

**Informe de práctica laboral para optar el grado de ingeniería industrial**

**Jessica Liliana Ruiz Veloza**

**Practicante**

**Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA**

**Escuela de Ingenierías**

**Programa de ingeniería industrial**

**Informe final práctica laboral**

**Villavicencio – Meta**

**2022-2**

**3 de Noviembre de 2022**

**Actualización del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa ENERGUAVIARE S.A  
E.SP**

**Jessica Liliana Ruiz Veloza**

**Practicante**

**Shirley Paola Giraldo Gaitán**

**Monitor práctica laboral**

**Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA**

**Escuela de Ingenierías**

**Programa de ingeniería industrial**

**Informe final práctica laboral**

**Villavicencio – Meta**

**2022-2**

**3 de Noviembre de 2022**

## Contenido

1. Introducción .....	7
2. Reseña histórica del escenario de la práctica .....	9
3. Plan estratégico del escenario de la práctica .....	10
3.1. Misión .....	10
3.2. Visión.....	11
3.3. Objetivos.....	11
3.3.1. <i>Objetivo general</i> .....	11
3.3.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	11
3.4. Metas .....	12
4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar .....	13
4.1. Funciones del practicante .....	13
4.2. Plan de práctica.....	14
5. Objetivos del practicante.....	15
5.1. Objetivo general .....	15
5.2. Objetivos específicos.....	15
6. Metas del practicante .....	15
7. Cronograma de actividades realizadas por el practicante .....	16
8. Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las prácticas .....	17
8.1. Estructura del diagnóstico .....	18

9. Plan de mejoramiento .....	20
10. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa.....	22
11. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento del escenario de práctica para hacerlo más competitivo .....	23
12. Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica .....	24
13. Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica.....	27
14. Evidencia de la ejecución total del plan de práctica en porcentaje .....	30
15. Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica.....	31
16. Conclusiones .....	32
17. Bibliografía.....	33
Anexos.....	34

## Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Plan de prácticas	14
<b>Tabla 2.</b> Cronograma de actividades	16
<b>Tabla 3.</b> Matriz Dofa	20
<b>Tabla 4.</b> Plan de mejoramiento	21
<b>Tabla 5.</b> Descripción de productos	22
<b>Tabla 6.</b> Normograma	28
<b>Tabla 7.</b> Porcentaje de ejecución de la práctica	30

## Tabla de ilustraciones

<b>Ilustración 1.</b> Empresa de energía eléctrica del departamento del Guaviare, ENERGUAVIARE S.A E.S.P _____	10
<b>Ilustración 2.</b> Protocolo para reportes de eventos del SDL _____	24
<b>Ilustración 3.</b> Acción de cumplimiento _____	25
<b>Ilustración 4.</b> Manual para el reporte de eventos del SDL _____	26
<b>Ilustración 5.</b> Evidencia de entrega de producto _____	27
<b>Ilustración 6.</b> Matriz Dofa de Energuaviare S.A E.S.P. _____	34
<b>Ilustración 7.</b> Propuesta de programación para la semana de los SIG. _____	35
<b>Ilustración 8.</b> Contenido de la propuesta de programación para la semana de los SIG. _____	35
<b>Ilustración 9.</b> Programación de la semana de los SIG. _____	36
<b>Ilustración 10.</b> Cronograma de actividades para la semana de los SIG. _____	37
<b>Ilustración 11.</b> Manual de reporte de eventos del SDL. _____	38
<b>Ilustración 12.</b> Tabla de contenido del manual para reportes de eventos del SDL. _____	39
<b>Ilustración 13.</b> Manual de operación del sistema de Energuaviare S.A E.S.P. _____	40
<b>Ilustración 14.</b> Formato solicitud de orden de desplazamiento para contratistas. _____	41
<b>Ilustración 15.</b> Formato de seguimiento y control de partidas conciliatorias por cuenta bancaria _____	42
<b>Ilustración 16.</b> Formato para la gestión para la identificación de partidas conciliatorias _____	43
<b>Ilustración 17.</b> Ficha de depuración _____	44

