MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Analista II Gestión de Calidad	Líder I, Mejoramiento Organizacional	COMITÉ NORMATIVO No. 142
Fecha: 08/04/2024	19/04/2024	19/04/2024

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

CONTENIDO

1 OBJETO 5

2 ORGANIZACIÓN 6

2.1 NATURALEZA JURÍDICA 6
2.2 HISTORIA 6
2.3 DOMICILIO. 7
2.4 OBJETO SOCIAL 7
2.5 SERVICIOS 7
2.6 PROPÓSITO, VISIÓN Y VALORES 8
2.7 ESTRUCTURA FORMAL 9

3 REFERENCIAS NORMATIVAS 9

3.1 NORMAS ISO – RUC 9
3.2 LEYES 10
3.3 OTRAS NORMAS DE CARÁCTER NACIONAL 10

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION 10

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO 10
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 11
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN 15
4.4 SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS 15
4.4.1 15
4.4.2 19

5 LIDERAZGO 19

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 19
5.1.1 Generalidades 19
5.1.2 Enfoque al cliente 20
5.2 POLÍTICA INTEGRAL DE GESTIÓN 21
5.2.1 Establecimiento de la Política Integral de Gestión 21
5.2.2 Comunicación de la Política Integral de Gestión 23
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN 23

6 PLANIFICACION 23

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIEGOS Y OPORTUNIDADES 23
6.1.1 Generalidades 23
6.1.2 24
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos 33
6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 34
6.2.1 34
6.2.2 35

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 35

7 APOYO 36

7.1 RECURSO 36
7.1.1 Generalidades 36
7.1.2 Personas 36
7.1.3 Infraestructura 37
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 37
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 38
7.1.6 Conocimiento de la organización 39
7.2 COMPETENCIAS 39
7.3 TOMA DE CONCIENCIA 40
7.4 COMUNICACIÓN 41
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 42
7.5.1 Generalidades 42
7.5.2 Creación y actualización 42
7.5.3 Control de la información documentada 42

8 OPERACIÓN 43

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 43
8.1.1 Preparación y respuestas ante emergencias 45
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 45
8.2.1 Comunicación con el cliente 45
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 45
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 45
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 46
8.3 DISEÑO 46
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 46
8.4.1 Generalidades 46
8.4.2 Tipo y alcance del control 47
8.4.3 Información para los proveedores externos 47
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 48
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 48
8.5.2 Identificación y trazabilidad 49
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 49
8.5.4 Preservación 50
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 50
8.5.6 Control de los cambios 50
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 51
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 51
8.7.1 51
8.7.2 51

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 51

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 51
9.1.1 Generalidades 51

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

9.1.2 Satisfacción del cliente 53
9.1.3 Análisis y evaluación 53
9.2 AUDITORIA INTERNA 54
9.2.1 54
9.2.2 54
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 55
9.3.1 Generalidades 55
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 55
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección 57
10 MEJORA 57
10.1 GENERALIDADES 57
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 57
10.2.1 57
10.2.2 58
10.3 MEJORA CONTINUA 59
11 CONTROL DE CAMBIOS 59

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

INTRODUCCIÓN

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, mantiene el sistema integral de gestión como herramienta de administración que contribuye al direccionamiento de la organización hacia la optimización de nuestros recursos y mejora continua de todas las actividades de cada proceso.

Para ello documenta sus actividades enmarcadas en políticas y lineamientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 55001:2014 y guía RUC del Consejo Colombiano de Seguridad, dejando como marco de referencia el establecimiento de un manual del sistema integral de gestión donde se establecen los elementos que integran el mismo.

El presente manual orientará a todos los trabajadores, en los diferentes niveles establecidos en la organización, hacia la identificación de los requisitos para mantener el sistema integral, así como la definición de los elementos necesarios para el cumplimiento de la plataforma estratégica de **EMSA E.S.P.**, además de contener los requisitos legales, involucrando a los contratistas, subcontratistas y proveedores.

El manual integral, muestra las interrelaciones entre los procesos, la política, objetivos y la forma en que se estructura la gestión basada en la aplicación de estándares de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.

Es importante anotar que este manual enmarca el esquema de gestión con elementos importantes que emana especialmente la guía RUC como son:

- ✓ Liderazgo y compromiso gerencial
- ✓ Desarrollo y ejecución del SG-SSTA
- ✓ Administración del Riesgo
- ✓ Evaluación y Monitoreo

1 OBJETO

El objetivo de este manual es definir la estructura y directrices generales que la **ELECTRIFICADORA DEL META S.A E.S.**P., debe cumplir como requisito para mantener el sistema integral de gestión, como compromiso de la dirección y su aplicabilidad con las normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 55001:2014 y modelo de evaluación RUC buscando la promoción de la mejora continua del sistema en el desarrollo normal de las actividades de la organización con sus colaboradores y contratistas.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

2 ORGANIZACIÓN

2.1 Naturaleza Jurídica

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A E.S.P.**, es una sociedad por acciones de carácter mixto de nacionalidad colombiana, del orden Nacional, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, perteneciente al sector minero energético, sometida al régimen general de las empresas de servicios públicos y a las normas especiales que rigen a las empresas del sector eléctrico del país.

2.2 Historia

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A E.S.P.**, se inicia ante la necesidad de los habitantes del departamento del Meta, de tener un servicio de energía que les mejorara su estilo de vida.

En el año 1915, se instaló en Susumuco la primera planta generadora de energía que prestó sus servicios durante más de cinco décadas a los Villavicenses. Al comienzo de los años 60´s el gobierno nacional asignó a la Electrificadora de Cundinamarca llevar energía a la ciudad de Villavicencio.

En 1.980 se dieron los primeros pasos para la creación de la empresa Electrificadora del Meta, como una entidad que tuviera autonomía a nivel jurídico, financiero, presupuestal, administrativo y técnico, que permitió un desarrollo sostenible en la región.

Después de este proceso de casi dos años, el 18 de diciembre de 1981, se constituye la Electrificadora del Meta S.A., como una sociedad de economía mixta, entidad descentralizada, perteneciente al orden nacional, vinculada al sector administrativo del Ministerio de Minas y Energía. En ese momento se argumentó su creación admitiendo que el Meta era uno de los departamentos con mayor desarrollo relativo en el país, desde el punto de vista productivo, comercial y social.

En 1.981 nace la empresa Electrificadora del Meta S.A. y desde su creación ha sido el motor de desarrollo regional al transformar la vida de los habitantes de uno de los departamentos más extensos del país. La **EMSA E.S.P.**, ha involucrado la energía eléctrica a todos los sectores de la región, extendiendo sus redes y promoviendo la apertura de caminos para el desarrollo.

En 1.982, **ELECTRIFICADORA DEL META S.A E.S.P.**, como empresa llanera, contaba con 23.773 suscriptores en todos los sectores (residencial, comercial, industrial y oficial y/o alumbrado público). Hoy se supera los 204.400 usuarios, dando la oportunidad de acceso al servicio a todos los sectores de bajos ingresos.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

RAZÓN SOCIAL: ELECTRIFICADORA DEL META S.A E.S.P.

NIT: 892.002.210-6

ESCRITURA PÚBLICA: Número 6353 del 18 de diciembre de 1981, otorgada en la Notaría Primera del Círculo de Bogotá.

MATRICULA MERCANTIL: Número 00006624 del 11 de febrero de 1982 de la Cámara de Comercio de Villavicencio.

2.3 Domicilio.

El domicilio principal de la sociedad es la ciudad de Villavicencio, ubicada en la calle 37ª No. 32 A – 53, barrio Barzal alto vía a la Azotea, Departamento del Meta, República de Colombia, sin embargo, la sociedad puede operar, en igualdad de condiciones, en cualquier parte del País y desarrollar su objeto en el exterior sin necesidad de permiso adicional de las autoridades colombianas, con arreglo a lo señalado en el artículo 23 de la ley 142 de 1994.

2.4 Objeto social

La sociedad tiene por objeto la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización, así como la prestación de servicios conexos o relacionados con la actividad de servicios públicos, de acuerdo con el marco legal y regulatorio.

Igualmente para lograr la realización de los fines que persigue la sociedad o que se relacionen con su existencia o funcionamiento, la empresa podrá celebrar y ejecutar cualesquiera actos y contratos, entre otros: prestar servicios de asesoría; consultoría; interventoría; intermediación; importar, exportar, comercializar y vender toda clase de bienes o servicios; recaudo; facturación; toma de lecturas; reparto de facturas; construir infraestructura; prestar toda clase de servicios técnicos, de administración, operación o mantenimiento de cualquier bien, contratos de leasing o cualquier otro contrato de carácter financiero que se requiera, contratos de riesgo compartido, y demás que resulten necesarios y convenientes para el ejercicio de su objeto social. Lo anterior de conformidad con las leyes vigentes.

2.5 Servicios

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A E.S.P.**, presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias y de servicios conexos relacionados con la actividad del servicio público, de acuerdo con el marco legal y regulatorio.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

2.6 Propósito, Visión y Valores

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A E.S.P.**, realiza sus negocios y entrega servicios acordados con sus clientes dentro del cumplimiento legal y reglamentario con apoyo de su filosofía empresarial enmarcada por la misión, visión y valores, así:

Propósito

Gestionamos energía y soluciones tecnológicas, con altos estándares de calidad, sentido social y en armonía con el medio ambiente, contribuyendo con la prestación de servicios esenciales para nuestros usuarios, generando bienestar y dinamizando el desarrollo.

Visión

*A 2030 EMSA habrá generado valor y crecimiento sostenible, garantizando a sus accionistas un margen EBITDA no inferior al **22%**, siendo admirada por sus grupos de interés y liderando la transición energética de la región*

Valores y Principios

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E. S. P.** declara los siguientes valores y principios, los cuales identifican el sentir de sus individuos y se convertirán en la guía principal para la definición de todas sus actuaciones. (definiciones de los valores y principios)

- Fidelidad
- Lealtad
- Honestidad
- Legalidad
- Verdad.
- Buena fe.
- Respeto y tolerancia
- Diligente.
- Efectividad
- Innovación.
- Trabajo en equipo
- Imparcialidad y equidad
- Responsabilidad social y ambiental
- Oportunidad y calidad en el Servicio
- Disposición al control ciudadano
- Competitividad y productividad

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

2.7 Estructura formal

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A E.S.P.**, actualmente cuenta con la siguiente estructura formal: actualizar

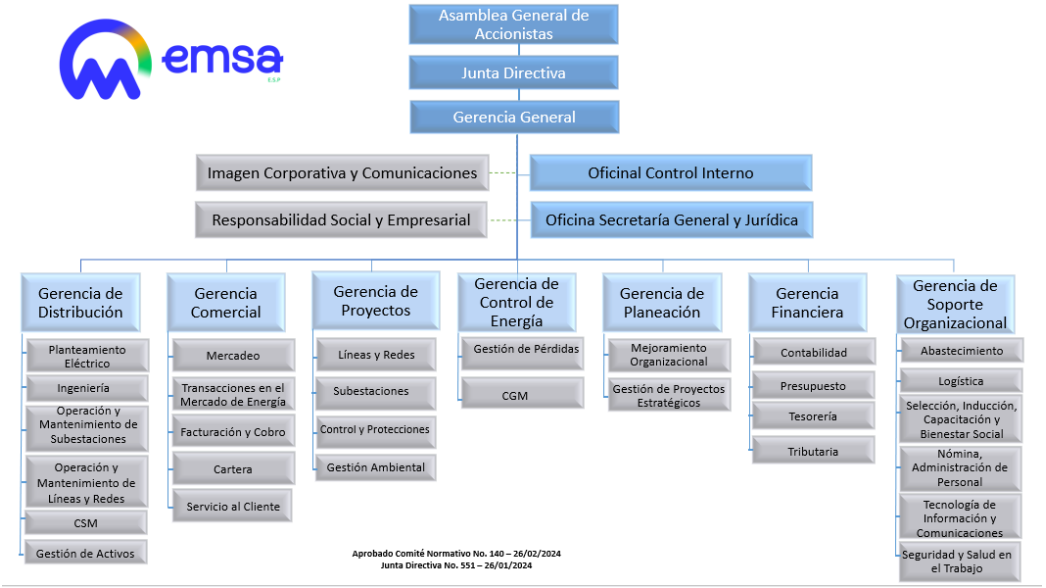

Figura No.1 Estructura Gubernativa

3 REFERENCIAS NORMATIVAS

Las siguientes son las referencias normativas para la implementación del Sistema Integral de Gestión:

3.1 Normas ISO – RUC

- NTC ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.
- NTC ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental
- NTC ISO 45001:2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- NTC ISO 55001:2015, Sistema de Gestión de Activos
- Decreto 1072 de 2015.
- Resolución 0312 de 2019.
- Modelo de evaluación RUC, establecido por el Consejo Colombiano de Seguridad.
- Guía RUC-2019 – Guía del sistema de seguridad, salud en el trabajo y ambiente para contratistas.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

3.2 Leyes

- Ley 142 de 1994 por la cual se establece el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones, y las normas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

- Ley 143 de 1994: por la cual se establece el Régimen para la Generación, Interconexión, Transmisión, Distribución y Comercialización de electricidad en el Territorio Nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética, y las normas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

3.3 Otras normas de carácter nacional

La Electrificadora S.A. E.S.P. da aplicación estricta a los documentos legales definidos en el normograma, en los cuales se contempla las normas de carácter regulatorio, tributario y laboral, que son de interés para la organización y que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de cada proceso de la empresa.

