HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Creación del documento		01-04-2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVO 5
3. CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 6
4. REFERENCIAS NORMATIVAS 6
5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 7
5.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN 7
5.1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA. 7
5.1.2 MISIÓN 8
5.1.3 VISIÓN 8
5.1.4 PRINCIPIOS CORPORATIVOS 9
5.1.5 VALORES CORPORATIVOS 9
6. IDENTIFICACIÓN, COMPRENSIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 9
7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 13
8. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 13
8.1 GESTIÓN POR PROCESOS Y MODELO DE OPERACIÓN 14
8.2 MAPA DE PROCESOS 15
8.3 COMPONENTES DEL MAPA DE PROCESOS 16
8.4 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS 18
9. LIDERAZGO 18
9.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 18
9.1.1 GENERALIDADES – COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN 18
9.2 ENFOQUE AL CLIENTE 19
9.3 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 20
9.3.1 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD 20
9.4 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 21
9.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 22
10. PLANIFICACION 23

10.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 23
10.2 Establecimientos de objetivos y metas 24
10.2.1 OBJETIVOS DE CALIDAD 24
11. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 24
12. APOYO 25
12.1 PERSONAS 25
12.2 INFRAESTRUCTURA 26
12.3 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS 26
12.4 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN 27
13. COMPETENCIAS 27
14. TOMA DE CONCIENCIA 28
15. COMUNICACIÓN 28
16. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 29
16.1 GENERALIDADES: 29
16.2 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA 31
17. OPERACIÓN 32
17.1. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 32
17.1.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 32
17.1.2 REQUISITOS DEL CLIENTE 33
17.1.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA EL SERVICIO 34
17.2. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATISTAS Y PROVEEDORES 34
17.2.1 GENERALIDADES 34
17.2.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL 35
17.2.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS 35
17.3 PROVISIÓN DEL SERVICIO 36
17.3.1 CONTROL DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO 36
17.3.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD 37
17.3.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS 37

17.4 PRESERVACIÓN 38
17.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA 39
17.6 GESTIÓN DEL CAMBIO 39
17.7 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 40
17.8 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 40
18. EVALUACION DEL DESEMPEÑO 41
18.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 41
18.1.1 GENERALIDADES 41
18.1.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES 42
18.1.3 INDICADORES 42
18.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 44
18.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 44
19. AUDITORIA INTERNA 45
19.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA 45
20. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 46
20.1 GENERALIDADES 46
20.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 47
20.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 48
21. MEJORA 48
21.1 GENERALIDADES 48
21.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 49
21.2.1 ACCIÓN CORRECTIVA 49
21.2.2 TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES 49
21.3 MEJORA CONTINUA 50
22. APROBACIÓN. 50

1. INTRODUCCIÓN

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. tiene la convicción de que la gestión de la calidad en sus operaciones es un proceso clave para garantizar la satisfacción de los requerimientos y necesidades de sus clientes, quienes constituyen el motor fundamental de la organización. En este sentido, busca adaptarse permanentemente a sus expectativas con el propósito de fortalecer su competitividad y asegurar la mejora continua en la prestación del servicio.

En coherencia con este enfoque, la administración de EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. ha orientado sus esfuerzos hacia la creación de una cultura organizacional basada en la excelencia y el buen servicio al cliente. Para ello, ha desarrollado e implementado su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015, garantizando el cumplimiento de requisitos normativos, la optimización de procesos y la generación de valor para sus grupos de interés.

El presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad establece los elementos fundamentales del SGC, describiendo la interrelación entre los procesos, la política de calidad y los objetivos estratégicos de la organización. Asimismo, proporciona una guía clara para el cumplimiento de los requisitos aplicables, promoviendo una gestión eficiente y orientada a la mejora continua.

Con este compromiso, EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. reafirma su determinación de ofrecer un servicio confiable y de calidad, alineado con las mejores prácticas de gestión.

2. OBJETIVO

El objetivo de este manual es establecer la estructura y directrices generales del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P., conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Este documento define el alcance del SGC, las justificaciones de exclusiones y la interrelación entre los procesos, sirviendo como una guía

para su implementación, mantenimiento y mejora continua. Asimismo, facilita la alineación del sistema con la política de calidad, la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la organización, garantizando el cumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas.

3. CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La emisión, modificación, distribución y control del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. se rige por los lineamientos establecidos en el procedimiento para el Control de documentos del Sistema Integrado de Gestión PR01-GCA.

El Líder del Sistema de Gestión de la Calidad es el responsable de garantizar la validez de su contenido, su formalización y su actualización. Al inicio del manual se incluye el apartado "Control de Cambios", donde se registran y describen las modificaciones realizadas. La actualización y mantenimiento de este registro es responsabilidad del Líder del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando su correcta trazabilidad.

La distribución del manual se realiza conforme a lo establecido en el Procedimiento de Control de documentos del Sistema Integrado de Gestión, garantizando su disponibilidad para los colaboradores que requieran consultarlo. Su aprobación está a cargo de la alta dirección, y el documento oficial permanecerá en custodia del Líder del SGC.

Para asegurar su correcta divulgación y acceso dentro de la organización, el manual será difundido a través de los canales internos establecidos, permitiendo su consulta por parte del personal autorizado.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. (EMELCE S.A. E.S.P.) basa su Sistema de Gestión en el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales aplicables a la prestación del servicio de energía eléctrica, garantizando eficiencia, calidad y cumplimiento legal.

Normas Técnicas

- **NTC ISO 9001:2015** – Sistema de Gestión de la Calidad: establece los requisitos para garantizar la mejora continua y la satisfacción del cliente en la prestación del servicio.

Legislación Nacional

- **Ley 142 de 1994** – Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios: regula la prestación eficiente y sostenible de los servicios públicos, incluyendo el suministro de energía eléctrica, y sus modificaciones, complementos o sustituciones.
- **Ley 143 de 1994** – Régimen para la Generación, Interconexión, Transmisión, Distribución y Comercialización de Electricidad: define el marco legal del sector eléctrico en Colombia, estableciendo lineamientos para su operación y desarrollo.

Otras normas de carácter nacional

La empresa aplica estrictamente las disposiciones establecidas en su normograma, el cual incluye las normas regulatorias, tributarias y laborales relevantes para la organización. Este normograma permite a EMELCE S.A. E.S.P. identificar sus responsabilidades, asegurar el cumplimiento normativo y consolidar una gestión eficiente y eficaz.

5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. identifica, analiza y evalúa continuamente su entorno para establecer estrategias que le permitan gestionar de manera efectiva los factores internos y externos que pueden impactar su misión, visión, objetivos y direccionamiento estratégico.

En este sentido, la organización considera aquellos aspectos que pueden influir tanto positiva como negativamente en la capacidad de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para alcanzar los resultados previstos, asegurando así su eficacia y mejora continua.

5.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

5.1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. (EMELCE S.A. E.S.P.) fue constituida mediante la escritura pública N° 267 del 16 de octubre de 1998, como una sociedad anónima de economía mixta, de nacionalidad colombiana. Se encuentra regulada bajo el régimen de empresas de servicios públicos domiciliarios, conforme a lo establecido en las Leyes 142 y 143 de 1994, la Ley 286 de 1996, la Ley 689 de 2001, y las disposiciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) y el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas (IPSE), así como el Código de Comercio y demás normativas aplicables.

La empresa está sujeta a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y tiene su domicilio principal en la ciudad de Inírida, Guainía.

Su objeto social es la distribución y comercialización de energía eléctrica en el Departamento del Guainía. En sus inicios, también administró y distribuyó los subsidios asignados por el IPSE para comunidades indígenas y corregimientos del departamento. En la actualidad, su labor se centra en la comercialización y distribución de energía en la región.

EMELCE S.A. E.S.P. está registrada ante la Cámara de Comercio de Villavicencio bajo el número 15999, con NIT 843.000.057-8 otorgado por la DIAN y el código 130194000 ante la Contaduría General de la Nación.

5.1.2 MISIÓN

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y partes interesadas, a través de la continuidad, confiabilidad, cobertura, seguridad y calidad en la generación, distribución y comercialización del servicio de energía eléctrica; así mismo, actuamos con responsabilidad social como aporte al desarrollo sostenible en las regiones donde operamos.

5.1.3 VISIÓN

Liderar el mercado energético de las zonas no interconectadas del país, destacada por brindar servicios de alta calidad, eficacia, cobertura, oportunidad, protección y seguridad en la ejecución de nuestras

actividades.