## 1. Introducción

Según el Ministerio de Trabajo, las prácticas laborales son: actividad formativa desarrollada por un estudiante de programas de formación complementaria ofrecidos por las escuelas normales superiores, educación superior de pregrado y posgrado, educación para el trabajo y desarrollo humano, así como de formación profesional integral del SENA, durante un tiempo determinado, en un ambiente laboral real, con supervisión y sobre asuntos relacionados con su área de estudio o desempeño y su tipo de formación; para el cumplimiento de un requisito para culminar sus estudios u obtener un título que lo acreditará para el desempeño laboral.<sup>1</sup>

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente informe se pretende dar a conocer las experiencias obtenidas en la realización de las prácticas laborales en la EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE “ENERGUAVIARE S.A E.S.P”, ubicada en el municipio de San José del Guaviare, tiene como actividad económica la comercialización y distribución de energía eléctrica a los municipios del departamento del Guaviare y al municipio de Puerto Concordia-Meta; lugar en el cual se logró desarrollar habilidades y aplicar los conocimientos que se obtuvieron durante años de estudio en la carrera de ingeniería industrial de la corporación universitaria del Meta-Unimeta.

Uno de los propósitos de la realización de esta práctica es conocer y desenvolverse en un ambiente laboral, así mismo, obtener experiencias que ayuden a ir forjando el carácter como profesional; el conocer cómo funciona la empresa, es una ayuda para trabajar de forma eficiente, es un reto difícil e importante que se asume, ya que es llegar de cero a un entorno donde no se conoce a nadie, se convierte en un sitio de aprendizaje, donde se debe aprovechar al máximo,

---

<sup>1</sup> (Ministerio del trabajo, 2019)

cada acontecimiento, siendo una oportunidad para adquirir experiencias ya sean personales o profesionales.

Durante el desarrollo del informe, se incluirá la información pertinente para la identificación de la empresa, abarcando temas como lo es la reseña histórica, misión, visión, objetivos y metas, resaltando sus puntos fuertes e identificando sus fallas, y a su vez, explicando las actividades que se realizaron dentro de la empresa y compartir las experiencias obtenidas.



## 2. Reseña histórica del escenario de la práctica

**¿Quiénes somos?** ENERGUAVIARE S.A. E.S.P, opera un sistema que cuenta con una fuente de alimentación a través de una línea de transmisión a nivel de tensión IV (115kV), construida en su mayor parte en postes de 15 metros de concreto, atraviesa extensas sabanas, zonas de humedales, espesa vegetación, expuesta a factores climáticos críticos en descargas atmosféricas y vendavales; recorre una longitud de 187km desde la subestación de Granada (Meta) hasta la subestación de San José (Guaviare).

En el año 1991 y con la creación de la Administración Departamental del Guaviare, se contó con la oficina de Servicios Públicos del Departamento, la cual tenía como objetivo desarrollar y ejecutar proyectos de interconexión en la región; en el año 1998, el Instituto Colombiano de Electrificación (ICEL) dio inicio al proceso de creación de lo que sería la empresa de energía, con el contrato cuyo objeto fue “La Consultoría y Estudio que Conlleve a la Creación, Organización y Puesta en Operación de la Empresa de Servicios Públicos de Energía en San José del Guaviare”.

Posteriormente, el Instituto de Planificación para las Soluciones Energéticas IPSE (anterior ICEL), firma con la empresa DEPI Ltda., el contrato No. 7541 cuyo objeto es la “Gerencia de Proyectos para las Obras de Interconexión Eléctrica en San José del Guaviare”. Sus recomendaciones fueron tomadas por la Gobernación del Departamento como términos de referencia que dieron el contrato No. 034/01 cuyo objeto fue el de “contratar los servicios profesionales para la creación y puesta en funcionamiento de la empresa de energía eléctrica del Departamento del Guaviare”.

Como resultado se conformó la Sociedad por acciones denominada “Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare - ENERGUAVIARE S.A ESP” Según acta No.01 del 4

de septiembre de 2001, con aportes del departamento, el municipio y los trabajadores de la entidad, protocolizada mediante escritura pública No. 848 del 30 de agosto de 2001, la cual inició sus actividades como tal el 1 de noviembre de 2001.<sup>2</sup>

### **Ilustración 1.**

*Empresa de energía eléctrica del departamento del Guaviare, ENERGUAVIARE S.A E.S.P.*



*Nota: Tomado de google, imágenes. Fachada de la entrada de la empresa de energía eléctrica del Dto. Del Guaviare, ENERGUAVIARE SA ESP.*

## **3. Plan estratégico del escenario de la práctica**

### **3.1.Misión**

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

---

<sup>2</sup> La empresa cuenta con una página web, donde se puede encontrar la información de la misma. (Energuaviare S.A E.S.P, 2022)

### 3.2. Visión

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

### 3.3. Objetivos

#### 3.3.1. *Objetivo general*

Establecer una guía para el desarrollo de estrategias y acciones que le permitan a las entidades fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores y generación de cambio comportamental, lo cual se verá reflejado en la prestación de bienes y servicios, y el aumento de la confianza de los ciudadanos en las entidades público-privadas.

