



# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD




**CÓDIGO: E-MO-MA-001**

**Versión: 2.0**


**Fecha de probación: 15/03/2024**

**San José del Guaviare**


|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|   |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|   | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|   |   | Página:              | 2 de 31     |

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| <b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....  | 2  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | 4  |
| <b>1. PROPÓSITO DEL MANUAL</b> .....   | 5  |
| <b>2. ALCANCE DEL MANUAL</b> .....   | 5  |
| <b>3. DEFINICIONES</b> .....   | 5  |
| <b>4. CONTEXTO</b> .....   | 6  |
| <b>4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b> .....                        | 6  |
| <b>4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> ..... | 7  |
| <b>4.3. ALCANCE DEL SGC</b> .....  | 9  |
| <b>4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b> .....                        | 12 |
| <b>5. LIDERAZGO</b> .....  | 13 |
| <b>5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO</b> .....   | 13 |
| <b>5.2. POLÍTICA DEL SGC</b> .....   | 13 |
| <b>5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES</b> .....                                 | 13 |
| <b>6. PLANIFICACIÓN</b> .....  | 14 |
| <b>6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b> .....                          | 14 |
| <b>6.2. OBJETIVOS DEL SGC Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b> .....                       | 15 |
| <b>6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b> .....   | 17 |
| <b>7. APOYO</b> .....  | 17 |
| <b>7.1. RECURSOS</b> .....   | 17 |
| <b>7.2. COMPETENCIA</b> .....  | 19 |
| <b>7.3. TOMA DE CONCIENCIA</b> .....   | 19 |
| <b>7.4. COMUNICACIÓN</b> .....   | 19 |
| <b>7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b> .....  | 20 |
| <b>8. OPERACIÓN</b> .....  | 20 |
| <b>8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b> .....                                    | 20 |
| <b>8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> .....                              | 21 |

|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|   |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|   | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|   |   | Página:              | 3 de 31     |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....</b>                          | <b>22</b> |
| <b>8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....</b> | <b>22</b> |
| <b>8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....</b>                                       | <b>23</b> |
| <b>8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS .....</b>                                   | <b>27</b> |
| <b>8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....</b>                                       | <b>29</b> |
| <b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....</b>  | <b>29</b> |
| <b>9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....</b>                              | <b>29</b> |
| <b>9.2. AUDITORIA INTERNA .....</b>   | <b>29</b> |
| <b>9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>10. MEJORA .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>10.1. GENERALIDADES .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA .....</b>                                       | <b>30</b> |
| <b>10.3. MEJORA CONTINUA .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>11. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>   | <b>31</b> |


|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|   |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|   | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|   |   | Página:              | 4 de 31     |

## INTRODUCCIÓN

ENERGUAVIARES.A E.S. P, sociedad legalmente constituida por escritura pública No. 848 del 30 de agosto de 2001 otorgada en la Notaría Única de San José del Guaviare, inscrita en la Cámara de Comercio de San José, el 10 de septiembre de 2001 bajo el número 282 de libro respectivo, identificada con Nit. 822.004.680-9, es una empresa cuyo objeto social es la comercialización y distribución de energía eléctrica en el sistema interconectado nacional SIN, y generación, distribución y comercialización de energía en zonas no interconectadas ZNI. Las instalaciones de la Empresa de Energía Eléctrica del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., se encuentra ubicada en el departamento del Guaviare, en la ciudad de San José del Guaviare, Calle 8 No. 23-55 barrio El Centro.

La Empresa de Energía Eléctrica del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., dispone de los siguientes mecanismos para facilitar la comunicación con sus grupos de interés:

| Sede  | Dirección  | No. Celular  |
|---|--|--|
| <b>San José del Guaviare</b>                  | Calle 8ª No. 23 - 55 barrio el centro  | +57 3187827947   |
| <b>Página web</b>                             | <a href="https://www.energuaviare.com">https://www.energuaviare.com</a>                          |  |
| <b>Correo electrónico</b>                     | <a href="mailto:gerencia@energuaviare.com.co">gerencia@energuaviare.com.co</a>                   |  |
| <b>Teléfono móvil gerencia</b>                | <a href="tel:3187075332">3187075332</a>  |  |
| <b>Correo electrónico atención al cliente</b> | <a href="mailto:atencionalcliente@energuaviare.com.co">atencionalcliente@energuaviare.com.co</a> |  |
| <b>Redes sociales</b>                         | /Energuaviare.saesp  |  |
| <b>Línea de servicio al cliente</b>           | <a href="tel:59840493">59840493 - 5840494</a>  |  |

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 5 de 31     |

## 1. PROPÓSITO DEL MANUAL

El presente manual describe la forma en la que el Sistema de Gestión de Calidad cumple los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001.

## 2. ALCANCE DEL MANUAL

Este documento aplica al Sistema de Gestión de Calidad SGC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

## 3. DEFINICIONES

**Actividad:** Componente de un proceso, la cual define acciones que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado.

**Cadena de Valor:** Es la representación lógica de los procesos empresarial mediante el encadenamiento o secuencia de estos, con el propósito de visualizar la generación de valor entre ellos y para contribuir al logro de los propósitos de la organización.

**Expectativa:** Es el requisito que las partes interesadas establecen de forma subjetiva, es decir, lo que esperan de la Empresa, por lo tanto, es más difícil de determinar y la Empresa podrá considerar su cumplimiento.


**Mapa de Procesos:** Representación gráfica de los procesos de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

**Necesidad:** Es el requisito que las partes interesadas establece de forma objetiva, que es implícito y que la Empresa debe cumplir con el fin de lograr la satisfacción de estas.

**Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Nota: Para la ENERGUAVIARE el término “parte interesada” también se entenderá como “grupo de interés”

**Proceso:** Conjunto de procedimientos secuenciales e interrelacionados, orientados a la consecución de un resultado en el que se agrega valor a un insumo y se suministra un producto o servicio a otro proceso, o a cualquiera de los grupos de interés.

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 6 de 31     |

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Responsable del proceso:** Personal de la Empresa que lidera los procesos a su cargo y responden por su gestión a través de su establecimiento, planeación, implementación, seguimiento, medición y mejora.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**Sistema de Distribución Local, SDL:** sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en los niveles de tensión 3, 2 y 1 y son utilizados para la prestación del servicio en un mercado de comercialización.

**Sistema de Transmisión Regional, STR:** sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión del OR o el TR al STN y el conjunto de líneas, equipos y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el nivel de tensión 4. Los STR pueden estar conformados por los activos de uno o más OR o TR.


Para los fines de este documento, se aplicarán los términos y definiciones incluidos en la norma NTC-ISO 9000.

## 4. CONTEXTO

### 4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

ENERGUAVIARE S.A E.S.P., determina para cada proceso las cuestiones externas e internas que son pertinente para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de sus sistemas de gestión de calidad a través del aplicativo ISOLUCION.

