

BIENVENIDOS

INDUCCION Y REINDUCCION



ENERGUAVIARE

SA ESP



INDUCCION Y REINDUCCION

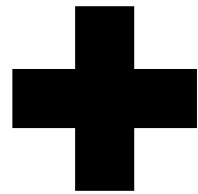
TEMAS

1. INDUCCION Y REINDUCCION
2. PREVENCION DEL CONSUMO DE ALCOHOL TABACO Y SUSTANCIA PSICOACTIVA
3. POLITICA DEL SGC, OBJETIVOS, MAPA DE PROCESOS, MANUAL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES, PROCEDIMIENTO DE MEJORA, PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL



Introducción

QUE ES ... INDUCCION

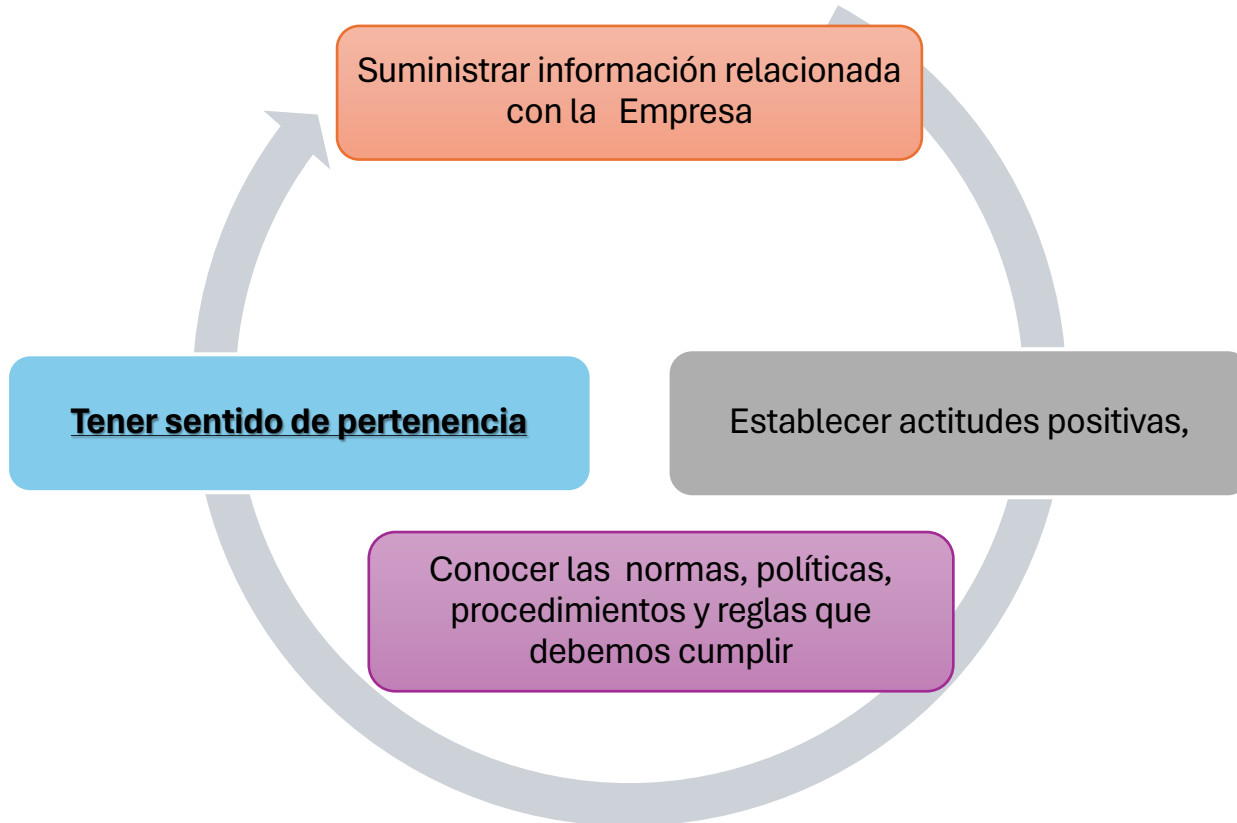


Proporcionar al
Trabajador o Contratista
información sobre la
empresa y además las
actividades a realizar en
el puesto de trabajo



Tenga un buen inicio de
productividad y
conocimiento tanto de la
empresa como en el
puesto de trabajo

Objetivo



Alcance

- TRABAJADORES DE NOMINA
- CONTRATISTAS





Presentación Empresa



TIPO DE SOCIEDAD

Sociedad Anónima



RAZÓN SOCIAL

EMPRESA DE ENERGÍA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A.
E.S.P.



NIT

822004680-9



SIGLA

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.



ÁREA DE PRESTACIÓN

Departamento del Guaviare y sur del
Departamento del Meta.



DIRECCIÓN

Calle 8 Nro. 23-55



TELÉFONO

59840493 – 5840494



CORREO ELECTRÓNICO

gerencia@energuaviare.com.co



CORREO ELECTRÓNICO ATENCIÓN AL CLIENTE

atencionalcliente@energuaviare.com.co



SITIO WEB

www.energuaviare.com



ACTIVIDAD QUE DESARROLLA

Distribución y Comercialización de
energía eléctrica en el Dpto y ZNI



FECHA DE CONSTITUCIÓN

30 de agosto de 2001



NOMBRE DEL ACTUAL GERENTE
ING. PINTO LOZANO CRISTIAN ANDREY

Avancemos
Energía

Ing. Cristian Andrey Pinto Lozano
Gerente

Naturaleza y campo de aplicación

Naturaleza

- Empresa de Servicios Publico Domiciliario

Constitución

- Sociedad Anónima conformada con la Ley 142 de 1994
- Escritura pública 848 de agosto 30 de 2001
- Inscrita Cámara de Comercio el 10 de septiembre de 2001 bajo el numero 280

Composición accionaria

- Dpto. Socio mayoritario
- Mpio SJGVRE
- Personas naturales

Presencia

- San José del Guaviare
- Retorno
- Libertad
- Capricho
- Calamar
- Concordia – Meta



Reseña Histórica

Funcionaba como dependencia de la Gobernación del Departamento – Servicios públicos

Conformada bajo la **Ley 142 de 1994**

Suscribió un contrato de Consultoría y Estudio para la Creación, Organización y Funcionamiento de la Empresa de Servicios Públicos de Energía en San José del Guaviare

Se conformó como la Sociedad Mixta el 30 de agosto de 2001

Iniciando actividades el 1 de noviembre de 2001 con el nombre de EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DPTO. DEL GUAVIARE “ENERGUAVIARE SA ESP