#### 3.3.2. *Objetivos específicos*

- Fomentar entre los trabajadores una cultura de integridad basada en la legalidad y la autorregulación en el ejercicio de ENERGUAVIARE S.A E.S.P, que fortalezca y defienda la empresa.
- Apropiar los valores que caracterizan a ENERGUAVIARE S.A E.S.P y lo comportamientos asociados a los mismos.
- Brindar orientaciones para la implementación de la política y código de integridad de que trata el modelo integrado de planeación y gestión, versión 2.
- Consolidar la integridad como principal aspecto en la prevención de la corrupción y motor del cambio de los comportamientos de los trabajadores y la cultura de la entidad.
- Reducir la aceptación social de los hábitos y comportamientos que contravengan los valores de la empresa.

- Promover el desarrollo de estrategias orientadas al cambio cultural que permitan mejorar la confianza y la percepción de los ciudadanos frente a la empresa de energía ENERGUAVIARE S.A E.S.P.<sup>3</sup>

### 3.4. Metas

- Fortalecer el sistema eléctrico en aras de garantizar la continuidad y calidad del servicio, bajo las condiciones y parámetros establecidos en la regulación vigente
- Generar y conservar de forma sostenible las condiciones técnicas de continuidad y ampliación de la cobertura en la prestación del servicio de energía eléctrica.
- Mejorar la infraestructura eléctrica para garantizar la calidad y continuidad del servicio de energía.
- Cumplir oportunamente con los requisitos legales del sector eléctrico colombiano.
- Fomentar la innovación digital en el capital humano de la empresa.
- Realizar e implementar desarrollos tecnológicos para la optimización de los procesos empresariales.
- Fomentar el pensamiento basados en riesgos.
- Mejorar continuamente los procesos del SGC, a través de la autoevaluación y evaluación independiente.
- Fortalecer el clima organizacional y el desarrollo integral del capital humano.
- Fortalecer la toma de conciencia.
- Efectuar seguimiento a las competencias del capital humano.
- Tramitar las PQRS bajo el principio de la excelencia.

---

<sup>3</sup> (Energuaviare S.A E.S.P, 2022)

- Promocionar la participación en el mercado no regulado a los grandes clientes.
- Fortalecer los procesos de comunicación con los usuarios, orientados al desarrollo de capacidades para la comprensión de la prestación del servicio de energía eléctrica.
- Implementar estrategias financieras que permitan la capitalización de la empresa.
- Desarrollar procesos de compra de energía a precios competitivos, a través de los mecanismos del mercado energía mayorista.
- Fortalecer y ampliar los servicios conexos.
- Optimizar la utilización de los recursos.
- Aprovechar las oportunidades financieras, que mejoren la rentabilidad a la empresa.

#### **4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar**

Se entiende que las funciones, en el ámbito laboral, son las diferentes tareas y/o actividades que se realizan para poder desempeñar un trabajo en una determinada área. De acuerdo a lo anterior, las funciones que asignadas son las siguientes:

##### **4.1. Funciones del practicante**

- ✓ Crear y actualizar los documentos del sistema integrado de gestión que le sean solicitados (Procedimientos, manuales, instructivos, protocolos, guías, formatos, entre otros).
- ✓ Realizar acompañamiento en el proceso de diseño y ejecución del plan de calidad para el sistema de distribución local.
- ✓ Sugerir opciones de mejora y/o cambio a nivel de los procesos con el fin de alcanzar los resultados esperados respecto a las metas establecidas por la empresa.
- ✓ Cumplir las demás funciones asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo.