Este normograma permite a la EMSA ESP, delimitar su ámbito de responsabilidad, estar actualizado sobre la vigencia de las normas que la regulan, soportar sus planes, programas, procesos y servicios, permitiendo consolidar una gestión eficiente y eficaz.

Es responsabilidad de cada dueño de proceso informar al administrador del SIG la inclusión, actualización y eliminación de los documentos legales en el normograma.

Esta información se encuentra ubicada en la intranet y se ubica en la siguiente ruta:

Piemsa/Sistema Integral de Gestión/Documentos/Gestión Estratégica/Procesos/Direccionamiento/Registros/Nomograma

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, identifica los factores internos y externos, que afectan su capacidad para el logro de los resultados previstos dentro del sistema integral de gestión, además cuenta con su plan estratégico corporativo (PEC) que permite:

- Identificar el contexto actual.
- Revisar misión, visión, valores, principios y cadena de valor.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

- Definir el horizonte de tiempo.
- Planes de trabajo.
- Diagnóstico estratégico- análisis DOFA.
- Cuadro de mando.
- Monitoreo Estratégico – A través de reunión de análisis estratégico RAE.

EMSA E.S.P., cuenta con el Plan Estratégico corporativo 2021-2030, el cual se encuentra documentado e informado.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, considera como partes interesadas aquellos grupos o individuos que pueden ser afectados por la compañía, o bien influyen en las actividades de la empresa, se identificaron como partes interesadas: clientes, accionistas, comunidad, colaboradores, entidades financieras, el estado, entes de control, aseguradoras, asociaciones, proveedores - contratistas y competencia.

La organización se esfuerza en dar cumplimiento a cada uno de los grupos de interés, proporcionando los productos y servicios que la satisfaga.

Son grupos de Interés o partes interesadas de **la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**:

Partes Interesadas	Necesidades y expectativas	Cumplimiento EMSA
Accionistas	- Rentabilidad - Sostenibilidad - Generación de valor - Cumplimiento inversiones	- Comités - Seguimiento a indicadores de gestión - Seguimiento plan estratégico corporativo “PEC” - Negocios energéticos y conexos - Seguimiento Junta Directiva - Asamblea general de accionistas.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito”

Clientes	- Atención amable y oportuna - Productos y servicios confiables - Precio justo - Información en temas de energía y del servicio	- Oficinas de atención al cliente - Encuestas de satisfacción - Plan de inversiones - Estrategias de comunicación - Compra de energía a largo plazo - Excelencia operacional
Trabajadores	- Motivación - Estabilidad laboral - Crecimiento y desarrollo - Clima laboral sano - Escenarios participativos colaboradores y familia - Actividades en SST - Participación y formación Ambiental, SST, Calidad y Vial	- Beneficios convencionales - Plan de capacitación - Plan riesgo psicosocial - Plan de bienestar - Conversatorios - Plan de SST - Comités SST - Programas ambientales - Semana SISAC - Remuneración Variable. - Pasantías
Comunidad	- Mitigación y compensación de los impactos sociales y ambientales generados por la infraestructura y operación. - Participación en actividades sociales y ambientales - Apoyo en eventos de emergencias	- Programas ambientales - Programas sociales: cultural, familia e infancia, sostenibilidad, lúdico y recreativo y pedagógico - Aspectos en seguridad y salud en el trabajo - Plan de ayuda mutua - Socialización de los riesgos.
Estado	- Rendición de cuentas - Cumplimiento legal	- Presentación de informes - Aplicación normatividad
Entes de control	- Cumplimiento normativo - Información oportuna y veraz - Transparencia - Contribuciones económicas de ley	- Aplicación de la normatividad - Entrega de informes /información - Pagos oportunos

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Entidades financieras	- Crecimiento de portafolio contratado - Pago oportuno de obligaciones - Continuidad	- Calificación Riesgos - Cronogramas de pagos - Convenios
Proveedores y contratistas	- Oportunidad de participación en los procesos de contratación - Relaciones mutuamente beneficiosas - Pagos oportunos - Bienes y servicios en seguridad, salud, ambiente, calidad y vial	- Procesos de contratación abiertos - Manual de contratación - Guía técnica de evaluación y revaluación de proveedores - Auditorias de segunda parte - Interventorías - Capacitaciones
Sindicatos	- Cumplimiento Normativo - Aspectos Prestacionales - Salubridad y seguridad social - Aspectos sociales - Aspectos Sindicales	- Estabilidad Laboral - Auxilios, subsidios, salarios, pago de primas. - Servicios médicos, fondo de vivienda, auxilios educativos, capacitaciones, y entrenamientos. - Bienestar social, recreativo, Y cultural. - Seguro de vida y dotaciones. - Comités en SST. - Subsidio servicio de energía. - Permisos remunerados. - Estructura de cargos y salarios. - Ascensos y promociones. - Permisos y garantías sindicales.
Asociaciones y/o Agremiaciones	- Participación activa - Información oportuna y veraz	- Asistencia a convocatorias - Entrega y recepción de información general

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Competencia	- Sana competencia	- Cumplimiento normativo y regulatorio
Autoridad Ambiental	- Cumplimiento legal y normativo - Participación activa - Información oportuna y veraz - Compensaciones ambientales - Pagos por permisos o licencias	- Tramitar permisos y licencias ambientales - Reuniones, acompañamiento a visitas técnicas de control y seguimiento - Entrega de Informes de Cumplimiento Ambiental " ICA" - Ejecución de compensaciones de acuerdo a lineamientos de la Autoridad ambiental - Soportes de pago
Entes Certificadores	- Cumplimiento de requisitos	- Certificaciones, evaluaciones y calificaciones
Instituciones educativas	- Formación trabajadores	- Plan de capacitación - Gestión del conocimiento
ARL	- Seguimiento y control en el cumplimiento de requisitos legales en seguridad y salud en el trabajo - Apoyo en actividades en SST	- Ejecución plan de trabajo anual SST - Control y seguimiento a las actividades SST
Entidades de Apoyo	- Participación y apoyo en jornadas de prevención para la atención de emergencias, actividades de promoción y prevención, salud pública. - Participación y apoyo eventos de emergencias y simulacros.	- Simulacros e informe - Participación en actividades - Ejecución plan de trabajo anual

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

4.3 Determinación del alcance del Sistema Integral de Gestión

El sistema integral de gestión aplica a la distribución y comercialización de energía eléctrica para clientes regulados y no regulados en el área de influencia del Departamento del Meta.

4.4 Sistema Integral de Gestión y sus procesos

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, establece, documenta, implementa y mantiene su sistema integral de gestión y mejora continuamente su efectividad a partir de:

- La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos.
- La determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean efectivos.
- El aseguramiento, la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- La asignación de responsabilidades y autoridades para los procesos.
- La identificación de los riesgos y oportunidades asociadas a la prestación del servicio.
- La determinación de los procesos necesarios para el funcionamiento del sistema integral de gestión, con un enfoque hacia el cliente y su aplicación a través de toda la organización.
- El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
- La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- La satisfacción del cliente como base fundamental de la misión de **EMSA E.S.P.**

En los casos en que La **ELECTRIFICADORA DEL META S. A. E. S. P.**, opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto o del servicio, se tienen establecidos controles a aplicar dentro del Sistema Integral de Gestión.

Se conserva Información documentada que permite tener evidencia de que los procesos se ejecutan según lo planificado.

4.4.1

El sistema integral de gestión de **EMSA E.S.P.**, bajo los estándares de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 55001:2014 y modelo de evaluación

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

RUC, establecido por el Consejo Colombiano de Seguridad, aplica para la sede administrativa, oficinas de atención al cliente, subestaciones e infraestructura, a través de los cuales cumplimos la misión de la organización prestando los servicios definidos en el alcance del sistema mediante la interrelación de los 9 macroprocesos y 29 procesos que conforman la cadena de valor de la Empresa, así:

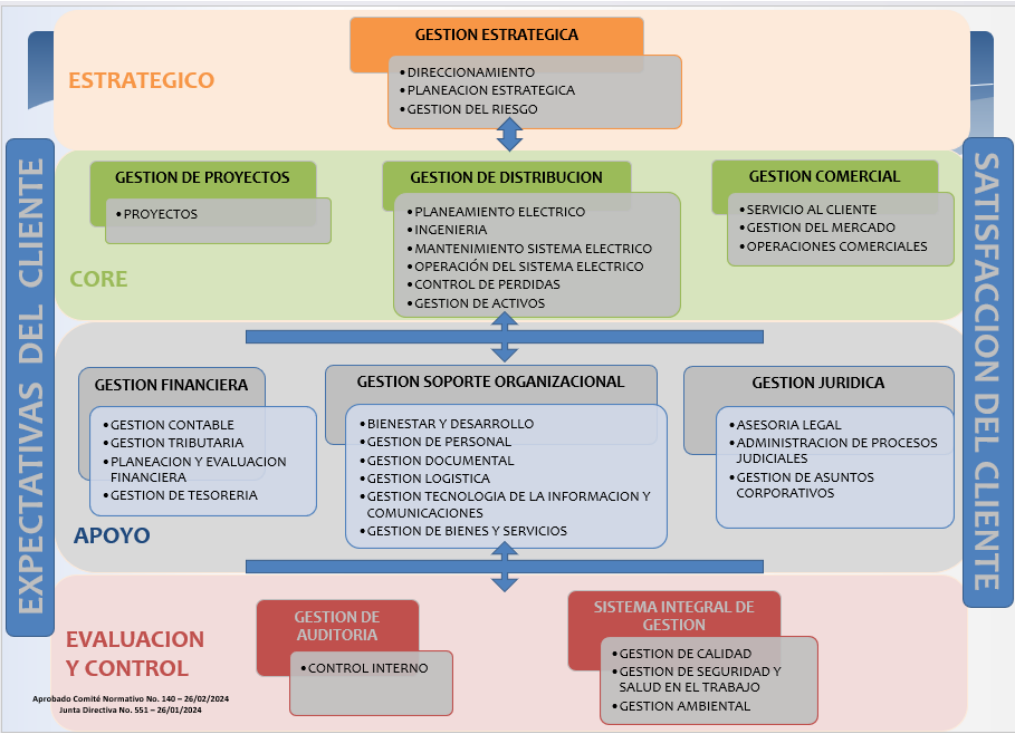

Figura No.2 Mapa de Procesos

Macroprocesos:

1. **Gestión Estratégica**: A través de los tres (3) procesos establecidos en este nivel se establecen las directrices de La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, considerando las necesidades del cliente, la normatividad vigente, los requerimientos del mercado y la operación rentable y eficiente. Identificando y asignando los recursos necesarios para la gestión de la organización y haciendo seguimiento al cumplimiento del plan estratégico corporativo, al sistema integral y a la eficiencia de los procesos.

2. **Gestión de Proyectos:** Gestiona y garantiza la ejecución de los proyectos de inversión del STR y SDL tipo II, FAZNI y FAER y ejecutándolos dentro de los plazos previstos, con el fin de contar con la infraestructura necesaria para lograr la entrada

en operación de los nuevos activos de la compañía para asegurar la continuidad del negocio.