**GERENTES
2001 - 2024**

Ing. Hernando Antonio Hincapié - Encargado

Ing. Yuri Escarraga

Sra. Gladis Mireya Cortes de Muñoz

Dr. Julio Cesar Cañadas C

Dr. Luís Fernando Angarita G

Dr. Juan Carlos Osorio P

Dr. Jairo Alonso Coy T

Dr. Edgar Ignacio Díaz B

Dr. Jorge Camilo Claro P

Dr. Luis Jairo Álvarez G

Dr. Fernando Santamaría Luna

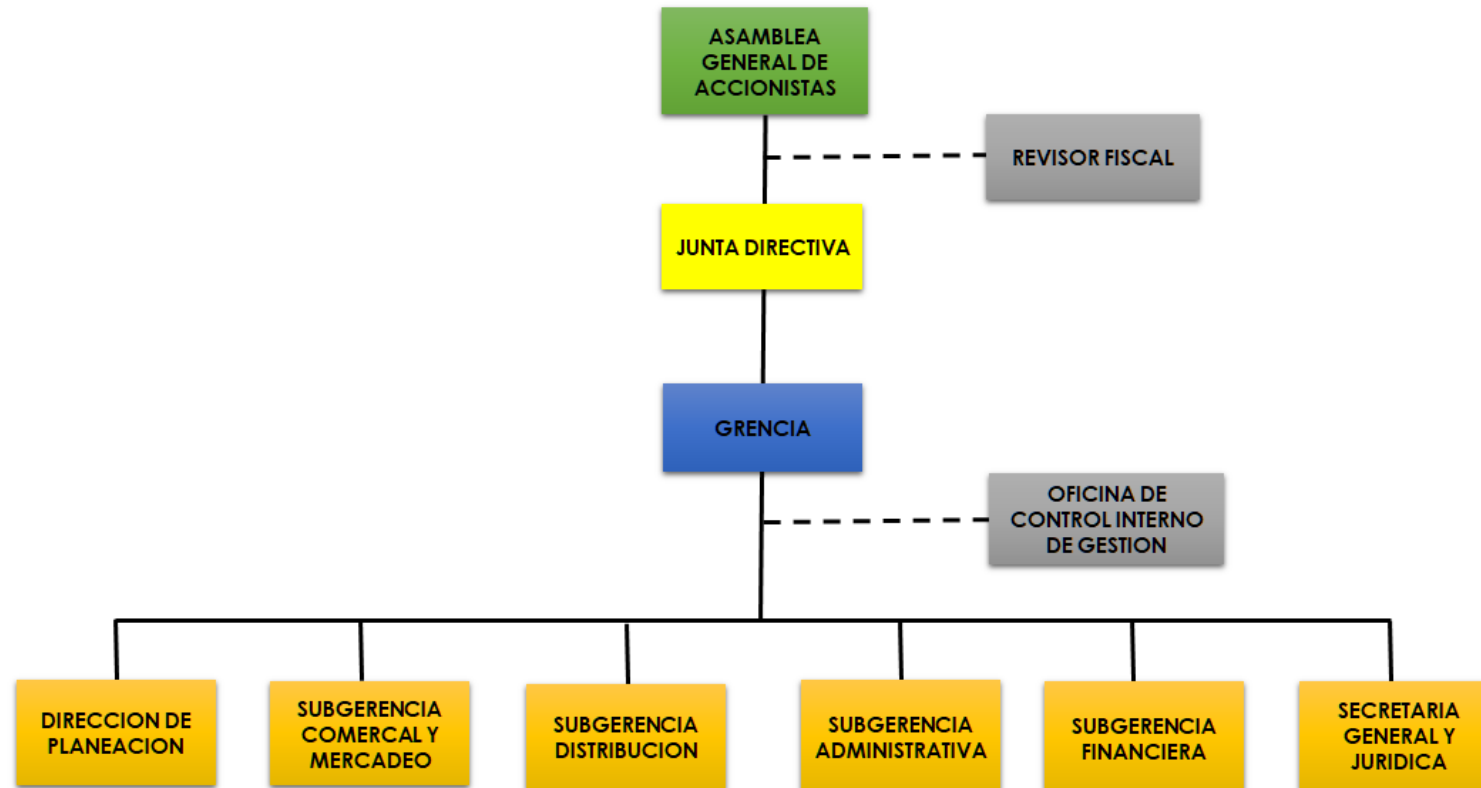
Ing. Maira Yoconda Sánchez Vanegas

Dr. Dyewiskey Mosquera Palacios

Ing. **PINTO LOZANO CRISTIAN ANDREY**



ORGANIGRAMA



Fuente : Acta de Junta Directiva N° 159-2018



Misión

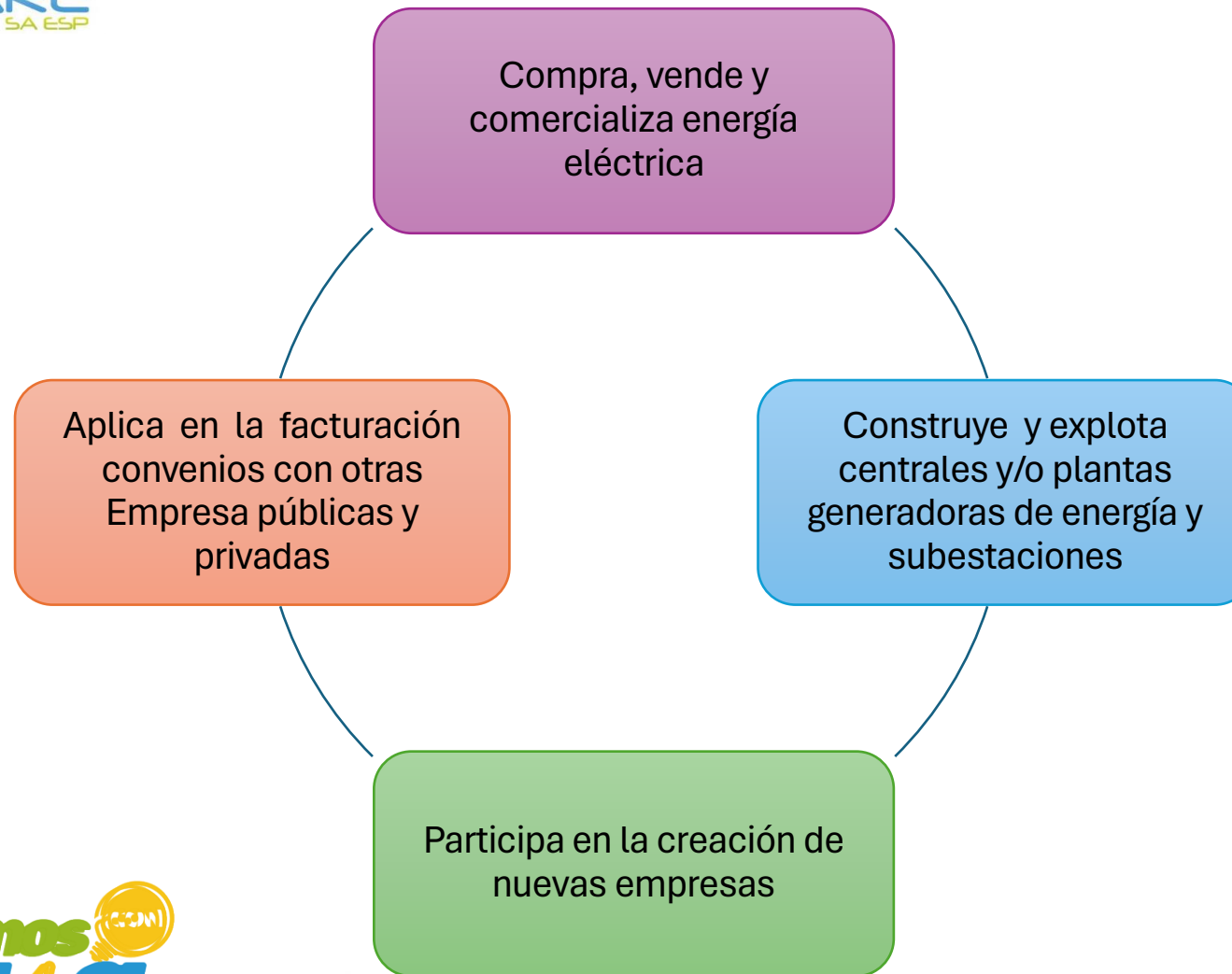
Brindar bienestar y desarrollo regional, mediante la prestación del servicio de energía eléctrica, a través de la perspectiva conjunta de nuestros grupos de interés, basados en criterios de calidad, confiabilidad, equidad, sostenibilidad empresarial y el cuidado del medio ambiente.

Visión



En 2026 seremos una empresa reconocida por la calidad y continuidad del servicio de energía eléctrica, con innovación tecnológica y capital humano, mediante el eficiente cumplimiento normativo y la aplicación de buenas prácticas que aumenten el valor empresarial.

Objetivo de la Empresa



Políticas Corporativas



Valores

HONESTIDAD

RESPECTO

COMPROMISO

DILIGENCIA

JUSTICIA

SOLIDARIDAD

RESPONSABILIDAD

Principios

TRANSPARENCIA

TRABAJO EN EQUIPO

INNOVACION

BUSQUEDA DE LA
EXCELENCIA



Compromisos

CALIDAD

EQUIDAD

EFICIENCIA

COMPETITIVIDAD

Avancemos
Energía

Ing. Cristian Andrey Pinto Lazano
Gerente

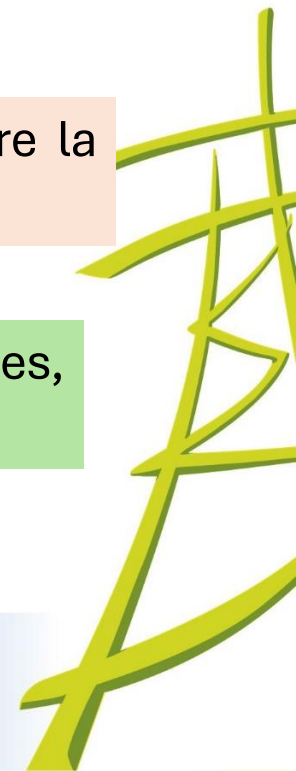




Documento que contiene normas, que permite a la administración regular la relación laboral entre
trabajador - Empleador

Su objetivo hacer cumplir las disposiciones internas, que regulan las relaciones laborales entre la **empresa/trabajador**

Su finalidad establece normas de comportamiento laboral, como deberes, derechos, sanciones, permanencia, y puntualidad entre la **empresa y/trabajador**



HORARIO DE TRABAJO

Norma establecida por la entidad para el cumplimiento de las labores de los trabajadores

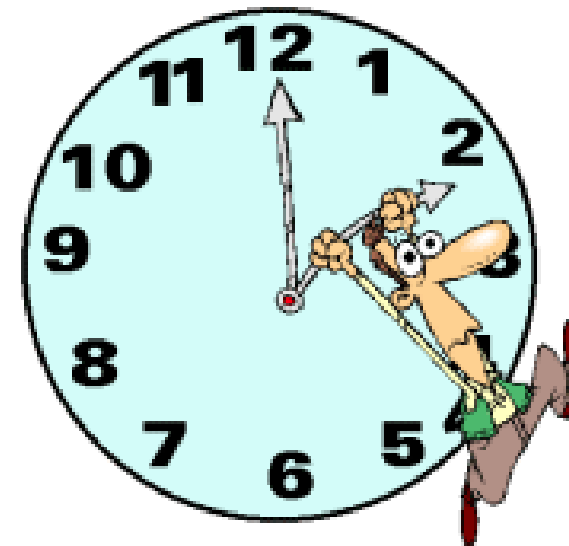
PERSONAL ADMINISTRATIVO

(Lunes a viernes) 7:00 a.m. – 12:00 p.m. y 2:00 p.m. - 6:00 p.m.

PERSONAL OPERATIVO

(Lunes a Viernes) 7:00 a.m. – 12:00 p.m. y 2:00 p.m. - 5:00 p.m.

(Sábado) 7:00 a.m. – 12 :00 p.m.



FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

Que son Faltas ???????? Acto de indisciplina a las NORMAS de la Empresa que pueden ser SANCIONADAS con suspensión hasta de ocho (8) días por primera vez y hasta Dos (2) meses o terminación del contrato en caso de reincidencia

<u>FALTAS LEVES</u>	<u>SANCIONES</u>
<p>1. Retraso hasta de 15 minutos en la hora de entrada, sin excusa suficiente.</p> <p>2, Faltar al trabajo sin excusa suficiente</p>	<p>Por primera vez: <u>“LLAMADO DE ATENCION POR ESCRITO”</u></p> <p>Por segunda vez: <u>“SUSPENSION DEL TRABAJO POR UN DIA”</u></p> <p>Por tercera vez o más días: <u>“SUSPENSIÓN DEL TRABAJO POR TRES DIAS”</u></p> <p><u>TERMINACION DE CONTRATO”</u></p>

OtrasFALTAS



Actos de violencia , malos tratos entre compañeros



Daño material causado intencionalmente



Que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales



Vicios del trabajador



Bajo rendimiento en el trabajo



El incumplimiento de sus funciones sin razón válida

COMITÉS

CONVIVENCIA LABORAL



Herramienta preventiva para evitar el mal clima organizacional o acoso laboral, por parte de un trabajador, jefe o superior o compañero de trabajo

Avancemos **CON**
Energía

Ing. Cristian Andrey Pinto Lozano
Gerente

COPASST



Promociona la salud en la empresa

Promulga prácticas saludables

Motivar a los trabajadores en adquisición de hábitos seguros y saludables

PLANES

PLAN DE ESTIMULOS E INCENTIVOS LABORALES

PLAN EMPRESARIAL DE CAPACITACION

ALCANCE

A todos Trabajadores, accionistas internos, externos, junta directiva con su Núcleo Familiar (Padre, Madre e hijos)

OBJETIVO

Mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo Integral del trabajador el nivel de calidad de vida, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar

QUE BUSCA

Contribuir al desarrollo integral de los trabajadores, para la satisfacción y expectativas personales y generales

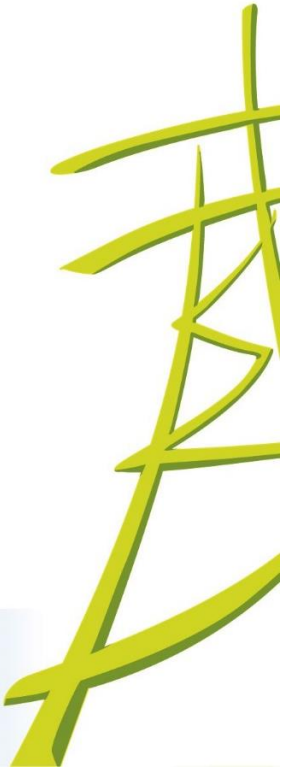
ALCANCE

- Aplica para los trabajadores de nómina de la Sede Central y las sucursales (Retorno - Capricho - Calamar, Concordia y Libertad) que integran la empresa,

OBJETIVO.

- Contribuir al fortalecimiento de las capacidades, habilidades, destrezas, conocimientos y competencias de los trabajadores a través de capacitaciones

SALUD OCUPACIONAL



SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



Avancemos ^{CON}
Energía

Ing. Cristian Andrey Pinto Lozano
Gerente



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)



El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo **SG-SST** consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la **mejora continua** y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el **objetivo** de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

OBJETIVOS DEL SG-SST



1. Mantener condiciones seguras y saludables en el puesto de trabajo.
2. Cumplir con la Legislación Colombiana en seguridad y salud ocupacional establecidas por el Ministerio del Trabajo y la legislación colombiana que en Materia de seguridad en el Sector Eléctrico se disponga.
3. destinar los recursos físicos, económicos y de talento humano requeridos para la oportuna identificación, valoración e intervención de los peligros que puedan generar accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias.



NORMATIVIDAD



- Decreto 1072 de 2015, *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*, CAPÍTULO 6 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
- Resolución 0312 de 2019, *Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el Trabajo.*
- ISO 45001: *Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.*
- Resolución 5018 de 2019, *por la cual se establecen lineamientos en Seguridad y Salud en el trabajo en los Procesos de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica.*
- Resolución 4272 de 2021, *Por la cual se establecen los requisitos mínimos de seguridad para el desarrollo de trabajo en alturas.*

¿Qué es la Seguridad y Salud en el Trabajo?

Se denomina seguridad y salud en el trabajo a todas las acciones que desarrolla la empresa para **PREVENIR** la ocurrencia de **lesiones y enfermedades** causadas por las condiciones de trabajo, así como las actividades de protección y promoción de la salud de los trabajadores las partes interesadas como los contratistas.

...Seguridad y salud ...

Al hablar de **SEGURIDAD**, se habla de todos los peligros que pueden ocasionar **ACCIDENTES DE TRABAJO**, mientras que cuando hablamos de **SALUD** nos referimos a todas aquellas situaciones o peligros que pueden ocasionar **ENFERMEDAD LABORAL**.





POLÍTICAS DEL SG-SST

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo: ENERGUAVIARE S.A E.S.P. se compromete a proteger la seguridad y la salud de todos los trabajadores independientemente de su vinculación laboral proporcionando los recursos económicos, capital humano e infraestructura, promoviendo y garantizando la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, para mantener y promover el bienestar físico y mental de sus trabajadores y visitantes así como exigir el cumplimiento de las normas vigentes a proveedores, contratistas y demás miembros de la comunidad, mediante el impulso de la mejora continua de las condiciones y hábitos laborales, así como la generación de estrategias para el cumplimiento normativo en esta materia.

Política De Prevención Del Consumo De Alcohol, Tabaco Y Sustancias Psicoactivas: ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se compromete a vigilar y prohibir la asistencia de los trabajadores y/o Contratistas a las instalaciones de la empresa bajo influencia de alcohol o cualquier sustancia psicoactiva, proporcionando los recursos económicos, capital humano e infraestructura, que garantice la implementación de la política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y sustancia psicoactivas. Los trabajadores y contratistas participaran activamente de las actividades de promoción y prevención que se programen, con el objetivo de velar por su bienestar y autocuidado; para propender por espacios de trabajo libres de humo que garanticen sitios de trabajo agradables, cumpliendo con la política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y sustancia psicoactivas.



Obligaciones del Empleador

- Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo.
- Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo de la empresa y procurar su financiación.
- Notificar a la ARL SURA, los accidentes de trabajo y las enfermedades de origen laboral.
- Facilitar la capacitación en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, de los trabajadores a su cargo.



Obligaciones de los Trabajadores

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del SG-SST.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación en SST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos SG-SST.



Obligaciones de la ARL

- Llevar a cabo programas, campañas y actividades de educación y prevención.
- Prestar asesoría básica en el diseño del SG-SST.
- Capacitación básica para el montaje de brigada de emergencias, primeros auxilios y sistema de calidad en SG-SST.
- Capacitación al COPASST.
- Investigar los accidentes de trabajo y enfermedades laborales que afecten a los trabajadores afiliados.
- Desarrollar programas regulares de prevención y control de riesgos laborales y de rehabilitación integral.
- Implementar acciones para prevenir los daños secundarios y secuelas en caso de incapacidad permanente parcial e invalidez, para lograr la rehabilitación integral y facilitar los procesos de readaptación y reubicación laboral.
- Asesorar en la implementación de áreas, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas para los procesos de reinserción laboral, con el objeto de intervenir y evitar los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.