5.1.4 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Adecuación a la ley:** Realizamos nuestro trabajo cumpliendo y respetando estrictamente las disposiciones legales, regulatorias y de otra índole.
- **Autodisciplina y autorregulación:** Somos conscientes de la importancia del autocontrol, la autogestión y la autorregulación para el cumplimiento de las normas establecidas para el buen funcionamiento de las actividades a cargo.
  Trabajaremos con actitud Positiva, teniendo conciencia que, al desempeñar nuestras funciones con disciplina y acogiendo las normas que imparta la Empresa o las autoridades de control, no solo se engrandece el perfil profesional, si no también contribuimos a la mejora de la imagen y reputación de la empresa y al desarrollo socioeconómico del País.
- **Austeridad:** Realizaremos la gestión de los principios de racionalidad y moderación optimizando los recursos que nos proporciona la Empresa para el desarrollo de nuestra gestión.
- **Confidencialidad:** Nuestro compromiso con la Empresa es de la más alta lealtad, ello conlleva a mantener la reserva profesional de la información que se nos ha encomendado analizar y procesar. dicha información solo es de interés profesional de los procesos operacionales con los que interactuamos.

5.1.5 VALORES CORPORATIVOS

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Lealtad.
- Mística.
- Compañerismo.
- Conciencia ecológica y de autocuidado.
- Excelencia.

6. IDENTIFICACIÓN, COMPRENSIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. (EMELCE S.A. E.S.P.) ha establecido un enfoque sistemático para identificar, analizar y comprender las necesidades y expectativas de sus partes interesadas. Para ello, se basa en el procedimiento PR04-GGE Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

A través de este procedimiento, se determina la relevancia de cada parte interesada en función de los siguientes criterios:

- La posible influencia o impacto en el desempeño o en la toma de decisiones de la empresa.
- La capacidad de generar riesgos y oportunidades para la organización.
- La posible influencia o impacto en el mercado.
- La capacidad de afectar a la empresa a través de sus decisiones o actividades.

Como resultado de este análisis, se han identificado y documentado las partes interesadas en el formato FR01-PR04-GGE Matriz para la Identificación de los Requisitos de las Partes Interesadas, donde se registran sus necesidades, expectativas y el impacto que tienen sobre la organización.

Entre las principales partes interesadas de la empresa se encuentran: clientes, accionistas, comunidad, colaboradores, entidades financieras, el Estado, entes de control, aseguradoras, asociaciones, proveedores y contratistas.

La empresa se compromete a atender y gestionar las expectativas de estos grupos de interés, garantizando el cumplimiento de los requisitos aplicables y la mejora continua en la prestación de sus servicios.

Parte Interesada	Contexto	Necesidades	Expectativas	Estrategias Aplicadas por EMELCE
Accionistas	Interno	- Rentabilidad - Sostenibilidad - Generación de valor	Monitoreo constante del cumplimiento estratégico y financiero	- Seguimiento PEC - Indicadores de gestión - Asamblea

				general - Negocios energéticos y conexos
Clientes / Usuarios	Externo	- Atención amable y oportuna - Productos y servicios confiables - Precio justo	Alta sensibilidad al servicio; se mide satisfacción y quejas	- Oficina de atención - Encuestas de satisfacción - Excelencia operativa
Trabajadores / Colaboradores	Interno	- Motivación y estabilidad laboral - Crecimiento profesional - Clima laboral sano - Participación - SST y formación ambiental	Satisfacción interna impacta directamente en productividad	- Plan de bienestar y capacitación - Remuneración variable - Plan de riesgo psicosocial - Programas de SST
Comunidad	Externo	- Mitigación y compensación de impactos - Participación social y ambiental - Seguridad y salud comunitaria	Expectativa de apoyo social y desarrollo comunitario	- Visitas de Campo y mantenimientos periódicos. - aCanales de comunicación efectivos. (Enlace con las comunidades)
Estado / Gobierno Nacional y Local	Externo	- Rendición de cuentas - Cumplimiento legal y normativo	Relación clave para legitimidad y operatividad	- Presentación de informes - Aplicación de la normatividad - Participación institucional
Entes de Control (Contraloría, Procuraduría)	Externo	- Información veraz y oportuna - Cumplimiento de normatividad	Evaluaciones y auditorías permanentes	- Entrega de informes - Aplicación normativa - Pagos de contribuciones

		- Aportes económicos según ley		
Entidades Financieras / Bancos	Externo	- Pago oportuno - Continuidad - Calificación de riesgos	Revisión periódica de capacidad financiera	- Cronogramas de pagos - Convenios - Portafolio financiero activo
Proveedores y Contratistas	Externo	- Pagos puntuales - Participación en contratación - Relaciones de confianza - Apoyo en SST, ambiente y calidad	Necesario garantizar relaciones a largo plazo	- Manual de contratación - Auditorías - Capacitaciones - Guía técnica de evaluación
Asociaciones / Agremiaciones	Externo	- Participación activa - Información clara y oportuna	Permiten posicionamiento institucional	- Asistencia a convocatorias - Canales de información abiertos
Competencia	Externo	- Condiciones de sana competencia	Análisis de entorno competitivo	- Cumplimiento normativo - Transparencia regulatoria
Entes Reguladores (CREG, Superservicios)	Externo	- Cumplimiento de requisitos regulatorios - Transparencia en la operación	Supervisan y sancionan en caso de fallas	- Aplicación normativa - Participación en mesas técnicas - Informes de cumplimiento
Medio Ambiente (valor transversal)	Externo	- Gestión ambiental responsable - Uso eficiente de recursos	Factor clave en la aprobación de proyectos	- Licencias ambientales - Programas de mitigación - Formación ambiental a empleados

7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. (EMELCE S.A. E.S.P.), basado en la NTC ISO 9001:2015, abarca la comercialización y distribución de energía eléctrica en el Departamento del Guainía.

EMELCE S.A. E.S.P. determina que el numeral 8.3 "Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios" de esta norma no es aplicable a su Sistema de Gestión de Calidad, ya que la empresa no desarrolla nuevos productos ni modifica el servicio prestado. La distribución de energía eléctrica se encuentra regulada por la normatividad colombiana vigente y por los requisitos contractuales establecidos con los clientes. En este sentido, la empresa no realiza transformaciones en la energía suministrada, sino que se encarga de su correcta comercialización y distribución a los usuarios finales.

8. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. ha establecido un modelo de operación basado en procesos, donde las actividades se gestionan siguiendo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Este enfoque permite mejorar continuamente el desempeño y la capacidad de la empresa para la prestación del servicio de energía eléctrica, asegurando que se respondan de manera efectiva a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La empresa ha documentado, implementado y mantiene actualizado su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), garantizando su eficacia y mejora continua conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Este Sistema de Gestión de la Calidad se ha implantado con los siguientes propósitos:

1. Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y su aplicación en toda la organización (mapa de procesos).
2. Definir la secuencia e interacción de los procesos para asegurar su funcionamiento eficiente.

3. Establecer criterios y métodos que permitan garantizar la eficacia de los procesos (caracterización de procesos).
4. Proporcionar herramientas e información necesarias para la gestión, operación y seguimiento de los procesos.
5. Realizar el monitoreo, la medición y el análisis de los procesos para evaluar su desempeño.
6. Garantizar la calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica.
7. Implementar acciones de mejora continua para optimizar los resultados y la eficiencia de los procesos.

Este enfoque permite a La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. mantener un sistema robusto de gestión que fortalece la calidad del servicio, mejora la satisfacción del cliente y promueve la eficiencia operativa en todas sus áreas.

8.1 GESTIÓN POR PROCESOS Y MODELO DE OPERACIÓN

El Modelo de Operación de La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. está conformado por tres (3) tipos de macroprocesos y catorce (14) procesos, los cuales interactúan de manera articulada para transformar los requisitos y necesidades del cliente en satisfacción del cliente, garantizando un servicio eficiente y de calidad.

Los macroprocesos que integran el sistema son:

- **Macroprocesos Estratégicos:** Definen la dirección y el control de la organización, alineando su gestión con los objetivos institucionales y las expectativas de las partes interesadas.
- **Macroprocesos Misionales:** Aseguran la prestación del servicio de energía eléctrica, garantizando continuidad, confiabilidad y cumplimiento de los requisitos normativos y regulatorios.
- **Macroprocesos de Apoyo:** Proporcionan los recursos y soporte necesarios para el correcto funcionamiento de los procesos estratégicos y misionales.

La interacción de estos procesos bajo el enfoque de gestión por procesos y el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) permite una operación estructurada, el control continuo de las actividades y la mejora del

desempeño organizacional.

