



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO  
SIG-V2

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTION

PROCESO:  
GESTION GERENCIAL

CÓDIGO: M-GGR-01

VERSIÓN: 5

FECHA: 17-10-2019

PÁGINA: 1 DE 15

# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01	VERSIÓN: 5
		FECHA: 17-10-2019	PÁGINA: 2 DE 15

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	5
2.1.	GENERALIDADES.....	5
2.2.	ALCANCE Y EXCLUSIONES.....	6
2.3.	POLÍTICA DE CALIDAD.....	6
2.3.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD .....	6
3.	REFERENCIAS NORMATIVAS .....	6
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	6
4.1.	PROCESOS QUE GARANTIZAN LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD.....	6
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	11
5.1.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	11
5.2.	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD .....	11
5.3.	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN .....	11
5.4.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	12
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	12
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	12
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....	13
9.	ANEXOS .....	14
9.1.	LISTADO MAESTRO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG.....	14

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01 FECHA: 17-10-2019	VERSIÓN: 5 PÁGINA: 3 DE 15

## 1. INTRODUCCIÓN

Este manual describe la estructura y el contenido del Sistema de Integrado de Gestión establecido por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. - EMPODUITAMA S.A. E.S.P. para la prestación de sus servicios. Las secciones del mismo están relacionadas siguiendo los numerales establecidos en la NTCGP 1000:2009; para el cumplimiento de la Ley 872 del 30 de diciembre de 2003.

El objetivo de dicha relación es dar confianza a nuestros clientes en cuanto a la capacidad de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. para cumplir los requisitos de estas normas con el fin de garantizar las características de calidad de los servicios que presta la Entidad.

Nuestro Sistema de Integrado de Gestión, está basado en los siguientes diez principios de gestión de calidad:

**Enfoque hacia el cliente:** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

**Liderazgo:** Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, al generar y mantener un ambiente favorable, en el cual los servidores públicos o los particulares que ejerzan funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

**Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

**Enfoque basado en procesos:** En las entidades existe una red de procesos que, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**Enfoque del sistema para la gestión:** El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

**Mejora continua:** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01	VERSIÓN: 5
		FECHA: 17-10-2019	PÁGINA: 4 DE 15

global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

**Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual, aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

**Coordinación, cooperación y articulación:** El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

**Transparencia:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos la cual facilita el control social.

Y los siguientes tres principios de gestión del control:

**Autogestión:** Capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.<sup>1</sup>

**Autocontrol:** Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución.<sup>2</sup>

**Autorregulación:** Capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Tomado del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno Para el Estado Colombiano MECI 2014

<sup>2</sup> Tomado del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno Para el Estado Colombiano MECI 2014

<sup>3</sup> Tomado del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno Para el Estado Colombiano MECI 2014

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01 FECHA: 17-10-2019	VERSIÓN: 5 PÁGINA: 5 DE 15

## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### 2.1. GENERALIDADES

El objeto del Manual del Sistema Integrado de Gestión es describir los procesos, procedimientos y prácticas relacionadas con el Sistema integrado de Gestión, determinado por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama – EMPODUITAMA S.A. E.S.P., el alcance establecido en cumplimiento de la política y objetivos de la calidad de la Entidad, así como los requisitos generales y normativos establecidos para satisfacer las necesidades de sus clientes.

El presente manual equivale al Manual de Calidad, Manual de Procedimientos, ó Manual de Operaciones.

Se consideran parte integral del presente manual, el mapa de procesos, las caracterizaciones de proceso, los procedimientos, instructivos, formatos y demás documentos formalmente adoptados según lo especificado en el acto administrativo de adopción concordantes con los sistemas y, CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD.

ACTO ADMINISTRATIVO QUE CREA EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

ACTO ADMINISTRATIVO QUE CREA EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO.

MANUAL DE LA CALIDAD.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES.

NORMOGRAMA DE LA ENTIDAD.

y los que en adelante a su entrada en vigencia se establezcan siguiendo lo descrito en el procedimiento de “control de documentos”.

### CICLO DE MEJORA DE LA CALIDAD

Este manual describe los elementos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, agrupados en cuatro actividades básicas relacionadas en el ciclo de mejoramiento continuo PHVA, insertos bajo la NTCGP 1000:2009 de la siguiente forma:

Planificar	<b>P</b>	Secciones 1,2,3,4,5,6
Hacer	<b>H</b>	Sección 7
Verificar	<b>V</b>	Sección 8
Actuar	<b>A</b>	Sección 8

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01 FECHA: 17-10-2019	VERSIÓN: 5 PÁGINA: 6 DE 15

## 2.2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

Para la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPODUITAMA S.A. E.S.P., y de acuerdo a la ISO 9001: 2015, todos sus requisitos son aplicables.