Estas cuestiones externas e internas se les realizan seguimiento y revisión cada año para identificar los riesgos y oportunidades de los procesos.


|   |   |                             |             |
|---|---|-----------------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | <b>Código:</b>              | E-MO-MA-001 |
|   |   | <b>Fecha de aprobación:</b> | 15/03/2024  |
|   | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | <b>Versión:</b>             | 1.0         |
|   |   | <b>Página:</b>              | 7 de 31     |

|    |          |  |  |                                 |              |
|----|----------|--|--|---------------------------------|--------------|
| 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 | Definido | <u>DOFA MANTENIMIENTO</u>                                | MANTENIMIENTO                                | Wilmer Gonzalez Tuesta          | 21/nov./2023 |
| 41 | Definido | <u>DOFA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</u>                   | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO                   | Gloria Patricia Arroyave Roldan | 24/nov./2023 |
| 42 | Definido | <u>DOFA ATENCIÓN A CLIENTES</u>                          | ATENCIÓN A CLIENTES                          | Carlos Alberto Cuellar Guzman   | 21/nov./2023 |
| 43 | Definido | <u>DOFA OPERACIÓN</u>                                    | OPERACIÓN                                    | Juan Manuel Vinasco Vasquez     | 27/nov./2023 |
| 44 | Creado   | <u>DOFA CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO</u>              | CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO              | Juan Manuel Vinasco Vasquez     | 27/nov./2023 |
| 45 | Definido | <u>DOFA CONTROL DE GESTIÓN</u>                           | CONTROL DE GESTIÓN                           | JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ     | 22/nov./2023 |
| 46 | Definido | <u>DOFA SERVICIOS LOGÍSTICOS</u>                         | SERVICIOS LOGÍSTICOS                         | Jose William Coy Torres         | 23/nov./2023 |
| 47 | Definido | <u>DOFA GESTIÓN DE ENERGÍA</u>                           | GESTIÓN DE ENERGÍA                           | Blanca Ismenia Niño Mosquera    | 24/nov./2023 |
| 48 | Definido | <u>DOFA MERCADEO</u>                                     | MERCADEO                                     | JANETH USECHE NIÑO              | 22/nov./2023 |
| 49 | Definido | <u>DOFA GESTIÓN FINANCIERA</u>                           | GESTIÓN FINANCIERA                           | Omar Eduardo Blandon Sanchez    | 23/nov./2023 |
| 50 | Definido | <u>DOFA FACTURACIÓN Y RECAUDO</u>                        | FACTURACIÓN Y RECAUDO                        | Magnolia Ayala Solano           | 24/nov./2023 |
| 51 | Definido | <u>DOFA GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA</u>              | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA              | DYEWISKEY MOSQUERA PALACIOS     | 24/nov./2023 |
| 52 | Definido | <u>DOFA VINCULACIÓN DE CLIENTES</u>                      | VINCULACIÓN DE CLIENTES                      | Miguel Ángel Villarreal Stela   | 23/nov./2023 |
| 53 | Definido | <u>DOFA GESTIÓN JURÍDICA</u>                             | GESTIÓN JURÍDICA                             | MARIBEL MONTERO ABELLO          | 21/nov./2023 |
| 54 | Definido | <u>DOFA GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</u>                | GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS                | Gloria Yuliana Rincon Agudelo   | 21/nov./2023 |

Imagen 1- Registro DOFA en ISOLUCIÓN

## 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

**4.2.1. Grupos de Interés:** ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., gestiona la calidad de sus servicios para lograr la confiabilidad, equidad y sostenibilidad empresarial esperada por sus grupos de interés. A continuación, se relacionan los grupos de interés a quienes se dirige el SGC:

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 8 de 31     |

### 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 dónde 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.

Imagen 2- Grupos de Interés ENERGUAVIARE

## 4.2.2. Requisitos del SGC con los Grupos de Interés

| Descripción | Requisito del SGC   | Control operacional del SGC  |
|-------------|---|--|
| Accionistas | La rentabilidad y generación de valor Empresarial, así como la información financiera recibida por los accionistas de forma oportuna y confiable. | Indicadores financieros:<br>1. Razón corriente.<br>2. Rotación de cuentas por pagar.<br>3. Margen operacional.<br>4. Rotación de cuentas por cobrar.       |
| Estado      | Cumplimiento normativo y regulatorio.   | Procedimiento de normatividad.<br>Indicadores estratégicos:<br>Índice de cumplimiento del ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública). |



|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|   |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|   | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|   |   | Página:              | 9 de 31     |

|                    |   |  |
|--------------------|---|--|
| Clientes /Usuarios | 1. Calidad y continuidad del servicio.<br>2. Satisfacción de clientes y usuarios.   | 1. Procedimiento de la medición y evaluación de la satisfacción del cliente.<br>2. Indicadores estratégicos:<br>- Índice de Cobertura de energía eléctrica.<br>3. Indicadores del Control de Calidad del Servicio<br>- Reducción del número de salidas del servicio en el nivel de tensión N2, N3, N4<br>- Reducción del tiempo de indisponibilidad del servicio en el nivel de tensión N2, N3, N4.<br>- Calidad del servicio SAIDI Y SAIFI<br>- Actualización de la información georeferenciada en el SPARD - GIS |
| Trabajadores       | Formación.  | Plan de capacitaciones.  |
| Proveedores        | 1. Transparencia en las acciones desarrolladas en las fases precontractual, contractual y post contractual entregas puntuales.<br>2. Cumplimiento del objeto contractual. | Resultado de evaluación de proveedores.  |
| Comunidad          | Cumplimiento normativo y regulatorio en proyectos.  | Procedimiento de normatividad.<br>Procedimiento de diseño y desarrollo.  |

**Nota:** El grupo de interés accionista no está considerado dentro del alcance del SGC; sus necesidades y expectativas relacionadas con la rentabilidad y generación de valor Empresarial, así como la oportunidad en la entrega de información financiera confiable, se alcanza a través del proceso Gestión Financiera que por no ser requisito de la norma NTC-ISO 9001, no se incluye en el alcance del SGC ni en el mapa de procesos.


### 4.3. ALCANCE DEL SGC

Diseño, desarrollo, operación y mantenimiento del sistema de transmisión de 115/34,5/13,8 kV, del sistema de distribución de 34.5 kV/13.8 kV y comercialización de energía eléctrica en su área de influencia de San José del Guaviare.

#### 4.3.1. Alcance Normativo del SGC


- NTC - ISO 9001 Sistema de gestión de Calidad.
- NTC – ISO 9000 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

Nota: En ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., se aplica la totalidad de los requisitos de la ISO 9001.

|  |  |                      |             |
|--|--|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b><br><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |  | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  |  | Versión:             | 1.0         |
|  |  | Página:              | 10 de 31    |

#### 4.3.2. Alcance de Productos y Servicios del SGC


- Comercialización de energía eléctrica.
- ENERGUAVIARE opera cinco (5) subestaciones de energía eléctrica con las siguientes características:

| Ítem | Subestación | Relación de tensión (kV) | Capacidad (MVA) | Registro Fotográfico  |
|------|-------------|--------------------------|-----------------|---|
| 1    | San José    | 115/34,5/13,2            | 24              |    |
| 2    | Retorno     | 34,5/13,2                | 3,2             |   |
| 3    | Calamar     | 34,5/13,2                | 4               |  |
| 4    | Capricho    | 34,5/13,2                | 1,5             |  |



**GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES**  
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

|                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| <b>Código:</b>              | E-MO-MA-001 |
| <b>Fecha de aprobación:</b> | 15/03/2024  |
| <b>Versión:</b>             | 1.0         |
| <b>Página:</b>              | 11 de 31    |

|   |          |           |     |   |
|---|----------|-----------|-----|---|
| 5 | Boqueron | 34.5/13.2 | 1.5 |  |
|---|----------|-----------|-----|---|

