



POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO: E-MO-POL-001

Versión:1.0

Fecha de aprobación:20/03/2025

San José del Guaviare

	GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES	Código:	E-MO-POL-001
		Fecha de aprobación:	20/03/2025
	Política del Sistema de Gestión de Calidad	Versión:	1.0
		Página:	2 de 8

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DECLARACIÓN DE COMPROMISO.....	4
6. RESPONSABILIDADES.....	5
7. LINEAMIENTOS DE LA POLITICA.....	7
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA.....	7
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	8

	GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES	Código:	E-MO-POL-001
		Fecha de aprobación:	20/03/2025
Política del Sistema de Gestión de Calidad		Versión:	1.0
		Página:	3 de 8

1. INTRODUCCIÓN

La presente política del sistema de gestión de calidad establece el compromiso de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. con la satisfacción del cliente para que a través de la entrega de la prestación del servicio se cumplan los requisitos establecidos. Así mismo, se busca la mejora continua de los procesos constituidos en la empresa, garantizando la calidad y la eficiencia en todas sus operaciones.

2. OBJETIVO

Mejorar la calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica, promoviendo la equidad y el aumento de la satisfacción del cliente. De esta manera, se garantizará la permanencia de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015 y se fortalecerá el compromiso de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. con sus partes interesadas.

3. ALCANCE

La presente política aplica para todos los procesos de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. de tal manera que permita la implementación, sostenibilidad y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, principalmente en la distribución y comercialización de energía eléctrica.

4. 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”

	GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES	Código:	E-MO-POL-001
		Fecha de aprobación:	20/03/2025
	Política del Sistema de Gestión de Calidad	Versión:	1.0
		Página:	4 de 8

- **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.
- **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.

5. DECLARACIÓN DE COMPROMISO

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.

De acuerdo con lo anterior, se especifican los siguientes compromisos:

COMPROMISOS SGC	
COMPROMISO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO	ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se compromete a prestar un servicio de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, buscando siempre superar las expectativas de sus clientes.
MEJORA CONTINUA	ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se compromete a mejorar continuamente el desempeño de sus procesos y su sistema de gestión de calidad, buscando la eficiencia y la eficacia en todas sus actividades.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se compromete a cumplir con todas las leyes, reglamentos y normas técnicas aplicables al sector eléctrico, así como con los requisitos de sus clientes y otras partes interesadas.
PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se compromete a aplicar buenas prácticas para la preservación del medio ambiente en todas sus actividades, minimizando el impacto ambiental de su operación.

	GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES	Código:	E-MO-POL-001
		Fecha de aprobación:	20/03/2025
	Política del Sistema de Gestión de Calidad	Versión:	1.0
		Página:	5 de 8

ENFOQUE AL CLIENTE	ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se compromete a estudiar y analizar las necesidades y expectativas de sus clientes, buscando siempre ofrecer soluciones que satisfagan sus requerimientos.
COMUNICACIÓN TRANSPARENTE	ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se compromete a mantener una comunicación transparente y oportuna con sus clientes, empleados y otras partes interesadas, informando sobre su desempeño y sus iniciativas de mejora.

Estos compromisos se encuentran alineados con la visión y los valores de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., los cuales son fundamentales para el logro de sus objetivos estratégicos y el fortalecimiento de la mejora continua del SGC, asegurando el cumplimiento de estos, buscando siempre la satisfacción de sus clientes y el desarrollo sostenible en la región.

6. RESPONSABILIDADES

Los responsables del sistema de gestión de calidad son los siguientes:

Proceso	Líder del proceso	Ejecutores del proceso
Gestión Gerencial y estratégica	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Director de Planeación Jefe de control interno Subgerente Comercial y Mercadeo Secretaria General y Jurídica Subgerente Administrativo Subgerente Financiero Subgerente de Distribución Profesional 02 Comunicaciones RSE y PRONE
Planeación	Director de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Director de Planeación Profesional 02 Negocios Estratégicos y Proyectos Técnico 02 SUI Profesional 01 Normatividad y regulación
Control de Gestión	Jefe de control interno	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de control interno Profesional 02 Auditor interno
Gestión Integral de Modelos Organizacionales	Profesional 01 Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Profesional 01 Gestión de Calidad
Operación	Profesional 02 Subestaciones	<ul style="list-style-type: none"> Profesional 02 Subestaciones Profesional 01 Ambiental
Mantenimiento	Profesional 02 Mantenimiento de Redes SDL y STR	<ul style="list-style-type: none"> Profesional 02 Mantenimiento de Redes SDL y STR Profesional 01 Ambiental

	GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES	Código:	E-MO-POL-001
		Fecha de aprobación:	20/03/2025
	Política del Sistema de Gestión de Calidad	Versión:	1.0
		Página:	6 de 8

		<ul style="list-style-type: none"> • Técnico 04 Electricista Spard distribución y OMS
Control de Calidad Del Servicio	Profesional 02 Subestaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional 02 Subestaciones
Mercadeo	Subgerente Comercial y Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerente Comercial y Mercadeo
Gestión de Energía	Profesional 01 Analista de Comercialización Mercadeo y Calidad del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional 01 Analista de Comercialización Mercadeo y Calidad del Servicio
Atención a Clientes	Profesional 01 Coordinador Contac Center	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional 01 Coordinador Contac Center • Técnico 04 Atención a clientes • Técnico 04 Localidad Retorno • Técnico 04 Localidad Calamar • Técnico 04 Localidad Libertad • Técnico 04 Localidad Capricho • Técnico 04 Localidad Concordia
Vinculación de Clientes	Profesional 02 Gestión de la Medida y Control de Pérdidas	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional 02 Gestión de la Medida y Control de Pérdidas • Técnico 04 Agente visor SPARD matricula • Técnico 04 Localidad Retorno • Técnico 04 Localidad Calamar • Técnico 04 Localidad Libertad • Técnico 04 Localidad Capricho • Técnico 04 Localidad Concordia
Facturación y Recaudo	Profesional 02 Jefe de cartera	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional 02 Jefe de cartera • Profesional 01 Facturación
Control Comercial	Profesional 02 Gestión de la Medida y Control de Pérdidas	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional 02 Gestión de la Medida y Control de Pérdidas
Gestión Jurídica	Secretaria General y Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria General y Jurídica • Profesional 02 Jurídico y proceso disciplinario
Gestión de Bienes y Servicios	Profesional 02 Almacenista	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional 02 Almacenista • Secretaria General y Jurídica • Profesional 02 Jurídico y proceso disciplinario
Servicios Logísticos	Subgerente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerente Administrativo • Técnico 04 Archivo

	GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES	Código:	E-MO-POL-001
		Fecha de aprobación:	20/03/2025
	Política del Sistema de Gestión de Calidad	Versión:	1.0
		Página:	7 de 8

Gestión Informática	Profesional 01 Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional 01 Sistemas • Técnico 04 Sistemas
Gestión Financiera	Subgerente Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerente Financiero • Profesional 02 Tesorera • Profesional 02 Presupuesto • Profesional 02 Contadora • Técnico 04 Costos ABC
Gestión del Talento Humano	Profesional 02 Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional 02 Talento Humano • Profesional 01 SISO

7. LINEAMIENTOS DE LA POLITICA

Conforme a la política del Sistema de Gestión de Calidad SGC se realizan las siguientes actividades:

- Capacitar al personal de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., sobre los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad SGC NTC ISO 9001:2015.
- Realizar control a las Acciones correctivas, preventivas y de mejora - ACPM generadas a partir de las auditorías internas y/o externas, y autoevaluación trimestral empresarial.
- Actualizar la documentación de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. de acuerdo con los lineamientos establecidos conforme a la norma NTC ISO 9001:2015.
- Estructurar toda documentación necesaria conforme a la regulación y normatividad que rigen a ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- Realizar reinducción (divulgar política, manual integral del SGC) conforme a la NTC ISO 9001:2015 aplicada para ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. mediante la semana del Sistema de Gestión de Calidad SGC.
- Realizar control y seguimiento en todo lo referente a gestión del cambio.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política será revisada y actualizada anualmente o cuando se identifiquen cambios significativos en el entorno de amenazas y/o leyes y normatividad aplicables. Todos los cambios serán comunicados a los trabajadores y se reflejarán en los materiales de formación y concienciación.

	GESTIÓN INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES	Código:	E-MO-POL-001
		Fecha de aprobación:	20/03/2025
	Política del Sistema de Gestión de Calidad	Versión:	1.0
		Página:	8 de 8

9. CONTROL

10. L DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN N°	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
1.0	20/03/2025	Creación del documento	Acta N°4 del del Comité CGC del 20/03/2025

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
NOMBRE	EIDI YULIANA PEÑA LEÓN	MARLON YOHAN LÓPEZ SANCHEZ	ING. CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO
CARGO	Profesional 01 Gestión de Calidad	Director de Planeación	Gerente