## 4.2. Plan de práctica

Dentro del plan de prácticas se incluyen las actividades que se van a realizar durante la práctica laboral, los objetivos se redactan según la taxonomía Bloom, adicionalmente, se establecen los resultados que se desean obtener al desarrollo de las mismas, con el fin de llevar un respectivo control de las actividades que se irán desarrollando en el transcurso de la práctica, se maneja los porcentajes de cumplimiento. Por lo tanto, el plan de prácticas esta descrito en la tabla 1.

**Tabla 1.**

*Plan de prácticas*

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RESULTADOS
-Recolectar información de cada uno de los procesos. -Realizar análisis de la información por procesos. -Plantear la matriz DOFA general de toda la empresa.	Apoyo en la actualización de la matriz DOFA de la empresa	Matriz DOFA de la empresa
-Revisar si los formatos, manuales, instructivos, protocolos, guías, entre otros, que ya están aprobados siguen siendo aplicables, o por ende, actualizarlos. -Realizar documentación si así se requiere, ya sea que se cree o se actualice. -Socializar actualizaciones realizadas	Crear y actualizar la documentación del sistema integrado de gestión que le sean solicitados (Procedimientos, manuales, instructivos, protocolos, guías, formatos, entre otros).	Procedimientos, manuales, instructivos, protocolos, guías, formatos, entre otros
-Identificar que temas se deben tratar en la semana de los sistemas integrados de gestión -Plantear actividades dinámicas para la socializar los temas escogidos anteriormente	Plantear propuesta de programación para la semana de los SIG.	Propuesta de programación para la semana de los SIG.
-Consolidar la programación de la semana de sistemas integrados de gestión.	Diseñar la programación para la semana de sistemas integrados de gestión	Programación para la semana de los SIG

**Nota:** El formato que se utiliza de plan de prácticas, es suministrado por la corporación universitaria del Meta-Unimeta.

## 5. Objetivos del practicante

### 5.1. Objetivo general

Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa ENERGUAVIARE S.A

E.S.P.

### 5.2. Objetivos específicos

- ✓ Realizar la actualización de la matriz DOFA de toda la empresa.
- ✓ Crear y actualizar la documentación del sistema integrado de gestión que le sean solicitados (Procedimientos, manuales, instructivos, protocolos, guías, formatos, entre otros).
- ✓ Plantear propuesta de programación para la semana de los SIG.
- ✓ Diseñar la programación para la semana de los SIG.
- ✓ Sugerir opciones de mejora y/o cambio a nivel de los procesos al finalizar la practica laboral

## 6. Metas del practicante

De toda actividad o acción que se realiza siempre se tendrá un logro o un resultado, a esto de le define como metas. En este caso, las metas que se establecen son las siguientes entregables:

- ✓ Matriz DOFA de toda la empresa.
- ✓ Procedimientos, manuales, instructivos, protocolos, guías, formatos, entre otros.
- ✓ Propuesta para la semana de los sistemas integrados de gestión.
- ✓ Consolidado de la programación para la semana de sistemas integrados de gestión.

## 7. Cronograma de actividades realizadas por el practicante

En el cronograma de actividades se establece principalmente la actividad y seguido el tiempo estimado que durará la ejecución de la actividad, en este caso, el tiempo en que se describe la duración de las actividades será en semanas, como lo indica la tabla 2.

**Tabla 2.**

*Cronograma de actividades*

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>												
<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	ENERGUAVIARE S.A E.S.P											
<b>NOMBRE Y APELLIDOS ESTUDIANTE</b>	JESSICA LILIANA RUIZ VELOZA											
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Duración (Semanas)</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
-Recolectar información de cada uno de los procesos.	X	X	X	X	X						X	X
-Realizar análisis de la información por procesos.	X	X	X	X	X							
-Plantear la matriz DOFA general de toda la empresa.	X	X	X	X	X							
-Verificar si los formatos, manuales, instructivos, protocolos, guías, entre otros, que ya están establecidos siguen siendo aplicables, o por ende, actualizarlos o crear nuevos si así se requiere.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
-Socializar actualizaciones realizadas.										X	X	X
-Realizar propuesta de actividades a desarrollar durante la semana de sistemas integrados de gestión.									X	X	X	X
-Consolidar la programación de la semana de sistemas integrados de gestión.									X	X	X	X

**Nota:** El formato que se utiliza de cronograma de actividades, es suministrado por la corporación universitaria del Meta-Unimeta.