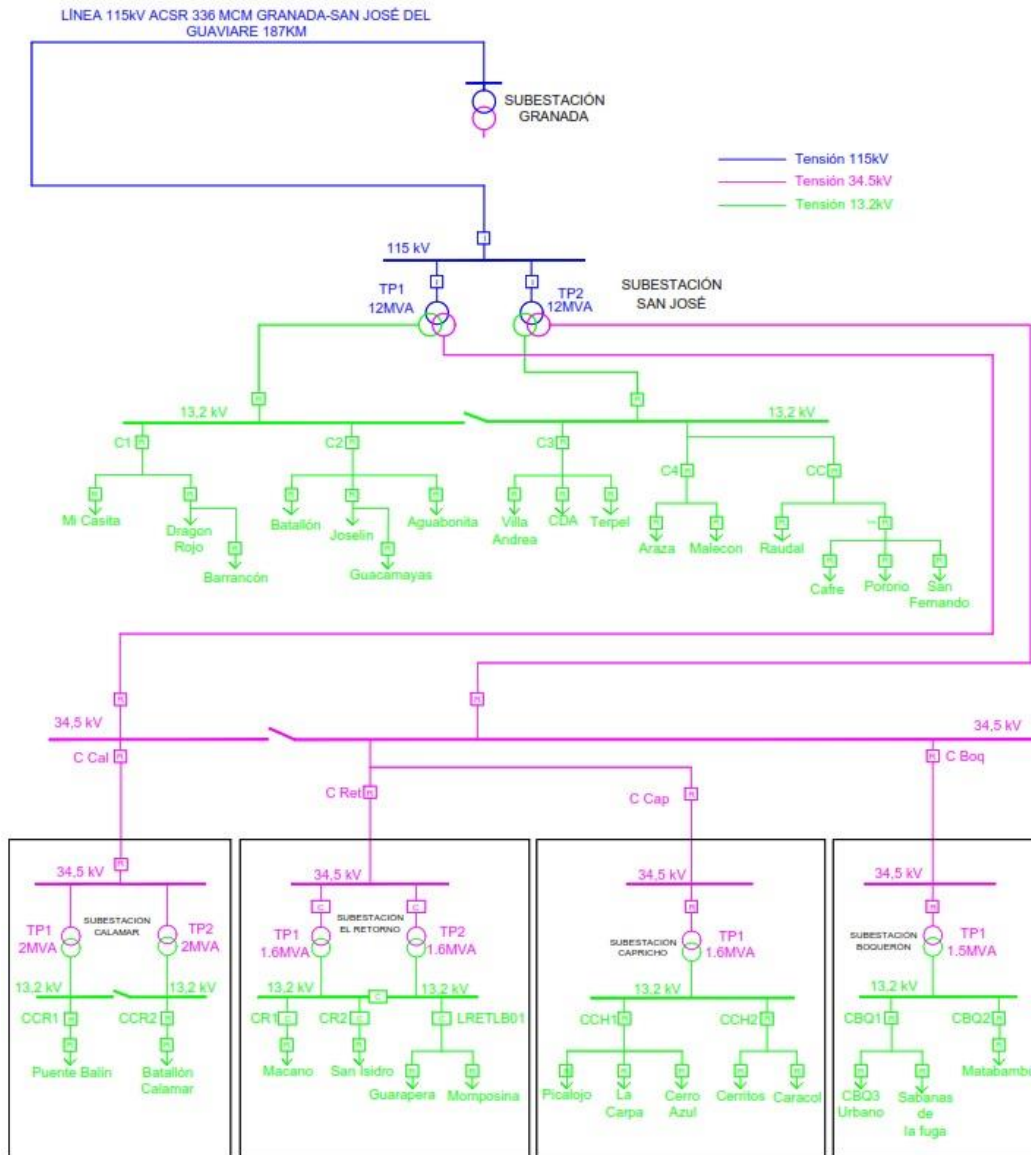



Imagen 2- Diagrama Unifilar de Subestaciones de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 12 de 31    |

**4.3.3. Denegación del alcance del SGC:** El alcance del SGC no incluye compromisos con:

- La Generación de Zonas No Interconectadas ZNI.
- Gestión Financiera.
- Gestión Ambiental.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

**4.4.1. Modelo de procesos:** ENERGUAVIARE gestiona su SGC a través de procesos con enfoque en el ciclo PHVA, en los cuales, se describen sus interacciones, criterios y métodos documentados para lograr sus objetivos empresariales.

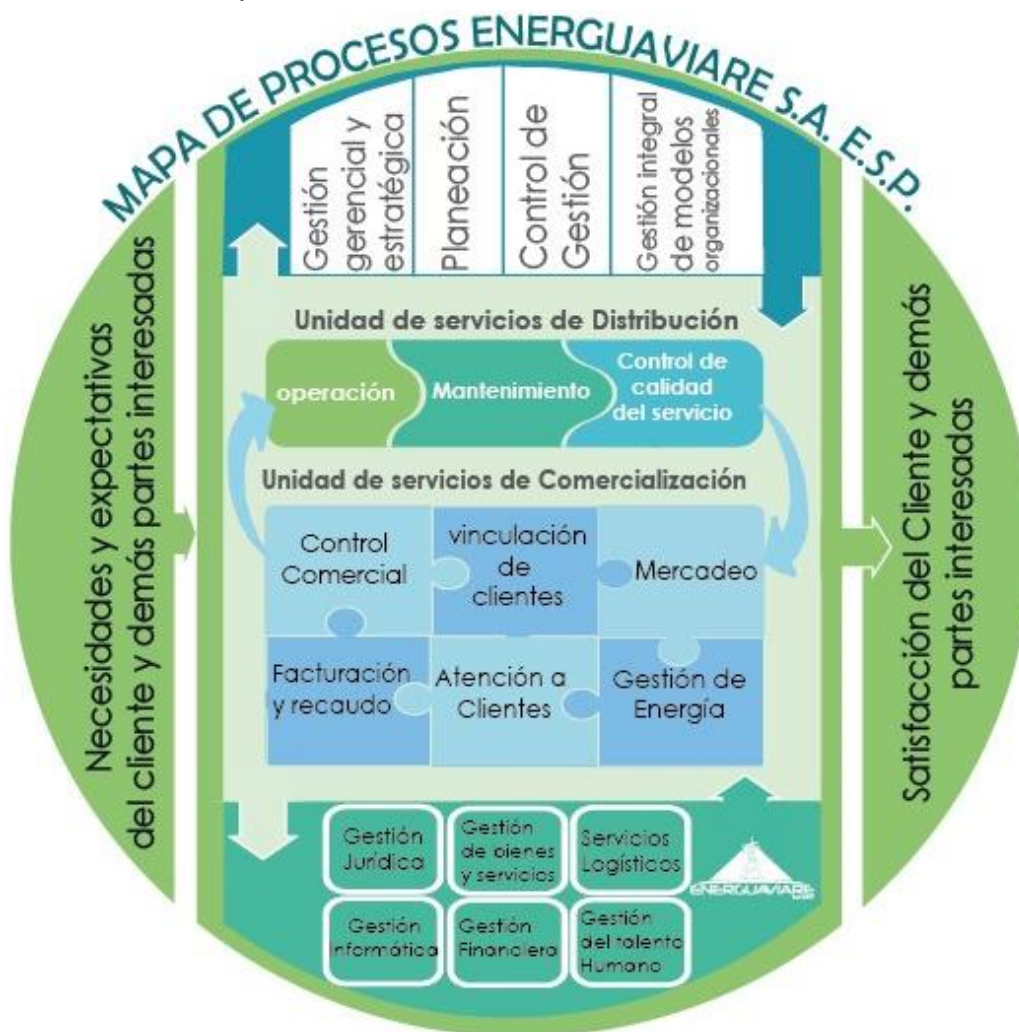



Imagen 4 Modelo de procesos de ENERGUAVIARE

|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|   |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|   | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|   |   | Página:              | 13 de 31    |

**4.4.2. Información documentada del SGC:** ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., dispone del software ISOLUCION, con el que documenta su SGC, en él mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y conservar la información necesaria en la trazabilidad de sus resultados.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección expresa su compromiso con la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC y ha designado a los siguientes responsables:

Representante por la dirección, el director de planeación y como líder del SGC a la profesional 01 Gestión de Calidad.