3. **Gestión de Distribución:** Es el conjunto de actividades planificadas, ejecutadas y controladas orientadas a garantizar el suministro de energía eléctrica dentro de los estándares de calidad admisibles, para lo cual se establecen cinco (5) procesos, cubriendo los aspectos técnicos de operación, expansión y mantenimiento del sistema eléctrico incluyendo el control de las pérdidas de energía.

4. **Gestión de Comercialización**: Es el conjunto de actividades planificadas, ejecutadas y controladas las cuales se relacionan en tres (3) procesos, orientadas a la compraventa de energía, y sus aspectos complementarios como son: mercadeo, lectura, liquidación, facturación, cobro y servicio al cliente, cumpliendo con las disposiciones legales aplicables y el Contrato de Servicios Públicos.

5. **Gestión Financiera:** Se refiere al conjunto de actividades planificadas, ejecutadas y controladas, orientadas a realizar la planeación y evaluación financiera de La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, así como dar soporte a la Organización en el desarrollo de las actividades inherentes a la contabilidad, aspectos tributarios, de tesorería y demás relacionados.

6. **Gestión de Soporte Organizacional:** Es el conjunto de actividades planificadas, ejecutadas y controladas orientadas a dar soporte asegurando la administración eficiente de los recursos humanos, tecnológicos e infraestructura y realizando todas aquellas acciones tendientes a salvaguardar el conocimiento, la información y demás intereses de la EMSA E.S.P, teniendo en cuenta la normatividad vigente a través de los seis (6) procesos como son: Bienestar y Desarrollo, Gestión de Personal, Gestión Documental, Gestión Logística, Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones y Gestión de Bienes y Servicios.

7. **Gestión Jurídica**: Conjunto de actividades planificadas, ejecutadas y controladas, orientadas a dar soporte a través de los tres (3) procesos de asesoría legal, administración de procesos judiciales y la gestión de los asuntos corporativos.

8. **Sistema integral de gestión (SIG):** Es el conjunto de actividades enfocadas a planificar, documentar y administrar el sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión ambiental y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, así como administrar y cumplir los lineamientos de la guía RUC emitida por el consejo colombiano de seguridad, con el fin de garantizar la conformidad con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables y el mejoramiento continuo de los procesos.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

9. **Gestion de auditoria:** Contribuye al mejoramiento y a la protección del valor de la Electrificadora del Meta S.A. E.S.P. proporcionando actividades de aseguramiento y consultoría, basados en el análisis de la información de los procesos, sus riesgos y controles asociados, para brindar la confianza a la Gerencia, Junta Directiva y demás grupos interesados respecto a que los objetivos empresariales planeados están siendo logrados.

La red de procesos a través de los cuales La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, suministra los servicios a sus clientes, está compuesto por cuatro niveles dentro de los cuales se establecen los procesos que **EMSA E.S.P.**, considera necesarios para la prestación de sus servicios.

En el siguiente gráfico, se determina el macroproceso estratégico, como la base de la pirámide, donde nace el direccionamiento de la organización, para posteriormente soportarse en los macroprocesos de apoyo, evaluación y control, que permiten el resorte necesario para el funcionamiento de los macroprocesos CORE que determinan la entrega del producto final, asegurando la satisfacción de nuestros clientes.

Figura No.3 – Pirámide del SIG

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

4.4.2

El sistema integral de gestión de La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, se documenta a través de:

- El manual del sistema integral de gestión, la política y los objetivos integrales, contenidos en este documento.
- Los procedimientos documentados establecidos como requisitos obligatorios por la norma ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 55001:2014 y el modelo guía RUC, establecido por el Consejo Colombiano de Seguridad.
- La caracterización de procesos, perfiles de cargo, los manuales de políticas y lineamientos, reglas de negocio, caracterización de procesos, procedimientos y los formatos evidenciados como necesarios para la realización de los procesos.
- Los requerimientos y especificaciones del cliente.
- Normas técnicas, regulatorias y legales.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección de La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, expresa su compromiso con la implementación, funcionamiento y mejoramiento continuo del sistema integral de gestión y da explícito respaldo a las directrices y compromisos manifestados en este manual, así:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema integral de gestión.
- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer las partes interesadas, así como los requisitos legales y reglamentarios.
- Asegurando que se establecen los objetivos y la política integral de gestión, acogiéndolos y respaldándolos, verificando que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema del Sistema integral de Gestión en los procesos de negocio de la organización.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

- Asegurando que se establece el Plan Estratégico de Gestión de Activos - PEGA y definiendo el portafolio de activos cubierto por el alcance del sistema de gestión de activos.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurándose que se tengan recursos necesarios que apoyan el mantenimiento y cumplimiento del sistema integral de gestión.
- Dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema integral de gestión.
- Realizando las revisiones por la dirección del sistema integral de gestión.
- Participando activamente en la implementación y mantenimiento del sistema integral de gestión.
- Promoviendo la mejora.
- Promover la colaboración multifuncional dentro de la organización.
- Apoyando otras funciones de gestión y roles pertinentes de la dirección, para demostrar cómo se aplica su liderazgo en sus respectivas áreas de responsabilidad.
- Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la EMSA E.S.P, que apoye los resultados previstos en el sistema integral de gestión.
- Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.
- Asegurando que se establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores.
- Apoyando el establecimiento y funcionamiento de los comités.

5.1.2 Enfoque a partes interesadas

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, asegura que los requisitos a las partes interesadas se determinen, se comprendan, se cumplan de manera regular y se satisfagan a través del cumplimiento de las directrices del sistema integral de gestión.

Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del producto y/o servicio y la capacidad de aumentar la satisfacción de todas las partes interesadas.

EMSA E.S.P., realiza encuestas de satisfacción como herramienta para determinar el grado en el cual el cliente percibe y valora la efectividad de los servicios recibidos en respuesta a sus solicitudes. Con base en la información recolectada se establecen estrategias y proyectos dirigidos a satisfacer las necesidades del cliente tanto interno como externo.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

5.2 Política Integral de Gestión

5.2.1 Establecimiento de la Política Integral de Gestión

La política, es el producto de los análisis de las necesidades de las partes interesadas, alineados con el compromiso de la administración de satisfacer tales necesidades y garantizar el cumplimiento del marco legal aplicable, las buenas prácticas ambientales y la prevención de enfermedades y accidentes laborales.

La empresa **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P**., comercializadora y distribuidora de energía eléctrica, establece su Política Integral en seguridad, salud en el trabajo, medio ambiente, gestión de activos y calidad, y se **compromete a**:

1. Gestionar energía y soluciones tecnológicas, con altos estándares de calidad.

2. Proteger la seguridad y la salud de los trabajadores, aplicando buenas prácticas orientadas a proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de enfermedades, accidentes y deterioro de la salud relacionadas con el trabajo.

3. Identificar los peligros, evaluar, valorar los riesgos y establecer los respectivos controles, con el fin de eliminar peligros y reducir riesgos.

4. Proteger el medio ambiente aplicando buenas prácticas para prevenir la contaminación e impactos socioambientales.

5. Contar con la estructura y el talento humano requerido para las necesidades de crecimiento del negocio, fortaleciendo competencias, promoviendo la participación y consulta de los trabadores y sus representantes.

6. Gestionar los activos del servicio de transmisión regional y distribución local, teniendo en cuenta el costo, riesgo y desempeño de los mismos a lo largo de su ciclo de vida.

7. Mantener el sistema integral de gestión, mediante la mejora continua de los procesos con un enfoque basado en riesgos, trabajando con sentido social y en armonía con el medio ambiente, con atención amable y oportuna a nuestros grupos de interés, previniendo daños a la propiedad, dando cumplimiento a los requisitos legales, regulatorios y reglamentarios aplicables.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, con el fin de lograr altos estándares de calidad, seguridad y salud en el trabajo, ambiente y gestión de activos, ha definido su política estableciendo la importancia de la prevención de los riesgos e impactos y declara su especial interés en la protección y la integridad de sus partes interesadas que se ven involucradas en sus operaciones.

El alcance de la política integral es:

- **Ofrece el servicio de energía eléctrica con calidad** y excelencia en los servicios prestados garantizando la solución oportuna a las necesidades de los clientes a fin de lograr su satisfacción y obtener su reconocimiento.

- **Se apoya en la mejora continua de los procesos con un enfoque basado en riesgos**, optimizando la infraestructura y asignando recursos para mantener y mejorar continuamente sus operaciones, así como el sistema integral de gestión.

- **Desarrolla competencias del talento humano**, apoyando la formación de los colaboradores a fin de contar con un recurso humano calificado y comprometido.

- Implementa **buenas prácticas ambientales**, creando el compromiso de, prevención de la contaminación y **daños a la propiedad e impactos socio-ambientales**, fortaleciendo la participación de las partes interesadas en la toma de conciencia para la protección del medio ambiente.

- Realiza actividades de promoción y prevención en Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante la implementación de buenas prácticas y actividades diferenciales encaminadas a la **prevención de las lesiones personales, accidentes de trabajo y enfermedades laborales**.

- Es compromiso permanente de la organización con el sistema integral de gestión, cumplir el Marco Legal Colombiano y otros requisitos suscritos por la organización.

- La empresa identifica sus **grupos de interés**, establece su compromiso con ellos e implementa mecanismos para facilitar las interacciones y el cumplimiento de los compromisos adquiridos implementando actividades de responsabilidad social.

- Administración del **portafolio de activos** a cargo de EMSA, el cual considera a todos los activos físicos pertenecientes al servicio de distribución de energía del mercado Meta, específicamente las líneas, subestaciones y equipos asociados.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

5.2.2 Comunicación de la Política Integral de Gestión

Esta política es comunicada entendida y aplicada por las partes interesadas de la organización que tengan contacto e incidencia directa con la prestación del servicio.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La alta dirección de La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, se asegura que las responsabilidades y autoridades de los roles pertinentes se asigne y comunique dentro de la organización, para lo cual establece a través de los cargos definidos en la estructura gubernativa los respectivos perfiles, así como en los procedimientos, caracterizaciones y reglas de negocio. Estos son validados y aprobados por alta dirección antes de su divulgación definitiva.

La totalidad de los colaboradores de **EMSA E.S.P.**, cuenta con la formación académica y el entrenamiento necesario para realizar de manera competente las actividades encomendadas, las cuales son evaluadas a través de mecanismos como la evaluación de desempeño en los diferentes niveles de la organización, permitiendo verificar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los mismos.

5.4 Consulta y participación de los trabajadores

La ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P., brinda a los trabajadores los recursos para la consulta y participación, mediante la conformación y funcionamiento de:

- El COPASST.
- El Comité de Convivencia Laboral.
- El Comité de Seguridad Vial.

De igual forma los trabajadores de todos los niveles de EMSA E.S.P, cuentan las condiciones para participar libremente en las brigadas de emergencias, sindicatos y otros escenarios participativos.

6 PLANIFICACION

6.1 Acciones para abordar riegos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

Al momento de planificar el sistema integral de gestión, La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, tuvo en cuenta su entorno interno y externo para el logro de sus propósitos, su direccionamiento estratégico, así como sus necesidades y expectativas de sus partes interesadas, riesgos y oportunidades que son necesarios abordar para asegurar que el sistema integral de gestión permita:

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

- Lograr los resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir y reducir los efectos no deseados.
- Lograr la mejora continua.

EMSA E.S.P., realiza el proceso de planificación del sistema integral de gestión a través de la definición de los procesos organizacionales, las metodologías de trabajo que se consideren necesarias, los controles operativos, los registros y la determinación de las habilidades necesarias de los colaboradores, así como las acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Para mantener la integridad del sistema, cuando se implementan cambios en este, se realizan revisiones por la alta dirección donde se analizan las modificaciones y se establecen las acciones necesarias para que estos cambios no impacten la prestación del servicio, y en los casos que sea necesario se definan cronogramas de trabajo.