Roles y responsabilidades del COPASST

- Proponer a las directivas las actividades relacionadas con la salud y la seguridad de los trabajadores.
- Analizar las causas de accidentes y enfermedades.
- Visitar periódicamente las instalaciones.
- Acoger las sugerencias que presenten los trabajadores en materia de seguridad.
- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Formular planes de mejora y hacer seguimiento a los compromisos.



Roles y responsabilidades del COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.
- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja y verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.



ACCIDENTE DE TRABAJO

Es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. También, es aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

INCIDENTE DE TRABAJO



Todo suceso acontecido en el curso del trabajo o en relación con éste, que tuvo el potencial de ser un accidente, que ocurre por las mismas causas que se presentan los accidentes, solo que no desencadenan lesiones a las personas.



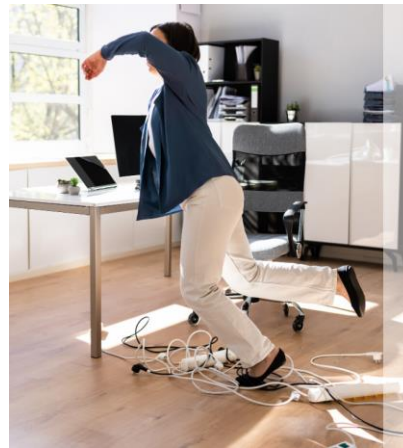
ENFERMEDAD LABORAL

Enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.



CONDICIÓN INSEGURA

Es una condición física insatisfactoria que existe en un entorno de trabajo inmediatamente antes de ocurrir un accidente, y que fue significativa para iniciar el evento. Es un peligro que tiene el potencial de causar daños a la propiedad, lesiones o la muerte a un trabajador, si no se corrige adecuadamente.



ACTO INSEGURO

Es toda actividad que por acción u omisión del trabajador conlleva la violación de un procedimiento, norma, reglamento o práctica segura establecida, tanto por el Estado como por la Empresa, que puede producir incidente, accidente de trabajo o Muerte.



PELIGRO

Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas o una combinación de estos.



RIESGO

Combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición peligrosa y la severidad de lesión o enfermedad que puede ser causado por el evento o exposición.



EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO



El colaborador afectado o cualquiera de sus testigos **notifican** al jefe inmediato y a SST la ocurrencia del incidente o accidente de trabajo



SST realizara el **reporte** de AT ARL



El colaborador accidentado recibirá oportunamente la **atención** de los primeros auxilios si la lesión es leve.



El funcionario es **llevado** al centro asistencial más cercano

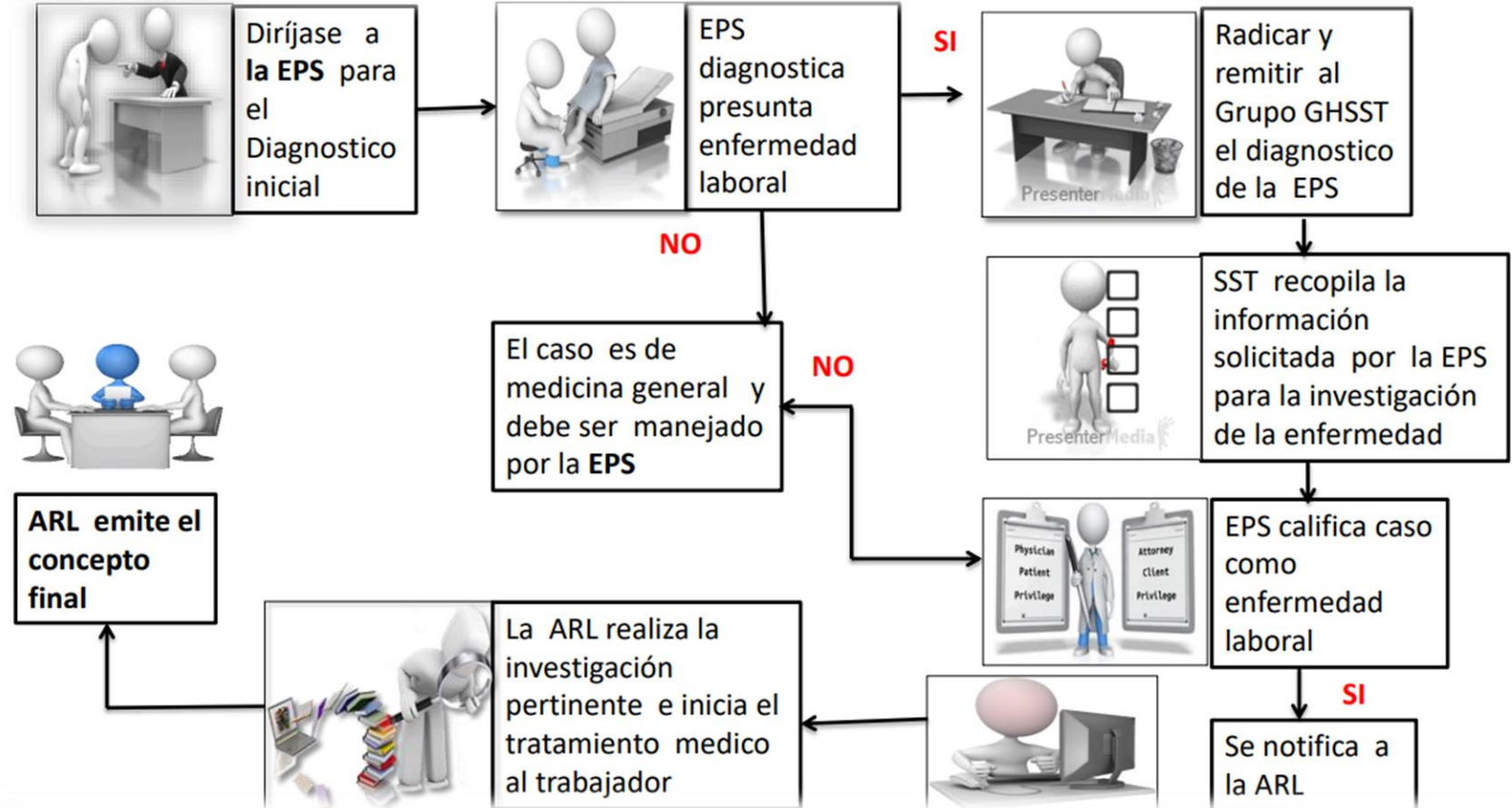


Se realiza por medio de la pagina de la ARL

6

El colaborador deberá **radicar** en la ventanilla única del Instituto las órdenes posteriores a la atención médica, el original de la incapacidad con una carta dirigida a la Dirección Administrativa

PROCESO DE ENFERMEDAD LABORAL



5 REGLAS DE ORO

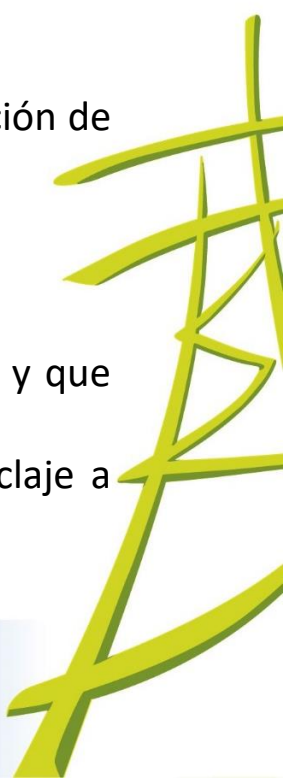
- Efectuar el corte visible de todas las fuentes de tensión.
- Condenación o bloqueo.
- Verificar ausencia de tensión en cada una de las fases.
- Puesta a tierra y en cortocircuito de todas las posibles fuentes de tensión que incidan en la zona de trabajo.
- Señalizar y delimitar la zona de trabajo.





Responsabilidades y restricciones para las personas autorizadas (operarios, técnicos electricistas) que realizan trabajos en altura:

- Las personas autorizadas para realizar trabajos en alturas en ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. Deben ser competentes para realizar su labor sin correr ningún riesgo, ni afectar a personas o equipos, utilizando las medidas de prevención y protección contra caídas implementadas en la empresa.
- Conociendo el uso, inspección, cuidado y mantenimiento de los elementos de protección personales y equipos de Protección Contra Caídas y reportando el deterioro o daño de los sistemas colectivos o individuales, de prevención y protección contra caídas.
- Estar en excelente condición física y médica para el desarrollo de trabajos en altura o informar sobre cualquier condición de salud que le genere restricciones antes de realizar este tipo de labor.
- Tramitar el permiso de trabajo correspondiente para el desarrollo de la labor.
- Nunca trabajar solo en altura. Se deberá contar mínimo con un acompañante con el mismo nivel de entrenamiento y que disponga de sus elementos de seguridad y de protección contra caídas.
- Inspeccionar antes de comenzar su trabajo cada parte del equipo de protección contra caídas y los puntos de anclaje a utilizar.





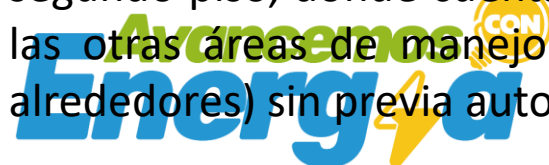
PROTOCOLO DE INGRESO A LAS SUBESTACIONES

NORMAS GENERALES PARA PERSONAL QUE LABORARA EN PATIO DE LAS SUBESTACIONES

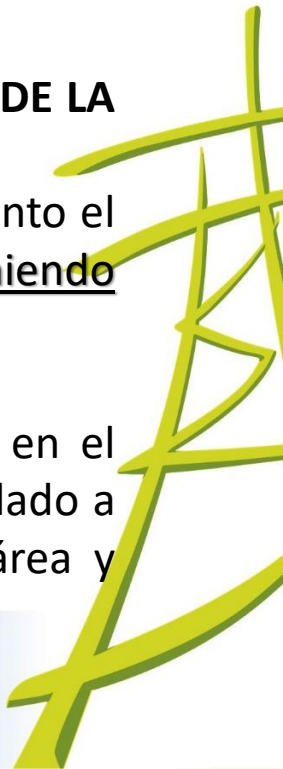
- “FORMATO DE AUTORIZACION INGRESO DE PERSONAL A LAS SUBESTACIONES OPERADAS POR ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.”
- Se solicitará el uso de los elementos de protección personal exigidos por la Empresa (BOTAS DE SEGURIDAD, CASCO DIELECTRICO, CAMISA MANGA LARGA, PANTALON DIELECTRICO, GAFAS, GUANTES)
- La autorización de ingreso a patio subestación estará a cargo del operador de centro de control verificando el formato de autorización.

NORMAS GENERALES PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE LA SUBESTACION SAN JOSÉ

- Para el personal administrativo que labora en las oficinas de la subestación será de obligatorio cumplimiento el porte de zapato cerrado plano o Botas de seguridad, pantalón, Buso, Camibuso o camisa manga larga teniendo en cuenta la actividad a desarrollar.
- “FORMATO SOLICITUD DE PERMISO ENTRADA OFICINA EN HORAS NO LABORALES”
- El personal administrativo hará su ingreso por la parte frontal de las oficinas locativas y se ubicaran en el segundo piso, donde cuentan con servicio de cafetería y baño independiente por tanto se prohíbe el traslado a las otras áreas de manejo de Distribución (Quiosco, área de almacenaje de elementos propios del área y alrededores) sin previa autorización.



Ing. Cristian Andrey Pinto Lozano
Gerente





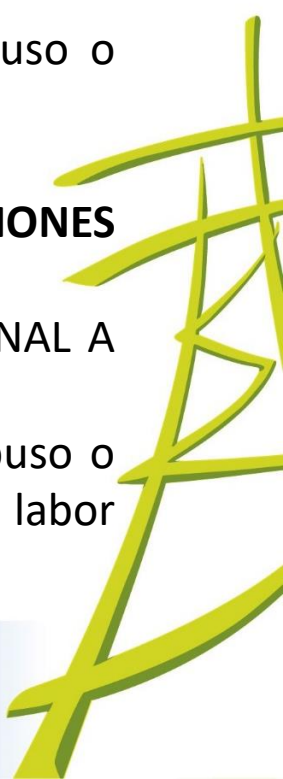
PROTOCOLO DE INGRESO A LAS SUBESTACIONES

NORMAS GENERALES PARA INGRESO Y/ O PERMANENCIA DE PERSONAL VISITANTE O PROVEEDORES EN LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE LAS SUBESTACIONES

- El personal encargado de la portería deberá llevar una planilla de control de ingreso y el visitante debe registrarse e informar el área a la cual se dirige y con quien desea entrevistarse, para que este autorice su ingreso por medio del Subgerente de Distribución o el personal encargado del mismo.
- Los proveedores deberán contar con la autorización del área de almacén, cuando se vaya a entregar los elementos a suministrar y deberán realizar el descargue en las zonas permitidas.
- Es necesario el uso de: zapato cerrado, pantalón, camisa manga larga, se permitirá el ingreso con buso o camibuso solo al personal visitante que se dirija al área administrativa

NORMAS GENERALES PARA INGRESO Y EJECUCION DE ACTIVIDADES DE CONTRATISTAS EN LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE LAS SUBESTACIONES

- El personal encargado de la portería deberá verificar, FORMATO DE AUTORIZACION INGRESO DE PERSONAL A LAS SUBESTACIONES OPERADAS POR ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- Es necesario el uso de: Bota de Seguridad, pantalón, camisa manga larga, se permitirá el ingreso con buso o camibuso solo al personal que se dirija al área administrativa y el uso de elementos personal requeridos a labor a realizar.