El enfoque al cliente en ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., se estudia y analiza desde la realización del contexto de los procesos y se precisa a través de los compromisos definidos en la matriz de Requisitos del SGC con los Grupos de Interés establecida en el capítulo 4.2.2.

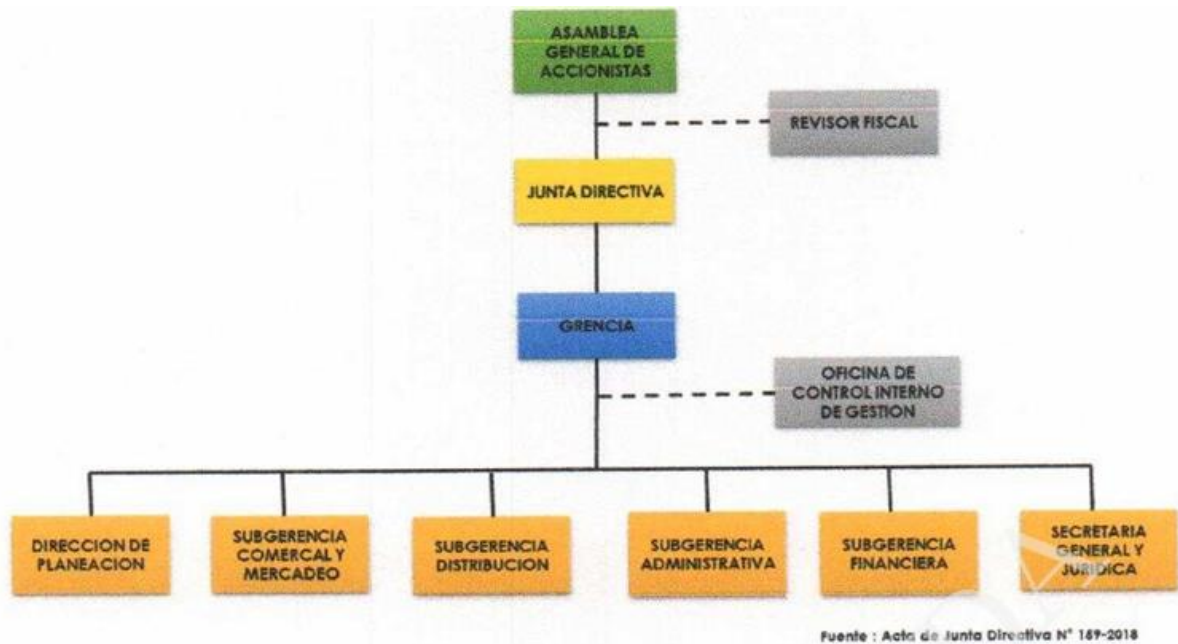
### 5.2. POLÍTICA DEL SGC

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.

### 5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Los niveles de autoridad en ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., se pueden observar en la siguiente estructura administrativa:

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 14 de 31    |




La Alta Dirección revisa y aprueba los cargos de la Empresa, precisando su autoridad y responsabilidad en relación con el SGC, a través de uno o varios de los siguientes documentos:

- Manuales, procedimientos, instructivos y guías.
- Manual de funciones a partir de su actualización en el 2024.
- Matriz RACI.
- Estructura virtual para la certificación del SGC.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., la administración de los riesgos y las oportunidades es una herramienta de gestión dinámica e interactiva que le permite a la Empresa identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar o facilitar el logro de los objetivos de la empresa. Su implementación, busca generar confianza en todos los grupos de interés a través del fortalecimiento del pensamiento basado en riesgos y oportunidades de su personal.

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 15 de 31    |

La administración de los riesgos y las oportunidades a través del MANUAL INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.

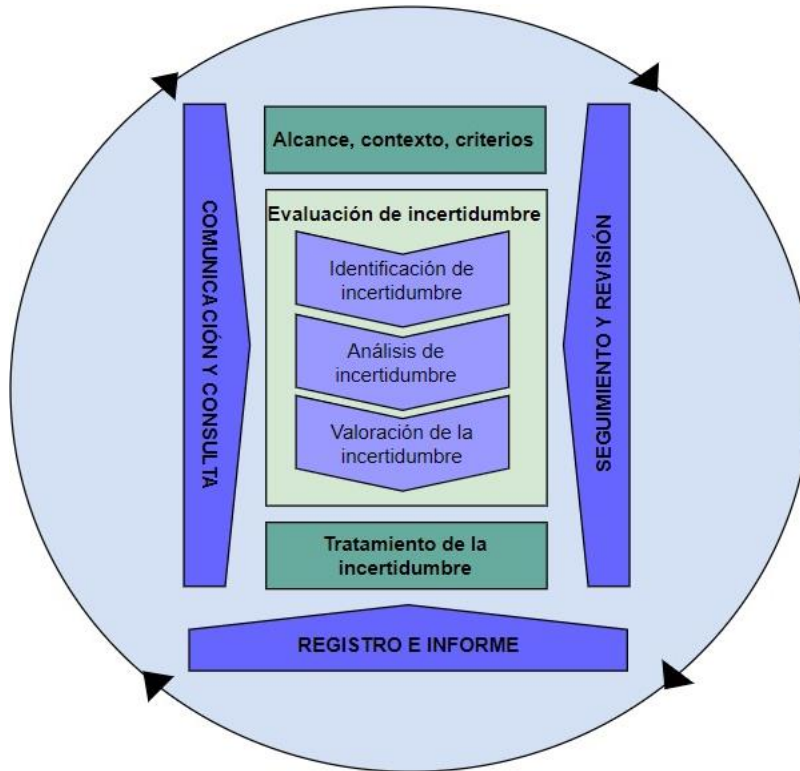



Imagen 5. Metodología para la gestión de riesgos en ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

## 6.2. OBJETIVOS DEL SGC Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS


Los objetivos del SGC se describen en su alineación con la política del SGC en el siguiente mapa estratégico de la Empresa:

|   |  |
|---|--|
| 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. |  |
| Directriz de la política  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alcanzar un desempeño empresarial que fortalezca las interacciones con las partes interesadas.</li> <li>2. La prestación de un servicio de energía eléctrica que cumpla la normatividad en calidad y confiabilidad.</li> </ol> |
| <b>Objetivo No.1</b>  | <b>Mejorar los servicios de energía eléctrica.</b>   |
| Responsable de la Medición  | CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO  |
| Estrategia  | Fortalecer el sistema eléctrico en aras de garantizar la continuidad y calidad del servicio, bajo las condiciones y parámetros establecidos en la regulación vigente.  |

