

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 1/40

Tabla de contenido

1. GENERALIDADES	3
1.1 Objetivo	3
1.2 Campo de Aplicación del Manual	3
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	5
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	6
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	7
4.3. Alcance del sistema de gestión de la calidad.....	8
4.4. Sistema Integrado de gestión y sus procesos	9
5. LIDERAZGO	12
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	12
5.1.1. Generalidades	13
5.2 POLÍTICA.....	15
5.2.1. Generalidades	15
5.2.2. Establecimiento de la política de la calidad	iError! Marcador no definido.
5.2.3. Comunicación de la política de la calidad	16
5.3. Roles, Responsabilidades y autoridades En La Empresa.....	16
6. PLANIFICACIÓN	19
6.1 Riesgos y oportunidades	20
6.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión	21
6.3 Planificación de los cambios	22
7. APOYO.....	24
7.1 Recursos	24
7.1.1 Generalidades	24
7.1.2 Personas	25
7.1.3 Infraestructura	25
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	25

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 2/40

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	26
7.1.6 Conocimientos de la organización	26
7.2 Competencia	27
7.3 Toma de conciencia	27
7.4 Comunicación	28
7.5 Información documentada.....	28
7.5.1 Generalidades	28
7.5.2 Creación y actualización	29
7.5.3 Control de la información documentada	29
8. OPERACIÓN	29
8.1 Planificación y control operacional	29
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	30
8.2.1 Comunicación con las partes interesadas y clientes.....	30
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	31
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	31
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	31
8.3 Diseño y desarrollo	32
8.4 Control de proveedores, contratistas y servicios externos.....	33
8.5 Prestación del servicio.....	33
8.6 Liberación y control de las salidas no conformes.....	33
8.7 Control de las salidas no conformes	34
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	34
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	34
9.1.1 Generalidades	34
9.1.2 Satisfacción del cliente.....	35
9.1.3 Análisis y evaluación	36
9.2 Auditoría interna.....	36
9.3 Revisión por la dirección	36
10. MEJORA.....	37
10.1 Generalidades.....	37
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	38

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 3/40

10.3 Mejora continua..... 38

1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo

Establecer y describir la estructura, los lineamientos y los mecanismos para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las normas ISO adoptadas por la entidad, promoviendo el compromiso de la Alta Dirección y de todos los servidores públicos y colaboradores.

Lo anterior, mediante un enfoque basado en procesos que permita identificar, gestionar y fortalecer su interacción, con el propósito de contribuir a la prestación eficaz, eficiente y sostenible de los servicios, así como a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad cundinamarquesa y demás partes interesadas, en coherencia con el objeto empresarial y la estrategia institucional.

1.2 Campo de Aplicación del Manual

El Manual del Sistema Integrado de Gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. establece el marco de referencia y las directrices para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, en articulación con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las normas ISO adoptadas por la entidad y demás requisitos legales y reglamentarios aplicables.

En este marco, el Manual orienta la estructura, gestión e interacción de los procesos, procedimientos y demás información documentada que soportan el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, promoviendo un enfoque basado en procesos, la gestión de riesgos y oportunidades y el mejoramiento continuo del desempeño institucional.

Su aplicación comprende a todos los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores que intervienen en los procesos de la entidad, así como a las partes interesadas, en lo que corresponda a su relación e interacción con el Sistema Integrado de Gestión.

Asimismo, el Manual constituye un instrumento para la divulgación y apropiación del Sistema Integrado de Gestión, al facilitar el conocimiento de la estructura

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 4/40

organizacional, misión, visión, política integrada, objetivos del sistema y demás elementos institucionales, orientados al cumplimiento de la estrategia y del Plan Estratégico Institucional, en coherencia con el objeto empresarial de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. orienta su Sistema Integrado de Gestión hacia la articulación y armonización de los diferentes sistemas, modelos y referentes de gestión aplicables a la entidad, con el propósito de fortalecer la gestión institucional, promover la eficiencia y eficacia de los procesos y optimizar el uso de los recursos.

En este marco, el Sistema Integrado de Gestión integra los siguientes componentes:

- a. Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001.
- b. Sistema de Gestión Ambiental, bajo los lineamientos de la Norma ISO 14001.
- c. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con los requisitos establecidos en la Norma ISO 45001, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo, así como demás disposiciones aplicables.
- d. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), de conformidad con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 y las disposiciones que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- e. Seguridad Vial, de acuerdo con los requisitos y lineamientos establecidos en la Resolución 40595 de 2022 y demás normativa aplicable.

La integración de estos componentes permite establecer un marco común de gestión, facilitar la articulación de los procesos institucionales, fortalecer la gestión de riesgos y oportunidades, promover el mejoramiento continuo y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos y del objeto empresarial de la entidad.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión de la entidad se encuentran establecidos

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 5/40

en las normas ISO 9000, ISO 14001 e ISO 45001, en sus versiones vigentes, así como en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y demás disposiciones normativas y técnicas aplicables.

Para efectos de la interpretación y aplicación del presente Manual, se adoptarán las definiciones establecidas en las fuentes anteriormente señaladas, así como aquellas definidas por la entidad cuando resulten necesarias para precisar conceptos propios de sus procesos y actividades.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Reseña Histórica

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. es una empresa constituida mediante Escritura Pública No. 2069 del 19 de mayo de 2008, como una sociedad por acciones de carácter oficial, dotada de autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, cuyo principal accionista es la Gobernación de Cundinamarca.

De acuerdo con su objeto empresarial, la entidad tiene como propósito la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas, entre otros, así como la prestación de servicios públicos no domiciliarios y el desarrollo de las actividades complementarias e inherentes a los mismos, de conformidad con la normativa aplicable.

En desarrollo de su objeto empresarial y en su calidad de Gestora del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PAP-PDA), Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. lidera y articula estrategias orientadas a fortalecer y ampliar la cobertura, calidad y sostenibilidad de los servicios de acueducto y saneamiento básico en los sectores urbano y rural del departamento, promoviendo, además, acciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión y transformación empresarial de estos servicios. En este contexto, la entidad contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de la población cundinamarquesa mediante la gestión eficiente de recursos, la articulación institucional y el desarrollo de proyectos y programas que aportan al cierre de brechas en materia de agua potable y saneamiento básico.

Misión

Somos una Empresa gestora integral de proyectos para la prestación de servicios públicos domiciliarios, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de vida de los

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 6/40

cundinamarqueses, a través de procesos eficientes y sostenibles que permitan amplia cobertura, continuidad y calidad en la prestación de los servicios.

Visión

Empresas Públicas de Cundinamarca en el 2028 será reconocida a nivel nacional como una de las mejores empresas de servicios públicos domiciliarios, se posicionará como una empresa competitiva, eficiente, efectiva e innovadora contribuyendo a la sostenibilidad del País.

Objetivos Estratégicos

1. Incrementar la confianza, relacionamiento, cercanía y satisfacción de la empresa con sus grupos de valor.
2. Administrar eficientemente los proyectos e inversiones en servicios públicos domiciliarios diversificando las líneas de negocio para la sostenibilidad financiera de la empresa.
3. Gestionar el conocimiento y fortalecer las competencias de los colaboradores a través de un entorno de trabajo que ofrezca un desarrollo integral para incrementar el desempeño de la entidad.
4. Efectuar un modelo de gestión que genere valor público, a través del uso eficiente de los recursos, la innovación, las buenas prácticas y la transformación digital.