PROTOCOLO DE INGRESO A LAS SUBESTACIONES

ZONA DE PARQUEO SUBESTACIÓN SAN JOSÉ

- Los vehículos de la empresa ingresarán y podrán parquear al frente de la Bahía de la subestación junto con el Kisoco o dentro de la Bodega los vehículos pequeños.
- Los vehículos de trabajadores, visitantes, contratistas o proveedores ingresarán por la puerta principal y voltean a mano izquierda donde podrán parquear.
- Las motocicletas de trabajadores, visitantes, contratistas o proveedores ingresarán por la puerta principal y al costado derecho en las carpas podrán parquear.
- Por ninguna razón un vehículo deberá permanecer en las instalaciones de la Subestación, en horario diferente al laboral, sin previa justificación y/o autorización del Subgerente de Distribución o Subgerente Administrativo.

INGRESO A SUBESTACIONES DE LOCALIDADES

- La autorización de ingreso estará a cargo del Profesional 02 Subestaciones.
- Cumplir con los lineamientos establecidos en el presente documento.
- Las instalaciones mantendrán bajo llave y tendrán una copia de estas, los coordinadores de cada localidad, previendo que ante cualquier emergencia que se requiera el ingreso de urgencia, pueda ser de forma prioritaria teniendo en cuenta y siguiendo los protocolos.



Ing. Cristian Andrey Pinto Lozano
Gerente



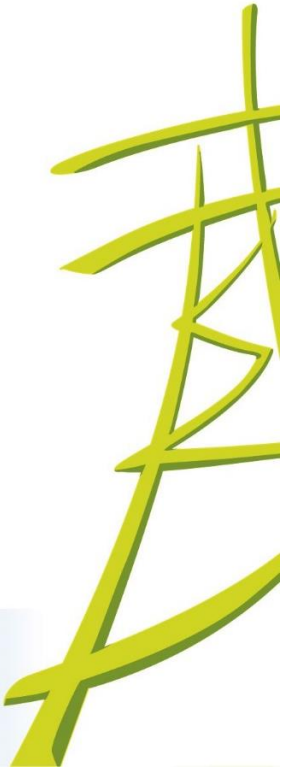
“RECUERDA NADA ES TAN
IMPORTANTE, NI TAN URGENTE,
QUE NO SE PUEDA HACER CON
SEGURIDAD”.





SISTEMA GESTION DE CALIDAD

Avancemos CON
Energía
Ing. Cristian Andrey Pinto Lozano
Gerente



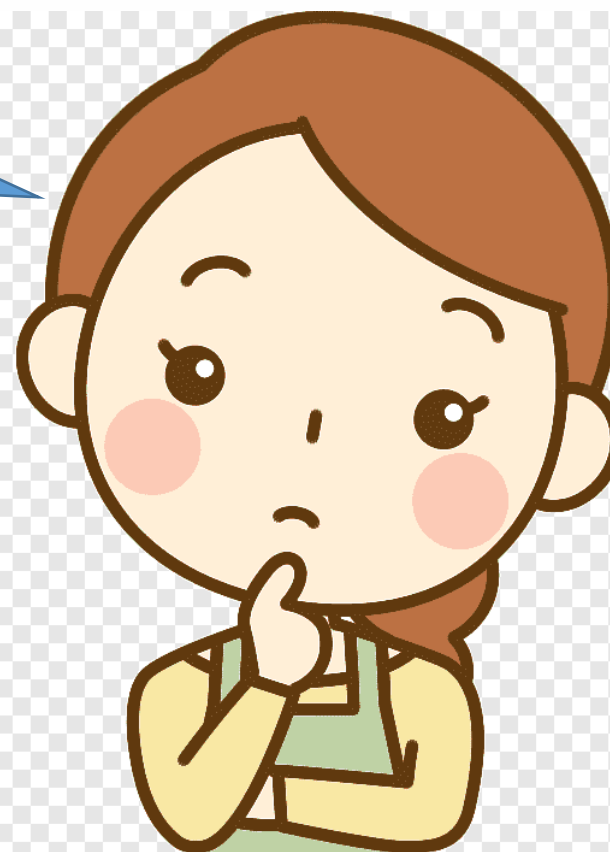
¿Qué es un sistema de gestión de calidad?



Es un conjunto de normas, procesos y procedimientos requeridos para la planificación y ejecución en la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica, destinadas a la satisfacción del cliente



¿Bajo qué norma se
implementa el Sistema de
Gestión de Calidad en
ENERGUAVIARE?





PRINCIPIOS DEL SGC

Enfoque al cliente

Liderazgo

Compromiso de las personas

Enfoque a procesos

Mejora

Toma de decisiones basada en la evidencia

Gestión de relaciones

PLANIFICAR

Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades

HACER

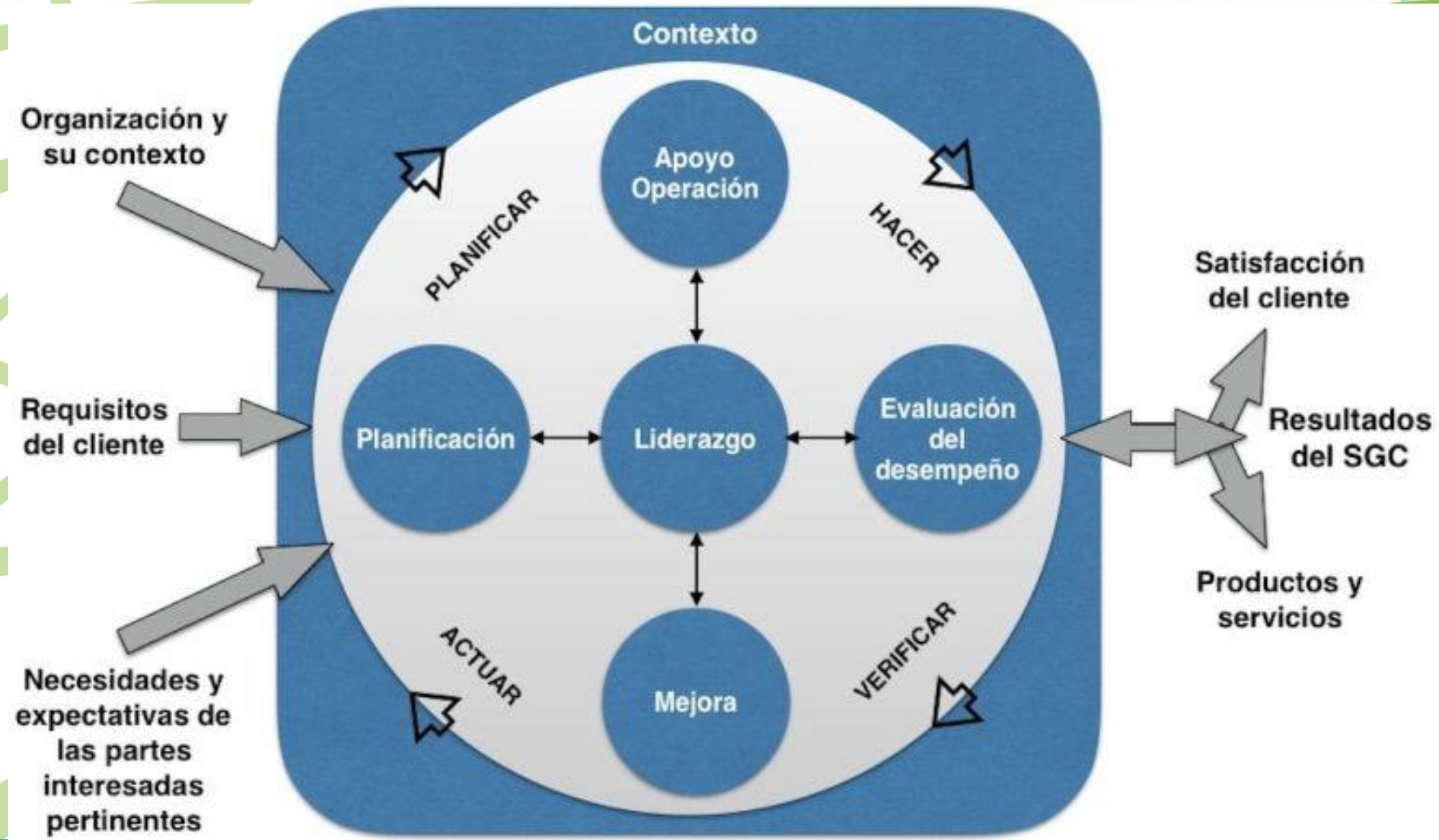
Implementar lo planificado

VERIFICAR

Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

ACTUAR

Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario



**PLANEAR DE
ENERGUAVIARE S.A E.S.P
FRENTE AL SGC**

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

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

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

27	Cerrado	<u>DOFA GESTIÓN DE TIC's</u>	GESTIÓN DE TIC's	Caroll Johana Muñoz Cortes	17/ago./2022
28	Cerrado	<u>DOFA GESTIÓN FINANCIERA</u>	GESTIÓN FINANCIERA	Omar Eduardo Blandon Sanchez	18/ago./2022
30	Definido	<u>DOFA GESTIÓN JURIDICA Y CONTRATACIÓN</u>	GESTIÓN JURIDICA Y CONTRATACIÓN	MARIBEL MONTERO ABELLO	19/ago./2022
31	Definido	<u>DOFA EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</u>	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ	22/ago./2022
32	Definido	<u>DOFA DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</u>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Marlon Yohan Lopez Sanchez	23/ago./2022
33	Definido	<u>DOFA GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO EN SIN Y ZNI</u>	GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO EN SIN Y ZNI	Leidy Solanyi Barreto Pinto	25/ago./2022
34	Definido	<u>DOFA GESTIÓN DE TIC's</u>	GESTIÓN DE TIC's	Jose Luis Rojas Bohorquez	25/oct./2022
35	Cerrado	<u>DOFA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</u>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Gloria Patricia Arroyave Roldan	02/nov./2022
36	Creado	<u>DOFA GESTIÓN DE GENERACIÓN EN ZNI</u>	GESTIÓN DE GENERACIÓN EN ZNI	Hernando Antonio Hincapie Restrepo	30/sept./2022
37	Cerrado	<u>DOFA GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</u>	GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES	Ingrid Natali Novoa Pescador	16/nov./2023
38	Definido	<u>DOFA GESTIÓN INFORMÁTICA</u>	GESTIÓN INFORMÁTICA	Jose Luis Rojas Bohorquez	21/dic./2023
39	Creado	<u>DOFA PLANEACIÓN</u>	PLANEACIÓN	Miguel Angel Barreto Sanchez	23/nov./2023
40	Cerrado	<u>DOFA MANTENIMIENTO</u>	MANTENIMIENTO	Wilmer Gonzalez Tuesta	21/nov./2023
42	Cerrado	<u>DOFA ATENCIÓN A CLIENTES</u>	ATENCIÓN A CLIENTES	Carlos Alberto Cuellar Guzman	21/nov./2023

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

01 - Accionistas

Personas naturales o jurídicas públicas y privadas que tienen derecho de propiedad en ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

Comunidad - 06

Población ubicada en las zonas donde ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., hace presencia a través de sus proyectos y operaciones

Proveedores - 05

Personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestan un servicio requerido por ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

02 - Estado

Entidades del orden nacional, departamental y municipal del poder ejecutivo, legislativo y judicial.