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 16 de 31    |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Indicador                  | Indicadores de frecuencia y duración de indisponibilidad del servicio   |
| Directriz de la política   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Alcanzar un desempeño empresarial que fortalezca las interacciones con las partes interesadas.</li> <li>La prestación de un servicio de energía eléctrica que cumpla la normatividad en equidad.</li> </ol>  |
| <b>Objetivo No.2</b>       | <b><u>Alcanzar la equidad en la prestación del servicio</u></b>   |
| Responsable de la Medición | PLANEACIÓN Y VINCULACIÓN DE CLIENTES  |
| Estrategia                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>Facilitar el acceso al servicio.</li> <li>Ampliar la cobertura en la prestación del servicio de energía eléctrica.</li> </ol>  |
| Indicador                  | Índice de Cobertura de energía eléctrica.   |
| Directriz de la política   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Alcanzar un desempeño empresarial que fortalezca las interacciones con las partes interesadas.</li> <li>La prestación de un servicio de energía eléctrica que cumpla la normatividad en calidad, confiabilidad y equidad.</li> </ol>   |
| <b>Objetivo No.3</b>       | <b><u>Aumentar el índice de satisfacción del cliente</u></b>  |
| Responsable de la Medición | MERCADEO  |
| Estrategia                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer el sistema eléctrico en aras de garantizar la continuidad y calidad del servicio, bajo las condiciones y parámetros establecidos en la regulación vigente.</li> <li>Facilitar el acceso al servicio.</li> <li>Ampliar la cobertura en la prestación del servicio de energía eléctrica.</li> </ol>   |
| Indicador                  | Índice de Satisfacción del Cliente con la Calidad Percibida (ISCAL).  |
| Directriz de la política   | La prestación de un servicio de energía eléctrica que cumpla la normatividad en calidad, confiabilidad y equidad.   |
| <b>Objetivo No.4</b>       | <b><u>Certificar el SGC</u></b>   |
| Responsable de la Medición | GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES  |
| Estrategia                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>Cerrar la brecha regulatoria para entrar al esquema de incentivos y compensaciones mediante el cumplimiento de la Resolución CREG 015 de 2018 en el requisito por el cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el sistema interconectado Nacional, ítem 5.2.10 "Requisitos del esquema de incentivos y compensaciones, b) certificación del sistema de medición y procedimientos de registro y reporte del OR, en el que se incluye como mínimo las condiciones establecidas en esta resolución".</li> <li>Fortalecer el mejoramiento continuo como parte fundamental de la cultura empresarial a través de la implementación de sistemas de gestión.</li> </ol> |
| Indicador                  | Cumplimiento del plan de trabajo (hoja de ruta) de implementación del SGC   |
| Directriz de la política   | Alcanzar un desempeño empresarial que fortalezca las interacciones con las partes interesadas mediante la mejora de las competencias de nuestro capital humano.   |
| <b>Objetivo No.5</b>       | <b><u>Mejorar el compromiso empresarial</u></b>   |
| Procesos Responsables      | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  |
| Estrategia                 | Fortalecer las competencias del capital humano.   |
| Indicador                  | Avance del plan de capacitaciones del talento humano  |
|                            | Avance del plan de estímulos e incentivos laborales   |



|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 17 de 31    |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Directriz de la política | Alcanzar un desempeño empresarial que fortalezca las interacciones con las partes interesadas |
| <b>Objetivo No.6</b>     | <b>Crecer financieramente.</b>  |
| Procesos Responsables    | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGICA, CONTROL COMERCIAL Y PLANEACIÓN                               |
| Estrategia               | Gestionar recursos del gobierno para mejorar el servicio.                                     |
| Indicador                | Proyectos gestionados con recursos del gobierno   |
| Indicador                | Reducción de pérdidas   |

La planificación para lograr los objetivos de calidad al interior de la organización se realiza a través de la formulación y autoevaluación de los cuadros de mando de indicadores de cada proceso responsable del cumplimiento de algún objetivo de calidad referenciado

### 6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., ha implementado la estrategia de partir de una auditoría interna al SGC existente, con el propósito de identificar la brecha existente para optar a su certificación, en su compromiso de cumplir la regulación en el sector eléctrico colombiano.


Es así como se estableció una hoja de ruta (control operacional) para diseñar, establecer y documentar el sistema de gestión de calidad, de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015.

Una vez lograda la certificación del sistema de gestión de calidad al que apunta la hoja de ruta (control operacional), se iniciará la aplicación del procedimiento de planificación de los cambios del sistema de gestión, el cual esta orientado a realizar la trazabilidad del cambio en el aplicativo de ISOLUCIÓN.

## 7. APOYO

### 7.1. RECURSOS

**7.1.1. Generalidades:** ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. determina los recursos necesarios a través de la elaboración del presupuesto anual y el plan anual de adquisiciones y los proporciona con la ejecución del presupuesto y el plan anual de adquisiciones.

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 18 de 31    |

En la estructuración del presupuesto y plan anual de adquisiciones participan todos los procesos a través de los jefes de área, enviando el listado de las necesidades en el segundo semestre del año, que son requeridos para la vigencia siguiente

- 7.1.2. Personas:** La Empresa ha capacitado al personal asignado para liderar la gestión, implementación, mantenimiento y mejora del SGC, con el propósito de fortalecer sus conocimientos en la gestión de la calidad, los riesgos y las oportunidades y las auditorías internas.

Mediante el proceso Gestión integral de modelos organizacionales, se realizan actividades encaminadas al diseño o ajuste a la estructura organizacional, Diseño o ajuste de procesos requeridos al acontecer interno y externo de la Empresa.

- 7.1.3. Infraestructura:** La infraestructura disponible y necesaria para el cumplimiento del SGC, se describe en el diagrama unifilar controlado mediante el SPARD, la cual, a través de los procesos de Operación, Mantenimiento y Control Calidad del Servicio se gestiona para mejorar la calidad y continuidad del servicio.


Para los sistemas de información se dispone del procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica a cargo del proceso Gestión Informática.

En el proceso Gestión Informática se describe la topología de redes de comunicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., en ella se describe la infraestructura de las TIC's.

- 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos:** ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., asegura el ambiente de operación de los procesos mediante la certificación RETIE de sus proyectos, los planes de mantenimiento de redes y subestaciones; y controla variables de ambiente en sus instalaciones a través del PLAN DE MANTENIMIENTO PERIÓDICO DE INSTALACIONES, EQUIPOS, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS.

- 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición:** En ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., cada proceso establece sus propios mecanismos para facilitar el aseguramiento metrológico de las variables críticas, con las que aseguran la eficacia de sus resultados, esto de forma consecuente a la gran variedad de equipos, especificaciones y variables existentes en el SGC.

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., no dispone de laboratorio de medidores, por lo

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 19 de 31    |

que asegura la trazabilidad de las mediciones verificando que los medidores de propiedad de los usuarios se entreguen con los certificados de calibración, emitidos por laboratorios acreditados por la ONAC.

En el proceso Mantenimiento se proporciona la confianza en la validez de los resultados de la medición de los equipos de medición de la empresa a través del aseguramiento metrológico programado en el plan de mantenimiento de redes y subestaciones.

**7.1.6. Conocimiento de la organización:** La Empresa ha identificado al talento humano como su factor más importante e indispensable, por ello reconoce que la gestión del conocimiento debe ser parte vital de la organización. Con el objetivo de generar y mantener los conocimientos críticos que las personas poseen y desarrollan, estableció el Plan de capacitaciones en el proceso Gestión del Talento Humano.

## 7.2. COMPETENCIA

Con el fin de vincular personal que se ajuste a las necesidades de la Empresa, ENERGUAVIARE define los perfiles de cargo requeridos y realiza el control de los expedientes a través de historias laborales y banco de hojas de vida.

Para mejorar la competencia del personal se realiza inducción, entrenamiento y re inducción de personal a través del plan de capacitaciones.


## 7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Para asegurar que el personal de la Empresa sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de la eficacia del SGC, se realizan las siguientes acciones:

- Semana de la calidad.
- Capacitaciones sobre el SGC.
- Divulgación de la política y los objetivos del SGC.

## 7.4. COMUNICACIÓN

El proceso Gestión Gerencial y Estratégica mediante su actividad comunicación e imagen corporativa, apoya a los procesos del SGC a gestionar las comunicaciones internas y externas acompañando en la elaboración de las matrices de comunicaciones.