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. (EPC) determina, realiza seguimiento y revisa las cuestiones internas y externas que pueden afectar su capacidad para cumplir el propósito institucional, el objeto empresarial y los resultados previstos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

El análisis del contexto permite identificar y comprender los factores que pueden influir en el desempeño institucional y en la capacidad de la entidad para alcanzar sus objetivos. Para ello, se consideran, entre otros, aspectos internos relacionados con la estructura organizacional, capacidades institucionales, recursos, cultura organizacional, conocimiento, desempeño de los procesos y demás condiciones propias de la entidad; así como aspectos externos asociados al entorno legal, político, social, económico, ambiental, tecnológico y sectorial en el que desarrolla sus actividades.

Este análisis constituye un elemento de entrada para la planificación y gestión del

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 7/40

Sistema Integrado de Gestión y se articula con la planeación estratégica institucional, la identificación y gestión de riesgos y oportunidades, la definición y seguimiento de los objetivos, la gestión del cambio y las acciones de mejoramiento, en coherencia con los requisitos de las normas ISO adoptadas por la entidad, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el objeto empresarial de EPC.

El análisis de las cuestiones internas y externas se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Gestión, a través de la Matriz de Contexto Estratégico, en la cual se aplica la metodología FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). Esta herramienta permite identificar y valorar los factores relevantes del contexto que pueden incidir en el cumplimiento de los objetivos institucionales y en el desempeño del SIG.

La Matriz de Contexto Estratégico es revisada como mínimo una vez al año y, cuando corresponda, de manera extraordinaria ante cambios significativos en las condiciones internas o externas que puedan afectar la capacidad de la entidad para alcanzar los resultados previstos. Su revisión y actualización se realiza con la participación de los responsables de los procesos y el acompañamiento de la Dirección de Planeación, de acuerdo con las responsabilidades definidas en el Sistema Integrado de Gestión.

Los resultados del análisis de contexto son considerados en la planificación y actualización de los diferentes componentes del SIG, particularmente en la gestión de riesgos y oportunidades, la formulación de objetivos, la planificación de cambios, la definición de acciones de mejora y la evaluación del desempeño institucional, asegurando que el Sistema Integrado de Gestión se mantenga pertinente, adecuado y eficaz frente a las condiciones y necesidades de la organización y de sus partes interesadas.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. (EPC) identifica, determina y realiza seguimiento a las partes interesadas pertinentes para el Sistema Integrado de Gestión (SIG), así como a sus necesidades, expectativas y requisitos pertinentes, considerando su capacidad para influir o afectar el cumplimiento del objeto empresarial, los objetivos institucionales y los resultados previstos del SIG.

La identificación y análisis de las partes interesadas permite determinar cuáles de sus necesidades, expectativas y requisitos deben ser gestionados y considerados dentro del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo los requisitos legales, reglamentarios y

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 8/40

otros requisitos que la entidad suscriba o se comprometa a cumplir.

Este análisis constituye una entrada para la planificación y gestión del SIG y se articula con la gestión de los procesos, la identificación de riesgos y oportunidades, la definición de objetivos, la gestión de requisitos legales y otros requisitos, la gestión de las comunicaciones y las acciones de mejoramiento.

Para documentar este ejercicio, la entidad cuenta con una Matriz de Partes Interesadas por proceso, en la cual se identifican las partes interesadas pertinentes, sus necesidades, expectativas y requisitos, así como aquellos aspectos que puedan afectar o ser afectados por las actividades y resultados de cada proceso.

La matriz es revisada como mínimo una vez al año y, cuando corresponda, ante cambios significativos en el contexto de la organización, los procesos, las disposiciones legales y reglamentarias, las necesidades de las partes interesadas o cualquier otra situación que pueda afectar la pertinencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

La revisión y actualización se realiza con la participación de los responsables de los procesos y el acompañamiento de la Dirección de Planeación, de acuerdo con las responsabilidades establecidas en el SIG. Los resultados obtenidos son considerados en la planificación, implementación, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, con el propósito de mantener su pertinencia frente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

4.3. Alcance del sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. (EPC) inicia con la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, el análisis del contexto de la organización y la determinación de los requisitos legales, reglamentarios y demás requisitos aplicables, y comprende los procesos, actividades, servicios, productos, recursos, infraestructura y demás elementos que hacen parte de la gestión institucional y que se desarrollan para el cumplimiento de su objeto empresarial, incluyendo las actividades asociadas a su rol como Gestora del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PAP-PDA).

El alcance comprende la planificación, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los procesos institucionales, así como la gestión de los aspectos de calidad, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, seguridad vial y desempeño

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 9/40

institucional, de acuerdo con los requisitos y lineamientos aplicables a cada componente del Sistema Integrado de Gestión. En materia ambiental, el Sistema se desarrolla principalmente sobre las actividades administrativas bajo el control de EPC y sobre aquellos aspectos en los que la Entidad pueda ejercer influencia mediante sus procesos de contratación, supervisión, interventoría y seguimiento.

El Sistema Integrado de Gestión finaliza con el seguimiento, evaluación y mejora de los procesos, productos y servicios, orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales y del objeto empresarial, la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes y la generación de valor para la comunidad cundinamarquesa, bajo principios de eficacia, eficiencia, sostenibilidad y mejoramiento continuo.

4.4. Sistema Integrado de gestión y sus procesos

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. – EPC establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema Integrado de Gestión, de conformidad con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno – MECI y demás requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables, así como las demás normas ISO que la entidad determine implementar.

El Sistema Integrado de Gestión comprende los procesos necesarios para el cumplimiento del objeto empresarial y el logro de los resultados previstos por la entidad. Para su gestión, EPC determina, implementa, mantiene y mejora los procesos y sus interacciones, considerando las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, los requisitos aplicables, los riesgos y oportunidades y los demás elementos que puedan afectar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Este se desarrolla a través de los catorce (14) procesos de la entidad, clasificados en procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación así:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 10/40



El Mapa de Procesos constituye la representación gráfica de la estructura, clasificación, secuencia e interacción de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de EPC, este mapa de procesos fue aprobado mediante acta 002 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 09 de junio del 2026.

A continuación, se muestra el desglose de los procesos en la Empresa:

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios para el Sistema y revisiones por la dirección, en los cuales se encuentran: Direccinamiento Estratégico y el Sistema Integrado de Gestión.

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

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 11/40

cuales se encuentran: Atención al Ciudadano, Gestión de Proyectos, Aseguramiento y Fortalecimiento a Prestadores, Intervención de Emergencias y Gestión Contractual.

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 del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Gestión de Recursos Físicos, Gestión de Tecnologías de la Información, Gestión Documental.

Proceso de Evaluación: Seguimiento y Control

- **Caracterización e interacción de los procesos**

Para cada proceso se cuenta con una Caracterización de Proceso, mediante la cual se determina su propósito, alcance, proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes o usuarios, recursos, requisitos aplicables, riesgos y oportunidades, indicadores, controles y demás elementos necesarios para su gestión.

Las caracterizaciones de los procesos reflejan el ciclo PHVA – Planear, Hacer, Verificar y Actuar y permiten identificar y gestionar la secuencia e interacción entre los procesos, estableciendo las relaciones existentes entre proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes o usuarios, de manera que se facilite la gestión integral y articulada del Sistema Integrado de Gestión.