8.2 MAPA DE PROCESOS

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. ha adoptado un Mapa de Procesos que integra y visualiza la interacción de los macroprocesos y procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

El mapa permite evidenciar cómo cada proceso se interrelaciona mediante la caracterización de sus entradas y salidas, asegurando la trazabilidad y el flujo continuo de información.

En el esquema adoptado:

- **Entrada:** Se identifican las necesidades y requisitos del cliente, que impulsan la ejecución de los procesos.
- **Procesos:** Se representan los tres macroprocesos (estratégicos, misionales y de apoyo) y su interacción. Las flechas bidireccionales reflejan la relación y secuencia entre los procesos, ya que las salidas de un proceso se convierten en entradas para otros.
- **Salida:** Como resultado del desarrollo de los procesos, se busca alcanzar la satisfacción del cliente, la cual retroalimenta el sistema mediante su evaluación para verificar la eficacia de los resultados y propiciar la mejora continua.

Adicionalmente, los colores utilizados en el mapa están alineados con la identidad visual institucional de La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P., facilitando su identificación y comprensión.

Este enfoque permite gestionar de manera estructurada la operación de la empresa, asegurando que los procesos funcionen de manera integrada y contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

8.3 COMPONENTES DEL MAPA DE PROCESOS

MACROPROCESO O PROCESO GENERAL	PROCESO	DEFINICIÓN
PROCESOS ESTRATÉGICOS	**Gestión Gerencial**	Establece los lineamientos estratégicos de la empresa, asegurando la asignación eficiente de recursos, formulación de políticas y procedimientos estratégicos para cumplir la misión y visión institucional.
	Control Interno	Supervisa y evalúa los procesos internos para garantizar el cumplimiento de normativas, la eficiencia operativa y la transparencia en la gestión empresarial.

	Gestión de Calidad	Asegura el cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos y servicios de la empresa, garantizando la satisfacción del cliente.
PROCESOS MISIONALES	**Gestión de Generación**	Responsable de la generación de energía, asegurando la operación eficiente y sostenible del servicio.
	Gestión de Distribución	Comprende las actividades relacionadas con la distribución de energía, asegurando la continuidad y eficiencia en el suministro.
	Gestión de Comercialización	Se encarga de la venta del servicio de energía, facturación y atención a los clientes.
PROCESOS DE APOYO	**Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**	Implementa medidas de prevención de riesgos laborales y promueve un entorno seguro para los empleados.
	Gestión Documental	Administra y controla la documentación institucional, asegurando su organización y acceso eficiente.
	Gestión Jurídica	Maneja los aspectos legales y de contratación de la empresa, asegurando el cumplimiento normativo y reduciendo riesgos legales.
	Gestión Financiera y Tesorería	Controla los recursos financieros, incluyendo la contabilidad, tesorería y ejecución presupuestal.
	Gestión de Talento	Administra el personal de

	Humano	la empresa, promoviendo su desarrollo y bienestar.

8.4 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

Se elaboraron caracterizaciones por procesos, las cuales además de mostrar la interacción con otros procesos del sistema, se puede evidenciar lo siguiente:

a) Las interacciones con las partes interesadas.
b) Las entradas y salidas esperadas en cada proceso.
c) Los criterios y métodos de control, estableciendo las principales actividades de cada proceso siguiendo el ciclo P-H-V-A (Planear, hacer, verificar y actuar).

9. LIDERAZGO

9.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

9.1.1 GENERALIDADES – COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

En cumplimiento con el numeral 5.1.1 de la norma ISO 9001:2015, la Alta Dirección de La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. asume el liderazgo y la responsabilidad en la planificación, implementación, mantenimiento, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Este compromiso se refleja en el establecimiento de la política y los objetivos de calidad, alineados con el contexto y la dirección estratégica de la empresa. Asimismo, se asegura la integración de los requisitos del SGC en todas las actividades organizacionales, promoviendo el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos para una gestión eficiente.

La Alta Dirección garantiza la disponibilidad de recursos necesarios para la mejora continua del sistema y desarrolla estrategias para lograr los resultados planificados. Además, se compromete con la comunicación y divulgación de la importancia de una gestión de calidad eficaz,

asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.

Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad están diseñados con procedimientos que permiten una ejecución organizada, asegurando la satisfacción de las partes interesadas y el cumplimiento de sus expectativas.

- **Responsabilidad de la Dirección**

En el marco de la implementación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección de La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P., encabezada por la Gerencia General, ha definido y establecido la política y los objetivos de calidad, asegurando su divulgación, comprensión y apropiación por parte de todos los funcionarios que participan en los procesos del sistema.

Asimismo, la Alta Dirección asume la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas a las partes interesadas, asegurando la transparencia y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. garantiza la prestación oportuna y eficiente del servicio de energía eléctrica, asegurando el cumplimiento de los requisitos de sus clientes y partes interesadas a través de una comunicación efectiva y el seguimiento a su nivel de satisfacción.

Nuestra empresa atiende a toda la comunidad del departamento del Guainía, proporcionando un servicio de energía confiable y de calidad, en cumplimiento con los requisitos normativos y las expectativas de los usuarios.

A través del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se fortalece el enfoque al cliente, asegurando que sus necesidades, requisitos legales y reglamentarios sean identificados, comprendidos y cumplidos. Para ello, se aprovecha la información obtenida mediante:

- Percepción del cliente respecto a la calidad del servicio.
- Encuestas de satisfacción y otros mecanismos de retroalimentación.
- Gestión de quejas y reclamos, garantizando respuestas oportunas y correctivas.

Cada proceso definido en el Mapa de Procesos del SGC establece procedimientos específicos para garantizar el cumplimiento de los requisitos en la prestación del servicio, considerando factores como:

- Oportunidad y continuidad del servicio.
- Cumplimiento de normatividad interna y externa.
- Particularidades y necesidades específicas de los clientes y usuarios.

La empresa revisa periódicamente los requisitos asociados a los procesos antes de la prestación del servicio, asegurando claridad sobre:

- Condiciones del servicio y acuerdos con los clientes.
- Capacidad instalada y disponibilidad de recursos.
- Adecuación a cambios normativos y regulatorios.

Asimismo, La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. identifica y evalúa los riesgos y oportunidades que pueden impactar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, aplicando el procedimiento para la Gestión del riesgo PR05-GGE. Con el fin de garantizar la mejora continua del sistema.

9.3 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, se compromete a garantizar la mejora continua de los procesos para generar valor y confianza en la prestación de los servicios de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica; en razón a ello, se establecen e implementan estrategias para cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas; mediante la aplicación y respeto por la Ley para contribuir al desarrollo socio – económico del país, con acciones de responsabilidad social en las regiones donde operamos.

9.3.1 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. asume el compromiso de comunicar y difundir la Política de Calidad a todo su

personal, garantizando su comprensión y aplicación en cada nivel de la organización.

Para ello, la empresa ha establecido mecanismos de comunicación documentados en el procedimiento PR02-GGE Planeación y Direccionamiento Estratégico y en la Matriz de Comunicaciones FR01-PR02-GGE, los cuales detallan los métodos y medios utilizados para la divulgación de la información clave del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

9.4 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección de la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. está representada bajo la responsabilidad de la Gerencia, quien ha establecido la asignación de roles, responsabilidades y autoridades para los diferentes cargos definidos en la estructura organizacional. Esta asignación se realiza mediante la delegación formal de funciones, la cual se registra y documenta en el organigrama y en el Manual de Funciones y Responsabilidades de la empresa.

Adicionalmente, la alta dirección ha designado los responsables y autoridades para cada proceso, con el propósito de garantizar el cumplimiento del numeral 5.3 de la norma NTC ISO 9001:2015. Para ello, ha asignado al responsable del proceso de Gestión de la Calidad, la responsabilidad de asegurar la implementación continua de los requisitos de la norma, así como el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad sea conforme con los requisitos de la norma internacional.
- Verificar que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas.
- Informar, en particular a la alta dirección, sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurar que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización.
- Velar por que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantenga durante los cambios planificados e implementados.
- Asegurar la resolución a tiempo de los planes de acción.

- Propiciar la toma de decisiones basadas en hechos y oportunidades.
- Promover la toma de conciencia sobre los requisitos aplicables entre los usuarios en todos los niveles de la organización.
- Dar seguimiento y ejecutar el programa anual de auditorías internas de calidad.

9.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. (EMELCE S.A. E.S.P.) cuenta con una estructura organizacional diseñada para garantizar la eficiencia en la gestión de sus procesos y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

El organigrama de la empresa refleja la distribución de responsabilidades y funciones dentro de la organización, asegurando una adecuada toma de decisiones y una gestión efectiva de los recursos.