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 20 de 31    |

Desde el proceso de Gestión Gerencial y Estratégica, se revisará por lo menos una vez al año las matrices de comunicaciones para garantizar que se encuentren actualizadas y en el evento de requerir actualización, aplicar el procedimiento de control de documentos.

## 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada que la Empresa determina necesaria para la eficacia del SGC se mantiene y controla a través del aplicativo del software ISOLUCION.

Para la creación y actualización de documentos ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., dispone del procedimiento de control de documentos a través del cual, se brindan lineamientos para la identificación, descripción, el formato, revisión y aprobación de la información documentada.


La información documentada de origen externo, que ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se encuentra controlada desde el aplicativo de ISOLUCION en los módulos de normograma y listado maestro de documentos externos.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La planificación, implementación y control de los procesos, se realiza con el fin de cumplir los requisitos estipulados para la provisión de productos y servicios conformes con los requisitos y expectativas de los clientes, la planificación incluye lo definido en las actividades del planear de las caracterizaciones de los procesos de la unidad de servicio de comercialización y de distribución:

La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos (véase 7.5 información documentada).

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 21 de 31    |

## 8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

**8.2.1. Comunicación con el cliente:** ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., dispone de su página web y de puntos de atención presencial, como mecanismo para consulta de los clientes sobre las características del producto o servicio.

A través del proceso de atención a clientes y de vinculación de clientes se reciben y tramitan las consultas, solicitudes del servicio incluyendo los cambios, los cuales quedan registrados en el sistema de información comercial – SIEC; además, en el ítem 5 del formato de solicitud de servicio, se le da a conocer al usuario las condiciones para acceder al servicio y se le informa que se encuentra sujeto al contrato de condiciones uniformes.

El contrato de condiciones uniformes con el que se regula el servicio de energía eléctrica puede ser consultado en la página web de la empresa.

La retroalimentación con el cliente del servicio se obtiene a través de las PQR recibidas por página web, puntos de atención presencial o por el contact center (únicamente para fallas del servicio).

La propiedad del cliente definida en información, es autorizada por el usuario con la firma del formato de solicitud del servicio en donde se le informa en el ítem 6, sobre el uso de datos personales; en cuanto a la propiedad de activos del usuario, se establecen los controles a través del contrato de condiciones uniformes.


### 8.2.2. Determinación y revisión de requisitos para los productos y servicios:

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., se asegura de que los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario a partir del procedimiento de normatividad; y aquellos requisitos considerados necesarios que son controlados a través del Contrato de condiciones uniformes, Manuales internos, Procedimientos, Decisiones Gerenciales, entre otros.

### 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

**8.2.3.1.** ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., se asegura de tener la capacidad de cumplir los requisitos para la prestación del servicio a través de:

| REVISIÓN DE REQUISITOS ANTES DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN   | REVISIÓN DE REQUISITOS EN LA SOLICITUD DE CONEXIÓN   |
|--|--|
| - La expedición del certificado de factibilidad del servicio, en el cual se informa al usuario las | - Previo a la conexión del servicio el técnico electricista asignado, realiza inspección y |

|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|   |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|   | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|   |   | Página:              | 22 de 31    |

|  |   |
|--|---|
| condiciones para brinda el punto de conexión.<br>- La revisión y aprobación de los proyectos detallados o simplificados presentados por los usuarios | verificación de instalaciones eléctricas para uso final, a través del formato inspección y verificación de instalaciones eléctricas para uso final del SIN, emitiendo resultado de la inspección de Aprobado o No Aprobado. |
|--|---|

**8.2.3.2.** La información documentada sobre los resultados de la revisión, se encuentra definida en la subserie de historial de clientes y usuarios definida en las tablas de retención documental.

**8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios:** Cuando se cambian los requisitos de la prestación del servicio se modifica la información documentada y las personas pertinentes son conscientes de las modificaciones así:


| CAMBIOS EN LOS REQUISITOS DEL CLIENTE   | CAMBIOS EN LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS DEL SERVICIO   | CAMBIOS EN LOS REQUISITOS DE ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.   |
|---|---|---|
| Cuando el usuario requiere cambiar las condiciones iniciales del servicio que implique una modificación de la carga instalada, se debe realizar lo contemplado en el ítem 8.2.3. del presente manual. | Los cambios en los requisitos legales y reglamentarios son abordados conforme al ítem 8.2.2. del presente manual. | A través de mesas técnicas se evalúa la pertinencia de realizar cambios en los requisitos, involucrando al personal pertinente. |

### 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los criterios para identificar las necesidades de inversión, formulación y gestión de proyectos de infraestructura de expansión, reposición o modernización que permitan a ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., mejorar la cobertura y la calidad del servicio, se realiza en el proceso Planeación a través del procedimiento Gestión de Proyectos de Infraestructura, con el cual se precisa las fases de diseño y desarrollo requeridas por la norma ISO 9001.

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

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente, para todos los procesos definidos en el mapa de procesos, a través de los lineamientos definidos en el manual de contratación, los cuales se identifican como bienes y servicios.

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 23 de 31    |

Para cada contrato u oferta seleccionados bajo las modalidades de: sin solicitud de oferta, Contratación previa a solicitud de oferta, solicitud de una oferta, solicitud privada de ofertas y Solicitud pública de ofertas; a través del formato de solicitud de bienes y servicios se definen los criterios de selección de las ofertas (proveedores externos), y en este mismo formato se definen los criterios de evaluación para la solicitud privada con pluralidad de ofertas y en la solicitud pública de ofertas el cual genera un informe de evaluación de las ofertas (proveedores externos).

El seguimiento del desempeño de los proveedores externos se garantiza con los informes presentados por los proveedores de bienes y servicios para solicitar los pagos del servicio o bien brindado, los cuales son validados por el supervisor del contrato a través de un informe de supervisión, definiendo el grado de avance del contrato y su cumplimiento, como lo define las obligaciones determinadas en las ofertas, contratos y en la lista de chequeo para pago. A partir del segundo informe, se considerará equiparable los informes de seguimiento del proveedor a la reevaluación de este.


## 8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

**8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio:** Para asegurar condiciones controladas durante la producción y provisión del servicio, los procesos del negocio de distribución y del negocio de comercialización disponen de controles, contenidos en la información documentada del SGC entre los que se incluyen:

- Proceso Atención a clientes
- Protocolo de atención al usuario.
- Procedimiento de factibilidad del servicio (recepción de solicitudes).
- Procedimiento para tramitar solicitudes de conexión de AGPE, AGGE y GD (recepción de solicitudes)
- Procedimiento para conexión de cargas del SIN
- Procedimiento de suspensiones, cortes y reconexiones (recepción de solicitudes).
- Procedimiento de recepción y trámites de PQR's.

**8.5.2. Identificación y trazabilidad:** Para alcanzar la trazabilidad del servicio de energía, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., dispone de los siguientes mecanismos:

- Formato de seguimiento a cargues de información.
- El Sistema de Información Comercial (SIEC) gestiona todos los requerimientos para las cuentas de clientes y usuarios.
- El Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales (ASIC) es el

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 24 de 31    |

encargado del registro de las fronteras comerciales, de los contratos de energía a largo plazo; de la liquidación, facturación, cobro y pago del valor de los actos, contratos, transacciones y en general de todas las obligaciones que resulten por el intercambio de energía en la bolsa, para generadores y comercializadores.

- El Liquidador y Administrador de Cuentas (LAC) es el encargado de la Liquidación y Administración de Cuentas por los cargos de uso de las redes del Sistema Interconectado Nacional que le sean asignadas y de calcular el ingreso regulado de los transportadores, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la regulación que emite la CREG.

En ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., se disponen de los siguientes sistemas de información para la trazabilidad del servicio:

- SCADA AXON GROUP
- GIS
- OMS
- CMS
- IVR
- SIEC
- SPARD


**8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos:** La propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos que ENERGUAVIARE S.A E.S.P., cuida mientras está bajo el control de la empresa o esté siendo utilizada por la misma, son los siguientes:

**a) Propiedad perteneciente a los clientes:**

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

| INFORMACIÓN DEL CLIENTE |  |  |   |
|-------------------------|--|--|---|
| PROCESO                 | IDENTIFICACIÓN                                       | VERIFICACIÓN   | PROTECCIÓN Y SALVAGUARDA  |
| VINCULACIÓN DE CLIENTES | Cuando realiza una vinculación de un usuario al SIEC | Se realiza verificación de la información al momento de recepcionar la petición en el punto de atención al cliente y al momento de realizar la vinculación del usuario en el SIEC. | Se tiene historial físico del cliente que es custodiado por la Técnico 04 SPARD Matriculas. Igualmente se tiene en el sistema SIEC el registro de los usuarios vinculados al cual solo puede acceder personal |




|  |   |                             |             |
|--|---|-----------------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | <b>Código:</b>              | E-MO-MA-001 |
|  |   | <b>Fecha de aprobación:</b> | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | <b>Versión:</b>             | 1.0         |
|  |   | <b>Página:</b>              | 25 de 31    |

|                       |  |  |   |
|-----------------------|--|--|---|
|                       |  |  | autorizado por la oficina de sistemas, quienes llevan el control de la seguridad de los datos del SIEC.   |
| FACTURACIÓN Y RECAUDO | Cuando se toma lectura del medidor   | Se verifica la lectura del medidor en la actividad de críticas y pre críticas del procedimiento de facturación         | La Profesional 01 Facturación conserva la información de manera trazable en el equipo de cómputo asignado de cada lectura en cada periodo, la cual puede ser consultada por el usuario a través de la página web de la empresa, a la que puede ingresar únicamente con el código de cliente.      |
| OPERACIÓN             | Cuando se tiene reporte de los eventos del servicio                                      | Se verifica diariamente los eventos generados el día anterior de cada usuario.   | Se cuenta con una carpeta en drive controlada por el Profesional 02 Subestaciones donde reposa la información de los eventos, además, desde el OMS se conserva la información histórica de los eventos, al cual solo pueden ingresar personal autorizado desde el administrador del sistema SPARD |
| PLANEACIÓN            | Cuando se generan los reportes de información al SUI, a través de los formatos TC1 y TC2 | El responsable de generar la información para reportar al SUI, verifica la idoneidad de los datos antes de reportarla. | La custodia de los archivos cargados al SUI la realiza el Técnico 02 SUI, y la SSPD quien es el administrador del sistema SUI.  |

| <b>ACTIVOS ELÉCTRICOS</b> |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|
| PROCESO                   | IDENTIFICACIÓN                                | VERIFICACIÓN  | PROTECCIÓN Y SALVAGUARDA  |
| OPERACIÓN y MANTENIMIENTO | Recepción de activos de propiedad del cliente | Se realiza las verificaciones de los activos eléctricos construidos por el usuario conforme al procedimiento de conexión de cargas. | luego se ingresa a la base de datos de activos eléctricos controlada por el Profesional 02 Mantenimiento. |

| <b>MEDIDORES DE ENERGÍA</b> |  |   |   |
|-----------------------------|--|---|---|
| PROCESO                     | IDENTIFICACIÓN   | VERIFICACIÓN  | PROTECCIÓN Y SALVAGUARDA  |
| CONTROL COMERCIAL           | Se identifican los medidores de energía de los clientes en el SIEC | Se realiza inspecciones a los equipos de medida de los usuarios en cumplimiento del plan de pérdidas de la empresa. | Los resultados de las inspecciones quedan registradas en actas de visita técnica, las cuales son reservadas por el Profesional 02 Gestión de la Medida y Control de Pérdidas. |
| FACTURACIÓN Y               | Libro de lecturas  | Se toma la lectura de manera  | La Profesional 01 facturación   |

|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|   |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|   | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|   |   | Página:              | 26 de 31    |


|                         |  |   |   |
|-------------------------|--|---|---|
| RECAUDO                 |  | visual en el medidor, efectuando registro fotográfico de la misma | realiza la custodia de la toma de lecturas y el sistema implementado para consultar las lecturas en la pagina web                 |
| VINCULACIÓN DE CLIENTES | Conexiones de usuarios nuevos o cambios de medidor |   | El técnico electricista responsable de la instalación del medidor, y es quien debe responder en todo momento por su preservación. |

| ACOMETIDA               |                               |   |  |
|-------------------------|-------------------------------|---|--|
| PROCESO                 | IDENTIFICACIÓN                | VERIFICACIÓN  | PROTECCIÓN Y SALVAGUARDA   |
| VINCULACIÓN DE CLIENTES | Conexiones de usuarios nuevos | El técnico electricista verifica las características de la acometida entregada por el usuario para su respectiva conexión a la red de la empresa, las cuales deben cumplir con lo estipulado en el RETIE. | El técnico electricista responsable de la conexión de la acometida del usuario a la red de la empresa, debe asegurarse que conservar las propiedades de la acometida entregada por el usuario. |

| GABINETE O CAJA DE MEDIDOR |                  |  |   |
|----------------------------|------------------|--|---|
| PROCESO                    | IDENTIFICACIÓN   | VERIFICACIÓN   | PROTECCIÓN Y SALVAGUARDA  |
| FACTURACIÓN Y RECAUDO      | Toma de lecturas | Cuando el lector requiera realizar la apertura del gabinete o caja de medidor para obtener la lectura, se verifica el estado de la misma durante su apertura | El lector debe tener dejar el gabinete o caja de medidor cerrado, y en el evento de avería de la puerta por deterioro, avisar al usuario si se encuentra en el predio y dejar registro fotográfico. |

**b) Propiedad perteneciente a los proveedores:**

| INFORMACIÓN DE LOS PROVEEDORES |  |  |  |
|--------------------------------|--|--|--|
| PROCESO                        | IDENTIFICACIÓN                         | VERIFICACIÓN   | PROTECCIÓN Y SALVAGUARDA   |
| GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  | Base de datos registro de proveedores. | En los procesos de selección de proveedores se verifica la base de datos de los que puedan ofertar el o bien o servicio requerido. | Base de datos de proveedores controlada por la Secretaria General y Jurídica.  |
|                                | Documentos de los contratos            | Verificación de la documentación al momento de la radicación del convenio o contrato.  | Espacio debidamente adecuado para el almacenamiento de la documentación en físico.<br>A través del SECOP se lleva el registro de la ejecución contractual. |

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 27 de 31    |

**8.5.4. Preservación:** Mediante el manual del almacén se gestiona el almacenamiento, la preservación e identificación de los materiales en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

**8.5.5. Actividades posteriores a la entrega:** Para ENERGUAVIARE S.A E.S.P., las actividades posteriores a la entrega se consideran las siguientes:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios; que se gestionan conforme al ítem 8.2.2. del presente manual a cargo del proceso de PLANEACIÓN.
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a la prestación del servicio; como lo es la calidad y continuidad del servicio a cargo del proceso de OPERACIÓN
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista del servicio; los mantenimientos realizados a la infraestructura eléctrica por el proceso de MANTENIMIENTO, y por parte del proceso de CONTROL COMERCIAL las verificaciones a las instalaciones de los usuarios en ejecución del plan de pérdidas, del cuales pueden surgir solicitudes de modificación de dichas instalaciones.
- d) Los requisitos del cliente; gestionados desde el proceso de ATENCIÓN AL CLIENTE con la recepción de solicitudes y trámite de algunas peticiones como lo es el cambio de nombre del suscriptor en la factura, cambio de estrato, entre otros, y desde el proceso de VINCULACIÓN DE CLIENTES, con lo definido en “CAMBIO EN LOS REQUISITOS DEL CLIENTE” del ítem 8.2.4. del presente manual.
- e) La retroalimentación del cliente: Con la atención y trámite de las PQR de los usuarios registradas en el sistema de información comercial – SIEC.