Criterios y métodos para la operación y control de los procesos

EPC determina y aplica los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y control eficaz de sus procesos. Estos se establecen mediante las caracterizaciones de procesos, procedimientos, instructivos, manuales, formatos, protocolos, lineamientos y demás información documentada que haga parte del Sistema Integrado de Gestión.

Los procesos cuentan con mecanismos de seguimiento y control que permiten verificar su desempeño, eficacia y cumplimiento de los requisitos establecidos. Los resultados obtenidos constituyen información para la toma de decisiones y para la identificación e implementación de acciones de mejora.

Cadena de Valor

La siguiente gráfica expone la Cadena de Valor 360° de Empresas Públicas de

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 12/40

Cundinamarca S.A. E.S.P. (EPC), un modelo de gestión circular que integra la planeación, ejecución e intervención territorial en proyectos de agua potable y saneamiento básico. Este esquema visualiza cómo los recursos económicos se transforman en soluciones sostenibles para el departamento a través de cuatro grandes momentos estratégicos impulsados por un ciclo continuo de control y operación.



El Núcleo: Gestión Integral 360°

En el centro de la imagen se encuentra el concepto 360, rodeado por el ciclo de gestión operativa interna. Este ciclo garantiza la trazabilidad y sostenibilidad de cada peso invertido mediante cinco pasos continuos:

- Financiar: Gestión e inversión de recursos económicos.
- Apropiar: Asignación técnica e institucional de los proyectos.
- Ejecutar: Puesta en marcha de las obras de acueducto y alcantarillado.
- Seguimiento y Control: Monitoreo técnico y administrativo permanente.
- Operar: Garantía de funcionamiento continuo para la comunidad.

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 13/40

5.1.1. Generalidades

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
Asumir la responsabilidad y rendición de cuentas sobre la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y la generación de condiciones de trabajo seguras y saludables.	Realizar la Revisión por la Dirección de manera periódica, evaluando el desempeño del SIG, el cumplimiento de los objetivos, los resultados de auditorías, la gestión de riesgos y oportunidades, las necesidades de recursos, las oportunidades de mejora y los cambios que puedan afectar el sistema. Asimismo, considerar los resultados de la rendición de cuentas y la información comunicada a las partes interesadas, con el fin de fortalecer la transparencia, la toma de decisiones, la mejora continua y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
Asegurar que la Política y los objetivos del SIG sean compatibles con el contexto, la dirección estratégica y las necesidades de la organización.	Establecer, revisar y mantener la Política del SIG y sus objetivos, verificando su alineación con la planeación estratégica, el contexto institucional y los requisitos aplicables. Documentar los resultados mediante las actas y registros correspondientes.
Asegurar la integración de los requisitos del SIG en los procesos de la organización.	Incorporar los requisitos del SIG en las caracterizaciones, procedimientos, manuales, guías, formatos y demás información documentada, de acuerdo con la misionalidad y operación de EPC.
Promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades.	Implementar y mantener el mapa de procesos, caracterizaciones, indicadores y matrices de riesgos, considerando el contexto de la organización, las partes interesadas, los aspectos e impactos ambientales, los peligros y riesgos de SST y los demás factores que puedan afectar el logro de los resultados previstos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 14/40

ESTRATEGIA	ACCIONES PARA LOGRARLO
Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del SIG.	Gestionar y apropiar los recursos requeridos para el funcionamiento del SIG, incluyendo talento humano, infraestructura, tecnología, capacitación, presupuesto y demás recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales y del sistema.
Comunicar y fortalecer la importancia del SIG y del cumplimiento de sus requisitos.	Desarrollar actividades de sensibilización, capacitación y comunicación, utilizando los canales institucionales disponibles, tales como intranet, página web, correo electrónico, comités, reuniones y demás medios definidos por la organización.
Promover condiciones que permitan informar oportunamente incidentes, peligros, riesgos, oportunidades y situaciones que puedan afectar el SIG, sin temor a represalias.	Fortalecer los mecanismos de consulta, comunicación y participación de los trabajadores, mediante los comités, representantes de los trabajadores, canales institucionales y actividades establecidas en los planes y programas de SST.
Asegurar que el SIG logre los resultados previstos.	Realizar seguimiento al cumplimiento de objetivos, metas e indicadores, gestión de riesgos y oportunidades, requisitos legales y otros requisitos, satisfacción de las partes interesadas, resultados de auditorías, no conformidades y acciones de mejora.
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del SIG.	Promover la participación y compromiso de trabajadores y contratistas mediante comités, reuniones de proceso, capacitaciones, actividades de bienestar, sensibilización y seguimiento al desempeño.
Establecer y fortalecer mecanismos para la consulta y participación de los trabajadores.	Implementar mecanismos de participación y consulta a través de COPASST, Comité de Convivencia, representantes de los trabajadores, grupos de trabajo, reuniones y canales de comunicación institucionales.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 15/40

ESTRATEGIA	ACCIONES PARA LOGRARLO
Promover la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.	Identificar e implementar oportunidades de mejora a partir de auditorías, resultados de indicadores, revisión por la dirección, gestión de riesgos, incidentes, no conformidades, acciones correctivas, cumplimiento de requisitos y demás fuentes de mejora.
Apoyar los roles pertinentes de la dirección para fortalecer el liderazgo del SIG en sus áreas de responsabilidad.	Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas y compromisos institucionales, promoviendo la articulación entre las diferentes áreas y niveles de la organización y asegurando el aporte de cada proceso al logro de los objetivos del SIG.

5.2 POLÍTICA

5.2.1. Establecimiento de la política del Sistema Integrado de Gestión

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, y partes interesadas pertinentes, así como los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos aplicables.
- Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y resultados previstos del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo aquellos relacionados con la calidad, el desempeño ambiental y la seguridad y salud en el trabajo.
- Se mantiene el enfoque en la satisfacción de los clientes y partes interesadas pertinentes, así como en la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo.
- Se promueve la mejora continua del desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de sus procesos, mediante el seguimiento de resultados, la gestión de riesgos y oportunidades y la implementación de acciones de mejora.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 16/40

5.2.2. Comunicación de la política del Sistema Integrado de Gestión

La política se encuentra documentada, es comunicada y se mantiene disponible para los servidores públicos, trabajadores oficiales, contratistas y demás partes interesadas pertinentes, según corresponda. Asimismo, es revisada periódicamente para asegurar su continua pertinencia, adecuación y alineación con la dirección estratégica de EPC y con los cambios que puedan afectar el Sistema Integrado de Gestión.

La Política Integrada constituye un elemento articulador de los sistemas de gestión de EPC y orienta la actuación institucional hacia el cumplimiento de su objeto empresarial, la generación de valor público y la prestación de servicios con criterios de calidad, sostenibilidad ambiental y protección de la seguridad y salud de las personas.

5.3. Roles, Responsabilidades y autoridades En La Empresa

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. – EPC determina, asigna y comunica los roles, responsabilidades y autoridades necesarios para asegurar la implementación, mantenimiento, eficacia y mejora del Sistema Integrado de Gestión, conformado por el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La asignación de responsabilidades se establece de acuerdo con la estructura organizacional, los procesos institucionales, las competencias de los cargos y los requisitos aplicables a cada sistema de gestión. Los roles y responsabilidades se encuentran articulados con los instrumentos institucionales correspondientes y son comunicados a quienes corresponda.