## 2.3. POLÍTICA DE CALIDAD

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. como Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se compromete a garantizar la operación y comercialización de los servicios con responsabilidad social, eficiencia, eficacia y efectividad, mediante la mejora continua de su sistema de calidad para asegurar la satisfacción de los usuarios, apoyada en el talento humano, contribuyendo al logro de los fines esenciales del estado en cumplimiento de la normatividad vigente a través de una gestión eficaz.

### 2.3.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- ✓ Revisar de manera continua los procesos para determinar los puntos críticos y ejercer control con el fin de garantizar la prestación de servicios.
- ✓ Mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de los requisitos.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos constituyen disposiciones del presente Manual de la Calidad.

ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1. PROCESOS QUE GARANTIZAN LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. identifica y caracteriza los procesos que garantizan el cumplimiento de la función y misión de la entidad de acuerdo a la Ley 142 de 1994 y la Resolución 1096 de 2000. Para una mejor comprensión de este modelo de operación organizacional, la entidad ha diseñado un Mapa de Procesos, el cual se muestra a continuación.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01	VERSIÓN: 5
		FECHA: 17-10-2019	PÁGINA: 7 DE 15

PROCESO	OBJETIVO
Control interno disciplinario	Adelantar indagaciones preliminares o investigaciones disciplinarias para establecer la responsabilidad o no, de un servidor publico determinado o indeterminado o un particular que ejerza función publica en EMPODUITAMA S.A ESP. de cuerdo a la ley 734 de 2002 y demás normas aplicables con miras a salvaguardar los bienes tutelarles de la empresa
Evaluación y Seguimiento a la gestión	Evaluar y detectar mediante proceso de auditoria debilidades y acciones de mejora contribuyendo a la mejora continua
Gestión calidad del agua	Evaluar la calidad de las aguas crudas y tratadas, por medio de ensayos fisicoquímicos y microbiológicos, para facilitar el control de sus características
Gestión comercial.	Atender, Facturar, gestionar e informar los requerimientos garantizando oportunamente el servicio.
Gestión contractual	Adelantar las diferentes etapas contractuales en cumplimiento del manual interno de contratación, para satisfacer las necesidades de la empresa, respetando los principios de publicidad
Gestión de bienes.	Adelantar los procesos de adquisición y administración de bienes y suministros de acuerdo a las requisiciones de cada dependencia, necesarias para la ejecución de planes, programas y proyectos en concordancia con la legislación vigente.
Gestión de comunicaciones	Garantizar la difusión de la información de la Entidad a usuarios internos y externos de la comunidad y demás partes interesadas, creando espacios participativos mediante el uso de recursos tecnológicos.
Prestación del servicio	Mantener, facilitar y conservar la infraestructura y servicios de acueducto y alcantarillado, ejecutando actividades necesarias que facilite satisfacer las necesidades de los usuarios en condiciones técnicas, legales y mantenimiento, preservando los parámetros básicos- medioambientales
Gestión de las TIC's	Capturar, almacenar y procesar la información en nuestras bases de datos con niveles de seguridad, confiabilidad y confidencialidad brindando soporte que facilite el flujo de la información final.
Gestión de PQR's	Atender los requerimientos con un adecuado protocolo de servicio y atención aumentando la satisfacción del usuario.
Gestión de recursos físicos y financieros	Controlar, registrar y generar información de forma oportuna basado en la normatividad legal vigente administrando el recurso humano y financiero.
Gestión Gerencial	Dirigir, organizar, formular políticas y estrategias con el fin de adelantar el cumplimiento de la misión institucional.
Gestión humana	Garantizar los derechos de carácter laboral de todos los funcionarios a través de

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01	VERSIÓN: 5
		FECHA: 17-10-2019	PÁGINA: 8 DE 15

	un adecuado proceso de selección, capacitación, reconocimiento y desvinculación de personal manteniendo la motivación y el buen clima laboral.
Gestión Jurídica.	Asesorar, asistir y representar jurídicamente a la entidad protegiéndola administrativa y financieramente aplicando la normatividad vigente.
Planeación organizacional y mejora continua	Formular, liderar y asesorar la ejecución de planes, programas, proyectos y actividades encaminados al cumplimiento del plan de Gestión y Resultados.



## PROCESOS ESTRATÉGICOS

Incluyen los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisión por la Dirección. Corresponden a este grupo:

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01 FECHA: 17-10-2019	VERSIÓN: 5 PÁGINA: 9 DE 15

**GESTION GERENCIAL:** Proceso mediante el cual EMPODUITAMA S.A. E.S.P., a partir del conocimiento de sus competencias, formula la misión, la visión, las políticas y los objetivos institucionales, el plan de Gestión y Resultados, acuerdos de gestión, plan indicativo y los planes de acción.