## 8. Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las prácticas

La empresa ENERGUAVIARE S.A E.S.P cuenta con un sistema integrado de gestión, donde abarca los diferentes sistemas, los cuales son: el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015, el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo según la norma ISO 45001:2018 y el sistema de gestión ambiental con la norma ISO 14001:2015, todos vigentes hasta la fecha.

Sin embargo, aunque se tiene establecido dichos sistemas de gestión, a la hora de ejecutar los procedimientos se presentan problemas, ya que los subordinados no siguen los procedimientos de la manera correcta, en ocasiones es porque no tienen conocimiento esto, puesto que no diligencian los formatos requeridos para llevar el respectivo control de la información. Adicionalmente, se evidencia notoriamente una desactualización de los procedimientos, manuales, instructivos, etc., convirtiéndose así, en una amenaza para la empresa, puesto que para cumplir con la debida regulación se entiende que la normatividad va actualizando y así mismo lo debe de hacer la empresa para no incurrir en sanciones.

Por otra parte, una problemática que se puede identificar, es la mala comunicación entre áreas de trabajo, esto ocasiona choques entre responsables de cada proceso y sus subalternos, ya que no hay un flujo de información adecuado entre las áreas de trabajo para que las actividades de cada proceso se realicen adecuadamente, se entiende que para que los procesos funcionen de manera eficiente, la comunicación entre las áreas de trabajo es de suma importancia, ya que, unas actividades que realiza un área, afectan de manera directa las actividades que realiza otra.

Además, la empresa cuenta con una estructura organizacional que está presentando dificultades a la hora de asignar funciones, roles y responsabilidades. Es notorio que, para algunos empleados las responsabilidades que se les asignan son bastantes que, en algunas

ocasiones no lograr cubrir todo lo que les corresponde, por otra parte, a otros empleados no se les asignan muchas funciones y no aceptan funciones, roles y responsabilidades que estén fuera del contrato. Esta problemática genera demoras en la recolección de información para realizar los procedimientos, manuales, instructivos, protocolos, etc., causando que la documentación de la información se retrase.

### **8.1. Estructura del diagnóstico**

Un aspecto fundamental para desarrollar una estructura del diagnóstico es analizar el entorno interno y externo de la empresa para determinar los factores que influyen en su estado, por esta razón se realiza a continuación un análisis DOFA. Un análisis dofa es un instrumento imprescindible en el momento de analizar la situación actual de una empresa. Está considerado como uno de los mejores métodos para saber en qué punto se encuentra una compañía tanto a nivel interno como externo. Primero que todo, la matriz dofa es una herramienta para determinar estrategias en organizaciones, proyectos, personas o grupos, a partir de la valoración de aspectos internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas). En síntesis, con esta herramienta analizamos las interacciones entre lo bueno y lo malo de la empresa, persona, proyecto, negocio, equipo, etc. para determinar estrategias. Dicho esto, pasamos a definir los 4 componentes de una matriz Dofa<sup>4</sup>:

- Fortalezas: Son los puntos fuertes internos.
- Oportunidades: Características o elementos externos que se pueden aprovechar.
- Debilidades: Aspectos internos que nos juegan en contra.
- Amenazas: Son los riesgos externos por afrontar.

---

<sup>4</sup> (Ingenio empresa, 2018)

Las estrategias se trazan comparando fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades.

Las siguientes preguntas, están orientada para facilitar la realización de las estrategias para la matriz Dofa:

- Estrategia FO: ¿De qué forma podemos usar nuestras fortalezas para aprovechar nuestras oportunidades? Enfoque de éxito.
- Estrategia FA: ¿Cómo se pueden usar nuestras fortalezas para mitigar las amenazas? Enfoque de reacción
- Estrategia DO: ¿Cómo podemos aprovechar las oportunidades para corregir nuestras debilidades? Enfoque de adaptación
- Estrategia DA: ¿Cómo podemos mantenernos en pie aun con las amenazas vistas? Enfoque de supervivencia.

En la empresa de Energuaviare S.A E.S.P, se identifica que una debilidad que está afectando de manera exponencial el correcto funcionamiento de los procesos es la mala organización y asignación de funciones, de los roles y las responsabilidades, ya que a la hora de realizar el seguimiento de algunos procedimientos no se logra identificar con exactitud los responsables y/o colaboradores que intervienen en su desarrollo. En cuanto a las fortalezas, se puede resaltar la capacidad de adaptación al cambio con el que cuenta la empresa, todos son participes de las actualizaciones y/o modificaciones que se realizan con el fin de llegar a la mejora continua.