**8.5.6. Control de cambios:** ENERGUAVIARE S.A E.S.P revisa y controla los cambios en la prestación del servicio bajo los lineamientos descritos en el ítem 8.2.4. del presente manual.

## 8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS

ENERGUAVIARE S.A E.S.P. considera la liberación de productos o servicios en:

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




## GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES

### MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

|                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| <b>Código:</b>              | E-MO-MA-001 |
| <b>Fecha de aprobación:</b> | 15/03/2024  |
| <b>Versión:</b>             | 1.0         |
| <b>Página:</b>              | 28 de 31    |

| 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"> <li>- Certificado de factibilidad del servicio</li> <li>- Procedimiento de conexión de cargas del SIN.</li> <li>- Formato de inspección y verificación de instalaciones eléctricas para uso final del SIN.</li> <li>- Contrato de condiciones uniformes.</li> <li>- Chec list de requisitos de conexiones.</li> </ul> | 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"> <li>1. Cliente.</li> <li>2. Gerente</li> <li>3. Técnico 02 Electricista</li> </ol>   |
| Energización de una infraestructura eléctrica construida o remodelada. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de gestión de proyectos de infraestructura eléctrica.</li> <li>- Manual de operación.</li> </ul>  | Acta de recibo final de la obra  | Profesional 02 Subestaciones ó Subgerente de Distribución                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constructor de la infraestructura</li> <li>2. Gerente.</li> </ol>   |
| Vinculación de usuarios al SIEC  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de conexión de cargas del SIN.</li> </ul>   | Registro en SIEC   | Técnico 04 SPARD Matriculas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliente</li> <li>2. Subgerente Comercial y Mercadeo ó Gerente.</li> </ol>   |
| Respuesta de PQR   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de recepción y trámite de PQR</li> </ul>  | 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"> <li>- Plan de mantenimiento anual, mensual y semanal</li> </ul>   | Informe de mantenimientos realizados   | Profesional 02 Mantenimiento de Redes y Profesional 02 Subestaciones                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Profesional 02 Mantenimiento de Redes o Profesional 02 Subestaciones</li> <li>4. Subgerente de Distribución ó Gerente y Profesional 02 Mantenimiento de Redes, Profesional 02 Subestaciones.</li> </ol> |
| Certificado de factibilidad del servicio                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para Dar Trámite a las Solicitudes de Factibilidades del Servicio</li> </ul>  | 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"> <li>- Procedimiento de facturación</li> </ul>   | Archivo plano de la información contenida en las facturas.                               | Profesional 01 Facturación   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subgerente Comercial y Mercadeo ó Gerente</li> <li>2. Profesional 01 Facturación</li> </ol>   |

|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|  |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|  |   | Página:              | 29 de 31    |

## 8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Para ENERGUAVIARE S.A E.S.P., las salidas no conformes están determinadas para los productos y servicios definidos en el ítem 8.6. del presente manual. El tratamiento a las salidas no conformes se realiza conforme al procedimiento de Producto y Servicio No Conforme.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

**9.1.1. Generalidades:** ENERGUAVIARE S.A E.S.P determina los elementos que necesitan seguimiento, a través del procedimiento de autoevaluación empresarial y medición a través del cuadro de mando de indicadores definido para cada proceso.

A través de la revisión de la dirección del sistema de gestión de calidad, se evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad


**9.1.2. Satisfacción del cliente:** A partir del año 2024 la empresa a través del proceso de MERCADEO asegura el compromiso de generar la línea base del grado en que se cumplen las necesidades y expectativa del cliente, y a partir de esta línea base, en cada vigencia generar estrategias para mejorar la percepción de los clientes.

**9.1.3. Análisis y evaluación:** El análisis y evaluación de la información se realiza a través de:

- Autoevaluación empresarial.
- Revisión de la alta dirección del SGC.
- Informes de supervisión de los proveedores externos.
- Informe de gestión.
- Informes de seguimiento a riesgos de la oficina de control interno.

### 9.2. AUDITORIA INTERNA

**9.2.1. Generalidades:** La Empresa estableció el procedimiento Auditoría Interna de Calidad, que permite verificar que el SGC cumple con los requisitos propios de la organización y los establecidos en la norma NTC-ISO 9001.

|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|   |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|   | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|   |   | Página:              | 30 de 31    |

**9.2.2. Programa de auditoría interna:** ENERGUAVIARE S.A E.S.P., planifica la frecuencia de las auditorías internas del SGC, a través del programa anual de auditoría coordinado por el proceso de CONTROL DE GESTIÓN y ejecuta las auditorías conforme al procedimiento de auditoría interna de calidad.

### 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Gerente revisa el sistema de gestión de calidad mínimo una vez al año. Esta revisión es coordinada por el representante de la dirección a través de la Profesional 01 Gestión de Calidad; quienes preparan la información de entrada conforme a los requisitos de la NTC ISO 9001.

## 10. MEJORA

### 10.1. GENERALIDADES

La organización estableció la metodología para identificar, analizar las causas y toma de acciones de mejora encaminadas a fortalecer y mejorar continuamente la eficacia del SGC.


### 10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La Empresa estableció el procedimiento Mejora, en el cual se incluye la descripción de las actividades para el reporte e investigación de no conformidades del SGC.

### 10.3. MEJORA CONTINUA

La Alta Dirección de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., está comprometida a mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC para mejorar su desempeño.

De forma transversal, el mejoramiento se describe en las caracterizaciones de los procesos a través de la actividad realizar acciones de mejoramiento, que consiste en identificar la causa raíz, establecer correcciones y las acciones de mejora necesarias para fortalecer y mejorar continuamente la eficacia del SGC.

|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | <b>GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES</b> | Código:              | E-MO-MA-001 |
|   |   | Fecha de aprobación: | 15/03/2024  |
|   | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>     | Versión:             | 1.0         |
|   |   | Página:              | 31 de 31    |

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

| CONTROL DE CAMBIOS |                     |   |   |
|--------------------|---------------------|---|---|
| VERSIÓN N°         | FECHA DE APROBACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  | FUENTE DE VERIFICACIÓN                                    |
| 1                  | 21/11/2023          | Creación del documento  | Acta N° 12 del Comité de Gestión y Control del 21/11/2023 |
| 2                  | 15/03/2024          | Se ajusta el manual de calidad en los siguientes ítems: 4.3.2, 6.2, 6.3, 7.1.5, 8.2.2, 8.4, 8.5.3, 8.6. | Acta N° 7 del Comité de Gestión y Control del 15/03/2024  |

|               | ELABORÓ                              | REVISÓ                        | APROBÓ                          |
|---------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| <b>FIRMA</b>  | ORIGINAL FIRMADO                     | ORIGINAL FIRMADO              | ORIGINAL FIRMADO                |
| <b>NOMBRE</b> | INGRID NATALI NOVOA<br>PESCADOR      | MARLON YOHAN LÓPEZ<br>SÁNCHEZ | CRISTIAN ANDREY PINTO<br>LOZANO |
| <b>CARGO</b>  | Profesional 01 Gestión de<br>Calidad | Director de Planeación        | Gerente                         |