**GESTION DE LAS COMUNICACIONES:** Hace posible la divulgación a la comunidad y demás partes interesadas de la gestión de la Entidad y garantiza la difusión de las políticas e información generada al interior de ésta.

**PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA:** Formula y asesora la ejecución y hace seguimiento a los planes, programas y proyectos de la entidad con miras a cumplir con lo previsto en el Plan de Gestión y Resultados de la misma.

## PROCESOS MISIONALES

Requieren una integración generadora de valor en cada interacción, la cual da como resultado el cumplimiento a la misión institucional de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. Corresponden a este grupo:

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Mantiene, facilita y conserva la infraestructura y servicios de acueducto y alcantarillado, ejecutando actividades necesarias que facilite satisfacer las necesidades de los usuarios en condiciones técnicas, legales y mantenimiento, preservando los parámetros básicos-medioambientales

**GESTION DE PQR's:** Garantiza el acceso a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a los nuevos usuarios - suscriptores.

**GESTIÓN COMERCIAL:** Garantiza la prestación de los servicios de facturación, suspensión, corte, reinstalación y reconexión del sistema de acueducto y alcantarillado.

## PROCESOS DE APOYO

Proveen los recursos necesarios para el normal desarrollo de los procesos. Pertenecen a este grupo:

**GESTION HUMANA:** Asegura la competencia de los funcionarios para que su ingreso y permanencia se fundamenten en la calidad del servicio, su bienestar y el desarrollo de la misión de la Empresa.

**GESTION DE BIENES:** Da soporte logístico mediante la provisión de bienes y servicios requeridos por todos los procesos para el efectivo cumplimiento de las actividades establecidas en éstos.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01 FECHA: 17-10-2019	VERSIÓN: 5 PÁGINA: 10 DE 15

**GESTION DE LAS TIC's:** Establece los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros que evidencian la eficacia del sistema, y el control a la información primaria, secundaria y los sistemas de información de la Entidad.

Así mismo, define los documentos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales y que le permiten asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. Estos documentos aparecen relacionados en el registro *Listado Maestro de Documentos* de este proceso. En él se incluyen los requeridos por la ISO 9001: 2015.

**GESTIÓN JURÍDICA:** Velar por que las actuaciones ante las instancias jurisdiccionales en las que haga parte EMPODUITAMA S.A. E.S.P., se cumplan dentro del marco constitucional y legal, atendiendo la defensa de los intereses de la Entidad.

**GESTION DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS:** Procesa y genera información económica, financiera y social que garantiza el registro y cuantificación de los bienes, servicios y obligaciones de la Entidad.

**GESTION CONTROL CALIDAD DEL AGUA:** Garantiza la realización de ensayos físico-químicos y microbiológicos de aguas crudas en proceso y tratadas para emitir resultados confiables, que permitan evaluar la calidad de las fuentes y el producto final.

**CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO:** Tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los servidores públicos de la entidad.

## PROCESOS DE EVALUACIÓN

Son los necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. Hacen parte de este grupo:

**EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:** Asegura el mejoramiento continuo a través de la aplicación de métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos (resultados de auditorías, retroalimentación del usuario, desempeño de los procesos, conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, y recomendaciones para la mejora).

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01	VERSIÓN: 5
		FECHA: 17-10-2019	PÁGINA: 11 DE 15

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. demuestra su compromiso para con el Sistema Integrado de Gestión, al incluir en el Código de Buen Gobierno la Política de la Calidad, a través de la cual garantiza la operatividad y ejecución de los procesos hacia el cumplimiento de los objetivos fijados y las orientaciones relativas a la calidad, promoviendo el enfoque al cliente por parte de todos los funcionarios de la entidad.

Los líderes de los procesos deben informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema integrado de gestión.

POLÍTICA DE LA CALIDAD	OBJETIVOS DE LA CALIDAD
EMPODUITAMA S.A. E.S.P. como Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se compromete a garantizar la operación y comercialización de los servicios con responsabilidad social, eficiencia, eficacia y efectividad, mediante la mejora continua de su sistema de calidad para asegurar la satisfacción de los usuarios, apoyada en el talento humano, contribuyendo al logro de los fines esenciales del estado.	Revisar de manera continua los procesos para determinar los puntos críticos y ejercer control con el fin de garantizar la prestación de servicios.
	Mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.
	Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de los requisitos.

### 5.2. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, se adelanta de conformidad con las exigencias de las normas ISO 9001:2015, analizando los procesos de la entidad, su interrelación y los puntos críticos de control para cumplir los objetivos de la calidad. Se refleja en la estandarización y documentación de los diferentes procesos.