En la cúspide de la estructura se encuentra la Asamblea General de Accionistas, órgano máximo de dirección, seguida por la Junta Directiva, encargada de definir las políticas y estrategias de la empresa. Acompañando estos niveles de dirección, se encuentra el Revisor Fiscal, responsable del control y supervisión financiera.

El Gerente, como principal representante de la empresa, lidera y coordina todas las áreas, contando con el apoyo de la Secretaría Ejecutiva y el Jefe de Control Interno, quienes garantizan el adecuado funcionamiento administrativo y el cumplimiento de normativas.

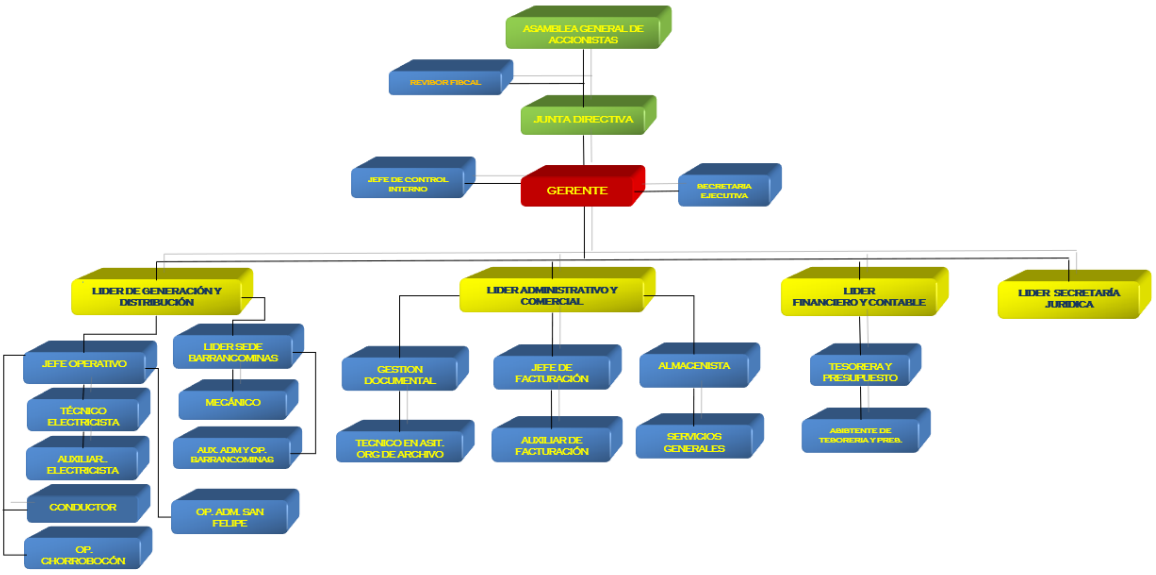
La estructura se divide en varias áreas funcionales:

- **Líder de Generación y Distribución:** Responsable de las operaciones técnicas, mantenimiento y distribución del servicio de energía. Bajo su dirección se encuentran cargos operativos como Jefe Operativo, Técnicos Electricistas, Auxiliares Electricistas, Conductores y personal administrativo en distintas localidades.
- **Líder Administrativo y Comercial:** Gestiona los procesos administrativos y comerciales de la empresa, incluyendo gestión documental, facturación, almacén y servicios generales.
- **Líder Financiero y Contable:** Encargado de la administración de los recursos financieros, incluyendo tesorería y presupuesto.

- **Líder Secretaría Jurídica:** Responsable del cumplimiento normativo y la asesoría legal de la empresa.

Toda la información detallada sobre la estructura organizacional de EMELCE S.A. E.S.P. puede ser verificada y consultada en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), bajo el código DG09-PR02-GGE Organigrama.

Este modelo organizacional permite que la empresa opere de manera estructurada y eficiente, asegurando la calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica en el Departamento del Guainía.



10. PLANIFICACION

La planificación del SGC tiene como estrategia fundamental cumplir los requisitos establecidos en su documentación para mantener su integridad frente a la planeación e implementación de los cambios requeridos.

10.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Con el fin el asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora. La empresa cuenta con un procedimiento para la identificación y tratamiento del riesgo denominado

Gestión del riesgo PR05-GGE, el cual considera las cuestiones internas y externas que puedan generar riesgos relacionados con el propósito de la organización y determina y planifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades y evaluar su eficacia.

10.2 Establecimientos de objetivos y metas

Los Objetivos de Calidad son establecidos por la Alta Dirección como resultado de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a lo dispuesto en el Proceso de Gestión Gerencial y específicamente en el procedimiento Planeación y Direccionamiento Estratégico (PR02-GGE).

La planificación para el cumplimiento de estos objetivos se desarrolla a través de los respectivos Planes de Actividades y queda documentada en el archivo "Objetivos de la Calidad" (DG07-PR02-GGE).

El seguimiento al avance de los objetivos se realiza mediante la Matriz de Seguimiento de Indicadores de Gestión (FR02-PR03-GGE), la cual permite monitorear su cumplimiento y facilitar la toma de decisiones basadas en datos.

10.2.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Garantizar la mejora continua de los procesos.
- Generar valor y confianza en la prestación de los servicios.
- Establecer e implementan estrategias para cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Identificar, administrar y gestionar los riesgos.
- Implementar acciones de responsabilidad social en las áreas de influencia de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P.

11. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. reconoce la importancia de planificar adecuadamente los cambios en su Sistema Integrado de Gestión, con el fin de identificar los riesgos asociados y establecer los controles necesarios para prevenir consecuencias negativas

que puedan afectar la calidad y el desempeño organizacional.

Para ello, aplica el procedimiento "Gestión del Cambio" (PR04-GCA), el cual describe la metodología y establece los lineamientos que permiten implementar los cambios de manera planificada, asegurando la identificación de peligros, la evaluación de impactos y la valoración de los riesgos que puedan generarse en los procesos del sistema.

Este procedimiento contempla como fuentes o entradas de cambio, entre otras, las siguientes: modificaciones en las instalaciones, infraestructuras y/o equipos en operación o de nueva adquisición; incorporación de nuevos procesos; cambios permanentes; actualizaciones legislativas y tecnológicas; condiciones anormales; y situaciones de emergencia razonablemente previsibles. Asimismo, se consideran aspectos clave como la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, entre otros factores críticos para una gestión del cambio eficaz.

12. APOYO

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P, provee los recursos financieros, humanos, físicos, tecnológicos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema integral de gestión. La designación de los recursos financieros se evidencia en el presupuesto aprobado por Junta Directiva, el cual es sujeto a seguimiento periódico con el objetivo de conocer la capacidad de los recursos y limitaciones internas existentes, garantizar la gestión y tramite de recursos en caso de no contar con los de la organización.

12.1 PERSONAS

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. cuenta con personal competente y comprometido, que desarrolla sus actividades de manera consciente, garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

La información relacionada con la educación, experiencia y formación requerida para el personal está documentada en los perfiles de cargo, los

cuales detallan las responsabilidades generales y específicas, condiciones del cargo, conocimientos complementarios, experiencia, habilidades y entrenamientos necesarios. Además, en las caracterizaciones de los procesos se identifican los entregables y las responsabilidades de rendición de cuentas, permitiendo establecer claramente a quién y qué se entrega en cada actividad. Los registros que evidencian el cumplimiento de estos perfiles se encuentran en la historia laboral de cada colaborador.

Las responsabilidades específicas para el desarrollo de las actividades están complementadas por lo establecido en los procedimientos internos de la organización.

12.2 INFRAESTRUCTURA

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y operativos. Esta infraestructura incluye:

- Instalaciones físicas, espacios de trabajo y servicios asociados.
- Activos eléctricos (redes, transformadores, entre otros).
- Equipos y sistemas de soporte a los procesos (hardware y software).
- Servicios de apoyo como transporte y comunicaciones.
- Tecnologías de la información y la comunicación.
- Herramientas y equipos especializados.

Para garantizar su operatividad, se cuenta con planes de mantenimiento, recursos de inversión y registros que respaldan las actividades ejecutadas. Adicionalmente, se exige a los contratistas el cumplimiento de requisitos similares para asegurar la confiabilidad y seguridad de los equipos utilizados por terceros. También se gestiona el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles requeridos para el adecuado funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, asegurando así la calidad del servicio prestado a las partes interesadas.

12.3 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. determina, proporciona y mantiene las condiciones necesarias para la operación eficaz de sus procesos, asegurando la conformidad de los productos y/o

servicios.

Para ello, implementa programas de bienestar social, seguridad y salud en el trabajo, y da cumplimiento a las disposiciones contractuales y convencionales, los cuales contribuyen a crear un ambiente laboral favorable para el personal.