Rol / Cargo	Responsabilidades frente al Sistema Integrado de Gestión	Autoridad
Junta Directiva	Orientar y realizar seguimiento a los asuntos estratégicos de EPC, de acuerdo con sus competencias y atribuciones.	Tomar decisiones dentro de las competencias establecidas legal y estatutariamente.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 17/40

Rol / Cargo	Responsabilidades frente al Sistema Integrado de Gestión	Autoridad
Gerencia General / Alta Dirección	Liderar el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SIG. Aprobar la Política Integrada y los objetivos de los sistemas de gestión. Asegurar la disponibilidad de recursos. Promover el enfoque a procesos, la gestión de riesgos y oportunidades y el cumplimiento de requisitos aplicables. Realizar seguimiento al desempeño del SIG mediante la revisión por la dirección.	Tomar decisiones estratégicas sobre el SIG, asignar recursos y establecer directrices institucionales para garantizar su eficacia e integración con la gestión de EPC.
Subgerencias, Direcciones y demás responsables de procesos	Implementar y mantener los requisitos del SIG dentro de sus procesos. Cumplir y hacer cumplir la política, objetivos, procedimientos, controles y demás disposiciones aplicables. Gestionar riesgos, aspectos ambientales, peligros de SST y oportunidades. Realizar seguimiento a indicadores, resultados, acciones de mejora y requisitos legales aplicables.	Tomar decisiones dentro del ámbito de sus competencias para asegurar el cumplimiento de los objetivos y controles definidos para sus procesos.
Oficina Asesora de Planeación / responsable del SIG	Coordinar la implementación, mantenimiento, integración y mejora del SIG. Orientar metodológicamente a los procesos. Hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos, indicadores, riesgos, acciones de mejora y demás elementos del sistema. Coordinar la actualización de la documentación del SIG y apoyar la preparación de la revisión por la dirección y auditorías.	Establecer lineamientos metodológicos del SIG, solicitar información a los procesos, efectuar seguimiento y generar alertas sobre incumplimientos o desviaciones.
Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (Dirección de Planeación)	Coordinar las actividades relacionadas con el SGC, incluyendo gestión de procesos, satisfacción de grupos de valor, indicadores, riesgos, auditorías, no conformidades, acciones correctivas y mejora continua.	Solicitar información, realizar seguimiento y proponer acciones para asegurar la conformidad y eficacia del SGC.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 18/40

Rol / Cargo	Responsabilidades frente al Sistema Integrado de Gestión	Autoridad
Responsable del Sistema de Gestión Ambiental (Dirección de Planeación)	Coordinar la implementación y mantenimiento del SGA. Gestionar aspectos e impactos ambientales, requisitos legales ambientales, objetivos ambientales, controles operacionales, programas ambientales y seguimiento al desempeño ambiental.	Establecer orientaciones técnicas ambientales, realizar seguimiento y generar alertas frente al incumplimiento de requisitos y controles ambientales.
Responsable del Sistema de Gestión de SST (Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente)	Coordinar la implementación, mantenimiento y mejora del SG-SST. Gestionar la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, requisitos legales, programas de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, investigación de incidentes y seguimiento al desempeño en SST.	Establecer orientaciones técnicas en SST, realizar seguimiento al cumplimiento de controles y generar alertas frente a condiciones o actos que puedan afectar la seguridad y salud de los trabajadores.
Líderes / responsables de procesos	Asegurar la aplicación de los requisitos del SIG en las actividades bajo su responsabilidad. Mantener actualizada la información del proceso, gestionar riesgos y oportunidades, identificar aspectos ambientales y peligros de SST cuando aplique, hacer seguimiento a indicadores y ejecutar acciones de mejora.	Autorizar y coordinar acciones dentro de las competencias asignadas al proceso y solicitar los recursos requeridos para su adecuado funcionamiento.
Servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas	Cumplir la Política Integrada, procedimientos, controles y requisitos aplicables. Participar en las actividades de capacitación, sensibilización, consulta y participación. Reportar riesgos, peligros, incidentes, aspectos ambientales, desviaciones y oportunidades de mejora que identifiquen en el desarrollo de sus actividades.	Ejercer las responsabilidades y facultades propias de sus funciones o actividades y reportar oportunamente situaciones que puedan afectar el desempeño del SIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 19/40

Rol / Cargo	Responsabilidades frente al Sistema Integrado de Gestión	Autoridad
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Realizar seguimiento a los asuntos relacionados con la gestión institucional y aquellos componentes del SIG que sean de su competencia, promoviendo su articulación con la planeación institucional y el desempeño de EPC.	Adoptar decisiones y recomendaciones dentro de las competencias establecidas para el Comité.
COPASST	Participar en la promoción y vigilancia de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con sus competencias. Apoyar la consulta y participación de los trabajadores en asuntos de SST.	Formular recomendaciones y realizar las actuaciones de vigilancia y participación establecidas en la normativa aplicable.
Comité de Convivencia Laboral	Participar, dentro de sus competencias, en la prevención y atención de situaciones relacionadas con la convivencia laboral y factores que puedan afectar el bienestar de los trabajadores.	Actuar dentro de las competencias y procedimientos establecidos para el Comité.
Auditoría Interna / Control Interno	Evaluar de manera independiente la eficacia de los controles, la gestión de riesgos y el cumplimiento de disposiciones aplicables, proporcionando información para la mejora institucional.	Realizar evaluaciones independientes y formular recomendaciones de acuerdo con sus competencias.

6. PLANIFICACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. planifica el Sistema Integrado de Gestión teniendo en cuenta su contexto, las necesidades y expectativas de sus grupos de valor, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, los riesgos y oportunidades y los objetivos institucionales.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 20/40

La planificación busca asegurar que el Sistema Integrado de Gestión contribuya al cumplimiento de la misión y objetivos de la Empresa, a la prevención de impactos ambientales, a la protección de la seguridad y salud de los trabajadores y al mejoramiento continuo de los procesos.

6.1 Riesgos y oportunidades

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. – EPC establece, implementa y mantiene los mecanismos necesarios para identificar, analizar, valorar, tratar, monitorear y revisar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la capacidad de la organización para alcanzar los resultados previstos del Sistema Integrado de Gestión, cumplir sus objetivos institucionales y asegurar el adecuado desempeño de sus procesos.

La gestión de riesgos y oportunidades se desarrolla considerando el contexto interno y externo de EPC, las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, los requisitos legales y otros requisitos aplicables, así como las condiciones y características propias de los procesos y servicios de la Empresa.

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, la identificación y tratamiento de riesgos y oportunidades contempla, según corresponda:

Sistema de Gestión de la Calidad: riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios, la satisfacción de los grupos de valor y partes interesadas, el cumplimiento de los requisitos aplicables y el logro de los resultados previstos de los procesos.

Sistema de Gestión Ambiental: aspectos ambientales y sus impactos asociados, condiciones ambientales que puedan afectar a EPC, requisitos legales y otros requisitos, así como riesgos y oportunidades que puedan afectar el desempeño ambiental y el cumplimiento de los objetivos ambientales. Para su determinación se consideran las actividades desarrolladas bajo el control de EPC y, cuando corresponda, aquellas sobre las cuales la Entidad pueda ejercer influencia.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: identificación de peligros, evaluación de los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, oportunidades para la SST, requisitos legales y otros requisitos, y condiciones que puedan afectar la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 21/40

Los responsables de los procesos participan en la identificación, valoración, tratamiento y seguimiento de los riesgos y oportunidades asociados a sus actividades, con la orientación metodológica de la instancia responsable de la coordinación del Sistema Integrado de Gestión y el acompañamiento de los responsables técnicos de los sistemas de gestión, según corresponda.