Las acciones tomadas por **EMSA E.S.P.**, para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales a:

6.1.2 Determinación de Riesgos y Oportunidades

Para la identificación, abordaje y gestión de los riesgos y oportunidades se cuenta con procedimientos documentados definidos por cada uno de los procesos, además; se cuenta con el manual integral de riesgos el cual determina la metodología para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos; el cual establece un lenguaje unificado al interior de la compañía para la adecuada implementación del Sistema de Gestión del Riesgo y describir los elementos que lo componen.

Su seguimiento se encuentra contemplado en el Manual integral de Gestión de Riesgos, establece la periodicidad para el monitoreo de los riesgos y oportunidades y su plan de manejo por parte de los dueños de procesos, así como el seguimiento anual teniendo en cuenta la valoración del riesgo y su priorización para su impacto y retroalimentar a la Alta Dirección.

❖ **Aspectos e Impactos Ambientales**

Para la identificación de los aspectos ambientales la organización cuenta con una matriz de “Aspectos Ambientales, Valoración y Determinación de Control Riesgo e Impactos”.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, tiene establecido y mantiene procedimientos para la continua identificación de peligros, aspectos ambientales, identificación de requisitos legales y otros requisitos, valoración de riesgos y determinación de controles de riesgos e impactos, los cuales incluyen actividades

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

rutinarias y no rutinarias, de todo el personal en su sitio de trabajo, instalaciones propias de la empresa y provistas por terceros.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, asegura que basados en los resultados de las valoraciones se determinan los controles necesarios.

❖ **Riesgos y peligros asociados al trabajo**

Con la determinación de los controles de riesgos e impactos valorados asociados a las actividades de La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, se definen prioridades y se encaminan acciones para el control de los mismos, se tiene en cuenta el siguiente orden jerárquico, para la intervención de los riesgos identificados:

- Eliminación.
- Sustitución.
- Controles de ingeniería.
- Precauciones y/o controles administrativos
- Equipos de Protección Personal.

Las medidas de control enunciadas hacen parte de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial y ambiental.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, de conformidad con las disposiciones legales, realiza seguimiento y medición periódica de la efectividad de las medidas de control de riesgos e impactos, de su actividad, de acuerdo con la identificación de peligros, aspectos ambientales, valoración y control de riesgos e impactos. En caso de que La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, le otorgue un contrato a un tercero la gestión del riesgo se debe ajustar a las condiciones establecidas por la empresa y en caso contrario cuando La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, sea contratada, esta deberá ajustar su sistema de gestión de riesgo a las condiciones de la empresa contratante.

Con el procedimiento gestión del cambio, La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, identifica los peligros, realiza la valoración de los riesgos y determina los controles asociados para los cambios que se tengan planeados en el sistema integral de gestión de SSTA, antes de introducir tales cambios.

Se tienen definidos los mecanismos para el reporte y control de actos y condiciones de riesgo.

❖ **Administración de contratistas y proveedores**

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, asegura que los bienes y servicios adquiridos para el desarrollo de los procesos del sistema integral de gestión SSTA, cumplan con las especificaciones establecidas. Para ello aplica los criterios establecidos en el reglamento de contratación de la empresa.

A través de los requisitos y especificaciones definidas en los términos de referencia o solicitudes de oferta para la adquisición de los bienes y servicios, La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, establece la capacidad y experiencia de los contratistas y proveedores para suministrarlos.

Se realizan evaluaciones a los proveedores conforme a la guía técnica de evaluación y reevaluación de proveedores, se conservan los registros de las evaluaciones de proveedores, análisis de datos y planes de mejoramiento. El administrador del SIG comunicará el resultado de la evaluación final al proceso de abastecimientos para su posterior tabulación y publicación en la INTRANET.

- **Programas de gestión de riesgos prioritarios.**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, tiene establecido y mantiene un programa de gestión para los riesgos prioritarios que generan accidentes de trabajo.

En La evaluación periódica de los programas de gestión de riesgo prioritario están planteados los indicadores de cobertura y efectividad.

- **Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, cuenta con un subprograma de medicina preventiva y del trabajo, en el que se presentan las estrategias y recursos para su realización.

Dicho Programa establece el seguimiento, las revisiones y los registros del progreso frente al cumplimiento de los objetivos y en caso de ser necesario se actualizan las estrategias descritas en el programa.

- **Evaluaciones Médicas**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, cuenta con un procedimiento que describe la realización de las evaluaciones médicas, basado en los requerimientos del cargo, practicadas a todos los trabajadores.

El mismo procedimiento define la realización de exámenes periódicos de reubicación y post- incapacidad, según la legislación vigente e incluye a los trabajadores de todas las sedes, los cuales son practicados por profesionales certificados y avalados.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Todos los exámenes médicos practicados, tienen como respaldo una historia clínica en el trabajo, que contiene la aptitud para el cargo y la ubicación respectiva, incluye las recomendaciones con respecto a los hallazgos encontrados.

Las historias clínicas en el trabajo son manejadas confidencialmente por la entidad realizadora de las evaluaciones médicas, se hace énfasis permanente por parte de la **EMSA E.S.P.**, en el carácter de confidencialidad y la reserva profesional. Solo se podrá dar a conocer la historia Clínica Médica en el trabajo en los casos establecidos por la ley.

- **Actividades de promoción y prevención en salud**

• **Riesgos de Salud Pública:** La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, identifica los riesgos de salud pública, propios de la región y a través de la consulta con las entidades de salud de la zona, establece un plan de acción para la implementación de las medidas de control de los riesgos como:

Diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones relevantes como enfermedades transmitidas por el agua y los alimentos, enfermedades inmuno prevenibles, enfermedades transmitidas por picaduras de insectos, mordeduras de serpientes, enfermedades de transmisión sexual.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, busca permanentemente el mejoramiento continuo de la calidad de vida laboral, Apoyándose en los programas de vigilancia epidemiológica, identificando claramente los riesgos relacionados con el trabajo y presentando planes para su control, que incluyen actividades de promoción de la salud y capacitación.

Se tienen definidas formalmente en el Código de buen Gobierno, políticas de promoción y prevención de no alcohol, drogas y tabaquismo, igualmente estás son acompañadas por campañas de promoción para la reducción del consumo y el riesgo.

- **Programas de vigilancia epidemiológica**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza el diagnóstico de salud de la población trabajadora, dando cumplimiento a la legislación vigente.
Se cuenta con protocolos de vigilancia epidemiológica en el trabajo y registros asociados a la implementación de los programas de vigilancia epidemiológica.

La evaluación periódica del sistema de vigilancia epidemiológica está planteada en términos de indicadores de gestión (cobertura y eficacia), indicadores de impacto (incidencia y prevalencia), análisis de tendencia, replanteamiento de las actividades de los programas e implementación de los planes de acción.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

- **Registros y estadísticas en salud**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, lleva registros estadísticos que incluyen recolección, análisis y establecimiento de planes de acción resultantes, de:

- Primeros Auxilios.
- Morbi-mortalidad.
- Ausentismo laboral.

- **Subprograma de higiene industrial**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, en armonía con las disposiciones legales, cuenta con un subprograma de Higiene Industrial.

Este subprograma tiene un enfoque preventivo que identifica, evalúa y controla los factores de riesgo antes de que se presenten efectos nocivos sobre la salud. En la implementación de las actividades se tiene en cuenta la interacción con los subprogramas de medicina preventiva y de seguridad industrial.

Las medidas de intervención buscan eliminar el control del factor de riesgo en la fuente que lo genera (ej. Ruido, cambio o mantenimiento de equipos), en el medio (ej. Barreras insonorizantes) y en última instancia protegiendo al trabajador con equipos de protección personal (ej. Protectores auditivos).

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, garantiza que los elementos de protección personal están homologados y son los apropiados para el factor de riesgo específico identificado.

Como complemento de lo anterior, las mediciones realizadas por contratistas son efectuadas con equipos que cuentan con certificados de calibración y mantenimiento y personal idóneo con el fin de garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos. Los registros se evidencian dentro de los estudios entregados.

- **Subprograma de Seguridad Industrial**

- **Estándares y Procedimientos**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, en armonía con las disposiciones legales, tiene definidos procedimientos documentados acordes con la definición y el tratamiento de sus riesgos, Manuales y Procedimientos Operativos con criterios de seguridad. Se tienen identificadas las actividades críticas de los Procesos de la empresa y se tienen documentados procedimientos seguros para ejecutar las tareas críticas, dichos procedimientos han sido divulgados a personal interno y contratistas.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Antes de iniciar labores, se genera un check list de seguridad, a fin de revisar los aspectos críticos de la operación y en caso de que esta sea desarrollada por personal contratado, los procedimientos son sometidos a revisión, por personal de seguridad y salud en el trabajo de la compañía.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, acatará en todo momento las normas y procedimientos de permisos de trabajo de la compañía que haya solicitado sus servicios, siempre y cuando estos no vayan en detrimento de los propios existentes, así mismo exigirá el cumplimiento a sus contratistas.

- **Estado de equipos y herramientas de trabajo críticos**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, tiene definido:

- La vida útil de los equipos y herramientas para realizar tareas críticas durante el proceso.
- La realización y el método de registro de las inspecciones preoperacionales para los equipos y herramientas, para realizar tareas críticas durante el proceso.
- Un control del estado y uso de los equipos y herramientas para realizar tareas críticas durante el proceso.
- Registros sobre instrucciones a los trabajadores sobre el uso y mantenimiento de los equipos y herramientas, para realizar tareas críticas durante el proceso.
- Un mecanismo para el manejo de equipos y herramientas defectuosas.
- Un procedimiento para la selección y uso de equipos y herramientas según criterios de seguridad.
- Un mecanismo de divulgación para dar a conocer estos procedimientos a los trabajadores.

- **Elementos de Protección Personal**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, de conformidad con las disposiciones legales, analiza las necesidades de los elementos de protección personal requeridos por los procesos, puestos de trabajo o actividades especiales que se desarrollan en la empresa; se cuenta con un manual para la selección y uso de EPP, se llevan registros y se toman acciones de mejora cuando hay desviaciones. Los EPP están acordes con los riesgos existentes en la realización de la actividad y se encuentran en condiciones satisfactorias. Los trabajadores conocen y cumplen los estándares para el mantenimiento, reposición y disposición final de los EPP. Se cuenta con un sitio adecuado para el almacenamiento de los EPP.

Se hace partícipe al trabajador en la selección de los EPP para garantizar su uso y adaptabilidad; a través de capacitaciones se busca que los trabajadores interioricen la

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

importancia de uso y cuidado de los EPP suministrados.

- **Hojas de Seguridad de Materiales y Productos**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, dando aplicación a las disposiciones legales, tiene disponibles las Hojas de Seguridad de Materiales y Productos utilizados o generados en la prestación del servicio y a las cuales están expuestas las personas; además, se brinda capacitación a los empleados en el conocimiento de dichas hojas de seguridad y se evalúa su entendimiento; la misma exigencia se hace extensible a sus contratistas.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, cuenta con un procedimiento para el transporte de materiales peligrosos y dispone de las tarjetas de emergencia donde se identifica las características del producto transportado.

- **Planes de Emergencia**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, cuenta con una evaluación de los riesgos, donde se identifican las amenazas de origen natural y antrópicas, así mismo dispone de los medios de protección, acordes con los riesgos y estos están alineados con el plan de emergencias., La empresa pone en práctica el plan de emergencia realizando simulacros para que en caso de presentarse una emergencia, la organización pueda responder de forma efectiva y eficientemente a la situación de emergencia, de manera que se reduzca la afectación a personas, la propiedad y el ambiente.

Se cuenta con un Plan Estratégico de Seguridad, que contiene:

- Objetivos generales y específicos.
- Alcance (cobertura de todos los procesos y actividades).
- Identificación y evaluación de riesgos y escenarios de emergencia.
- Estructura organizacional para atender la emergencia incluyendo funciones y responsabilidades.
- Programación para realización de simulacros.
- Listado de medios de protección o controles disponibles en las instalaciones para la mitigación de los riesgos.