Se cuenta con una matriz de riesgos corporativos, que permite establecer medidas preventivas y de control.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo constituye una herramienta clave para la protección y bienestar del talento humano, y el cumplimiento de los requisitos del sistema.

12.4 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. gestiona activamente el conocimiento organizacional necesario para asegurar la conformidad de sus productos y servicios. Este conocimiento se fundamenta en la normatividad vigente del sector eléctrico, así como en la experiencia de sus colaboradores, proveedores, buenas prácticas, lecciones aprendidas y otros medios de aprendizaje organizacional.

El personal accede a capacitaciones, talleres, mesas de trabajo, conferencias y otras actividades que permiten actualizar y fortalecer sus conocimientos. Los registros correspondientes respaldan las acciones ejecutadas, y los resultados obtenidos son compartidos para la toma de decisiones basadas en datos, orientadas a la mejora continua.

13. COMPETENCIAS

Desde el proceso de selección, la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. verifica que el personal cumpla con los requisitos establecidos para cada cargo, en cuanto a formación, experiencia y competencias específicas.

La organización cuenta con un programa de capacitación que garantiza la formación continua en aspectos técnicos, de calidad, seguridad y salud en el trabajo, así como en gestión ambiental. Los líderes de proceso

identifican las necesidades de capacitación mediante la evaluación del desempeño, determinando los entrenamientos requeridos y su efectividad, los cuales son incorporados en el plan de formación anual.

Los registros de competencias son conservados en las hojas de vida del personal. Tanto el personal interno como los contratistas conocen los riesgos e impactos asociados a sus actividades y participan activamente en la implementación de medidas de control que minimicen su exposición y posibles consecuencias.

14. TOMA DE CONCIENCIA

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. ha establecido actividades específicas para asegurar que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de las funciones que desempeña, así como de su contribución al cumplimiento de la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

Esta concientización se promueve mediante la implementación de los procedimientos Inducción y Reinducción (PR02-GTH) y Conocimientos, Competencia y Toma de Conciencia (PR03-GTH), los cuales definen las estrategias para informar, formar y sensibilizar al personal en relación con sus responsabilidades y el impacto de sus acciones dentro de la organización.

El proceso de toma de conciencia del rol que desempeña cada colaborador frente al Sistema de Gestión de la Calidad se evidencia a través de espacios de retroalimentación, desarrollo individual y trabajo en equipo. Estos aspectos son evaluados anualmente mediante la ejecución del procedimiento Auditorías Internas al SIG (PR02-GCA), lo cual permite identificar oportunidades de mejora y reforzar el compromiso del talento humano con el sistema.

15. COMUNICACIÓN

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. mantiene canales de comunicación interna efectivos, utilizando herramientas como el correo electrónico, la plataforma ORFEO, memorandos, circulares, carteleras informativas, comunicaciones internas, así como la ejecución de

actividades definidas en procedimientos, manuales, formatos y reuniones tanto formales como informales en todos los niveles de la organización.

Adicionalmente, desarrolla programas y actividades orientadas a fortalecer la participación del personal y su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión, entre las que se destacan:

- Capacitaciones.
- Mesas de trabajo.
- Carteleras informativas
- Comunicaciones internas.
- Comités

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. comunica sus políticas a través de medios como la página web institucional y mediante información dirigida a visitantes al momento de su ingreso a las instalaciones, incluyendo advertencias sobre riesgos potenciales y las acciones a seguir en caso de emergencia.

A su vez, mantiene informada a la comunidad y a las autoridades sobre maniobras técnicas, riesgos asociados a la prestación del servicio, y sobre las acciones orientadas al cuidado del medio ambiente, promoviendo el uso racional de la energía eléctrica. Internamente, se realizan simulacros y actividades de prevención y atención de emergencias como parte del fortalecimiento de la cultura de seguridad.

La organización ha establecido una Matriz de comunicaciones FR01-PR02-GGE, la cual define qué comunicar, cuándo, a quién, cómo y quién es el responsable de la comunicación, asegurando así la gestión oportuna y eficaz de la información relevante dentro y fuera de la empresa.

16. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

16.1 GENERALIDADES:

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P, asegura que la información documentada del sistema integrado de gestión es: revisada, aprobada y entendida desde su creación y/o modificación.

La información documentada es identificada con el nombre del documento, código, versión, fecha, elaboración, revisión y aprobación.

NORMA ISO 9001:2015	DOCUMENTOS
Política y Objetivos de Calidad coherentes con la Misión institucional	• La Política y Objetivos de Calidad
Manual de Calidad	• Manual de Calidad
Procedimientos o requisitos documentados requeridos por la Norma	• Procedimiento de Auditorías Internas • Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de mejora • Procedimiento Control de salidas no conformes. • Procedimiento Control de documentos del Sistema Integrado de Gestión. • Procedimiento de Revisión por la dirección
Documentos necesitados por la empresa para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de los procesos	• Documentos del Sistema de gestión de Calidad de La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P • En el Listado Maestro de Documentos se relacionan los documentos requeridos en el Sistema de Gestión de la Calidad. • En las Caracterización de Procesos se relacionan los documentos asociados a cada uno de los procesos. • Procedimientos Documentados de cada uno de los procesos
Registros Obligatorios	Responsabilidades de la Dirección: • Política y Objetivos de Calidad • Matriz de Comunicaciones • Formatos de cada uno de los procesos. • Informe de Indicadores de cada proceso. • Acta de Revisión por la Dirección • Plan de Auditorías Internas de Calidad • Programa de Auditoría Interna de Calidad • Informe de Auditoría Interna de Calidad

	• Lista de verificación de Auditoría Interna de Calidad • Formato para el informe de auditoría. • Formato solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora. • Seguimiento de las no conformidades • Solicitud para elaborar y/o modificar documentos

16.2 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. asegura que las versiones de la documentación utilizadas por el personal para la ejecución de los procesos sean las vigentes. Este control se realiza a través del Líder de Calidad, quien mantiene y actualiza el Listado Maestro de Documentos, herramienta que permite garantizar la disponibilidad y vigencia de la información documentada.

Los documentos de origen externo necesarios para la planificación y operación del Sistema Integrado de Gestión son controlados por cada líder o dueño del proceso mediante la plataforma ORFEO, quien se encarga de verificar su validez y asegurar su inclusión en el normograma institucional de ser necesario. En cuanto a los documentos obsoletos, estos eliminados.

La información documentada se encuentra protegida adecuadamente contra pérdida de confidencialidad o integridad, tal como se evidencia en los contratos laborales y de prestación de servicios, en la política de tratamiento de datos personales, y en el apartado de aprobación de los documentos internos, donde se reflejan advertencias de uso y confidencialidad.

Para el control de la información documentada, la organización gestiona actividades como la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación y disposición final, asegurando que esta información sea legible, fácilmente recuperable y protegida contra daños o pérdidas. Asimismo, se establecen tiempos de retención para cada tipo de registro generado, conforme a lo definido en la Tabla de Retención Documental.

En cuanto a la creación, actualización y control de la información documentada, todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad están controlados conforme al procedimiento "Control de documentos del Sistema Integrado de Gestión PR01-GCA", el cual establece lineamientos para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar, actualizar y aprobar los documentos según se requiera.
- Identificar los cambios y el estado de revisión de cada documento.
- Garantizar que las versiones aplicables estén disponibles en los puestos de trabajo.
- Mantener los registros necesarios como evidencia de la conformidad con los requisitos del sistema.

Este enfoque garantiza la confiabilidad, disponibilidad y trazabilidad de la información documentada que soporta el Sistema Integrado de Gestión, y asegura el cumplimiento de los estándares establecidos en la NTC ISO 9001:2015.

17. OPERACIÓN

La empresa planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y asegurar Sistema de Gestión de la Calidad, y para implementar los planes de acción, ya sean para tratar los riesgos, acciones correctivas y de mejora.

La planificación de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad se determina durante la revisión del sistema, teniendo en cuenta los objetivos, la política de calidad y los requisitos de los demás procesos.

17.1. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

17.1.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. promueve una comunicación eficaz con sus usuarios, con el fin de identificar oportunamente sus necesidades, gestionar sus expectativas y dar cumplimiento a los requisitos asociados al servicio de distribución y

comercialización de energía eléctrica.