EPC realiza seguimiento, monitoreo y revisión periódica de los riesgos, controles y acciones implementadas, con el propósito de determinar cambios en su nivel de exposición, verificar la eficacia de los controles y acciones adoptadas, identificar nuevos riesgos y oportunidades y establecer las modificaciones que sean necesarias.

Los resultados de la gestión de riesgos y oportunidades constituyen elementos de entrada para la toma de decisiones, el seguimiento al desempeño de los procesos, las auditorías internas, la revisión por la dirección y la planificación de acciones de mejora, contribuyendo al fortalecimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

La gestión de riesgos y oportunidades se desarrolla de manera articulada con los instrumentos institucionales establecidos para tal fin, incluyendo, según corresponda, la matriz de riesgos y oportunidades, matriz de aspectos e impactos ambientales, matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos de SST, matrices de requisitos legales y demás herramientas definidas por EPC.

Requisitos legales y otros requisitos

La Empresa identifica, mantiene actualizados y evalúa los requisitos legales y otros requisitos aplicables a sus procesos y al Sistema Integrado de Gestión.

Estos requisitos son considerados en la planificación, implementación, operación y evaluación de los procesos, estableciendo las acciones necesarias para asegurar su cumplimiento.

6.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

EPC establece objetivos del Sistema Integrado de Gestión, coherentes con las políticas institucionales, la planeación estratégica, los requisitos aplicables, los riesgos y oportunidades, los aspectos ambientales y los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 22/40

Los objetivos se desarrollan mediante planes, programas y acciones que establecen, según corresponda, metas, indicadores, responsables, recursos y mecanismos de seguimiento y evaluación.

Los resultados de los objetivos son objeto de seguimiento y análisis, con el fin de evaluar su cumplimiento, tomar las acciones necesarias y contribuir al mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión de EPC son:

Objetivo1: Incrementar el nivel de confianza, relacionamiento y satisfacción de los grupos de valor, mediante una gestión transparente, oportuna y orientada a resultados.

Objetivo 2: Incrementar la eficacia y eficiencia en la administración de proyectos de servicios públicos domiciliarios, asegurando su ejecución conforme a los parámetros técnicos, financieros y normativos establecidos.

Objetivo 3: Fortalecer las competencias del talento humano y consolidar una cultura organizacional basada en la participación y consulta el conocimiento, la seguridad, la innovación, y el alto desempeño.

Objetivo 4: Consolidar un modelo de gestión eficiente, innovador y orientado a la generación de valor público, mediante el uso óptimo de los recursos y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

Objetivo 5: Fortalecer la capacidad institucional para identificar, evaluar y controlar riesgos estratégicos, operacionales, laborales, ambientales y viales, garantizando el cumplimiento de requisitos legales y la continuidad del servicio.

Objetivo 6: Reducir los impactos ambientales derivados de la operación institucional, promoviendo el uso eficiente de recursos y la prevención de la contaminación.

6.3 Planificación de los cambios

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. – EPC determina, planifica y gestiona de manera controlada los cambios que puedan afectar el Sistema Integrado de Gestión (SIG), sus procesos, servicios, productos o el cumplimiento de los objetivos institucionales, con el propósito de asegurar que estos se implementen de manera adecuada y se mantenga la integridad y eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

La planificación de los cambios se realiza de manera proporcional a su naturaleza, alcance e impacto, considerando, según corresponda:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 23/40

- El propósito del cambio y sus consecuencias potenciales, evaluando los efectos que pueda generar sobre los procesos, productos, servicios, objetivos institucionales y el desempeño del SIG.
- La integridad del Sistema Integrado de Gestión, asegurando que los cambios sean coherentes con sus componentes, políticas, objetivos, procesos, procedimientos, controles y demás elementos establecidos.
- La disponibilidad y asignación de los recursos necesarios para implementar, controlar y hacer seguimiento al cambio.
- La distribución o reasignación de responsabilidades y autoridades, definiendo claramente los responsables de planificar, ejecutar, aprobar, verificar y hacer seguimiento al cambio.
- Los riesgos y oportunidades asociados al cambio, de acuerdo con la metodología y los lineamientos establecidos en la Política de Administración de Riesgos de la Empresa.
- Los aspectos e impactos ambientales asociados al cambio, cuando este pueda generar nuevos aspectos ambientales, modificar los existentes o afectar su significancia, considerando las actividades bajo el control de EPC y, cuando corresponda, aquellas sobre las cuales la Entidad pueda ejercer influencia.
- Los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos aplicables, así como aquellos compromisos que puedan verse afectados por el cambio.
- La necesidad de actualizar la información documentada del Sistema Integrado de Gestión, cuando el cambio implique modificaciones en políticas, procesos, procedimientos, formatos, registros, matrices u otros documentos.
- La necesidad de comunicar y socializar el cambio a las partes pertinentes, de acuerdo con el alcance y los efectos que este pueda generar.
- El seguimiento y evaluación de los resultados del cambio, con el fin de verificar su implementación, eficacia y contribución al cumplimiento de los resultados previstos.

Los cambios pueden originarse, entre otros, por modificaciones en la estructura organizacional, procesos, requisitos legales o normativos, necesidades de las partes interesadas, resultados de auditorías, gestión de riesgos, oportunidades de mejora, incorporación de nuevas tecnologías, cambios en los servicios o productos, disponibilidad de recursos o decisiones de la Alta Dirección.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 24/40

La planificación, implementación, seguimiento y control de los cambios se desarrolla conforme a los lineamientos, metodologías y procedimientos establecidos por EPC, dejando evidencia, cuando corresponda, de la evaluación realizada, las decisiones adoptadas, los responsables, los recursos requeridos y las acciones implementadas.

7. APOYO

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. – EPC determina y proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión (SIG), de acuerdo con las necesidades de sus procesos, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, los objetivos institucionales, los riesgos y oportunidades y los compromisos establecidos en las políticas institucionales.

La Empresa asegura que las personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición, conocimientos organizacionales y demás recursos requeridos se encuentren disponibles y sean gestionados de manera adecuada para garantizar la conformidad de los productos y servicios, el desempeño de los procesos y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

7.1 Recursos

EPC determina, proporciona y gestiona los recursos necesarios para la operación de sus procesos y para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

La determinación de los recursos considera, según corresponda, la planeación institucional, las necesidades de los procesos, los resultados de seguimiento y evaluación, los riesgos y oportunidades, los requisitos legales y reglamentarios, las necesidades de las partes interesadas y la disponibilidad de recursos de la Empresa.

7.1.1 Generalidades

La Empresa proporciona los recursos necesarios para asegurar el funcionamiento eficaz de sus procesos y del Sistema Integrado de Gestión, considerando las capacidades y restricciones de los recursos internos disponibles y las necesidades de obtener recursos provenientes de proveedores externos.

Estos recursos comprenden, entre otros, personas, infraestructura, tecnología, sistemas de información, recursos financieros, ambientes de trabajo, equipos,

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 25/40

herramientas, servicios de apoyo y conocimiento organizacional, de acuerdo con las necesidades institucionales.