Un Plan operativo que involucra los siguientes aspectos:

- Procedimientos operativos normalizados para el control de emergencias.
- Establecimiento del MEDEVAC.
- Las bases y los mecanismos de reporte inicial de las emergencias que ocurran.
- Notificación.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

• Mecanismo de evaluación de las emergencias y activación de la atención de éstas.
• Equipos mínimos requeridos para atención primaria de la emergencia.
• Convenios o acuerdos para contar con el apoyo (equipos, brigadas, entre otros) de otras entidades.
• Recurso humano entrenado para la atención de la emergencia.
• Difusión del plan a todos los empleados.
• Centro de coordinación de operaciones.
• Sistema para informar a los medios de comunicación, conocimiento del conducto regular de la operadora.
• Criterios para determinar la finalización de la emergencia.
• Funcionamiento y apoyo del plan de contingencias al plan de contingencias del contratante.
• Un plan de contingencias alineado con el de la empresa contratante.
• Registros de simulacros realizados, análisis de resultados y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas derivadas de los simulacros.
• Para el caso de derrame de hidrocarburos, derivados, sustancias nocivas en aguas marinas, fluviales o lacustres, debe utilizarse un formato sobre reporte inicial del derrame a la contratante y autoridad ambiental pertinente.

Un Plan Informático, a fin de mantener actualizada la siguiente información:

- Entidades de apoyo y socorro en atención de emergencias en la región.
- Conformación de la brigada.
- Mapas, planos o dibujos de las instalaciones donde se identifican equipos, áreas de riesgo, número de personas, salidas de emergencia, rutas evacuación, señalización, etc.
- Equipos para atención de emergencias y ubicación de éstos.
- Base de datos de proveedores y contratistas para el apoyo en emergencias

❖ **Subprograma de Gestión Ambiental**

❖ **Estándares y Procedimientos**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, Identifica las necesidades de controles operacionales, tales como procedimientos documentados, instrucciones de trabajo, controles físicos, contratos y acuerdos con proveedores, acorde con la legislación ambiental vigente para minimizar, prevenir o evitar los impactos ambientales identificados, en las actividades u operaciones.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, ha documentado y divulgado los procedimientos para el manejo ambiental.

Los trabajadores han sido entrenados para saber qué hacer cuando se presenten situaciones de emergencia ambiental.

Se tienen establecidos mecanismos de seguimiento y medición a las medidas de control ambiental. De igual forma, se cuenta con los certificados de calibración y registro de mantenimiento de los equipos utilizados para las mediciones.

- **Plan de Gestión de residuos**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, en cumplimiento con las disposiciones legales, ha establecido un plan de manejo integral de sus residuos, inventariando los residuos generados, definiendo condiciones de almacenamiento, transporte y disposición final de acuerdo a la legislación ambiental vigente; Igualmente, exige lo mismo a sus contratistas.

La empresa identifica los residuos peligrosos generados y su manejo se realiza conforme a las regulaciones ambientales.

- **Programas de Gestión Ambiental**

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, cuenta con programas de gestión ambiental, adicionalmente con un cronograma general de las actividades para cada uno de los programas, dirigido a cumplir las metas y objetivos ambientales.

Los programas son acordes con los planes ambientales con los que la **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, se ha comprometido.

La empresa demuestra su implementación conservando los registros correspondientes.

Los cronogramas de actividades pueden sufrir modificaciones, atendiendo las necesidades de la empresa. Estos programas son presentados, de forma tal que el personal que los ejecuta conozca que hacer en cada una de sus diferentes etapas.

Los programas de gestión ambiental incluyen:

- Objetivos y metas cuantificables
- Responsables Acciones Recursos
- Cronogramas de actividades
- Seguimiento, revisión y registro del progreso frente al cumplimiento de los

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

objetivos y actualización de las estrategias y planes.

La evaluación periódica de los programas de gestión ambiental, son planeados de acuerdo a los cronogramas definidos y se cuenta con indicadores (cobertura y eficacia, resultados de los indicadores, análisis de tendencias, replanteamiento de las actividades de los programas de gestión, seguimiento de los planes de acción o toma de decisiones de acuerdo con los resultados de la evaluación.

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, entiende y es consciente de que sus actividades serán afectadas por los requisitos legales y otros requisitos, por ello se evalúa periódicamente la conformidad con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos a través del nomograma de EMSA, que incluyen los aspectos de calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiente.

Los requisitos legales y otros requisitos pueden dar como resultado riesgo y oportunidades para la organización.

Para el caso de los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo, La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, conformidad con las disposiciones legales, cumple con todos sus colaboradores en:

- Afiliarlo a una entidad administradora de riegos laborales (A.R.L.), igualmente, exige lo mismo a sus contratistas.

- Afiliarlo a las entidades promotoras de salud (E.P.S.), igualmente, exige lo mismo a sus contratistas.

- La capacidad de demostrar la afiliación de su personal al sistema genera de pensiones, igualmente, exige lo mismo a sus contratistas.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, de conformidad con las disposiciones legales, tiene un Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial actualizado. Este Reglamento es difundido a todo el personal y contratistas, a través de la inducción y reinducción. Adicionalmente se encuentra publicado, en sitios visibles de las diferentes sedes de La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, y a disposición de todo el personal, para consulta de las partes interesadas.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, acorde con las disposiciones legales, tiene definido y en funcionamiento un Comité Paritario, se cuenta con la conformación y funcionamiento mensual del comité, se conservan registros de las acciones

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

desarrolladas de acuerdo con la Resolución No. 2013 de 1986 y el Decreto 1295 de 1994 de los Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, motiva, mantiene y promueve el funcionamiento del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo e Igualmente exige lo mismo a sus contratistas.

6.2 Objetivos del Sistema Integral de Gestión y planificación para lograrlos

6.2.1

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, establece los objetivos, metas y programas alineados con el plan estratégico corporativo (PEC), la política Integral y las necesidades y requerimientos de las partes interesadas.

El establecimiento de estos objetivos conllevó a la revisión de: los resultados de la identificación de peligros, valoración y determinación de controles de riesgos, indicadores de desempeño, requisitos legales y otros, aspectos ambientales significativos, revisión por la alta dirección, cambios tecnológicos, incidentes, registros de no conformidades y actividades de mejoramiento, la ejecución de los recursos asignados entre otros.

El grado de cumplimiento de los objetivos, metas y programas se evalúan periódicamente, estos se conservan, al igual que los registros de las revisiones y seguimientos.

Los objetivos del sistema integral son conocidos, entendidos y aplicados por todo el personal de la **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, ellos son:

Sistema de gestión de calidad

- ✓ Permanecer rentable en el tiempo
- ✓ Asegurar la calidad del servicio
- ✓ Aumentar la satisfacción del cliente y obtener su reconocimiento
- ✓ Promover el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como el mejoramiento continuo del Sistema Integral de Gestión.
- ✓ Desarrollar competencias del talento humano.
- ✓ Gestionar los riesgos y oportunidades del SIG

Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

- ✓ Fortalecer participación de trabajadores y contratistas en la gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Reducir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

- ✓ Garantizar el cumplimiento de la legislación en seguridad y salud en el trabajo.

Sistema de gestión ambiental

- ✓ Fortalecer participación de trabajadores y contratistas en la protección del medio ambiente.
- ✓ Aplicar buenas prácticas para prevenir la contaminación e impactos ambientales
- ✓ Garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental.

Sistema de gestión de activos

- ✓ Gestionar eficientemente los costos de administración, operación y mantenimiento de la base regulatoria de activos
- ✓ Mejorar la ejecución presupuestal de las inversiones en activos aprobadas, respecto al año anterior
- ✓ Propender que el costo de la unidad constructiva se acerque al costo regulatorio reconocido
- ✓ Gestionar los riesgos del ciclo de vida de los activos de forma efectiva
- ✓ Asegurar la disponibilidad de activos del SDL y STR
- ✓ Asegurar la disponibilidad y continuidad del servicio

6.2.2

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, define en su cuadro de indicadores, que se va a hacer para el cumplimiento de este (intención del indicador y premisas), recursos, responsables, ficha técnica del indicador, periodicidad de recolección de la información según su frecuencia.

6.3 Planificación de los cambios

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, tiene contemplado el procedimiento Gestión del cambio, el cual describe la metodología y establece los lineamientos que permiten que los cambios permanentes o temporales, se lleven de una manera planificada y que se puedan identificar los riesgos asociados a los cambios y que puedan afectar la integridad del sistema de gestión, se consideran como fuentes o entradas de los cambios las siguientes: cambios en las instalaciones, infraestructuras y/o equipos que estén en operación o sean nuevas adquisiciones, nuevos procesos, cambios de estructura organizacional, cambios legislativos y tecnológicos, las condiciones anormales y situaciones de emergencia razonablemente previsibles, entre otros; considerando la disponibilidad de recursos, la asignación y reasignación de

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

responsabilidad y autoridades para la gestión del cambio. Las acciones consideradas para la gestión del cambio y su planificación se encuentran registradas en el formato de Gestión de cambio.

De manera específica se tienen identificados y documentados los cambios en los activos o los sistemas de activos en el **plan estratégico de gestión de activos "PEGA"**, los cuales incluyen: los cambios técnicos por incorporación de nuevos activos que corresponden a requerimientos del sistema, o por cambio por nueva tecnología, o por ampliación o remodelación de redes, o por incorporación de nuevas unidades constructivas para su reconocimiento o por incorporación de activos de terceros.

7 APOYO

7.1 Recurso

7.1.1 Generalidades

La **ELECTRIFICADORA DEL META 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 trámite de recursos en caso de no contar con los de la organización.

7.1.2 Personas

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, cuenta con personal que desarrolla actividades de forma consiente y que posee la competencia necesaria para la realización de las actividades de sus procesos.

La información relacionada con educación, experiencia y entrenamiento requeridos por el personal está documentada en los perfiles de cargo que contiene: responsabilidades generales y específicas, condiciones y requisitos del cargo, entrenamiento requerido, educación, conocimientos complementarios, experiencia y habilidades. Adicionalmente dentro de las caracterizaciones de procesos se puede evidenciar los entregables y/o rendición de cuentas, pudiendo identificar a quién y qué se entrega. Los registros respectivos al cumplimiento de la aplicación de estos perfiles se hallan en la historia laboral de cada colaborador.

Las responsabilidades para el desarrollo de actividades específicas se complementan con las establecidas en la documentación del sistema de gestión, tales como: planes de

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

gestión de activos, caracterizaciones, manuales de políticas, lineamientos y reglas del negocio, los procedimientos y demás documentos del proceso.

7.1.3 Infraestructura

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr los objetivos trazados, la infraestructura incluye:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados
- Activos eléctricos (Redes, Subestaciones, entre otros).
- Equipo de procesos (Hardware y Software).
- Servicio de apoyo como transporte.
- Tecnologías de la información y la comunicación.
- Herramientas y equipos.

Para garantizar la operación y mantenimiento de los diferentes activos productivos, se cuenta con planes de gestión de subestaciones y de líneas y redes, así como el plan de gestión de TICs, entre otros, y se conservan registros de las actividades ejecutadas.

Igualmente, se exigirá lo mismo a sus contratistas para garantizar la confiabilidad y seguridad de los equipos utilizados por estos.

Además, provee el mantenimiento necesario a los bienes muebles e inmuebles y a los equipos requeridos para la realización de los procesos del sistema integral de gestión, garantizando así la confiabilidad de los servicios entregados a las partes interesadas.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, determina, provee y mantiene los recursos necesarios que garanticen las condiciones para la operación de los procesos y la conformidad de los productos y/o servicios.

Los programas y subprogramas de bienestar social, seguridad, salud en el trabajo y el cumplimiento de la convención colectiva de trabajo, son herramientas que contribuyen a lograr un ambiente de trabajo adecuado, para garantizar el bienestar del personal y el cumplimiento de los requisitos del servicio.

Se cuenta con la matriz de identificación de riesgos y controles, una matriz de aspectos ambientales que permiten determinar los impactos, peligros y riesgos; se tienen en cuenta condiciones físicas, ambientales, u otras como: temperatura, iluminación y ruido.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Se cuenta con guías técnicas de procedimientos seguros de trabajo y cartillas de prevención de riesgo eléctrico.

El sistema de seguridad y salud en el trabajo es una herramienta que contribuye a lograr un ambiente de trabajo adecuado para garantizar el bienestar de los colaboradores y el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, posee y proporciona al personal los recursos necesarios para confirmar la validez, fiabilidad de los resultados del servicio, cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos, de los cuales se conservan evidencias de las actividades de control realizadas.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, verifica que los medidores de energía eléctrica antes de su uso hayan sido calibrados contra patrones certificados conforme a normas reconocidas de acuerdo con los protocolos de prueba expedidos por laboratorios acreditados por la entidad competente.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, maneja este requisito por medio del modelo de contratación, el control se efectúa a través del seguimiento y verificación del servicio o producto comprado.