Para ello, se aplica la matriz de comunicaciones, que permite determinar qué se comunica, cuándo, a quién, cómo y quién lo comunica. Asimismo, se utilizan diversas herramientas y canales de contacto, tales como:

- Atención personalizada en la oficina de servicio al cliente.
- Comunicación vía WhatsApp y correo electrónico.
- Correspondencia interna y externa.
- Factura de energía, como medio informativo para los usuarios.
- Actividades directas con las comunidades, incluyendo visitas técnicas y jornadas de socialización.
- Encuestas de satisfacción del usuario.
- Página web institucional: https://www.emelcesa.com/
- Medios de comunicación local y regional.
- Buzón de sugerencias y reclamos disponible en puntos de atención.
- Reuniones con representantes de la comunidad.

De igual manera, la organización cuenta con los siguientes procedimientos que fortalecen el vínculo con el cliente y su participación:

- Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y recursos (PQR): PR01-GCO.
- Procedimiento para la medición del nivel de satisfacción del usuario: PR02-GCO.

Estos mecanismos permiten evaluar la percepción del usuario frente a la calidad del servicio prestado, retroalimentar los procesos internos y fortalecer la mejora continua dentro del Sistema Integrado de Gestión.

17.1.2 REQUISITOS DEL CLIENTE

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P., en concordancia con el campo de aplicación de su Sistema de Gestión de la Calidad, que abarca las actividades de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, determina los requisitos relacionados con el servicio a través de:

- Las solicitudes o proyectos presentados por los clientes.

- La normativa vigente y aplicable al sector eléctrico.
- Las normas técnicas que regulan la prestación del servicio.

Gracias a la cercanía con sus usuarios, la empresa puede identificar de forma precisa sus necesidades, expectativas y requisitos, lo cual facilita el cumplimiento eficaz del servicio, enmarcado siempre en el respeto a la legislación y regulación aplicable.

17.1.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA EL SERVICIO

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. revisa los requisitos del cliente relacionados con los servicios de generación, distribución y comercialización de energía, garantizando que:

- Los requisitos estén claramente contenidos en la solicitud o proyecto presentado por el cliente.
- Las solicitudes estén dentro del alcance de los servicios ofrecidos y se ajusten a las condiciones del contrato de condiciones uniformes.
- En caso de diferencias entre lo solicitado por el cliente y lo que la empresa puede ofrecer, estas sean resueltas antes de formalizar un acuerdo.
- Se cumplan los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

De acuerdo con lo establecido en los siguientes procedimientos:

- Ejecución de Proyectos con Recursos de Terceros (PR04-GDI).
- Procedimiento ampliaciones de cobertura Ajustado (PR05-GDI).
- Solicitud de conexión nueva sin normalización (PR03-GCO).

La empresa reconoce que existen requisitos y expectativas del cliente que pueden no ser completamente viables de satisfacer debido a la naturaleza pública y regulada de la organización. Sin embargo, mantiene el compromiso de evaluar cada expectativa y actuar dentro del marco de sus competencias, asegurando la mejora continua del servicio y la satisfacción del cliente.

17.2. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

17.2.1 GENERALIDADES

El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente se realiza por medio del procedimiento Contratación, evaluación y reevaluación de proveedores PR02-GJU. La evaluación y selección de proveedores se detalla en el mismo procedimiento, de igual forma la empresa se asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados.

17.2.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. ha definido, a través del procedimiento para la contratación, evaluación y reevaluación de proveedores (PR02-GJU), los criterios para identificar a los proveedores críticos, especialmente aquellos que tienen impacto directo en el cumplimiento de sus actividades misionales y en el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

La adquisición de materiales, equipos y suministros necesarios para la prestación del servicio de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica se realiza conforme a lo establecido en el Manual de Contratación, así como en los procedimientos relacionados con la clasificación de proveedores y la gestión y ejecución de compras.

El seguimiento y evaluación del desempeño de los proveedores se lleva a cabo con base en las necesidades de la empresa, aplicando el procedimiento para la contratación, evaluación y reevaluación de proveedores (PR02-GJU), el cual permite verificar la conformidad de los productos y servicios adquiridos, así como su impacto en los procesos operativos.

Los controles aplicables a los bienes y servicios adquiridos están claramente definidos en las caracterizaciones de los procesos, así como en los reglamentos y normas técnicas sectoriales, garantizando así que los productos y servicios suministrados cumplan con los requisitos especificados y contribuyan al logro de los objetivos del sistema de gestión.

17.2.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

La información que la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A.

E.S.P brinda a sus proveedores y aliados estratégicos, cumple con los lineamientos internos de las políticas y reglamentos definidos por el procedimiento para la contratación, evaluación y reevaluación de proveedores (PR02-GJU) y sus controles.

17.3 PROVISIÓN DEL SERVICIO

17.3.1 CONTROL DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

El Sistema de Gestión de la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. ha documentado los procesos de Generación, Distribución y Comercialización de energía eléctrica, incluyendo los procedimientos necesarios para asegurar la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

Estos procedimientos contemplan aspectos clave como:

- Las características de los productos o servicios a ofrecer.
- Los resultados esperados para cada proceso.
- La disponibilidad y uso de recursos adecuados para el seguimiento y medición del desempeño.
- La implementación de actividades de seguimiento y medición en etapas apropiadas, con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios definidos para el control de los procesos y sus salidas.
- Los criterios de aceptación para los productos y servicios ofrecidos.
- El uso de infraestructura y entornos adecuados que aseguren una operación eficiente de los procesos.
- La designación de personal competente, con las calificaciones requeridas para garantizar el cumplimiento de los objetivos del sistema.
- La implementación de acciones para prevenir errores humanos en el desarrollo de las actividades.
- Las actividades relacionadas con la liberación, entrega y servicios posteriores a la entrega, garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Adicionalmente, la organización cuenta con el procedimiento para el control de salidas no conformes (PR05-GCA), mediante el cual se gestionan de forma oportuna aquellas situaciones en las que el servicio entregado no

cumple con los requisitos establecidos por el cliente o demás partes interesadas, asegurando una respuesta efectiva y contribuyendo a la mejora continua.

17.3.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. garantiza la trazabilidad del servicio mediante la identificación adecuada de las salidas a lo largo de las diferentes etapas de los procesos de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como en los procesos de apoyo. Esta identificación permite verificar la conformidad del servicio con los requisitos establecidos, asegurando el control sobre el estado del producto o servicio durante todo el ciclo operativo.

La organización utiliza los medios apropiados para asegurar que las salidas cumplan con los requisitos de seguimiento y medición, y en los casos en que la trazabilidad sea requerida, controla la identificación única de las salidas, conservando la información documentada necesaria para asegurar dicha trazabilidad.

A través del Sistema Integrado de Gestión y de los registros generados en cada etapa del proceso, se puede reconstruir la secuencia de actividades realizadas para identificar cualquier anormalidad o desviación, lo cual contribuye al análisis de causas y la aplicación de acciones correctivas.

En caso de presentarse quejas o reclamos por parte de los usuarios sobre la calidad o prestación del servicio, estas son registradas y gestionadas a través del sistema de información institucional ORFEO, asegurando una atención oportuna y eficaz conforme a los procedimientos internos, como parte del compromiso con la mejora continua y la satisfacción del cliente.

17.3.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P., en cumplimiento de los principios de calidad, transparencia y responsabilidad, identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes y/o información que son propiedad de sus clientes o de proveedores externos y que sean suministrados para la ejecución de los procesos de generación, distribución

y comercialización de energía eléctrica.

Estos bienes pueden incluir, entre otros:

- Transformadores de distribución
- Acometidas
- Medidores de energía
- Planos o diseños técnicos
- Propiedad intelectual
- Datos personales del cliente, tales como nombre, número de documento, dirección, RUT, certificaciones comerciales o financieros, y demás documentos requeridos para afiliación, conexión y trámites contractuales.

Para garantizar la preservación, confidencialidad e integridad de esta propiedad, la empresa:

- Registra las condiciones de recepción de los bienes y los riesgos asociados a su manejo.
- Informa al cliente o proveedor cuando algún bien se haya perdido, dañado o resulte inadecuado para su uso.
- Asegura que los datos personales sean tratados de forma confidencial, conforme a la Política para la protección de datos personales establecida por la organización.
- Implementa medidas de control documental y custodia segura de los documentos entregados por los usuarios, adaptado al contexto y las necesidades de la empresa.

De este modo, la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. garantiza el respeto por los bienes y la información confiada por sus partes interesadas, asegurando su correcta gestión en cada etapa del proceso.

17.4 PRESERVACIÓN

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P., al operar en una zona de Sistema No Interconectado (ZNI), recibe la energía eléctrica a través de la GENERADORA Y COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA GEMSA, la cual garantiza el suministro requerido para su posterior distribución y consumo inmediato por parte de los usuarios del

departamento.