7.1.2 Personas

EPC determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema Integrado de Gestión, la operación y control de sus procesos y el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

La Empresa establece las necesidades de personal de acuerdo con la estructura organizacional, las funciones y responsabilidades asignadas, los perfiles de los cargos, las necesidades de los procesos y la disponibilidad presupuestal, promoviendo el fortalecimiento de las competencias requeridas para el desarrollo de las actividades.

7.1.3 Infraestructura

La Empresa determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios.

La infraestructura comprende, según corresponda:

Instalaciones y espacios físicos, Equipos y herramientas, Hardware y software, Sistemas de información y comunicaciones, Redes y servicios tecnológicos, Medios de transporte y demás recursos requeridos para la operación, Servicios de apoyo asociados a la infraestructura.

La infraestructura se mantiene y gestiona de acuerdo con las necesidades de los procesos, los requisitos aplicables y las condiciones necesarias para asegurar la continuidad y adecuado desempeño de las operaciones.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

EPC determina, proporciona y mantiene las condiciones necesarias para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios.

Estas condiciones consideran, según corresponda, factores físicos, sociales y psicológicos, así como aquellos relacionados con el ambiente de trabajo, la seguridad y salud en el trabajo y demás condiciones que puedan influir en el desempeño de las personas y de los procesos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 26/40

La Empresa implementa las medidas necesarias para promover ambientes de trabajo adecuados, seguros y favorables para el desarrollo de las actividades institucionales, de conformidad con los requisitos aplicables.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

EPC determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar resultados válidos y confiables cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios y el desempeño de los procesos.

Los equipos o dispositivos de medición utilizados, cuando sea aplicable, son identificados, protegidos y mantenidos de acuerdo con las condiciones requeridas para su utilización.

Cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito, o cuando sea considerada necesaria para proporcionar confianza en la validez de los resultados, los equipos de medición son calibrados o verificados a intervalos definidos o antes de su utilización, frente a patrones de medición trazables, cuando estos existan.

La Empresa conserva la información documentada correspondiente como evidencia de la aptitud de los recursos de seguimiento y medición, incluyendo, cuando aplique, los resultados de calibración, verificación o mantenimiento.

7.1.6 Conocimientos de la organización

EPC determina y gestiona los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para alcanzar la conformidad de sus productos y servicios.

Estos conocimientos comprenden, entre otros, experiencias institucionales, lecciones aprendidas, procedimientos, metodologías, normatividad aplicable, información técnica, resultados de auditorías, buenas prácticas, conocimiento tácito y explícito y demás información relevante para el desarrollo de las actividades.

La Empresa identifica, conserva, comparte y pone a disposición el conocimiento organizacional necesario, considerando los cambios en las necesidades institucionales y las tendencias que puedan afectar sus procesos.

Cuando se presentan cambios o nuevas necesidades, EPC determina la forma de adquirir o acceder al conocimiento requerido, mediante capacitación, transferencia de conocimiento, asistencia técnica, consulta de fuentes especializadas, acompañamiento, documentación de experiencias u otros mecanismos definidos por la Empresa.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 27/40

7.2 Competencia

EPC determina las competencias necesarias para las personas que realizan, bajo su control, actividades que pueden afectar el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y la conformidad de los productos y servicios.

Para ello, la Empresa considera, según corresponda:

Los perfiles y requisitos establecidos para los cargos, el Manual de Funciones y Competencias Laborales, cuando aplique, Los requisitos de formación, educación, experiencia y habilidades, las competencias requeridas para el desarrollo de las actividades contractuales.

Las necesidades de capacitación, formación, entrenamiento y fortalecimiento de competencias.

EPC conserva la información documentada que evidencie las competencias y las acciones de formación, capacitación o entrenamiento realizadas, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Empresa.

7.3 Toma de conciencia

Las personas que realizan actividades bajo el control de EPC deben tomar conciencia de:

- La Política Integrada de Gestión y los objetivos relacionados con su trabajo.
- Su contribución a la eficacia y desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
- Las implicaciones de no cumplir los requisitos establecidos por la Empresa.
- Su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y al desempeño de los procesos.
- Los riesgos y oportunidades relacionados con sus actividades, cuando corresponda.
- Los aspectos ambientales y los impactos asociados a sus actividades, cuando aplique.
- Los peligros, riesgos y controles relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, cuando aplique.
- Las responsabilidades que les hayan sido asignadas dentro del Sistema Integrado de Gestión.

EPC desarrolla actividades de inducción, reinducción, capacitación, sensibilización, comunicación y transferencia de conocimiento, de acuerdo con las necesidades

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 28/40

identificadas, con el propósito de fortalecer la apropiación y cultura del Sistema Integrado de Gestión.

7.4 Comunicación

EPC determina las comunicaciones internas y externas pertinentes para el Sistema Integrado de Gestión, considerando:

Qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, quién debe comunicar.

La comunicación se desarrolla de acuerdo con las necesidades de los procesos, las partes interesadas, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los lineamientos institucionales.

Para ello, la Empresa utiliza los canales y mecanismos establecidos, tales como correo electrónico, sistemas de información, reuniones, comités, intranet, comunicaciones oficiales, publicaciones institucionales y demás medios definidos por EPC.

Las comunicaciones relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión deben ser oportunas, claras, pertinentes y coherentes, garantizando que la información necesaria para la operación, seguimiento y mejora de los procesos sea comunicada a las partes correspondientes.

Cuando corresponda, EPC conserva información documentada como evidencia de las comunicaciones realizadas.

7.5 Información documentada

EPC establece y mantiene la información documentada necesaria para apoyar la operación de sus procesos y demostrar la conformidad de los productos y servicios y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

La información documentada comprende tanto aquella requerida por las normas aplicables como la que la Empresa determina necesaria para la eficacia de sus procesos.

7.5.1 Generalidades

El Sistema Integrado de Gestión de EPC incluye la información documentada requerida por las normas de gestión aplicables y aquella que la Empresa determina necesaria

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 29/40

para asegurar la eficacia de la planificación, operación, seguimiento y mejora de sus procesos.

7.5.2 Creación y actualización

En la creación y actualización de la información documentada, EPC asegura, según corresponda:

La identificación y descripción del documento, la identificación de su versión, fecha o código, el formato y medio apropiados, la revisión y aprobación con respecto a su conveniencia y adecuación.

La información documentada se elabora y actualiza de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Empresa para el control documental.

7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el Sistema Integrado de Gestión es controlada para asegurar que se encuentre disponible y sea adecuada para su utilización, cuando y donde se necesite, y que se encuentre protegida frente a pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, pérdida de integridad o pérdida de disponibilidad.

8. OPERACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. – EPC planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la prestación de sus productos y servicios, considerando los requisitos de las partes interesadas pertinentes, los objetivos institucionales, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los riesgos y oportunidades asociados a la gestión.

8.1 Planificación y control operacional

EPC planifica y controla la operación de sus procesos mediante la aplicación de procedimientos, planes, programas, instructivos, formatos, matrices y demás documentos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.

En la planificación y ejecución de las actividades se consideran, según corresponda:

- Los requisitos relacionados con los productos y servicios.
- Los aspectos e impactos ambientales asociados a las actividades.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 30/40

- Los peligros y riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.
- Los riesgos asociados a la seguridad vial.
- Los requisitos legales y otros requisitos aplicables.
- Los controles definidos para prevenir desviaciones y asegurar los resultados esperados.