03 - Clientes /Usuarios

Personas, compañías y otras organizaciones con las que se tiene una relación a partir de la prestación de los servicios

Trabajadores - 04

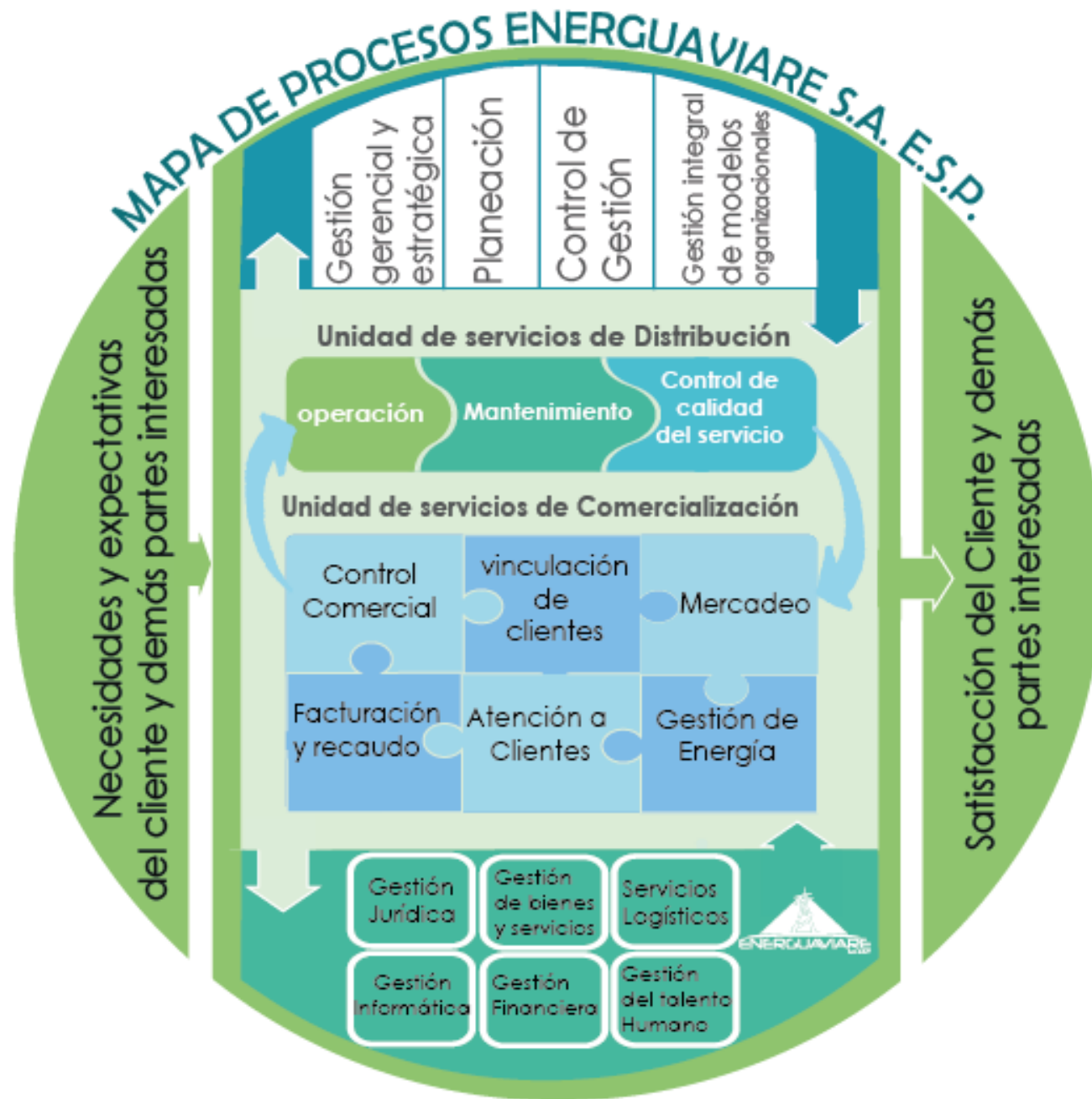
Personas que tienen una relación laboral con ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.



An aerial photograph of an electrical substation. The substation is enclosed by a yellow boundary line and contains several large metal structures, likely transformers and switchgear, connected by a network of power lines. In the background, there are some buildings and a paved area. The surrounding area is green with trees and a dirt road.

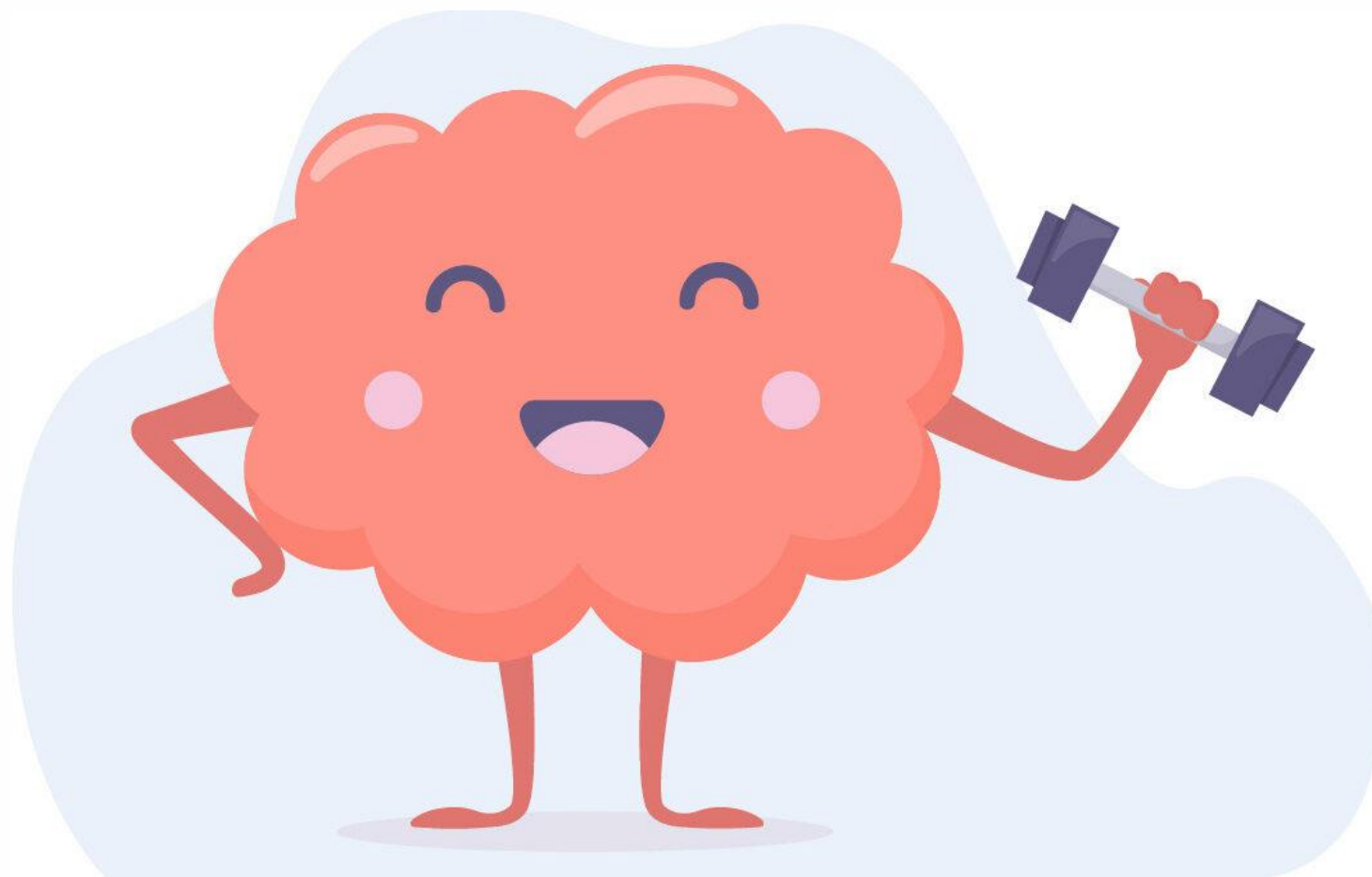
4.2. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Distribución y comercialización de energía eléctrica en el Municipio de San Jose del Guaviare.



4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

ACTIVIDAD



1. PROPÓSITO		

2. ALCANCE		

3. LIDER DEL PROCESO		

4. DESARROLLO					
---------------	--	--	--	--	--

4.1. PLANEAR						
N°	(4)GRUPOS DE INTERÉS	(3)ENTRADA	(5)ACTIVIDADES	RESPONSABLE	(1)SALIDAS	(2)GRUPOS DE INTERÉS
	INTERNOS: EXTERNOS: INTERNOS: EXTERNOS:					INTERNOS: EXTERNOS: INTERNOS: EXTERNOS:

4.2. HACER						
N°	FUENTE DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
	INTERNOS: EXTERNOS: INTERNOS: EXTERNOS:					INTERNOS: EXTERNOS: INTERNOS: EXTERNOS:

4.3. VERIFICAR						
N°	FUENTE DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
	INTERNOS: EXTERNOS: INTERNOS: EXTERNOS:					INTERNOS: EXTERNOS: INTERNOS: EXTERNOS:

4.4. ACTUAR						
N°	FUENTE DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
	INTERNOS: EXTERNOS: INTERNOS: EXTERNOS:					INTERNOS: EXTERNOS: INTERNOS: EXTERNOS:

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS AL PROCESO			6. REQUISITOS DE LA GESTIÓN		

7. CONTROL DE CAMBIOS			
-----------------------	--	--	--

N° VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	CONTROL OPERACIONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA			
NOMBRE			
CARGO			

Caracterización del Proceso

ACTIVIDADES DEL PLANEAR PARA
TODOS LOS PROCESOS

Proyectar Plan de acción
del proceso

Elaborar listado de
necesidades del proceso
para la siguiente
vigencia

Determinar riesgos y
oportunidades

Realizar solicitudes de
bienes y servicios para
el proceso

Diseñar los indicadores
que midan el
desempeño del proceso

Determinar y actualizar
los requisitos legales
aplicables al proceso
(No Aplica para
estratégicos y de apoyo)

Diseñar los documentos
necesarios para apoyar
la operación del proceso

ACTIVIDADES DEL HACER DE CADA PROCESO



PROCESOS ESTRATEGICOS

PLANEACIÓN

Formulación de proyectos de expansión

Diseñar los planes estratégicos

Sistema Único de Información SUI

Regulación y Normatividad

Definir metodología para la administración de riesgos y oportunidades

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar la planeación técnica y corporativa de ENERGUAVIARE S.A E.S.P., a través la formulación del plan de gestión y resultados, plan de acción empresarial, plan de inversiones, plan de pérdidas, la gestión de proyectos, la gestión regulatoria y normativa, y el control de la información regulatoria; para lograr los objetivos estratégicos.

PROCESOS ESTRATEGICOS

GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA

Analizar Contexto interno y externo

Determinar las partes interesadas y sus requisitos

Concluir el alcance del Sistema de Gestión

Revisar y aprobar los planes, programas, proyectos,
políticas, objetivos, recursos

Ejecutar el Plan de comunicaciones

Asignar los roles, responsabilidades autoridades de
la empresa

Designar el responsable de la alta Dirección del
Sistema de Gestión

Determinar las comunicaciones interna y externa

Realizar la revisión por la alta Dirección del
Sistema de Gestión

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Analizar el contexto interno y externo de la empresa, para identificar riesgos y oportunidades empresariales que permitan diseñar las estrategias necesarias para asegurar la sostenibilidad empresarial..

PROCESOS ESTRATEGICOS

CONTROL DE GESTIÓN

Evaluar el Sistema de Control Interno

Realizar autoevaluación empresarial

Evaluar el plan de acción empresarial

Realizar seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y recursos, presentados a la empresa

Evaluación de las políticas empresariales

Seguimiento a los riesgos

Seguimiento al cuadro de mando de indicadores

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Medir y evaluar el Sistema de Control Interno de la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare, así como la eficiencia, eficacia y economía de los controles definidos, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la re evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos, que conlleven a que la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica cumpla la normatividad y regulación en calidad, confiabilidad y equidad

PROCESOS ESTRATEGICOS

CONTROL DE GESTIÓN

Seguimiento al comité de conciliación

Realizar evaluación independiente

Comunicar resultados de las auditorías, seguimientos y monitoreos realizados

Brindar asesorías y acompañamiento sobre decisiones y acciones de los procesos

Desarrollar evaluación al control interno contable

Fomentar la cultura del Autocontrol

Servir de enlace entre externos de inspección, vigilancia y control y la empresa, facilitando el flujo de información con estos organismos

Coordinar la construcción de planes de mejoramiento producto de auditorías interna y externas, con los líderes de proceso

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Medir y evaluar el Sistema de Control Interno de la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare, así como la eficiencia, eficacia y economía de los controles definidos, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la re evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos, que conlleven a que la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica cumpla la normatividad y regulación en calidad, confiabilidad y equidad

PROCESOS ESTRATEGICOS

GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES

Diseñar, ajustar, coordinar implementación, controlar y mejorar los modelos de gestión

Definir o ajustar procesos

Controlar los documentos del Sistema de Gestión

Coordinar la gestión del Cambio del Sistema de Gestión

Realizar seguimiento, control y cierre de no conformidades, acciones correctivas, acciones de mejora, y al producto y servicio no conforme del Sistema de Gestión

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar el diseño, implementación y control de los modelos de gestión implementados por la empresa, en articulación con la planeación estratégica, para el logro de los objetivos empresariales y la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

PROCESOS DE UNIDADES SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

OPERACIÓN

Recibir, aprobar y ejecutar consignaciones de emergencia

Administrar la información operacional

Analizar y ejecutar consignaciones

Gestionar, asignar, y cerrar eventos que suceden en el STR y SDL

Coordinar las maniobras en subestaciones y redes en el centro de control

Administrar la disponibilidad remota o telemáticas de los dispositivos en subestaciones y redes

Realizar análisis de protecciones en los dispositivos de las subestaciones y redes del STR y SDL

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Supervisar y gestionar la operación del sistema de distribución permitiendo la continuidad y la calidad del servicio