Las actividades de calibración son desarrolladas por terceros tanto para el control de medidores de fronteras comerciales, como los de los usuarios regulados, de acuerdo con el Plan de Gestión de Medidores de frontera.

En el caso de los medidores de calidad de potencia, se asegura la confiabilidad de la medición a través de la implementación de las disposiciones definidas en el Plan de Gestión de medidores de calidad de potencia.

En el evento de que los medidores de energía eléctrica presenten desviaciones por contrastación, este es retirado y enviado al laboratorio para su respectiva verificación. Si el resultado es conforme se reinstala el medidor. Si el resultado no es conforme, el equipo se rechaza y se realizaran los correspondientes ajustes de la liquidación del consumo a facturar de acuerdo con la normatividad, y deberá instalarse uno nuevo.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Los equipos de medición usados por las cuadrillas de mantenimiento e instalación de medidores tienen una función más de indicador y detección, para saber si las líneas están energizadas o si presentan variaciones, los equipos de medida utilizados para ello como voltímetros y pinzas amperímetricas.

Para medir los parámetros del producto entregados a los clientes se realizan con instrumentos de una clase de precisión dentro de los rangos establecidos en la regulación para el suministro del servicio, de acuerdo con el código de medida de la CREG. El proceso Control de Energía a través de terceros, efectúa la revisión de equipos que real o potencialmente puedan afectar los resultados en cuanto a la facturación de los usuarios.

En caso de que el equipo se considere no apto para su propósito, se deberán tomar las acciones adecuadas cuando sean necesarias.

La empresa tiene incluido dentro del SG-SSTA equipos y fichas individuales que permiten dar a conocer las características del equipo, uso adecuado y el manejo de las sustancias peligrosas, con el fin de prevenir y mitigar riesgos tanto en seguridad, salud en el trabajo y a su vez evitar la contaminación ambiental dentro de las instalaciones.

7.1.6 Conocimiento de la organización

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, para lograr la conformidad del producto y/o servicio se basa en la normatividad del sector, y se asegura que el personal actualice sus conocimientos, a través de capacitación, mesas intersectoriales, conferencias, talleres entre otros, e igualmente utiliza la recopilación de conocimientos proveniente de los colaboradores, proveedores, conocimientos adquiridos con la experiencia y lecciones aprendidas; se cuenta con los respectivos registros que acreditan los conocimientos adquiridos, se comparten los resultados y a partir de estos se toman decisiones fundamentadas en hechos para las mejoras en los procesos.

7.2 Competencias

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, desde la selección del personal, se asegura que los colaboradores cumplan con los requisitos establecidos para el cargo (formación, educación y experiencia).

EMSA ESP, cuenta con un programa de capacitación que brinda el entrenamiento necesario del personal para alcanzar o mantener las competencias requeridas, tanto del cargo, como de los aspectos de calidad, gestión de activos, seguridad y salud en el trabajo y ambientales aplicables.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Con el fin de actualizar el nivel de competencia con lo establecido o necesitado por la empresa, los líderes identifican las necesidades de capacitación como resultado de las evaluaciones de desempeño o el seguimiento a las actividades de los colaboradores, o la necesidad de actualización, de tal forma que se determina el entrenamiento necesario y posteriormente la efectividad de las capacitaciones recibidas por el personal; las necesidades detectadas son incluidas en el plan de capacitación del periodo correspondiente.

Se conservan los registros de la competencia del personal en las respectivas hojas de vida.

El personal de la **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, y los contratistas que realizan actividades para la **EMSA E.S.P.**, conocen los riesgos e impactos a los cuales se encuentran expuestos en el ejercicio de sus actividades, los identifican y aplican o apoyan las medidas que se establecen para mitigar su exposición y efecto, de acuerdo con los controles establecidos en la Matriz de identificación de riesgos y peligros.

7.3 Toma de conciencia

Como herramienta de la toma de conciencia, se cuenta con un manual de inducción y re inducción del sistema integral de gestión que se realiza al personal el cual incluye: generalidades de la empresa, aspectos en temas de calidad, gestión de activos, seguridad, salud en el trabajo, medio ambiente y riesgos, con el fin de que las partes interesadas se familiaricen con los lineamientos corporativos, para fomentar el trabajo en equipo, la integración del personal a los modelos de trabajo, logro de los objetivos propuestos, reducción de reprocesos, prevención de materialización del riesgo y promoviendo la comprensión de las responsabilidades e interacciones y la importancia de su aplicación para la organización.

Dentro de las estrategias para toma de conciencia en el Sistema Integrado de gestión y los efectos potenciales de no cumplir con las disposiciones establecidas están:

- Semana SISAC
- Inducción y reinducción
- Evaluación de desempeño
- Capacitación en temas del Sistema Integrado de Gestión
- Participación en la construcción y actualización de la documentación de los procesos
- Divulgación y socialización de temas relacionados con el Sistema Integrado de gestión
- Auditorías internas

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

7.4 Comunicación interna y externa

La ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P., mantiene canales de comunicación interna utilizando las siguientes herramientas: intranet, correo electrónico, memorandos, circulares, carteleras internas, boletín interno, ejecución de las actividades previstas en los procedimientos, caracterizaciones, manuales, formatos y reuniones formales e informales en todos los niveles; y canales de comunicación externa como correo electrónico, correspondencia, extranet.

Adicionalmente, La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, desarrolla programas y actividades tendientes a mejorar la participación del personal en compromiso con el sistema Integral de Gestión, tales como:

- Conversatorios
- Carteleras
- Periódicos
- Intranet
- Plan de comunicaciones
- Emisiones radiales “CONECTESE”
- Comités
- Semana SISAC
- Boletines

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, comunica las políticas a través de la página web, y a los visitantes al ingreso a las instalaciones, sobre los riesgos a los que se puede encontrar expuesto y cómo actuar en caso de emergencia.

A la comunidad y autoridades se les informa sobre maniobras y posibles riesgos que puedan presentarse en la prestación del servicio, además de informarles acerca de actividades encaminadas al cuidado del medio ambiente, enfatizando en el uso racional de la energía eléctrica. Al interior de la organización, se realizan actividades de simulacros, prevención y atención de emergencias.

La empresa tiene documentada la matriz de comunicaciones, la cual que incluye las comunicaciones por subproceso, internas y externas pertinentes al sistema integrado de gestión y permite identificar:

- ¿Qué se desarrolla en el área?
- ¿Qué comunica?
- ¿Cuándo?
- ¿A quién?
- ¿Cómo comunica?

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito”

- Responsable de comunicar
- ¿Con qué frecuencia comunica?
- Evidencia

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema integral de gestión de La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, se documenta a través de: políticas, objetivos, planes de gestión de activos, manuales, procedimientos, formatos, registros, instructivos, planes, requerimientos y especificaciones de las partes interesadas.

Todos los documentos se determinan como necesarios para asegurarse la eficaz planificación, estandarización, operación y control de los procesos. La EMSA, mantiene y aplica el procedimiento de información documentada, para asegurar el control y la disponibilidad de la información del sistema integral de gestión. El sistema asegura que toda la información documentada es guardada y conservada con el objetivo de garantizar su trazabilidad en el tiempo.

7.5.2 Creación y actualización

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, asegura que la información documentada del sistema integral de gestión es: revisada, aprobada y entendida desde su creación y/o modificación.

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

7.5.3 Control de la información documentada

A través del administrador del sistema integral de gestión se asegura que las versiones de la documentación usada por el personal para la realización de los procesos es la vigente, el control se lleva mediante el mantenimiento de un listado maestro de documentos.

Los documentos de origen externo que son necesarios para la planificación y operación del sistema son controlados de la siguiente manera:

- Cada dueño o líder del proceso a fin de que sean incluidos en el normograma.
- A través del sistema de información documental “ORFEO”, permitiendo garantizar la trazabilidad de la información documentada de carácter interno y externo.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito”

- Mediante el listado maestro de información externa, el cual será controlado por las administradoras del Sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para el caso de los documentos obsoletos se guardan en una carpeta bajo responsabilidad del administrador del SIG.

La información documentada de la **EMSA E.S.P.**, está protegida adecuadamente contra perdida de la confidencialidad o perdida de integridad, lo cual se evidencia en contratos, políticas de tratamiento de datos y pie de página de los documentos.

Para el control de la información documentada la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda:

Distribución, acceso, recuperación y uso, se asegura que la información documentada sea legible, almacenada, preservada y retenida de tal forma que sea rápidamente recuperable y que no esté sujetos a daño o pérdida. La **EMSA E.S.P.**, establece y aplica para cada tipo de registro generado por el sistema integral de gestión un tiempo de retención acorde con la tabla de retención documental.

7.6 Requisitos de información de activos

EMSA E.S.P. ha determinado los requisitos de información para apoyar sus activos, la gestión de activos, el sistema de gestión de activos y el logro de sus objetivos organizacionales.

Y cuenta con el Manual de gestión de información de activos, el cual define los lineamientos que se tienen en EMSA, para la gestión de la información del portafolio de activos, considerando su ciclo de vida, la toma de decisiones y las necesidades de las partes interesadas, para asegurarse de que haya coherencia y trazabilidad entre los datos técnicos y contables y otros datos extra-financieros pertinentes.

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza la planificación, implementación y control de sus procesos necesarios para cumplir los requisitos del servicio y del Sistema Integral de Gestión, utilizando la información de las partes interesadas, la experiencia organizacional, los requerimientos de las entidades regulatorias, los objetivos, la información acerca de la infraestructura y su disponibilidad, recursos necesarios, los sistemas de información, los cronogramas de facturación, balance de energía proyectado, proyecciones de demanda, entre otros.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

La ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P., planifica, implementa y controla los procesos relacionados con el Sistema de Integrado de Gestión, para lo cual:

- Documenta e implementa las caracterizaciones y documentos relacionados con el ciclo de vida de los activos
- Documenta e implementa los planes de Gestión de Activos
- Implementa las acciones determinadas como controles para abordar los riesgos y oportunidades identificados, en los mapas de riesgos y oportunidades
- Documenta e implementa los manuales de políticas, lineamientos y reglas de negocio de los procesos
- Conserva la información documentada que permite dar evidencia de las actividades ejecutadas.

Como parte de esta planeación se cuenta con procedimientos, planes de mantenimiento de redes y subestaciones, plan de inversión, plan estratégico corporativo y presupuesto.

Dentro de la planeación de control operacional se considera el cálculo de la tarifa acorde con los lineamientos establecidos en la regulación y las pautas establecidas en el contrato de condiciones uniformes.

El control operacional de las actividades de las líneas de distribución y subestaciones es coordinado por el CSM (Centro de supervisión y maniobra).

La **EMSA E.S.P.**, controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

Para el control operacional de los procesos contratados externamente, se cuenta con un seguimiento y control mediante evaluaciones a proveedores, interventorías y auditorias de segunda parte.

Para la eliminación de los peligros y reducción de los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, se utiliza la siguiente jerarquía de los controles:

a) Eliminar el peligro.
b) Sustituir los procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos.
c) Utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo.
d) Utilizar controles administrativos, incluyendo la formación.
e) Utilizar los equipos de protección personal adecuados.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

8.1.1 Preparación y respuestas ante emergencias

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, cuenta con el plan de emergencias y plan de contingencia para responder a situaciones potenciales de emergencias ambientales y de SST; se efectúan simulacros para poner a prueba periódicamente las acciones a respuestas planificadas, después de que existen situaciones de emergencia se evalúan y revisan los procesos y las acciones de respuestas, se entrega información y formación con relación a la preparación y respuesta ante emergencias según corresponda, a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo el control de la organización.

8.2 Requisitos para el servicio

8.2.1 Comunicación con el cliente

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, maneja las siguientes herramientas para una mejor comunicación con el cliente:

- Factura.
- Contrato de condiciones uniformes.
- Cartillas.
- Actividades directas con las comunidades.
- Encuestas.
- Página WEB (www.electrificadoradelmeta.com.co).
- Medios masivos de comunicación.
- Buzón de sugerencias.
- Oficinas de servicio al cliente.
- Reuniones con representantes de la comunidad (alcaldes, personeros, concejales, vocales de control, entre otros).