Para asegurar la continuidad y eficiencia del servicio, la organización almacena los bienes constitutivos necesarios para la operación, mantenimiento y atención de contingencias del sistema eléctrico, tales como materiales, repuestos y equipos esenciales. Estos elementos son custodiados en instalaciones adecuadas, que permiten su conservación en condiciones óptimas, asegurando su disponibilidad cuando se requiera para la prestación del servicio.

17.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Como parte del compromiso con la calidad del servicio y la mejora continua, la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. realiza seguimientos posteriores a la prestación del servicio a través de las áreas responsables de Distribución y Comercialización, aplicando los siguientes métodos de control:

- Monitoreo del cliente, mediante la atención directa, encuestas de satisfacción y análisis de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- Seguimiento a la calidad y continuidad del servicio eléctrico, en conformidad con los indicadores establecidos por la regulación vigente y en articulación con el proveedor de energía GEMSA.
- Verificación del cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio prestado en zonas no interconectadas.
- Retroalimentación de los usuarios, la cual se recopila por medio de los canales establecidos (oficina de atención, correo, línea telefónica, buzón, entre otros), y se analiza para establecer acciones correctivas o de mejora cuando sea necesario.

17.6 GESTIÓN DEL CAMBIO

A través del procedimiento Gestión del Cambio (PR04-GCA), la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. identifica los peligros, realiza la valoración de los riesgos y establece los controles necesarios antes de introducir cualquier cambio planificado en el Sistema Integrado de Gestión, particularmente en lo relacionado con la Seguridad y Salud en el Trabajo, el Ambiente y la Calidad (SSTA).

Este procedimiento garantiza que los cambios en procesos, instalaciones, tecnología, normatividad, condiciones de operación, entre otros, sean gestionados de manera planificada y controlada, minimizando cualquier impacto negativo para los trabajadores, la operación y las partes interesadas.

Adicionalmente, la organización tiene definidos mecanismos claros y accesibles para el reporte y control de actos y condiciones inseguras o de riesgo, como parte de su compromiso con la mejora continua y la prevención de incidentes laborales.

17.7 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La liberación del servicio prestado por la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. se realiza con base en los requisitos definidos en los procedimientos establecidos dentro de los procesos de Gestión de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica.

En cada uno de estos procesos se determinan los criterios necesarios que debe cumplir el servicio antes de su entrega al usuario, tales como:

- Verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos y regulatorios aplicables.
- Revisión de la disponibilidad y continuidad del suministro energético.
- Confirmación de las condiciones de seguridad en la infraestructura eléctrica.
- Validación de la información relacionada con la conexión, medición y facturación del servicio.

Solo una vez se garantiza el cumplimiento de estos requisitos, el servicio es considerado liberado y apto para su uso por parte del usuario, asegurando así la calidad, confiabilidad y seguridad de la energía suministrada.

17.8 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P., como parte de su compromiso con la calidad del servicio, establece acciones para evitar que servicios no conformes sean entregados a los usuarios o demás partes

interesadas. En caso de que, a pesar de los controles implementados, se presente una anomalía en el servicio, la organización toma medidas correctivas tales como: corregir, separar, devolver, suspender, o informar al cliente interno o externo para gestionar una concesión autorizada, cuando aplique.

Posteriormente, se realiza una nueva verificación que asegure la efectividad de las acciones implementadas y prevenga la repetición de la no conformidad.

La empresa mantiene y aplica el procedimiento documentado PR05-GCA "Control de Salidas No Conformes", el cual establece las directrices a seguir cuando se identifican productos o servicios que no cumplen los requisitos, especialmente en los procesos de Gestión Generación, Gestión Distribución y Gestión Comercialización, como por ejemplo en casos de interrupciones injustificadas del servicio, reclamos por facturación o inconsistencias en la atención al usuario.

Este procedimiento define los controles, responsables y registros asociados a cada acción correctiva. Los registros permiten dejar trazabilidad sobre la gestión y seguimiento de cada caso.

Con estas acciones, la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. refuerza su compromiso con la mejora continua, la calidad del servicio y la protección de la salud y seguridad de sus trabajadores y contratistas.

18. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

18.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

18.1.1 GENERALIDADES

El Sistema Integral de Gestión (SIG) de EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. se monitorea y mide a través de indicadores de gestión definidos para los procesos. Según los requisitos de la ISO 9001:2015, estos indicadores se clasifican en tres tipos: eficacia, eficiencia y efectividad.

Para verificar la alineación del sistema con los lineamientos estratégicos, se construyó una matriz de indicadores que establece la coherencia entre los

procesos del Mapa de Procesos y los Objetivos de Calidad. Esta matriz es una herramienta clave en la Gestión Gerencial y de Calidad, facilitando el seguimiento, la evaluación y la toma de decisiones basadas en datos y hechos concretos.

Los principales objetivos de esta matriz son:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Adicionalmente, EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. refuerza el control y medición del SGC a través de la práctica de la autoevaluación. Este mecanismo permite evaluar los controles existentes y monitorear la gestión de la empresa mediante la medición de los resultados generados, asegurando que las acciones y estrategias sean efectivas para mejorar el desempeño global del sistema.

18.1.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. garantiza la trazabilidad de las mediciones a través de la aplicación del procedimiento PR01-GDI Mantenimiento de Equipos de Seguimiento y Medición, el cual establece los lineamientos para el mantenimiento, verificación y calibración de los equipos utilizados en los procesos de seguimiento y medición.

Los equipos de medición empleados para la verificación del servicio, en especial los que inciden en la facturación del consumo, deben ser calibrados conforme a normas técnicas reconocidas, utilizando patrones certificados por laboratorios acreditados por la entidad competente. Esta actividad puede ser desarrollada por proveedores externos debidamente calificados, garantizando la conformidad con los requisitos establecidos.

18.1.3 INDICADORES

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. ha establecido una estructura sistemática para la definición, seguimiento, análisis y

evaluación de los indicadores del Sistema Integrado de Gestión (SIG), conforme al documento DG11-PR03-GGE Indicadores del Sistema Integrado de Gestión.

La construcción y análisis de estos indicadores permite:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- Asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Fomentar la mejora continua en los diferentes procesos.
- Facilitar la toma de decisiones basada en hechos y datos.

Los indicadores están alineados con los objetivos del SIG, respondiendo a los compromisos estratégicos de la empresa en términos de calidad, responsabilidad social, satisfacción del cliente, sostenibilidad ambiental, desempeño operativo, y seguridad y salud en el trabajo.

En esta estructura, se incluyen indicadores como:

- Monitoreo a los riesgos: Para medir la gestión del SGC frente a los riesgos identificados.
- Cumplimiento al programa de auditorías internas: Para verificar el grado de cumplimiento del cronograma establecido.
- Cierre oportuno de acciones: Para garantizar la eficacia en la gestión de hallazgos.
- Satisfacción del cliente y atención de PQR: Para medir la percepción y atención a las partes interesadas.
- Indicadores técnicos como SAIDI y SAIFI: Para evaluar la calidad y continuidad del servicio prestado.

El seguimiento se realiza con la periodicidad definida en la ficha técnica de cada indicador, mientras que la evaluación y presentación de resultados se realiza de manera mensual, trimestral, semestral o anual, según corresponda. Esta información es insumo fundamental para los espacios de revisión por la dirección, auditorías internas y reportes a partes interesadas.

Así mismo, se asegura la trazabilidad y gestión de la información mediante registros sistematizados que permiten identificar tendencias, brechas, necesidades de ajuste, y oportunidades de mejora continua, garantizando

que el SIG sea pertinente, adecuado y eficaz.

18.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. realiza encuestas de satisfacción del cliente como mecanismo para identificar el nivel de cumplimiento de sus expectativas y percepciones frente al servicio prestado, con el propósito de garantizar su satisfacción y fortalecer la relación con las partes interesadas.

Los resultados obtenidos son objeto de análisis y evaluación, permitiendo definir acciones de mejora orientadas a incrementar la calidad del servicio y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

18.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. recopila y analiza sistemáticamente los datos del Sistema Integrado de Gestión con el fin de evaluar su idoneidad y eficacia, así como de proporcionar insumos para la mejora continua de los procesos.

El análisis de datos permite obtener información clave relacionada con:

- Nivel de satisfacción del cliente.
- Conformidad del producto y/o servicio con los requisitos establecidos.
- Desempeño y eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Eficacia de las acciones implementadas para abordar riesgos y oportunidades.
- Grado de cumplimiento de lo planificado frente a los resultados obtenidos.
- Tendencias del comportamiento de los procesos.
- Desempeño de proveedores y contratistas.
- Quejas y reclamos de los usuarios.
- Resultados financieros.
- Desempeño del talento humano.
- Proyecciones del comportamiento energético.
- Estado de avance del SG-SST.
- Necesidades de mejora del Sistema Integrado de Gestión.