Con respecto a lo anterior, en la matriz Dofa se especifica en la tabla 3, la matriz dofa, se crea respecto a las funciones que se establecen en el ítem 4.1 del presente informe, es decir, que el análisis se realiza analizando de antemano que puede afectar de manera interna y externa el cumplimiento de estas funciones.

**Tabla 3.**

*Matriz Dofa*


	Oportunidades	Amenazas
<b>Internas</b>	<p><b>O1.</b> Diseñar el plan de calidad para el sistema de distribución local (SDL).</p> <p><b>O2.</b> Actualizar la información documentada pertenecientes al sistema de calidad.</p> <p><b>O3.</b> Implementar cambios a nivel de los procesos con el fin de alcanzar la mejora continua.</p>	<p><b>A1.</b> Sanciones por incumplimiento a la normatividad.</p> <p><b>A2.</b> Falta de conocimiento de los procedimientos en los trabajadores.</p>
<b>Externas</b>		
Fortaleza	Estrategias FO	Estrategias FA
<p><b>F1.</b> Disposición en brindar información pertinente para la debida actualización de la documentación.</p> <p><b>F2.</b> Cuenta con un sistema calidad.</p> <p><b>F3.</b> Adaptabilidad al cambio.</p>	<p><b>F1-O2.</b> Con la información que brindan los empleados sobre los diferentes procesos, actualizar los procedimientos, manuales, planes, etc., que hacen parte del sistema de calidad.</p> <p><b>F2-O1.</b> Con base al sistema de calidad que ya se cuenta, plantear el plan de calidad para el SDL.</p> <p><b>F3-O3.</b> Desarrollar diferentes métodos de seguimiento e identificar los posibles cambios para llegar a una mejora continua.</p>	<p><b>F1-F2-A1.</b> Evitar sanciones por incumplimiento a la normatividad mediante la actualización de la información documentada del sistema de gestión de calidad.</p> <p><b>F3-A2.</b> La falta de conocimiento de los procedimientos puede causar que estos mismos tengan falencias a la hora de ejecutarlos, pero se puede generar una actitud positiva frente al cambio.</p>
Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
<p><b>D1.</b> Mala comunicación interna entre las áreas de trabajo.</p> <p><b>D2.</b> Desactualización y falta de información documentada.</p> <p><b>D3.</b> Deficiencia en asignación de funciones, roles y responsabilidades.</p>	<p><b>D1-O3.</b> Mejorar la comunicación interna por medio de la implementación de técnicas de comunicación asertiva.</p> <p><b>D2-O1.</b> Diseñar el plan de calidad para el SDL y crear la documentación de información necesaria.</p> <p><b>D2-O2.</b> Realizar la actualización de la información documentada del sistema de gestión de calidad.</p> <p><b>D1-O3.</b> Restructurar el manual de funciones de la empresa.</p>	<p><b>D1-A2.</b> Realizar plan de capacitaciones y/o socialización de actualizaciones de procedimientos, manuales, instructivos, etc., que hacen parte del sistema de gestión de calidad.</p>

## 9. Plan de mejoramiento

Se entiende por plan de mejoramiento a las acciones y/o tareas a realizar para alcanzar la mejora continua en la empresa, el cual se construye a partir del análisis de las fortalezas y debilidades encontradas en la estructura del diagnóstico donde se establece la matriz dofa. En la tabla 4 se menciona el plan de mejora respecto al análisis y estructuración del diagnóstico en el punto anterior.