8.2.2 Determinación de los requisitos para el servicio

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, determina los requisitos relacionados con el servicio por medio de las solicitudes o proyectos presentados por el cliente, la regulación, el contrato de condiciones uniformes y las normas técnicas.

8.2.3 Revisión de los requisitos para el servicio

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, revisa los requisitos del cliente relacionados con los servicios propios de los negocios de distribución y comercialización.

En esta revisión la **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, asegura que:

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

- Los requisitos del cliente estén claramente contenidos en su solicitud o proyectos presentados, que se encuentren dentro del alcance de los servicios ofrecidos por la empresa y las condiciones del contrato de condiciones uniformes.

- En caso de presentarse diferencias entre las solicitudes del cliente y lo que puede ofrecer La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, éstas son resueltas antes de concretarse algún acuerdo.

- Cuenta con la capacidad para atender los requisitos de la solicitud, mediante la consulta de los sistemas de información, estudios de la factibilidad de los servicios y la conveniencia empresarial

- Por requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio.

Se mantienen registros de las respuestas a las solicitudes o proyectos presentados por el cliente. En los proyectos se conservan evidencias de los resultados de la revisión de los planos, cálculos, acta de inspección técnica o datos del servicio de legalización, según el caso, que consolidan la información del servicio a entregar.
Como constancia de la capacidad de la **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, para cumplir con lo prometido se conserva el registro de los requerimientos del cliente y la solución implementada.

8.2.4 Cambios en los requisitos del servicio

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, se asegura que cuando se cambien los requisitos del servicio, se genere la solicitud por parte del cliente, aclarando el alcance de esta, para que internamente se hagan los cambios necesarios y se comuniquen a los procesos que intervienen., en el caso de aceptación o rechazo del cambio se le informe al cliente.

8.3 Diseño

Aplica para la revisión y aprobación de los proyectos presentados por terceros y a la ejecución de proyectos del plan de expansión de la EMSA, se cuenta con un procedimiento detallado el cual da respuesta a cada una de las etapas del diseño, así como el plan de gestión de inversión de activos.

8.4 Control de los procesos, servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, asegura que los bienes y servicios adquiridos para el desarrollo de los procesos del sistema integral de gestión, cumplan

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

con las especificaciones establecidas en los documentos base de invitación. Para ello aplica los criterios establecidos en el reglamento interno de contratación de la empresa y en la Guía técnica de evaluación y revaluación de proveedores.

A través de los requisitos y especificaciones definidas en los términos de referencia o solicitudes de oferta para la adquisición de los bienes y servicios, la **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, establece la capacidad y experiencia de los contratistas y proveedores para suministrarlos; se conservan registros de selección de proveedores.

Se tienen controles establecidos para monitorear el desempeño de los proveedores, el cual es realizado por el interventor de cada contrato, los resultados son socializados con el proceso de Gestión de Bienes y Servicios y con cada uno de los involucrados para establecer los planes de mejora que apliquen.

8.4.2 Tipo y alcance del control

Dependiendo de las características del servicio o producto a contratar se aplicarán los controles necesarios para garantizar que el bien o servicio contratado cumpla con las características y normatividad necesaria para entregar lo acordado. Exigiéndole al proveedor el cumplimiento permanente de la normatividad y desde la inscripción como proveedor los soportes legales. De acuerdo a la importancia del insumo o servicio suministrado por los proveedores, estos han sido clasificados y acorde a estos se ejerce controles sobre ellos.

De acuerdo al tipo de contrato se asigna un supervisor o interventor, el cual debe cumplir lo dispuesto en el Manual de interventoría y supervisión, realizando así el control a la ejecución del contrato y asegurando que se cumplan las especificaciones del DBI.

8.4.3 Información para los proveedores externos

En el reglamento interno de contratación, en los términos de referencia o en la solicitud de oferta la **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, define entre otros aspectos:

- Especificaciones técnicas, los atributos que describen el bien o servicio objeto de la compra y cuyo cumplimiento es fundamental para su aceptación.
- Cantidades y unidades de compra.
- Plazos de presentación de la oferta y plazos de entrega del bien o servicio.
- Sitio de entrega.
- Requisitos de personal y del equipo, cuando se amerite.
- Competencia incluyendo cualquier calificación requerida del proveedor.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

En caso de presentarse cualquier inquietud sobre los productos y servicios, el personal responsable de la compra acude al proveedor para ampliar la información que apoya la toma de decisiones.

Para los servicios especializados se les exige a los proveedores, las acreditaciones o certificaciones necesarias y de norma que garanticen su idoneidad.

Cuando sea requerido y cuando la **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, lo disponga, se pueden realizar visitas a las instalaciones de los proveedores para verificar condiciones de operación, cumplimiento normativo y condiciones inherentes a los productos y servicios a ser suministrados.

8.5 Prestación del servicio

8.5.1 Control de la prestación del servicio

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, planifica y lleva a cabo bajo condiciones controladas la prestación del servicio. Para ello considera:

- Contratos de compra de energía consecuente con la proyección de demanda.
- Coordinación con el Centro Nacional de Despacho.
- La operación del sistema acorde con la infraestructura existente, las contingencias y el comportamiento de la demanda.
- Las directrices establecidas en las guías técnicas de operación de subestaciones y del sistema de distribución local y sistema de transmisión regional.
- Cronogramas del proceso de facturación.
- La medición y registros de parámetros de la energía despachada desde las subestaciones y de las contingencias presentadas.
- La medición y registro del consumo de los clientes y en los transformadores de distribución.
- La retroalimentación suministrada por los clientes.
- Registros de desconexión del servicio para compensaciones.
- Los acuerdos de nivel de servicio entre el proceso de servicio al cliente y control de energía

De igual forma se cuenta con un procedimiento para el control de las salidas no conformes para la solución de situaciones en las cuales el servicio a entregar a las partes interesadas no satisfaga sus requisitos.

Se entiende por validación un proceso con una serie de funciones y actividades mutuamente relacionadas en las que intervienen diversas acciones y equipos

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

determinados, que está diseñado para producir un resultado definitivo. Este requisito (numeral F) es excluido toda vez que los productos del sistema integral de gestión son controlados a la salida de los procesos. Por lo tanto, este requisito de la norma NTC ISO 9001: 2015, no aplica para la **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, Adicionalmente los procesos del sector eléctrico han sido homologados y suficientemente probados, por lo tanto, no requieren de validación en el desarrollo de actividades cotidianas.

Los registros de los parámetros del servicio de energía eléctrica despachada en las subestaciones, y de las contingencias presentadas, permite medir la calidad de la energía eléctrica entregada.

De los resultados del análisis de datos al seguimiento y medición del producto se genera el informe de calidad por parte del Macroproceso de Distribución el cual es dado a conocer a los miembros de la organización y a los entes de vigilancia y control; para generar planes de acción y compensaciones.

Las transacciones comerciales son monitoreadas para garantizar la correcta liquidación del servicio entregado y la oportuna entrega de la información al cliente.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza la trazabilidad del servicio, a través de la identificación en las diferentes etapas de los procesos de distribución y comercialización, así como en los procesos de apoyo basado en los registros.

En el caso de presentarse quejas del cliente por la prestación o calidad del servicio, la cual es consignada en el Sistema de Información SIEC el cual permite una oportuna atención y repuesta a esta.

Los diferentes registros de los procesos de distribución y comercialización derivados de la atención permiten reconstruir el proceso completo para rastrear anormalidades en las diferentes etapas del proceso y ubicar la fuente de la falla como parte del proceso de mejoramiento continuo.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Para asegurar la calidad, cantidad y preservación de los productos que el cliente o proveedores externos entregan para la realización de los procesos, La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, identifica, verifica, protege y salvaguarda dichos productos o bienes.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Los productos o bienes propiedad del cliente o de proveedores externos que se pierdan, deterioren o que se consideren inadecuados para su uso son registrados y comunicados al cliente o al proveedor.

Adicionalmente se hace un registro de las condiciones de recepción del bien del cliente y de los riesgos que implica su manejo.

Los bienes de propiedad del cliente o del proveedor entregados por éstos a la Electrificadora son principalmente los transformadores de distribución, acometidas, medidores de energía, planos, propiedad intelectual y datos personales, para este último caso la empresa con la política de tratamiento de la información

8.5.4 Preservación

La energía eléctrica se genera y recibe del sistema interconectado nacional para la distribución y el consumo inmediato.

Se almacenan los bienes constitutivos necesarios para su disposición y para ello la organización cuenta con las instalaciones y los sitios adecuados para garantizar su conservación en el tiempo.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Como métodos de control posterior a la prestación del servicio, La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza los siguientes seguimientos por parte de las Gerencias de Distribución y Comercialización:

- Monitoreo del cliente
- Calidad y continuidad del servicio.
- Asesorías en Uso Racional de Energía (URE)
- Requisitos legales y reglamentarios.
- Retroalimentación del cliente (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)

8.5.6 Control de los cambios

Los cambios efectuados en La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, se ejecutan mediante los lineamientos del procedimiento Gestión del cambio, dejando trazabilidad de cada una de las etapas ejecutadas y asegurando la continuidad y eficacia de los procesos.

De todos los cambios efectuados en la organización se conservan registros, que describen los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio, y cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

8.6 Liberación de los productos y servicios

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, verifica que se haya dado cumplimiento a las etapas de planificación, aprobación por parte del operador de red antes de realizarse la liberación del producto y/o servicio. Los registros que permiten identificar la liberación del producto y/o servicio es un acta de instalación de medidor para el caso del mercado regulado y para el mercado no regulado el registro corresponde a un oficio emitido por parte de XM (mercado mayorista) el cual informa la fecha de inicio y terminación del contrato.

8.7 Control de las salidas no conformes

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, tiene un compromiso frente a la calidad del servicio para tomar las acciones necesarias y para evitar que los servicios no conformes lleguen a ser entregados a las partes interesadas, si a pesar de los controles establecidos se presenta una situación de anomalía, se tomarán las acciones para: corregir, separar, devolver, suspender, informar al cliente interno o externo para solicitar una concesión autorizada. Una vez tomadas las acciones pertinentes frente a los casos anteriores se hará una nueva verificación para evitar la repetición de la anomalía.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, mantiene y utiliza el procedimiento documentado de salidas no conforme, el cual permite identificar el producto y/o salidas no conforme para los procesos de distribución y comercialización (calidad del servicio SAIDI – reclamos por facturación). En este procedimiento se identifican las directrices a seguir, para cuando se detecta los productos y/o salidas establecidas, este incluye las acciones, los controles y las responsabilidades.

Así mismo se detallan los registros que se generan por dichas acciones.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, planifica e implementa las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación para:

- ✓ Demostrar la conformidad de los productos y/o servicios.
- ✓ Asegurar la conformidad del sistema integral de gestión.
- ✓ Realizar el seguimiento a riesgos y oportunidades
- ✓ Asegurar la mejora continua del sistema integral de gestión.
- ✓ Determinar los puntos de control, metodología y frecuencia.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

- ✓ Establecer como resultado de las evaluaciones, el análisis y acciones pertinentes para garantizar el control de los procesos.
- ✓ Establecer los indicadores de gestión para la medición de la eficacia de los procesos.

Evaluar e informar acerca de:

- ✓ el desempeño de activos;
- ✓ el desempeño de la gestión de activos, incluyendo el desempeño contable y extracontable;
- ✓ la eficacia del sistema de gestión de activos.

Para ello se usan procedimientos documentados, instrumentos de medida, indicadores, y/o técnicas estadísticas para el procesamiento de los datos.