Las decisiones relacionadas con la gestión y mejora de los procesos se fundamentan en el análisis de esta información, la cual también constituye la base para identificar causas de problemas actuales o potenciales y establecer acciones correctivas, preventivas o de mejora.

Cada proceso mantiene registros que evidencian la gestión de los datos y su análisis, mediante informes, actas y demás medios documentales definidos.

19. AUDITORIA INTERNA

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. ha establecido el procedimiento documentado PR02-GCA Auditorías internas al SIG, mediante el cual se define la metodología utilizada para verificar que el Sistema Integrado de Gestión es conforme con los requisitos establecidos por la organización, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y los lineamientos de las normas que lo sustentan, entre ellas la NTC ISO 9001:2015.

Este procedimiento permite estandarizar la planificación, ejecución, seguimiento y cierre de las auditorías internas, con el fin de determinar, a través de evidencia objetiva, el nivel de cumplimiento de los requisitos del sistema, así como su eficiencia, eficacia y efectividad.

El proceso inicia con la planeación del programa anual de auditorías, la designación de auditores internos competentes y finaliza con el archivo de los papeles de trabajo que respaldan las actividades desarrolladas. Los resultados obtenidos permiten identificar oportunidades de mejora, implementar acciones correctivas y fortalecer el desempeño del sistema de gestión.

19.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

La programación, planificación, ejecución, documentación, gestión de riesgos, incorporación de cambios y elaboración de informes de auditoría se desarrollan conforme a lo establecido en el procedimiento PR02-GCA Auditorías internas al SIG.

El programa de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión es

elaborado por el responsable del proceso de Gestión de Calidad, considerando la importancia de los procesos, su desempeño, los resultados de auditorías anteriores, y los riesgos asociados. Dicho programa es presentado ante la alta dirección para su revisión y aprobación.

Las auditorías internas son realizadas por auditores internos formados, competentes e imparciales, con el fin de garantizar la objetividad del proceso. Los resultados de cada auditoría son documentados y comunicados a los líderes de proceso correspondientes.

Las no conformidades detectadas durante la auditoría son objeto de análisis y seguimiento, con el propósito de verificar la implementación y eficacia de las acciones correctivas o de mejora. El líder del proceso auditado es responsable de ejecutar las acciones necesarias frente a las observaciones, oportunidades de mejora o hallazgos identificados.

Los auditores internos, en coordinación con el responsable del SIG, verifican la eficacia de las acciones implementadas, asegurando que los hallazgos sean debidamente gestionados y reportados. Esta información se registra y comunica a todos los responsables de proceso como insumo para la mejora continua.

Los resultados y seguimiento de las auditorías internas constituyen un elemento fundamental para la revisión por la dirección del Sistema Integrado de Gestión.

20. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

20.1 GENERALIDADES

La Alta Dirección de la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. realiza anualmente la revisión del Sistema Integrado de Gestión, con el objetivo de asegurar su continua conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad. Esta revisión permite evaluar la necesidad de realizar ajustes en el sistema, incluyendo la política y los objetivos del SIG, con el propósito de mejorar continuamente los servicios prestados y aumentar la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas.

Esta actividad se desarrolla conforme a lo establecido en el procedimiento

Revisión por la Dirección PR01-GGE.

20.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para el desarrollo de la Revisión por la Dirección, la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. considera los elementos establecidos en el procedimiento correspondiente, alineados con lo dispuesto en la norma ISO 9001:2015, así como con los demás estándares aplicables al Sistema Integrado de Gestión. Estos insumos permiten evaluar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema. Se consideran los siguientes aspectos:

A. Estado de los compromisos y acciones derivados de revisiones por la dirección anteriores.
B. Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes para el SIG.
C. Información sobre el desempeño y eficacia del SIG, incluyendo tendencias en:

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas.
2. Revisión del cumplimiento de requisitos legales y otros aplicables.
3. Control de aspectos e impactos ambientales significativos.
4. Cumplimiento de los planes, metas y objetivos estratégicos e integrales del SIG.
5. Revisión de la política del Sistema Integrado de Gestión.
6. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y/o servicios.
7. Identificación y tratamiento de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.
8. Participación, consulta y comunicación interna y externa.
9. Investigación de incidentes, accidentes, enfermedades laborales y su gestión.
10. Resultados de inspecciones de puestos de trabajo, equipos e instalaciones.
11. Condiciones del ambiente de trabajo (temperatura, ruido, iluminación, entre otros).
12. Condiciones de salud de los trabajadores.
13. Resultados de los programas de rehabilitación y reintegro laboral en SST.

14. Evaluación y valoración de peligros y riesgos laborales.
15. Cumplimiento del plan de trabajo anual en Seguridad y Salud en el Trabajo.
16. Índices de ausentismo laboral por causas relacionadas con SST.
17. Desempeño en relación con daños a la propiedad, equipos y maquinaria.
18. Análisis de circunstancias internas y externas cambiantes.
19. Desempeño de proveedores y partes externas que afectan el SIG.
20. Eficacia de las acciones implementadas para abordar riesgos y oportunidades.
21. Resultados de auditorías internas y externas.
22. Adecuación y suficiencia de los recursos disponibles.
23. Comunicaciones recibidas de partes interesadas, incluidas quejas y sugerencias.
24. Recomendaciones para la mejora continua del SIG y atención a deficiencias identificadas.

20.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Los resultados y registros de la ejecución de la revisión por la dirección deben incluir las acciones y decisiones tomadas en relación con:

- Las oportunidades de mejora identificadas para el Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- Las necesidades de cambio o ajustes necesarios para garantizar la efectividad del SIG.
- Las necesidades de recursos del SIG para asegurar su adecuado funcionamiento y desarrollo.

Los registros de la revisión por la dirección, que evidencian las decisiones y acciones, quedan formalmente reflejados en el acta de revisión por la alta dirección. Estos registros serán conservados y divulgados de acuerdo con los procedimientos establecidos, siguiendo las normas vigentes del Sistema Integrado de Gestión.

21. MEJORA

21.1 GENERALIDADES

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P., mejora

continuamente su sistema integral de gestión a través de las directrices y acciones derivadas de la política integral, los objetivos estratégicos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, la gestión de riesgos, las revisiones por la dirección y las soluciones de mejora propuestas por el personal.

21.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

21.2.1 ACCIÓN CORRECTIVA

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P., toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades detectadas en los procesos, mediante el uso de la metodología descrita en el procedimiento documentado de **Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora**. Las acciones correctivas tomadas son apropiadas para los efectos y causas de las no conformidades encontradas.

La metodología contempla los siguientes pasos:

- Revisión de las no conformidades, incluidas las quejas de las partes interesadas.
- Determinación de las causas de las no conformidades para controlarlas y corregirlas.
- Evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurar la no recurrencia de las no conformidades.
- Determinación e implantación de la acción correctiva.
- Registro de los resultados de las acciones tomadas.
- Si es necesario, actualización de los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.
- Revisión y verificación de la efectividad de las acciones tomadas.
- Implementación de cambios aplicables al sistema integral de gestión.

En el caso de identificarse nuevos peligros, es necesario que las acciones propuestas sean revisadas a través del proceso de valoración del riesgo antes de su implementación.

21.2.2 TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Las no conformidades encontradas, ya sea a través de auditorías internas, reportes de inspecciones planeadas, resultados de investigaciones de accidentes, incidentes, sugerencias del personal o contratistas, revisiones por la gerencia, cambios en procedimientos o métodos de trabajo, resultados del monitoreo de indicadores o auditorías externas se tratan mediante el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

21.3 MEJORA CONTINUA

A través del seguimiento de la eficacia de las acciones implementadas, las tendencias de los indicadores de los diferentes procesos, los resultados de las mediciones, los hallazgos de las auditorías internas y externas, y otros sistemas que permiten recolectar información sobre el desempeño de los procesos, la EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P., puede determinar su mejora continua, conveniencia, adecuación y eficacia en términos de estandarización de procesos y satisfacción de todas las partes interesadas.

22. APROBACIÓN.

ELABORO		REVISO		APROBO-AUTORIZO	
NOMBRE	Jegsen Martinez	**NOMBRE**	Jegsen Martinez	**NOMBRE**	Leonardo Martinez
CARGO	Lider de Calidad	**CARGO**	Lider de Calidad	**CARGO**	Gerente General
FECHA	22/04/2024	**FECHA**	23/04/2024	**FECHA**	24/04/2024

"Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica".

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.