PROCESOS DE UNIDADES SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO

Ejecutar planes de mantenimiento anual, semestral, mensual, semanal

Ejecutar ordenes de mantenimiento correctivo

Gestionar la calibración y/o verificación de los equipos de seguimiento y medición

PROPÓSITO DEL PROCESO:
Gestionar las actividades de mantenimiento para mantener disponible el sistema de distribución y transmisión en términos de continuidad y la calidad del servicio, en cumplimiento de las metas regulatorias

PROCESOS DE UNIDADES SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Gestionar la proyección de la demanda

Calcular y analizar la continuidad del servicio y
demanda no atendida

Seguimiento y control de eventos de alto impacto

Actualización de topológica de la red

Realizar macro medición

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación a las variables cuantitativas y cualitativas en la prestación del servicio, para proponer estrategias y recomendaciones, orientadas al mejoramiento de la calidad y continuidad del servicio enmarcados en el cumplimiento regulatorio

PROCESOS DE UNIDADES SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN

CONTROL COMERCIAL

Ejecutar plan anual de Perdidas

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Realizar seguimiento, control y acciones necesarias para mantener o reducir las pérdidas en la prestación del servicio de energía eléctrica en los niveles técnicos, financieros y regulatorios

PROCESOS DE UNIDADES SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN

VINCULACIÓN DE CLIENTES

Orientar, verificar y recepcionar las solicitudes de conexión del servicio y los servicios asociados a la conexión

Realizar conexión del servicio a nuevos usuarios

Vincular nuevos usuarios al SIEC y registro de novedades del suscriptor

Custodiar el expediente del suscriptor

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar la atención de solicitudes de conexión y la venta de servicios asociados, permitiendo a los usuarios el acceso al servicio y generar los recursos que permita desarrollar el propósito de ENERGUAVIARE S.A E.S.P

PROCESOS DE UNIDADES SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN

MERCADEO

Elaborar o actualizar el portafolio de servicios y material físico de apoyo a la venta de promoción

Coordinar la elaboración o actualización del contrato de condiciones uniformes

Definir los valores a cobrar a los clients de los productos y servicios

Realizar medición de la satisfacción del cliente

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar las actividades de mercadeo, a partir de la medición de las percepciones de los usuarios, definición de los servicios a prestar y las condiciones en la prestación de las líneas de negocio de ENERGUAVIARE S.A E.S. P, para contribuir al buen relacionamiento con los usuarios

PROCESOS DE UNIDADES SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN

FACTURACIÓN Y RECAUDO

Gestionar la generación de la factura de venta del servicio prestado

Gestionar y registrar recaudo

Gestionar cartera

Reportar información

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar la facturación, a través de la obtención del consumo, liquidación, impresión y distribución; incluyendo el recaudo de los valores facturados, para disponer recursos que permitan a la empresa cumplir su propósito empresarial

PROCESOS DE UNIDADES SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN A CLIENTES

Recibir, radicar, analizar y redireccionar PQR'S

Realizar seguimiento y control a la PQR

Estructurar la respuesta y la notificación de las respuestas de las PQR a los usuarios

Realizar cierre de PQR en SIEC y OMS

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar las peticiones que no constituyen reclamación y las que constituyen reclamación, cumpliendo con la normatividad y el debido proceso

PROCESOS DE UNIDADES SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN

GESTIÓN DE ENERGÍA

Realizar actividades precontractuales y convocatoria pública SICEP

Perfeccionamiento de contratos

Registro de contratos ante el administrador del mercado XM

Liquidación de contratos

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar las transacciones en el MEM ante el administrador de mercado XM, de los contratos de energía de largo plazo y transacciones en bolsa, aplicar estructura tarifaria, compensaciones y medición de fronteras comerciales, para cubrir la demanda de energía en el mercado regulado

PROCESOS DE UNIDADES SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN

GESTIÓN DE ENERGÍA

Gestionar las transacciones en el MEM del Sistema interconectado nacional

Manejo del marco regulatorio y estructura tarifaria para los usuarios del Sistema interconectado nacional

Calcular compensaciones por Calidad del servicio a los usuarios del mercado del SIN

Medición y reporte de fronteras comerciales

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar las transacciones en el MEM ante el administrador de mercado XM, de los contratos de energía de largo plazo y transacciones en bolsa, aplicar estructura tarifaria, compensaciones y medición de fronteras comerciales, para cubrir la demanda de energía en el mercado regulado

PROCESOS DE APOYO

Gestión Jurídica

Propósito:

Fortalecer las relaciones con las partes interesadas, mediante la gestión de: asesoría legal, procesos disciplinarios, representación y defensa judicial y la operatividad del Comité de Conciliación, conforme a la naturaleza y régimen jurídico de las empresas de servicios públicos domiciliarias mixtas, el ordenamiento jurídico y las disposiciones internas de la Empresa.

Asesorar legalmente a la Empresa.

Gestionar los procesos disciplinarios agotando cada una de las etapas que componen el debido proceso.

Ejercer la representación y defensa judicial ante las autoridades administrativas, judiciales y de inspección, control y vigilancia, ejerciendo todas actuaciones necesarias para defender los intereses de la empresa hasta tanto exista decisión definitiva y se agoten los recursos correspondientes, cuando a ello hubiere lugar.

Llevar el libro de registro de acciones y hacer las anotaciones correspondientes.

Desarrollar todas funciones asignadas en el Decreto 1716 de 2009, Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015, el Decreto 1167 de 2016 y Circular Externa No. 05 del 27 de septiembre de 2019 emitida por la ANDJE con su respectivo anexo.

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Adquirir el bien o servicio requerido

Asignar administrador del contrato

Administrar bienes de inventario (No aplica para activos electricos)

Adquisición y gestión inmobiliaria

PROPÓSITO DEL PROCESO:
Gestionar la adquisición y administración de los bienes y servicios que permitan el desarrollo de los procesos misionales y organizacionales

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS

Ejecutar el plan de mantenimiento de la infraestructura

Realizar seguimiento y control de la aplicación de las TRD

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de los procesos, y coordinar la conservación de la información documentada de ENERGUAVIARE S.A E.S.P

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN INFORMÁTICA

Administrar y gestionar los sistemas de información y aplicaciones de todos los procesos

Administrar y gestionar la infraestructura de redes de comunicación y datos de la empresa

Monitorización del comportamiento de red

Ejecutar las actividades programadas en ciberseguridad

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar los recursos de infraestructura tecnológica de la información y comunicación, para facilitar la disponibilidad y optimización de los servicios tecnológicos mediante planes, programas y proyectos orientados al mejoramiento de los procesos definidos por el sistema de gestión

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN INFORMÁTICA

Implementación de productos y servicios de tecnologías de la información

Analizar, desarrollar e implementar aplicaciones y sistemas de información de acuerdo con las necesidades internas y requerimientos normativos

Identificar y mantener las tecnologías de la información y la comunicación

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar los recursos de infraestructura tecnológica de la información y comunicación, para facilitar la disponibilidad y optimización de los servicios tecnológicos mediante planes, programas y proyectos orientados al mejoramiento de los procesos definidos por el sistema de gestión

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN FINANCIERA

Gestionar modificaciones presupuestales

Expandir certificaciones de disponibilidad presupuestal

Expandir registros presupuestales

Generación de las obligaciones y causacones y causación del gasto

Programar y realizar el pago de obligaciones a cargo ENERGUAVIARE SA E.S.P

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar y administrar los recursos financieros de ENERGUAVIRE S.A E.S.P., de manera eficiente y transparente, mediante el registro, verificación y control de los recursos, generando la información confiable y oportuna, necesaria para la toma de decisiones que garanticen la disponibilidad de recursos económicos para el desarrollo de las actividades técnico-administrativas

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN FINANCIERA

Registrar ingresos

Realizar conciliaciones bancarias y su depuración

Elaborar, presentar y pagar declaraciones tributarias

Elaborar y entregar certificados de retenciones y elaborar y entregar información exógena

Elaborar informes requeridos

Definir y estructurar los costos de la empresa

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar y administrar los recursos financieros de ENERGUAVIRE S.A E.S.P., de manera eficiente y transparente, mediante el registro, verificación y control de los recursos, generando la información confiable y oportuna, necesaria para la toma de decisiones que garanticen la disponibilidad de recursos económicos para el desarrollo de las actividades técnico-administrativas

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Selección y vinculación de personal

Administración del personal

Administrar los expedientes laborales

PROPÓSITO DEL PROCESO:

Gestionar la selección, vinculación y administración de las personas que permitan cumplir las actividades dentro de las metas empresariales

ACTIVIDAD



5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

Revisión anual del desempeño del SGC.

Estableciendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad del SGC

Promoviendo el uso del enfoque a proceso con el Mapa de proceso y el pensamiento basado en riesgos

Con la planeación del presupuesto y el plan anual de adquisiciones asegura los recursos necesarios para el SGC

Promoviendo la mejora con la autoevaluación

Realizando la medición de la satisfacción del cliente

Asignando la representación del SGC en el Director de Planeación y la Coordinación de la implementación y mantenimiento del SGC en la Profesional 01 Gestión de Calidad.

5.2. POLÍTICA DE CALIDAD

En ENERGUAVIARE S.A E.S.P., nos comprometemos en alcanzar un desempeño empresarial que fortalezca las interacciones con las partes interesadas mediante la mejora de las competencias de nuestro capital humano y la prestación de un servicio de energía eléctrica que cumpla la normatividad en calidad, confiabilidad y equidad.





TIPS PARA RESPONDER AL AUDITOR

"En mi "rol o cargo" como, contribuyo a la política de calidad de la empresa de la siguiente manera:

- **Cumpliendo con los requisitos:** Me aseguro de que todas mis actividades se ajusten a los lidenamientos de calidad establecidos en la política y en los procedimientos documentados.
- **Realizando mi trabajo con precisión y cuidado:** Me esfuerzo por entregar un trabajo de calidad en cada oportunidad, minimizando errores y defectos.
- **Identificando y reportando oportunidades de mejora:** Estoy atento a las áreas donde podemos mejorar la calidad y propongo soluciones para optimizar los procesos.
- **Participando en actividades de formación y capacitación:** Me mantengo actualizado en las últimas prácticas y tecnologías relacionadas con la calidad para contribuir de forma efectiva.

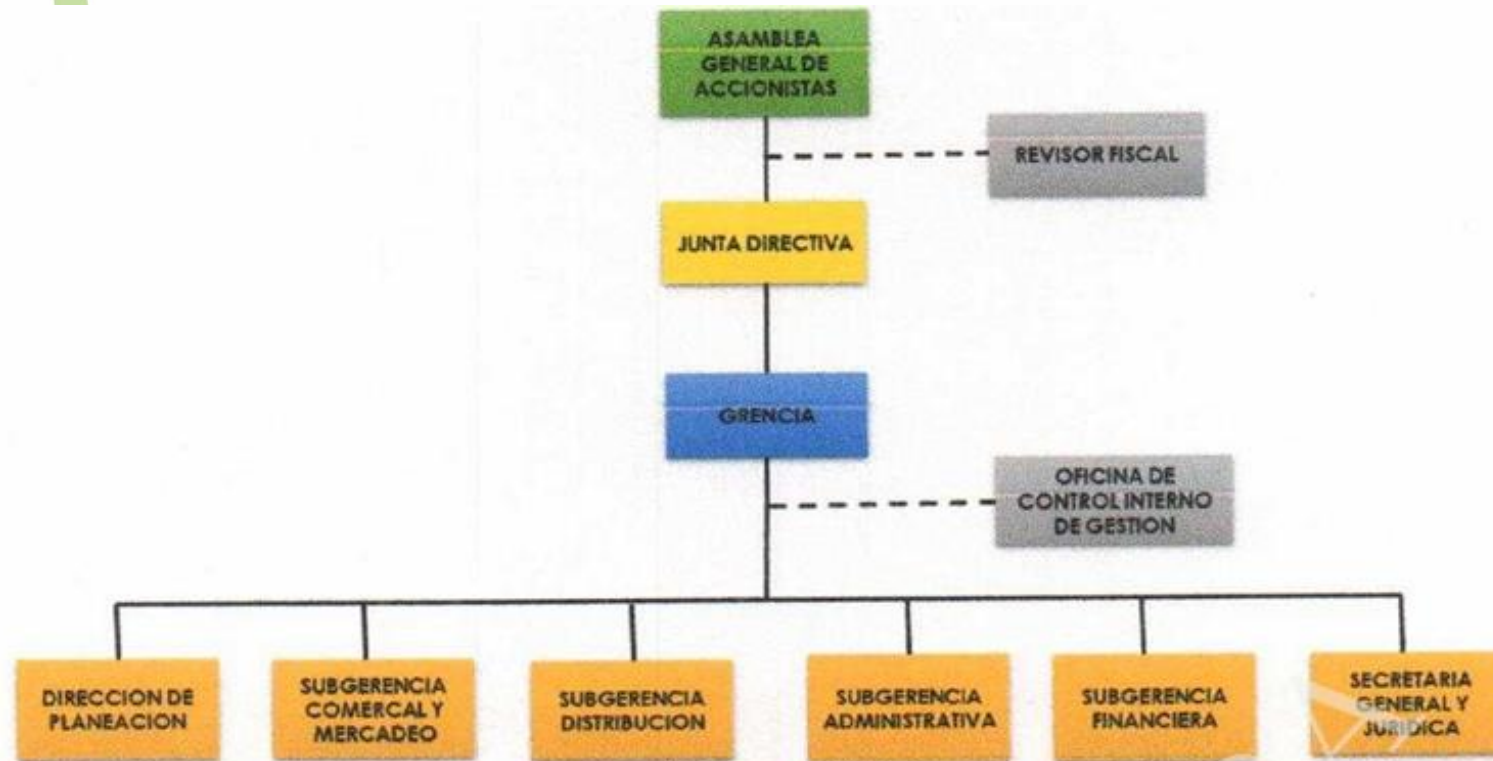
Estoy comprometido con la mejora continua y creo que mi trabajo diario juega un papel importante en el logro de los objetivos de calidad de la empresa."