### 5.3. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. ha designado y dotado de autoridad a un representante de la misma para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el Sistema Integrado

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01 FECHA: 17-10-2019	VERSIÓN: 5 PÁGINA: 12 DE 15

de Gestión. El propósito de esta designación es aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad de la operación y la mejora del sistema.

#### 5.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El control al desempeño del sistema se realiza mediante revisiones sistemáticas teniendo como información de entrada la exigida por la norma ISO 9001:2015. Los resultados de las revisiones proporcionan datos a utilizar en la planificación de la mejora del desempeño de la entidad.

### 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión, para mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad y aumentar la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello, asegura la competencia de sus servidores públicos mediante el proceso de **Gestión humana**, relaciona la infraestructura y ambiente necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto en las **caracterizaciones de procesos** las cual son documentos Anexos del presente Manual.

### 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los requisitos relacionados con el producto que EMPODUITAMA S.A. E.S.P. brinda a sus clientes, son determinados por la Ley 142 de 1994, la Resolución 1096 de 2000, los estatutos de la empresa y el contrato de condiciones uniformes, los cuales fijan los derechos, deberes, obligaciones y prohibiciones de los usuarios. Para asegurar la satisfacción de dichos requisitos por parte de sus clientes, EMPODUITAMA S.A. E.S.P., tiene implementados los procesos misionales de gestión de PQR's, Gestión Comercial, Prestación del servicio, cuya gestión se basa en la consideración de los resultados deseados, las etapas de cada proceso, las actividades, los flujos, las medidas de control, las metodologías, la información y los demás requisitos que establecen la ISO 9001: 2015.

La entidad definió que cualquier PQRS presentada a los procesos misionales se entenderá como producto no conforme y las medidas para afrontarla serán determinadas por el procedimiento de PRODUCTO NO CONFORME Y/O mediante ORDENES DE TRABAJO.

De igual forma la subgerencia general administrativa y financiera realizará seguimiento al buzón externo de PQRS direccionando las solicitudes presentadas.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01	VERSIÓN: 5
		FECHA: 17-10-2019	PÁGINA: 13 DE 15

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Para la medición, análisis y mejora del Sistema Integrado de Gestión, la entidad ha establecido un sistema de seguimiento y monitoreo basado en los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. Estos requisitos están basados en la realización de auditorías internas, medición de satisfacción de los usuarios, medición y evaluación de los procesos, gestión de los riesgos y la realización de acciones preventivas y correctivas.

Específicamente los procesos de (control Interno) y (calidad), cuentan con procedimientos específicos y transversales a la organización para la ejecución de la medición, análisis y mejora, conforme a los requisitos establecidos en las normas de referencia.

Los resultados de los análisis de datos de las actividades de mejora constituyen elementos de entrada de la revisión por la Alta Dirección con el fin de proporcionar información para mejorar el desempeño de la entidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01	VERSIÓN: 5
		FECHA: 17-10-2019	PÁGINA: 14 DE 15

## 9. ANEXOS

### GESTION DEL CONOCIMIENTO

La gestión del conocimiento de la entidad se identifica por cada actividad y se evidencia a través del Instructivo “LISTADO DE CONOCIMIENTO”.

#### 9.1. LISTADO MAESTRO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG

El listado maestro de documentos del SIG es un formato que relaciona la documentación existente de los sistemas de gestión de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Duitama EMPODUITAMA S.A.E.S.P que apoyan el control y la operación de los procesos garantizando su actualización, disponibilidad y su uso.

En este listado se encontrarán nombre del documento, utilizando una codificación y estructura específica para su identificación, fecha de creación y aprobación de los procesos, formatos, instructivos y otros documentos del SIG.

 <b>empoduitama</b> <small>acueducto alcantarillado</small> <small>Cuide la Vibranza ESENCIA DE LA VIDA</small>	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SIG-V2	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: GESTION GERENCIAL	CÓDIGO: M-GGR-01	VERSIÓN: 5
		FECHA: 17-10-2019	PÁGINA: 15 DE 15

## CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Procedimiento de prueba emitido en versión 0 adoptado mediante Resolución No. 264 para implementación.	<b>18-05-2009</b>
2	Procedimiento emitido en versión 1 adoptado para implementación mediante Resolución No. 039	<b>08-02-2010</b>
3	Revisión y ajuste general del procedimiento por actualización del Sistema Integrado de Gestión y adopción del decreto 1072 de 2015.	<b>10-05-2017</b>
4	Actualización por implementación del decreto 1499 de 2017 Se incluyen al sistema integrado de gestión los planes estratégicos en cumplimiento del decreto 612 de 2018	<b>31-01-2019</b>
5	Se adjunta el ítem 9 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>12-09-2019</b>