8.5.1. Control de la provisión del servicio

Los servicios prestados por la entidad se controlan a través de la documentación de los procesos, garantizando la ejecución de las verificaciones necesarias que propendan en garantizar la satisfacción de los suscriptores y usuarios evitando en lo posible la materialización de riesgos que afecte la prestación de los servicios.

Con el fin de conocer el nivel de conformidad que tienen los usuarios de la entidad frente a los servicios que le brinda, se utiliza una encuesta de satisfacción como herramienta técnica para la medición de servicio al cliente, la cual se comparte en la revisión anual por la dirección.


8.5.2. Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad de las salidas están plenamente plasmadas en las caracterizaciones de los procesos y se controlan a través de los procedimientos documentados.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Está determinado y descrito en los componentes contractuales, en el MANUAL DE CONTRATACIÓN, cláusulas contractuales y MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS ADCTMT-31 para ser aplicados en casos como:

- Material.
- Equipos.
- Herramientas.
- Instrumentos destinados a la medición.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

- Vehículos de motor para servicios o mantenimiento.
- Demás se sean requeridos por la prestación del servicio.

La EPC garantiza el cuidado de las instalaciones que son propiedad del cliente mientras estén siendo utilizadas por la misma. La comunicación en caso de algún daño o deterioro de la propiedad del cliente se realizará vía escrita y personal.

8.5.4. Preservación

En la EPC, se identifica, manipula, almacena y protege su producto y servicio a través de la gestión documental y operacional determinada. Se controla el almacenamiento y manejo según instructivos establecidos por el proceso de almacén.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá EPC S.A. ESP realiza técnicamente las encuestas de satisfacción a fin de determinar el nivel de conformidad que tienen los usuarios y suscriptores de la organización (Se cuenta con el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COAPPR-01)

8.5.6. Control de cambios


Los cambios realizados dentro de los procesos se establecen con el fin de contar con la trazabilidad correspondiente y son documentados o actualizados en los listados CONTROL DE DOCUMENTOS ADGCLI-02, LISTADO CONTROL DE REGISTROS ADGCLI-01, según corresponda.

8.6. LIBERACION DE LOS SERVICIOS

La EPC cuenta con los controles operacionales pertinentes para verificar y validar la liberación de los servicios, de igual forma se establecen los procedimientos necesarios para dar conformidad al servicio.

Los servicios prestados por la entidad se liberan una vez el suscriptor firma el recibido a satisfacción del servicio, cuando es instalado el medidor da inicio al suministro de agua potable, luego se realiza la debida conexión a la red maestra de alcantarillado y es aceptado por el usuario el contrato de condiciones uniformes el cual se encuentra publicado en la página WEB de la entidad.

Así mismo en relación a los servicios de aseo.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá EPC S.A. ESP cuenta con la MATRIZ CONTROL SALIDAS NO CONFORMES ADGCMT-07, dónde está identificado por cada una de las áreas las posibles salidas no conformes, y donde se realiza el tratamiento a cada una de las salidas no conformes identificadas.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. Generalidades

La EPC mantiene los procesos necesarios de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad de los servicios, para asegurar la conformidad del SGC y mejorarlo continuamente.

La Entidad realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los objetivos, de los procesos, de la satisfacción del cliente, de las quejas, de los reclamos y sugerencias y las acciones tomadas en cada una de estas mediciones se llevan al REGISTRO DE INVENTARIO PLANES DE MEJORAMIENTO ADGCRE-08.


Se realizan la medición de lo antes mencionado por medio de indicadores, dentro de la FICHA MEDICIÓN DE INDICADORES ADGCRE-10 se evalúan los objetivos generales del sistema, se evalúan las metas específicas, además se encuentran las frecuencias de medición y análisis de cada una de estas metas.

Se cuenta con fichas de indicadores para cada proceso las cuales son unificadas por el PU de Calidad.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Contamos con el procedimiento de encuesta de satisfacción a usuarios con una frecuencia de medición anual y aplicada acorde a las estrategias planteadas y concertadas en la entidad, tanto en formato digital como físico.

Los resultados de estas encuestas son consolidados y evaluados por el Técnico administrativo de atención al usuario y PQRS, en apoyo con el PU de Calidad.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

El profesional universitario de SGC en revisión por la dirección socializa a la alta dirección y a los directores los resultados y las acciones correctivas y/o de mejora que se deban implementar.

En caso de evidenciarse una desviación en los resultados de la encuesta de satisfacción, previo a la socialización anual de los resultados en la revisión por la dirección, dichos resultados deberán socializarse en el Comité de Gestión y Desempeño, con el fin de definir y adoptar las correcciones correspondientes.