Recuerda adaptar la respuesta a tu rol específico dentro de la empresa y a las preguntas específicas del auditor.

ACTIVIDAD



5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN



MATRÍZ RACI

Fuente : Acta de Junta Directiva N° 189-2018

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES



MANUAL DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

CÓDIGO: E-PN-MA-001
Versión: 3.0
Fecha de probación: 21/11/2023

San José del Guaviare

POLÍTICA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE

En ENERGUAVIARE S.A E.S.P., nos comprometemos a fortalecer nuestra cultura organizacional con la implementación de un pensamiento basado en la incertidumbre, bajo el enfoque de procesos; mediante la identificación, análisis y valoración de la incertidumbre derivada de la gestión, la seguridad digital, la corrupción y el fraude, la seguridad y salud en el trabajo, el ambiente y los desastres; que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de los objetivos y metas de la empresa; asegurando su tratamiento, control y seguimiento, dentro de una gestión transparente con “cero tolerancia” al fraude y a la corrupción.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Mejorar los servicios de energía eléctrica

Alcanzar la equidad en la prestación del servicio

Aumentar el índice de satisfacción del cliente

Certificar el SGC

Mejorar el compromiso empresarial

ACTIVIDAD



6. PLANIFICACIÓN

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

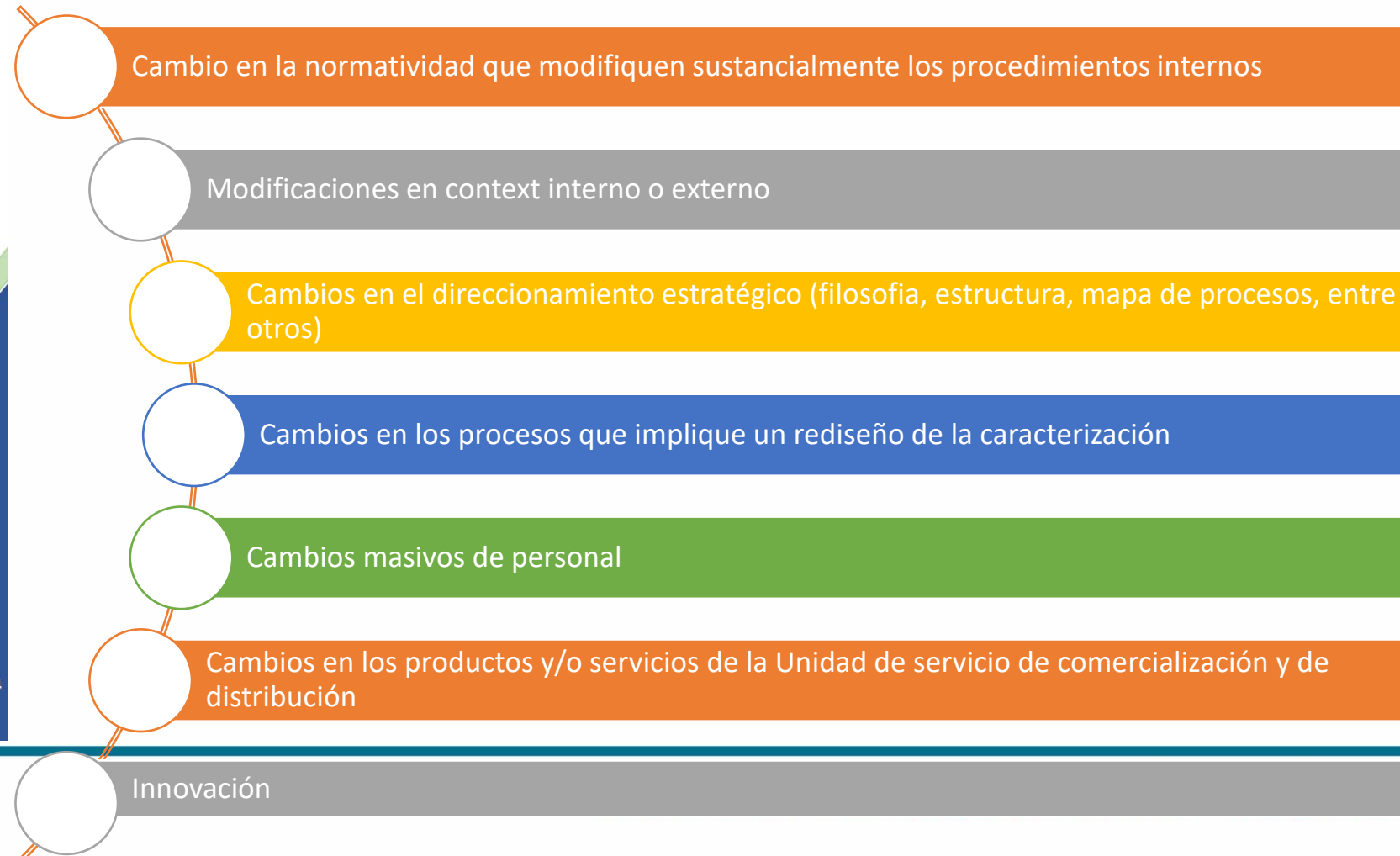


PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CÓDIGO: E-MO-PC-005

FECHA DE APROBACIÓN: 15/03/2024

VERSIÓN: 1



**HACER DE
ENERGUAVIARE S.A E.S.P
FRENTE AL SGC**

7. APOYO

- 7.1. RECURSOS



7.1.1. PRESUPUESTO Y PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES



7.1.2. PERSONAS



7.1.3. INFRAESTRUCTURA



7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos



7.1.5. Recursos de seguimiento y medición



7.1.6. Conocimiento de la organización

7.2. COMPETENCIA



I. IDENTIFICACIÓN	
Área:	DIRECCION DE PLANEACION
Cargo:	DIRECTOR DE PLANEACION
Nivel Jerárquico	ASESOR
Jefe inmediato:	GERENTE
Número de Cargos:	1
II. PROPÓSITO GENERAL	
Asesorar a la empresa en el proceso de planeación y gestión estratégica de la empresa y adelantar el seguimiento correspondiente.	
III FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> Asesorar la elaboración de estudios técnicos, financieros, económicos de la empresa orientadas a apoyar los procesos de planeación y el mejoramiento en la gestión de la Empresa. Coordinar las actividades necesarias para establecer el contexto estratégico de la Empresa. Orientar y apoyar en la construcción de metas e indicadores estratégicos para el seguimiento de planes y programas. Realizar seguimiento a indicadores estratégicos, gerenciales, de proceso y normativos para emitir los informes el sobre el control de la gestión de la Empresa. Ejercer control y seguimiento al desarrollo de los proyectos de gestión y ejecución de la Empresa Asesorar las dependencias de la empresa en elaboración y seguimiento de los planes operativo y de acción. Dirigir la Planeación de la Empresa para garantizar el cumplimiento misional y promover su desarrollo integral. Proporcionar al Profesional de Control Interno, los resultados de la ejecución por dependencias según lo programado en la planeación de la empresa y el contenido de los informes de seguimiento, para que sirvan como referente de la evaluación institucional a la gestión. Asesorar y participar en la elaboración del presupuesto con el fin de programar los recursos necesarios para la ejecución del plan de gestión y resultados. 	


- Apoyar el manejo y actualización de los sistemas de información de la Empresa.
- Elaborar los informes internos y externos del área de planeación que requiera la Empresa.
- Estudiar y proponer formas de financiación para los planes y programas de la empresa evaluando su conveniencia técnica y económica.
- Realizar la supervisión e interventorías y la liquidación de los contratos que le sean delegados.
- Controlar e informar al Gerente sobre el estado de los planes, programas y proyectos de la Empresa
- Acompañar la evaluación de estudios, planos, diseños y presupuestos de los proyectos de la Empresa.
- Preparar en coordinación con el área Administrativa y Financiera el Plan de Gestión y Resultados y controlar la ejecución correspondiente a su área.
- Cumplir las demás funciones asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo.

IV REQUISITOS	
Educación	Título Profesional en Ciencias Administrativas, Económicas o Ingeniería Eléctrica, Electromecánica o Industrial.
Experiencia	Dos (2) años de experiencia profesional
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad aplicada a la empresa. Proyectos. Presupuesto y contratación de la Empresa. Planeación estratégica e Indicadores. Sistema de Control interno. Plan de Gestión y Resultados. Informática básica y sistemas de información.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA



7.4. COMUNICACIÓN

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		Código	A-BS-MZ-002
			Fecha de Aprobación	4/12/2023
	MATRIZ DE COMUNICACIONES		Versión	1

PROCESO	QUÉ COMUNICA	INTERNA O EXTERNA	QUIÉN LO COMUNICA	A QUIÉN LO COMUNICA	CÓMO	CON QUÉ FRECUENCIA	REGISTRO
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	INTERNA/EXTERNA	Subgerencia Financiera	Partes interesadas	Publicación sitio web www.energuaviare.com y SECOP	Anual	Soporte de publicación sitio web www.energuaviare.com y SECOP
	Modificaciones PAA	INTERNA	Subgerencia Financiera	Partes interesadas	Publicación sitio web www.energuaviare.com y SECOP	Cada vez que se modifique	Soporte de publicación sitio web www.energuaviare.com y SECOP
	Manual de Contratación	INTERNA Y EXTERNA	Secretaría General y Jurídica	Trabajadores y partes Interesadas	Sitio web www.energuaviare.com /Isolución	Cada vez que se requiera y /o se actualice	Soporte de Publicación en el Sitio Web oficial
	Manual de Almacén	INTERNA	Subgerencia Administrativa y Profesional 02 Almacén	Trabajadores y partes Interesadas	Isolución	Cada vez que se requiera y /o se actualice	Soporte de Publicación en ISOLUCIÓN
	Manual de Supervisión	INTERNA	Supervisores de contratos	Trabajadores y partes Interesadas	Isolución	Cada vez que se requiera y /o se actualice	Soporte de Publicación en el Sitio Web oficial

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Estatuto

Contrato de Condiciones
Uniformes

Reglamento

Código

Politica

Manual

Cartilla

Mapa de procesos

Caracterización de proceso

Procedimiento

Guia

Instructivo

Protocolo

Lista de chequeo

Plan

Programa

Formato



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: E-MO-PC-001

FECHA DE APROBACIÓN: 30/10/2023

DOCUMENTACIÓN	ELABORA	REVISAS	APRUEBA
Reglamento (de contratación, de presupuesto o de trabajo)	Líderes de procesos o trabajador delegado	CGC	Junta Directiva
Planes Estratégicos	Líderes de Proceso	CGC	Junta Directiva
Política	Líder de proceso o trabajador delegado	Director de Planeación	CGC
Planes Tácticos u operativos	Líder de proceso o trabajador delegado	Director de Planeación	CGC
Programa	Líder de proceso o trabajador delegado	Director de Planeación	CGC
Contrato de Condiciones Uniformes	Subgerencia Comercial y Mercadeo	Secretaria General y Jurídica	CGC
Manuales Estratégicos (Manual de Funciones, Manual de Contratación, etc)	Líder de proceso o trabajador ó contratista delegado	CGC	Junta Directiva
Manuales Tácticos y operativos (Manual de Calidad, Manual de administración de riesgos, entre otros)	Líder de proceso o trabajador ó contratista delegado	Director de Planeación	CGC
Código	Líder de proceso o trabajador delegado	Director de Planeación	CGC
Mapa de Procesos	Profesional 01 Gestión de Calidad	Director de Planeación	CGC
Portafolio de Servicios	Subgerencia Comercial y Mercadeo ó trabajador o contratista delegado	Director de Planeación	CGC
Cuadro de mando de indicadores	Líder de proceso o trabajador ó contratista delegado	Director de Planeación	CGC

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Caracterización de los procesos de la unidad de servicio de comercialización y de la unidad de servicio de distribución