Los controles operacionales se implementan de acuerdo con las características y necesidades de cada proceso, procurando asegurar la calidad de los servicios, la protección del ambiente, condiciones de trabajo seguras y saludables y la prevención de riesgos de seguridad vial.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. – EPC determina, comunica, revisa y controla los requisitos relacionados con los productos y servicios que presta, considerando las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, las condiciones establecidas en los instrumentos de planeación, los acuerdos y compromisos adquiridos por la Empresa y aquellos requisitos que EPC considere necesarios para asegurar la conformidad de sus productos y servicios.

8.2.1 Comunicación con las partes interesadas y clientes

EPC establece y mantiene mecanismos de comunicación con los clientes y demás partes interesadas pertinentes, relacionados con:

- La información sobre los productos y servicios ofrecidos o prestados.
- La atención de solicitudes, requerimientos, consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás comunicaciones recibidas.
- La retroalimentación de los clientes y partes interesadas, incluyendo sus percepciones sobre los productos y servicios.
- Los requisitos y condiciones aplicables a la prestación de los servicios.
- Las modificaciones que puedan afectar los productos o servicios.
- Las situaciones que requieran comunicación durante la prestación del servicio, cuando corresponda.

La comunicación se realiza mediante los canales y mecanismos institucionales definidos por EPC, de manera oportuna, clara, pertinente y verificable, de acuerdo con la naturaleza del servicio y las necesidades de las partes interesadas.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 31/40

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

EPC determina los requisitos relacionados con los productos y servicios que presta, considerando:

- Los requisitos especificados por los clientes y demás partes interesadas pertinentes.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Los requisitos establecidos en contratos, convenios, acuerdos, proyectos, programas y demás instrumentos que regulen la prestación del servicio.
- Los requisitos no establecidos expresamente por el cliente, pero necesarios para la prestación adecuada del servicio y para el uso previsto, cuando sean conocidos.
- Los requisitos internos establecidos por la Empresa para asegurar la calidad y conformidad de sus productos y servicios.
- Los riesgos y oportunidades asociados con la prestación del servicio.
- Cuando se presenten requisitos nuevos o modificados, estos son identificados y evaluados antes de asumir el compromiso correspondiente.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

EPC revisa los requisitos relacionados con los productos y servicios antes de comprometerse con su prestación, con el propósito de asegurar que:

- Los requisitos del producto o servicio se encuentren definidos.
- Se encuentren resueltas las diferencias entre los requisitos establecidos previamente y los nuevos requisitos, cuando corresponda.
- La Empresa tenga la capacidad para cumplir los requisitos definidos.
- Se hayan considerado los requisitos legales y reglamentarios aplicable
- Se hayan determinado las condiciones, recursos, responsabilidades y demás aspectos necesarios para la prestación del servicio.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se modifiquen los requisitos relacionados con los productos y servicios, EPC asegura que la información documentada pertinente sea actualizada y que las personas

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 32/40

responsables y las partes interesadas correspondientes sean informadas sobre dichos cambios.

La gestión de estos cambios se articula, cuando corresponda, con los lineamientos establecidos por EPC para la planificación y gestión de cambios, la administración de riesgos y el control de la información documentada.

8.2.5 Preparación y respuesta ante emergencias

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., establece, implementa y mantiene los mecanismos necesarios para prepararse y responder ante situaciones de emergencia que puedan afectar la seguridad y salud de los trabajadores, el medio ambiente y la continuidad de las operaciones, de acuerdo con los riesgos, peligros y aspectos ambientales identificados.

La preparación y respuesta ante emergencias se desarrolla mediante los planes, procedimientos y protocolos establecidos por la Empresa, considerando las posibles situaciones de emergencia identificadas, los recursos disponibles, las responsabilidades definidas y los requisitos legales y otros requisitos aplicables.

EPC realiza, cuando corresponda, simulacros, pruebas, seguimiento y evaluación de la respuesta ante emergencias, con el fin de verificar su eficacia e identificar oportunidades de mejora. Los resultados obtenidos son considerados para la actualización de los mecanismos de preparación y respuesta y para el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

8.3 Diseño y desarrollo

Cuando EPC determine que los procesos de diseño y desarrollo son aplicables a determinados productos o servicios, estos son planificados, implementados y controlados de manera que permitan asegurar el cumplimiento de los requisitos definidos.

La planificación del diseño y desarrollo considera, según corresponda:

- Las etapas y controles necesarios.
- Las responsabilidades y autoridades involucradas.
- Los recursos requeridos.
- Los requisitos de entrada.
- Las actividades de revisión, verificación y validación.
- Los resultados esperados.
- Los cambios que puedan presentarse durante el proceso.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 33/40

Los elementos de entrada y salida del diseño y desarrollo son determinados, revisados y controlados de acuerdo con los requisitos aplicables.

8.4 Control de proveedores, contratistas y servicios externos

EPC determina y aplica controles para los procesos, productos y servicios suministrados externamente que sean necesarios para asegurar la conformidad de los productos y servicios de la Empresa.

Los proveedores, contratistas y demás terceros que suministren bienes, servicios o procesos son seleccionados, evaluados, contratados, monitoreados y, cuando corresponda, reevaluados de acuerdo con criterios definidos por la Empresa.

8.5 Prestación del servicio

La prestación de los servicios se desarrolla bajo condiciones controladas, de acuerdo con los requisitos definidos para cada proceso y con la información documentada establecida por EPC.

Durante la ejecución se implementan los controles necesarios para asegurar la conformidad de los servicios y prevenir efectos no deseados sobre:

- La calidad de los productos y servicios.
- El medio ambiente.
- La seguridad y salud de los trabajadores y demás personas involucradas.
- La seguridad vial, cuando las actividades impliquen desplazamientos o riesgos asociados a la movilidad.

Los cambios que puedan afectar la prestación del servicio o el desempeño de los procesos son identificados, evaluados y controlados de acuerdo con los mecanismos establecidos por la Empresa.

8.6 Liberación y control de las salidas no conformes

EPC implementa las disposiciones planificadas para verificar, en las etapas apropiadas, que los productos y servicios cumplen los requisitos establecidos antes de su entrega o aceptación por parte del cliente o parte interesada correspondiente.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 34/40

La liberación se realiza una vez se hayan completado satisfactoriamente las verificaciones y criterios de aceptación definidos, salvo que una autoridad pertinente o, cuando corresponda, el cliente, autorice su liberación bajo condiciones diferentes.

EPC conserva información documentada como evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, incluyendo la identificación de la persona o autoridad que autoriza la liberación, cuando corresponda.

8.7 Control de las salidas no conformes

EPC identifica y controla las salidas de los procesos que no cumplan los requisitos establecidos, con el propósito de prevenir su uso o entrega no intencionada y asegurar su tratamiento de manera oportuna y controlada.

Las salidas no conformes son tratadas de acuerdo con su naturaleza y mediante las acciones que resulten pertinentes, tales como su corrección, contención, separación, devolución, suspensión, aceptación bajo concesión cuando sea aplicable o cualquier otra disposición necesaria para asegurar su conformidad.

Cuando una salida no conforme sea corregida, EPC verifica nuevamente el cumplimiento de los requisitos establecidos antes de su liberación o entrega, cuando corresponda.