Como elementos esenciales para la medición, análisis y evaluación La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza encuestas de satisfacción del cliente, auditorías internas, seguimiento y medición de los procesos, seguimiento y medición del producto y/o servicio, control de las salidas no conformes, análisis de datos, acciones correctivas, acciones de gestión de riesgo, sugerencias de las partes interesadas, seguimiento al cuadro de indicadores, seguimientos a las acciones correctivas y de mejora, seguimiento al cumplimiento de los comités entre otros.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, determina el grado de cumplimiento de los objetivos y de los indicadores asociados al sistema integral de gestión. Realiza seguimiento, revisa y registra el avance del cumplimiento de los objetivos según la frecuencia establecida. Como resultado de estas revisiones se actualizan o corrigen las estrategias y planes correspondientes.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, utiliza los siguientes métodos de medición:

- **Medidas cuanti-cualitativas:** La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza mediciones al SSTA (Indicadores de gestión para evaluar los programas de capacitación, inspecciones, vigilancia epidemiológica) permitiéndose realizar comparaciones en tiempos establecidos y utilizarse los resultados para comprobar la conformidad con las actividades de seguridad, salud en el trabajo y Ambiente.

- **Medidas proactivas de desempeño**: La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza seguimiento a la publicación y comunicación de la política integral de gestión, evaluaciones de riesgos, alcance de la conformidad con los controles de riesgos, frecuencia y eficacia de las reuniones de los comités de seguridad y

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

salud en el trabajo, cumplimiento de las competencias, eficacia del entrenamiento, inducción y reinducción, diagnóstico de salud, auditorías internas, tiempo para implementar las recomendaciones hechas en las auditorías, niveles de exposición en el sitio de trabajo (ruido, polvo, humo), uso y mantenimiento de equipo de protección personal, entre otras.

- Medidas reactivas de desempeño La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza seguimiento de los actos no seguros, condiciones no seguras, Incidentes accidentes, casi-accidentes, ausentismo laboral (ausencias por enfermedades - ausencias del empleado debidas a enfermedad profesional o no), Registros de calibración y mantenimiento de equipos de medición.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, ha adoptado una combinación para las mediciones del programa de seguridad, salud en el trabajo y ambiente, con el fin de permitirle una mejor evaluación global del desempeño.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza encuestas de satisfacción del cliente, lo cual le permite a la empresa identificar las expectativas del cliente para garantizar su satisfacción.

Se analizan los resultados y a partir de ellos se toman acciones de mejoramiento.

9.1.3 Análisis y evaluación

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, recopila los datos del sistema de integral de gestión para determinar su idoneidad y eficacia, además de servir como insumo para implementar la mejora continua.

El análisis de los datos proporciona información sobre:

- Satisfacción del cliente.
- Conformidad con requisitos del producto y/o servicio.
- Desempeño y eficacia del sistema Integral de gestión.
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Verificación de lo planificado frente a la eficacia lograda.
- Tendencias de los procesos.
- Desempeño de los proveedores.
- Quejas y reclamaciones del cliente.
- Desempeño Financiero.
- Desempeño de activos;

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

- Desempeño de la gestión de activos, incluyendo el desempeño contable y extracontable;
- Desempeño del personal.
- Benchmarking con las empresas del sector.
- Proyecciones energéticas.
- Análisis del estado del SG-SST y ambiente.
- Necesidad de mejoras en el sistema integral de gestión.

Las decisiones tomadas por La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, con respecto a los procesos, se basan en el análisis de datos.

El análisis de datos se usa como insumo para determinar las causas de problemas existentes o potenciales y es, por lo tanto, fuente para el establecimiento de acciones correctivas y de mejora.

Cada proceso cuenta con informes y/o actas y/o Indicadores analizados de acuerdo con la metodología para presentación en la reunión de análisis estratégico -RAE, donde se evidencia el manejo de datos y su análisis.

9.2 Auditoría interna

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza, a intervalos planificados auditorías internas a la totalidad de los procesos del sistema integral de gestión, con el propósito de evaluar que el sistema:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 55001:2014 y con los requisitos del sistema integral de Gestión estructurado en este manual integral y la metodología de evaluación RUC, establecida por el Consejo Colombiano de Seguridad.

- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

- Es eficaz en la consecución de los objetivos.

La programación, planeación, ejecución, documentación, riesgos, cambios y elaboración de informe, se realiza de conformidad con la metodología establecida en el procedimiento para la realización de las auditorías internas.

La Gerencia de Planeación en su proceso Gestión de Calidad, establece el programa de auditorías internas anual, y este es presentado ante Comité Normativo, para su aprobación teniendo en cuenta el desempeño de los procesos, su importancia,

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

resultados de auditorías anteriores y verifica que las auditorias se realicen de acuerdo con el programa y con los procedimientos documentados.

Las auditorías internas al sistema integral de gestión son realizadas por auditores internos formados y calificados o por auditores externos.

Los resultados de las auditorias son documentados, y se envían a los responsables de los procesos. Las no conformidades identificadas, son objeto análisis, seguimiento y verificación para asegurar la toma oportuna y efectiva de acciones correctivas y de mejora por parte de los responsables de los procesos auditados.

El responsable del proceso auditado asegura que se tomen las acciones pertinentes como respuesta a las observaciones o solicitudes de mejoramiento halladas en desarrollo de la auditoria.

Los auditores integrales verifican la eficacia de las acciones correctivas o de mejoras tomadas en respuesta a las no conformidades u observaciones emanadas de la realización de las auditorias; adicionalmente aseguran con su informe final, que estos hallazgos sean registrados, informados a todos los dueños de los procesos por el administrador del sistema, con el fin de dar cumplimiento a los planes y mejoras para el sistema integral de gestión.

Los resultados de las auditorías internas y el seguimiento son insumos para las revisiones por la dirección al sistema integral de gestión.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza las revisiones del sistema integral de gestión anualmente, para asegurarse de la adecuación, eficacia, conveniencia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.

La alta dirección convoca a una revisión anual como mínimo y participa en la realización de esta actividad conjuntamente Gerentes de los macroprocesos estratégicos y CORE.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Para la realización de la revisión por la dirección, se consideran los siguientes insumos:

A. Estados de las acciones de las revisiones por la dirección previas.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

B. Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al sistema integral de gestión, incluyendo:

1. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
2. Requisitos legales y otros requisitos.
3. Riesgos y oportunidades.

C. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema integral de gestión incluidas las tendencias incluidas a:

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
2. Revisión del cumplimiento legal y otros requisitos.
3. Aspectos e impactos ambientales significativos.
4. Cumplimiento a los planes, metas y objetivos estratégicos e integrales de gestión.
5. Revisión de la Política integral de gestión.
6. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y/o servicios.
7. No conformidades, acciones correctivas.
8. Resultado de la participación, comunicación y consulta.
9. Estados de las investigaciones de incidentes, accidentes, enfermedades laborales, acciones correctivas y preventivas.
10. Resultados de seguimiento y medición del SIG.
11. Resultados de las inspecciones de los puestos de trabajos, maquinas, equipos y en general, las instalaciones de la empresa.
12. Resultados de las condiciones en los ambientes de trabajo (temperatura, ruido, iluminación).
13. Resultado de las condiciones de salud de los trabajadores.
14. Resultados de los programas de rehabilitación de SST.
15. Resultado de la revisión de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.
16. Revisión del plan de trabajo anual en SST.
17. Resultado de ausentismo laboral por causas asociadas por SST.
18. Desempeño por daños a propiedad, máquina y equipos entre otros relacionados con SST.
19. Desempeño de los proveedores externos.
20. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades y cambios en el perfil de riesgos.
21. Resultados de auditorías.
22. Actividades de gestión de activos y portafolio de activos.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

23. Cumplimiento de los planes de gestión de activos.
24. Adecuación y suficiencia de los recursos.
25. Comunicaciones pertinentes de las partes interesadas incluidas las quejas.
26. Recomendaciones para el mejoramiento y deficiencias del sistema integral de gestión.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados y registros de la ejecución de la revisión por la dirección deben incluir acciones y decisiones que cubra:

- Las oportunidades de mejora del Sistema Integral de Gestión.
- Las necesidades de cambio del Sistema Integral de Gestión.
- Las necesidades de recursos del Sistema Integral de Gestión.
- Las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema Integral de Gestión.
- Acciones cuando no se hayan logrado los objetivos del Sistema Integral de Gestión.
- Las oportunidades de mejorar la integración del Sistema Integral de Gestión a otros procesos del negocio. Si es necesario.
- Cualquier implicación estratégica de la organización.

Los registros de la revisión por la dirección se evidencian en el acta de revisión por la alta dirección, y son conservados y divulgados acorde a los establecido con las normas vigentes del sistema integral de gestión.

10 MEJORA

10.1 Generalidades

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, mejora continuamente su sistema integral de Gestión, a través del uso de las directrices y acciones derivadas de la política integral, los objetivos estratégicos e integrales, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, gestión de riesgo, revisiones por la dirección y soluciones de mejora propuestas por el personal.

10.2 No conformidad y acción correctiva

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, toma acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades detectadas en los procesos, incidentes en sus activos o la gestión de activos, mediante el uso de la metodología descrita en el

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

procedimiento documentado Acciones preventivas Correctivas y de Mejora. Las acciones correctivas que se toman son apropiadas a los efectos y causas de las no conformidades encontradas.

La metodología contempla:

- ✓ Revisión de las no conformidades, incluyendo 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 fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.
- ✓ Revisión y verificación de la efectividad de las acciones tomadas.
- ✓ Realizar cambios que apliquen 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.

Adicionalmente, se tiene un procedimiento para realizar la investigación de los accidentes y casi accidentes, para determinar su causa.

Se analizan tendencias de las causas de incidentes en sus activos, accidentes y casi accidentes ocurridos, implementando acciones de acuerdo con la jerarquía de los controles.

Se revisan las evaluaciones existentes de riesgos y otros riesgos, según sea apropiado

Se efectúa seguimiento de las recomendaciones generadas en la investigación y análisis de las causas de los accidentes y casi accidentes laborales y ambientales.

10.2.1

El tratamiento a las no conformidades encontradas bien sea a través de las auditorías internas o mediante el reporte de inspecciones planeadas, resultados de investigación de accidentes, incidentes, sugerencias del personal o contratistas, revisión por la gerencia, cambios en procedimientos o métodos de trabajo, resultados del monitoreo de indicadores o por la auditoría externa realizada por el Consejo

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Colombiano de Seguridad, son tratados por medio del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

La **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.**, realiza seguimiento a las auditorías externas y analiza las causas de las no conformidades levantadas por este y define un plan de acción o solicitud de mejora para el cierre de las no conformidades. Siempre se evidenciará en la auditoria, el cierre de la totalidad de las no conformidades levantadas en el período anterior.

10.3 Mejora continua

A través del seguimiento de la eficacia de las acciones implementadas, la tendencia de los indicadores de los diferentes procesos, los resultados de las mediciones, los hallazgos de las auditorías internas y externas y otros sistemas que nos permiten recolectar información del desempeño de los procesos, La **ELECTRIFICADORA DEL META 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.

11 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
14	13/04/2016	Actualización de la Misión y Visión, de acuerdo con PEC 2015 – 2025. Página No. 9
15	04/11/2016	Actualización de la Política Integral.
16	18/07/2017	Actualización ISO 9001:2015, 14001:2015 y Decreto 1072 de 2015.
17	21/08/2018	Actualización Política Integral – Revisión General Documento.
18	18/12/2019	Actualización de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y RUC-2019.
19	08/09/2020	Actualización y aprobación en comité normativo No. 103. de la estructura gubernativa.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
20	29/12/2020	Actualización y aprobación en comité normativo No. 107. de la Política Integral de EMSA.
21	22/07/2021	Actualización del Propósito y Visión teniendo en cuenta el nuevo PEC 2021 -2030.
22	23/09/2021	Actualización al numeral 4.2. compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
23	18/08/2022	Cambio de nueva imagen en el documento.
24	10/11/2023	Inclusión de las disposiciones para el Sistema Gestión de Activos en cada uno de los numerales del presente manual.
25	01/12/2023	Inclusión de sindicatos como parte interesada, las necesidades, expectativas y cumplimiento por parte de emsa.
26	12/02/2024	Eliminación de la excepción de numeral 8.5.1 literal F dado que a emsa no le aplica, dado que sé que se se están desarrollando verificaciones y validaciones en la prestación del servicio.
27	20/03/2024	Actualizacion del organigrama y mapa de procesos aprobados en comité normativo No. 140. De fecha 26/02/2024.
28	19/04/2024	Incluir en el Manual del SIG, el enfoque de gestión de cambio del SGActivos que está en el PEGA.

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de EMSA E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"