Procedimientos y demás información documentada para la operación del proceso

8. OPERACIÓN

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el cliente

Portafolio de servicios

Solicitudes del servicio

Contrato de Condiciones Uniformes

Quejas, Reclamos y Recursos

8. OPERACIÓN

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Normograma

Información documentada del SGC

8. OPERACIÓN

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

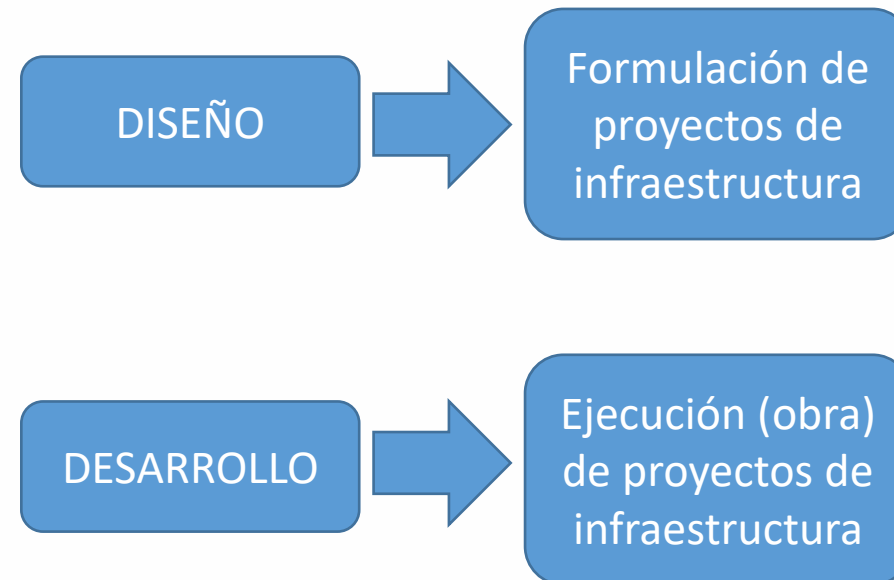
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Revisión de requisitos antes de la solicitud de conexión (factibilidad del servicio)

Revisión de los requisitos en la solicitud de conexión (formato de inspección y verificación de instalaciones eléctricas para uso final del SIN)

8. OPERACIÓN

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



8. OPERACIÓN

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.2.
Planificación
del diseño y
desarrollo

8.3.3.
Entradas
para el
diseño y
desarrollo

8.3.4.
Controles
del diseño y
desarrollo

8.3.5.
Salidas del
diseño y
desarrollo

8.3.6.
Cambios del
diseño y
desarrollo

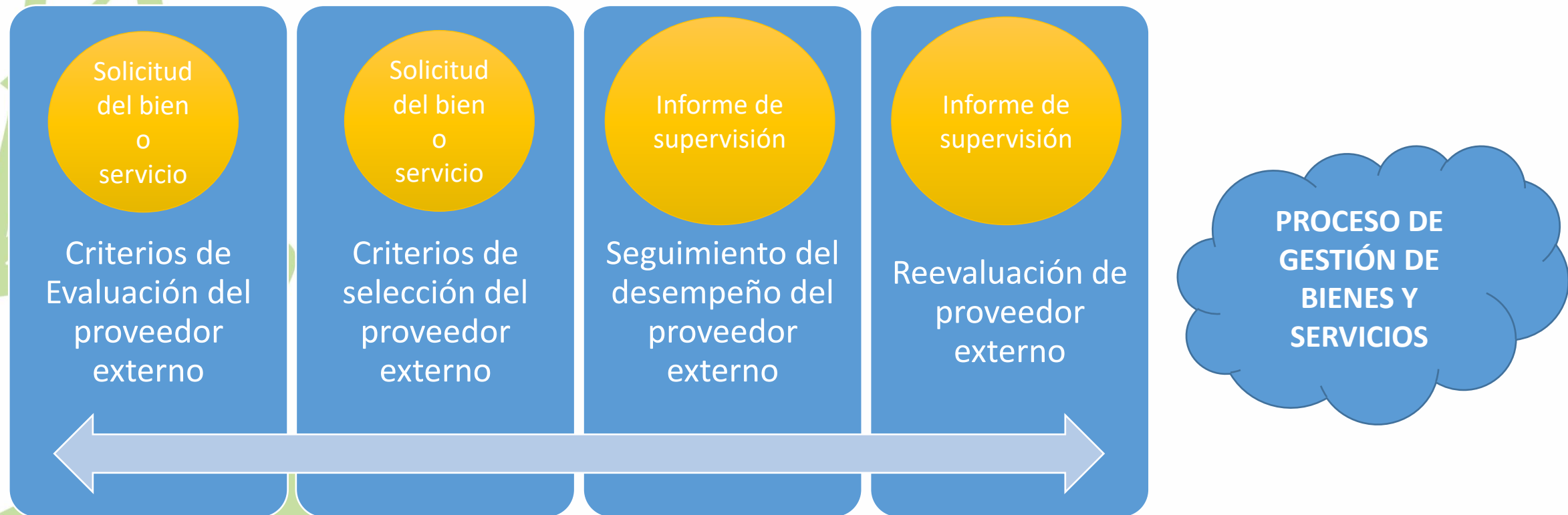
8. OPERACIÓN

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



8. OPERACIÓN

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



8. OPERACIÓN

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Disponibilidad de la información documentada del servicio a prestar

Equipos de seguimiento y medición adecuados

Infraestructura y entorno adecuado para la operación de los procesos

Competencia del personal

Automatización de los procesos

Actividades de liberación del servicio y posteriores a la entrega del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

8. OPERACIÓN

8.5.2. Identificación y trazabilidad

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Propiedad perteneciente a los clientes

- Información del cliente
- Activos eléctricos
- Medidores
- Acometida
- Gabinete

Propiedad perteneciente a los proveedores externos

- Información de los proveedores

8. OPERACIÓN

8.5.4. Preservación

Control en el almacenamiento del material necesario para la prestación del servicio

Manipulación de la propiedad del cliente durante la prestación del servicio (técnicos electricistas)

Infraestructura eléctrica en optimas condiciones para distribuir la energía.

8. OPERACIÓN

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Requisitos legales
y reglamentarios

Consecuencias
potenciales no
deseadas al
servicio

Uso y la vida útil
prevista para el
servicio

Quejar, reclamos y
recursos

Mantenimiento

8. OPERACIÓN



8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Conexión del servicio a usuarios finales.
- Energización de una infraestructura construida o remodelada
- Vinculación de usuarios al SIEC
- Respuesta de PQR
- Mantenimientos realizados a la infraestructura eléctrica
- Certificado de factibilidad del usuario
- Distribución de la facture a usuarios.

PRODUCTOS O SERVICIOS	DISPOSICIONES DE PLANIFICACIÓN PARA LIBERACIÓN	EVIDENCIA DE CONFORMIDAD DE	AUTORIZACIÓN DE LIBERACIÓN	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE UNA SALIDA NO CONFORME
Conexiones nuevas del servicio a usuarios finales.	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado de factibilidad del servicio - Procedimiento de conexión de cargas del SIN. - Formato de inspección y verificación de instalaciones eléctricas para uso final del SIN. - Contrato de condiciones uniformes. - Chec list de requisitos de conexiones. 	Formato de inspección y verificación de instalaciones eléctricas para uso final del SIN.	Técnico Electricista asignado para realizar la conexión nueva del servicio del usuario final	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente. 2. Gerente 3. Técnico 02 Electricista
Energización de una infraestructura eléctrica construida o remodelada.	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de gestión de proyectos de infraestructura eléctrica. - Manual de operación. 	Acta de recibo final de la obra	Profesional 02 Subestaciones ó Subgerente de Distribución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constructor de la infraestructura 2. Gerente.
Vinculación de usuarios al SIEC	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de conexión de cargas del SIN. 	Registro en SIEC	Técnico 04 SPARD Matriculas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente 2. Subgerente Comercial y Mercadeo ó Gerente.
Respuesta de PQR	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de recepción y trámite de PQR 	Soporte de la respuesta con la notificación al usuario	Profesional 01 Contac Center ó Subgerente Comercial y Mercadeo	Profesional 01 Contac Center.
Mantenimientos realizados a la infraestructura eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de mantenimiento anual, mensual y semanal 	Informe de mantenimientos realizados	Profesional 02 Mantenimiento de Redes y Profesional 02 Subestaciones	<ol style="list-style-type: none"> 3. Profesional 02 Mantenimiento de Redes o Profesional 02 Subestaciones 4. Subgerente de Distribución ó Gerente y Profesional 02 Mantenimiento de Redes, Profesional 02 Subestaciones.
Certificado de factibilidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para Dar Trámite a las Solicitudes de Factibilidades del Servicio 	Certificado de factibilidad del servicio	Profesional 02 Mantenimiento de Redes	Profesional 02 Mantenimiento de Redes
Distribución de la factura a usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de facturación 	Archivo plano de la información contenida en las facturas.	Profesional 01 Facturación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subgerente Comercial y Mercadeo ó Gerente 2. Profesional 01 Facturación

**VERIFICACIÓN DE
ENERGUAVIARE S.A E.S.P
FRENTE AL SGC**

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Cuadro de
mando de
indicadores

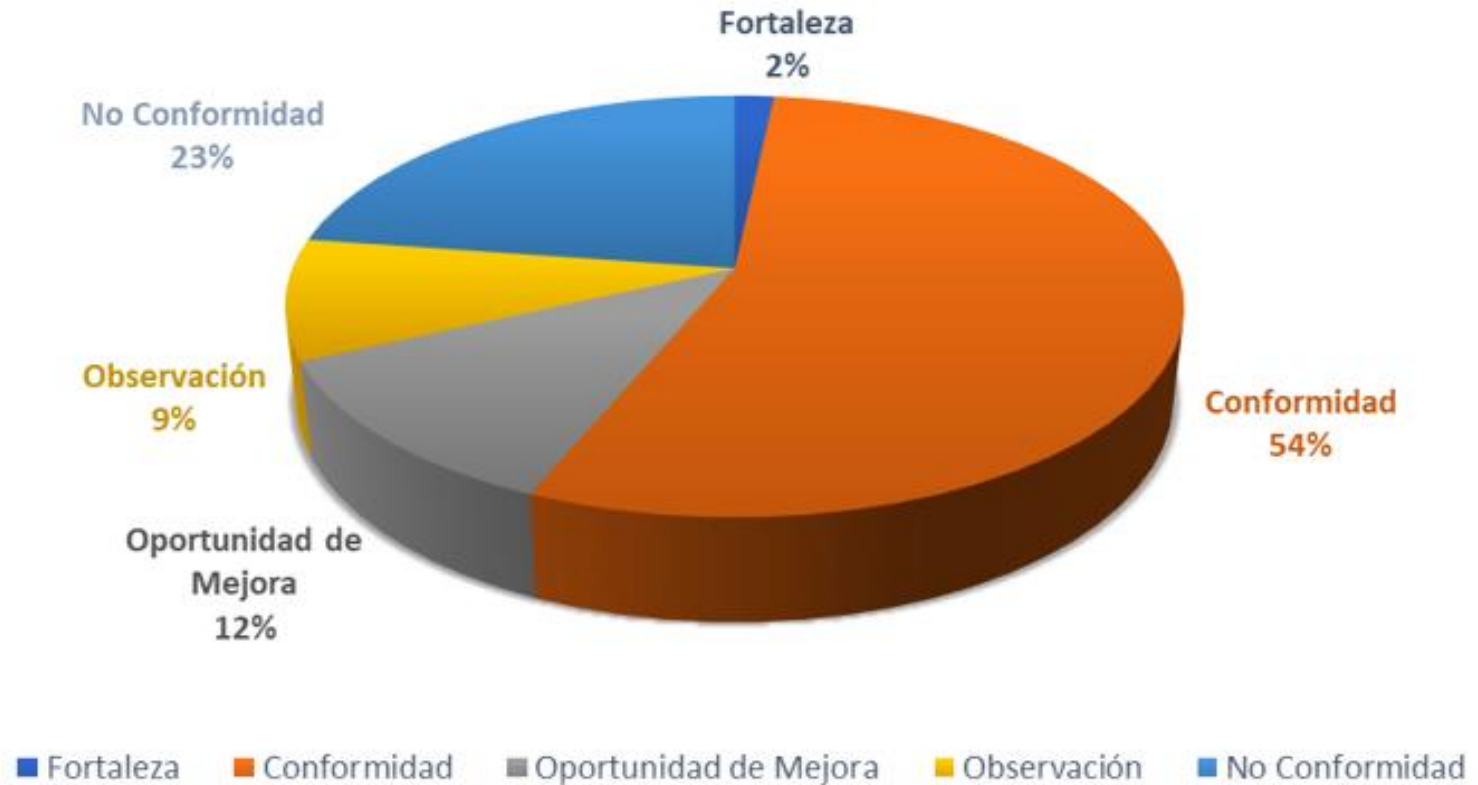
Medición de la
satisfacción del
cliente

Autoevaluación
(análisis y
evaluación)

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.2. AUDITORIA INTERNA

HALLAZGOS DEL SGC



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



**ACTUAR DE
ENERGUAVIARE S.A E.S.P
FRENTE AL SGC**

10. MEJORA