La Empresa conserva la información documentada necesaria como evidencia de la no conformidad identificada, las acciones realizadas y las decisiones adoptadas frente a su tratamiento, incluyendo las concesiones y autorizaciones correspondientes, cuando aplique.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

EPC determina

- Qué necesita ser objeto de seguimiento y medición.
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- Los criterios frente a los cuales se evalúan los resultados.
- La frecuencia con la que se realizan el seguimiento y la medición.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 35/40

- Los responsables de realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- La información documentada que debe conservarse como evidencia de los resultados obtenidos.

El seguimiento y la medición se realizan sobre los procesos y elementos del Sistema Integrado de Gestión que resulten pertinentes para evaluar su desempeño y eficacia.

Los resultados obtenidos son analizados y evaluados para determinar el desempeño de los procesos, el cumplimiento de los objetivos, la eficacia de los controles, el comportamiento de los indicadores, el cumplimiento de requisitos y la necesidad de implementar acciones de mejora.

La evaluación contempla, según corresponda, aspectos relacionados con:

- El cumplimiento de los objetivos institucionales y del Sistema Integrado de Gestión.
- El desempeño y eficacia de los procesos.
- La conformidad de los productos y servicios.
- El cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- La satisfacción de los clientes y demás partes interesadas pertinentes.
- El desempeño de proveedores externos, cuando aplique.
- El desempeño ambiental
- La seguridad y salud en el trabajo.
- La gestión de riesgos y oportunidades.
- La eficacia de las acciones implementadas.
- Los resultados de auditorías.
- La eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Otros criterios establecidos por EPC para evaluar su desempeño.

EPC conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.

9.1.2 Satisfacción del cliente

EPC realiza el seguimiento de la percepción de los clientes y demás partes interesadas pertinentes respecto del grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas y los requisitos relacionados con los productos y servicios.

Para ello, utiliza los mecanismos y fuentes de información que determine la Empresa, tales como encuestas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, retroalimentación, reuniones con partes interesadas, resultados de prestación de servicios y demás mecanismos de evaluación disponibles.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 36/40

Los resultados obtenidos son analizados para identificar tendencias, necesidades de mejora y oportunidades para fortalecer la calidad de los productos y servicios y la satisfacción de las partes interesadas.

9.1.3 Análisis y evaluación

EPC analiza y evalúa los datos y la información obtenidos como resultado del seguimiento y la medición, con el propósito de determinar:

- La conformidad de los productos y servicios.
- El grado de satisfacción de los clientes y partes interesadas pertinentes.
- El desempeño y eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- La eficacia de las acciones implementadas para abordar riesgos y oportunidades.
- El desempeño de los procesos.
- El desempeño ambiental y el cumplimiento de los objetivos ambientales.
- El desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo y la eficacia de los controles implementados.
- El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables.
- El desempeño de proveedores externos, cuando aplique.
- La necesidad de mejoras en el Sistema Integrado de Gestión.
- El comportamiento y las tendencias de los resultados obtenidos.

Los resultados del análisis y evaluación constituyen información para la toma de decisiones, la revisión por la dirección, la gestión de riesgos y oportunidades, la planificación de cambios y el establecimiento de acciones de mejora.

9.2 Auditoría interna

EPC realiza auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el Sistema Integrado de Gestión:

- Es conforme con los requisitos propios de la Empresa y con los requisitos de las normas de gestión adoptadas.
- Cumple los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos aplicables.
- Se encuentra implementado y se mantiene eficazmente.

Las auditorías internas se realizan considerando la importancia de los procesos, los cambios que puedan afectar a la Empresa, los resultados de auditorías anteriores, los riesgos y oportunidades y demás criterios definidos en el programa de auditoría.

9.3 Revisión por la dirección

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 37/40

La Alta Dirección revisa periódicamente el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, considerando los resultados de los procesos, auditorías, indicadores, cumplimiento de objetivos, gestión de riesgos, requisitos aplicables y demás información relevante.

Como resultado de esta revisión se determinan, cuando sea necesario, acciones relacionadas con oportunidades de mejora, cambios en el Sistema, necesidades de recursos y decisiones para fortalecer su desempeño y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. – EPC determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos aplicables y aumentar la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas pertinentes.

Las oportunidades de mejora se identifican a partir del análisis de información y resultados del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo, según corresponda:

- Los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- El desempeño de los procesos.
- La conformidad de los productos y servicios.
- La satisfacción y retroalimentación de los clientes y partes interesadas pertinentes.
- Los resultados de auditorías internas y externas.
- Las no conformidades y acciones correctivas.
- La gestión de riesgos y oportunidades.
- Los resultados de la revisión por la dirección.
- Las PQRS y demás mecanismos de retroalimentación.
- Los incidentes y accidentes, cuando aplique.
- Los resultados relacionados con la gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad vial.
- Las lecciones aprendidas y el conocimiento organizacional.
- Los cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Las demás fuentes de información que permitan identificar oportunidades para mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-MA-001
		Versión: 11
		Fecha: 06/10/2026
		Pág. 38/40

Las oportunidades identificadas son analizadas y priorizadas de acuerdo con su naturaleza, impacto, riesgos, recursos disponibles y contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales, determinando las acciones que resulten pertinentes.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Cuando se identifique un no conformidad, desviación o situación que requiera intervención, el proceso responsable determina las acciones necesarias para corregirla, analizar sus causas y evitar su recurrencia.

Las acciones de mejoramiento son registradas, objeto de seguimiento y, cuando corresponda, se verifica su eficacia. Los resultados pueden generar ajustes en los procesos, documentos, riesgos, controles, programas u otros elementos del Sistema Integrado de Gestión.

10.3 Mejora continua

EPC mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión, considerando los resultados del análisis y evaluación del desempeño, las auditorías, la revisión por la dirección, la gestión de riesgos y oportunidades, las no conformidades, las acciones correctivas, la retroalimentación de los clientes y partes interesadas y las demás fuentes de información pertinentes.

La mejora continua busca:

- Fortalecer el desempeño y eficacia de los procesos.
- Mejorar la conformidad de los productos y servicios.
- Incrementar la satisfacción de los clientes y partes interesadas pertinentes.
- Fortalecer la gestión de riesgos y oportunidades.
- Prevenir la ocurrencia o recurrencia de situaciones que puedan afectar los resultados previstos.
- Optimizar el uso de los recursos.
- Fortalecer la gestión del conocimiento y las buenas prácticas institucionales.
- Incorporar las lecciones aprendidas.
- Promover la innovación y la adopción de mejoras en los procesos, cuando corresponda.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: SIG-MA-001

Versión: 11

Fecha: 06/10/2026

Pág. 39/40

Las acciones de mejora se planifican, implementan, monitorean y evalúan de acuerdo con su naturaleza y alcance, procurando que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.

La mejora continua se desarrolla bajo un enfoque sistemático de planificación, implementación, verificación y actuación, promoviendo una cultura institucional orientada al aprendizaje, la prevención, la eficacia y el mejoramiento permanente del desempeño de EPC.

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

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			Código: SIG-MA-001
				Versión: 11
				Fecha: 06/10/2026
				Pág. 40/40
10	11/11/2022	Actualización general del documental, Sistema integrado de gestión articulándolo con todas las normas que la entidad decida implementar.	Víctor Andrés Pinzón Mora	Director de Planeación
11	06/10/2026	Actualización general del documento ajustando el nuevo mapa de procesos y la cadena de valor	Diego Ernesto Guevara	Director de Planeación