9.1.3. Análisis y Evaluación

La Empresa de Servicios Públicos EPC S.A. garantiza a través de la matriz de indicadores ADGCRE-09 establecida por la entidad, que los procesos cuenten con información real y precisa que permita atender cualquier oportunidad de mejora y ejecutar las acciones correspondientes a las que haya lugar para su cumplimiento.

Los indicadores son revisados periódicamente por parte del área de control interno y SGC con el fin de verificar su pertinencia y la fiabilidad de los datos generados.


9.2. AUDITORÍA INTERNA

En la EPC se cuenta con una GUÍA DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS ADGCGU-04 para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos del SGC, realizando auditorías internas y externas una vez al año, buscando evaluar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015.

En la GUÍA DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS ADGCPR-04, se establecen las responsabilidades y requisitos para la planificación y ejecución de las auditorías.

Los registros resultantes de la programación, planeación y ejecución de la auditoría se realizan en los siguientes formatos:

- PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA ADGCRE-04
- PLAN DE AUDITORÍA ADGCRE- 05
- LISTA DE CHEQUEO: ADGCRE- 06
- INFORME DE AUDITORÍA ADGCRE-11

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1. Generalidades

Los procesos de la EPC, son seguidos y medidos a través de indicadores de gestión, los resultados son analizados para la toma de decisiones y acciones según corresponda.

Con base en los resultados de indicadores y en los informes de auditorías, los responsables de cada proceso involucrado promueven análisis e implementan las acciones de mejoras necesarias.

La gerencia, revisa el SGC de la empresa a intervalos planificados de un año, con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, la revisión incluye evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC incluyendo la política del SGC.

La Revisión por la dirección para el SGC se llevará a cabo al iniciar cada año o extraordinariamente en caso de que se realicen cambios significativos al SGC.


9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

Para la realización de esta actividad, y en apoyo con el PU de SGC, la gerencia contempla:

- Resultados de las revisiones gerenciales anteriores con su respectivo seguimiento,
- Políticas y objetivos de calidad
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.
- La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes,
- El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
- El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- Las no conformidades y acciones correctivas.
- Los resultados de seguimiento y medición.
- Resultados de auditorías.
- Desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión gerencial incluyen, decisiones y compromisos relacionadas al progreso en la consecución de los objetivos, cualquier necesidad de cambio, la mejora de la eficacia del SGC y a la necesidad de recursos, así como la mejora de la prestación de los

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha:30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

servicios en relación al cumplimiento de los requisitos del cliente. El registro de la revisión se encuentra bajo custodia del profesional universitario de calidad.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

La Empresa de Servicios Públicos EPC S.A. se encuentra enfocada en la mejora continua de todos sus procesos, con el fin de generar valor público a través de la mejora en la prestación de los servicios, y por ende satisfacer las necesidades de los usuarios y suscriptores de la entidad; por este motivo enfoca todos sus esfuerzos en la mejora continua de todas sus actividades, procesos y aquellas que propendan el mejoramiento y fortalecimiento del sistema de gestión de calidad.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

La Empresa de Servicios Públicos EPC S.A. conforme a su sistema SGC propende darles tratamiento a las no conformidades evidenciadas en los procesos de auditorías internas, externas y seguimientos a procesos a través de la generación de un plan de acción en el cual se establecen acciones correctivas que buscan eliminar las causas y evitar de nuevo su ocurrencia, la evidencia de la ejecución de las actividades se deja establecido en el formato PLAN DE MEJORAMIENTO ADGCFO-07 y el tratamiento se describe en la GUÍA PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA ADGCGU-05.


10.3. MEJORA CONTINUA

La EPC entiende que su SGC es una herramienta gerencial dinámica y como tal debe ser mantenido en continua evolución. Además de auditorías, se identificarán los requisitos normativos que surjan y también se realizan adecuaciones a los nuevos requerimientos generados por la actualización de normas existentes, tales como la ISO 9001 y demás que apliquen a la EPC.

La mejora continua también se obtiene con la efectiva aplicación de la Política del SGC, por medio del establecimiento y cumplimiento de metas, revisiones por la gerencia y utilización de técnicas estadísticas, cuando sea necesario.

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | VERSIÓN | DESCRIPCION DEL CAMBIO |
|------------|---------|---------------------------------|
| 29/05/2023 | 01 | CREACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD. |

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD | Cod:ADGCMA-18 Fecha.30/05/2025 Version: 05 |
|---|--|--|

| | | |
|------------|----|---|
| 29/05/2024 | 02 | SE ACTUALIZA EL MANUAL. |
| 03/03/2025 | 03 | SE ACTUALIZA EL MANUAL. |
| 13/05/2025 | 04 | SE ACTUALIZA LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA. |
| 30/05/2025 | 05 | SE ACTUALIZA EL MAPA DE PROCESOS Y POLÍTICA DE CALIDAD. |



***“Comprometidos con
la excelencia, impulsamos
un futuro más eficiente
y sostenible”***