**Tabla 4.**

*Plan de mejoramiento*

 <b>ENERGUAVIARE S.A E.S.P.</b> <b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>						
¿Qué se va mejorar?	Tareas	Responsable a cargo	Fechas (inicio - fin)	Método de monitoreo	Meta	
<b>Desactualización y falta de información documentada Sanciones por incumplimiento a la normatividad</b>	Verificar que documentos requieren actualización o por ende si no existen ser creados.	Profesional de calidad	Septiembre - Noviembre	Revisión de la información registrada con los responsables de cada proceso, esto se realizara cada 15 días.	Actualización de la información documentada del sistemas de calidad	
	Recolectar la información necesaria para realizar la documentación, ya sea para actualización o para crear documentos.					
<b>Deficiencia en asignación de funciones, roles y responsabilidades.</b>	Realizar la documentación pertinente (manuales, instructivos, planes, procedimientos)	Profesional de talento humano	Octubre – Diciembre	Funcionamiento de los procesos	Reestructuración del manual de funciones	
	Análisis de las funciones, los roles y responsabilidades de los empleados.					
<b>Mala comunicación interna entre las áreas de trabajo</b>	Realizar reestructuración del manual de funciones	Profesional de talento humano y seguridad y salud en el trabajo.	Octubre - Diciembre	Reuniones periódicas internas, encuestas de clima laboral o satisfacción de los empleados, actividades o acciones que requerían de su participación de los empleados para medir la interacción entre ellos.	Mejorar la comunicación interna	
	Socializar los cambios realizados					
<b>Falta de conocimiento de los procedimientos en los trabajadores.</b>	Planificar estrategias comunicativas (plan de comunicaciones)	Profesional de calidad y profesional de talento humano	01 al 30 de Diciembre	Control de asistencia por parte de los empleados.	Que el personal conozca los procedimientos, manuales, instructivos, etc., para el buen desarrollo de los procesos	
	Mejorar lo canales de comunicación interna en la empresa.					
	Implementar acciones establecidas en el plan de comunicaciones					
	Realizar un programa de capacitaciones y/o socialización de actualizaciones de los distintos procedimientos, manuales, instructivos, etc., que hacen parte del sistema de calidad.					

**Nota:** La realización del formato para el plan de mejoramiento se basa en una página web llamada mil formatos, donde explica muchos formatos que se pueden necesitar en una empresa.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> (Mil fromatos, 2022)

## 10. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa.

Los productos como resultados, también se pueden definir como los entregables que la que se realizaran durante la práctica. Estos productos como resultados son las metas que se deben alcanzar durante la realización de la práctica laboral. Dicho esto, en la tabla 5 se describe cada uno de los documentos realizados en el escenario de prácticas laborales.

**Tabla 5.**

*Descripción de productos*

Nombre o Tipo de documento	Descripción	Evidencia
<b>Matriz Dofa de Energuaviare S.A E.S.P.</b>	La matriz dofa general de toda la empresa, se realiza por medio del análisis y consolidación de la información registrada en la matriz dofa de cada proceso.	Anexo 1
<b>Propuesta de programación para la semana de los SIG.</b>	En este documento, se proponen los temas y actividades a desarrollar durante la semana de sistemas integrados de gestión en la empresa Energuaviare S.A E.S.P.	Anexo 2
<b>Programación para la semana de sistemas integrados de gestión</b>	La semana del sistema integrado de gestión es un evento en el que participan todos los líderes de procesos, con sus equipos de trabajo. Como estrategia de promoción de la mejora continua, se programó la “Semana del SIG” en la empresa, donde se desarrollen actividades que promuevan la renovación de la visión que todos tienen sobre los diferentes sistemas de gestión que la empresa tiene adoptados e integrados entre sí.	Anexo 3
<b>Manuales</b>	<b>Manual de reporte de eventos del SDL:</b> El manual aplica para la sección de la captura y manejo de la información proveniente de la telemedición de interrupciones en la cabecera de los circuitos, por parte del área de subestaciones, comprende todo lo relacionado a la forma en cómo se debe registrar un evento en el sistema de distribución local, en el formato correspondiente hasta el cargue del reporte en la plataforma correspondiente, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 015 de 2018 y la Resolución SSPD 20212200012515 de 2021. <b>Manual de Operaciones del Sistema de distribución en SIN y ZNI:</b> El objeto principal de este documento es	Anexo 4

unificar criterios de manejo y operación, describiendo información necesaria para realizar tareas operativas y administrativas. Lo anterior con fin de orientar a los operadores de Energuaviare SA ESP (subestaciones, redes, y el centro de control) de diferentes niveles de tensión, sobre las metodologías operativas de mayor relevancia consistentes en el planeamiento y supervisión de la operación.

## Formatos

**Formato solicitud de orden de desplazamiento para contratistas:** Este formato consiste en registrar la información necesaria del contrato y del contratista para que el área de recursos humanos y el área financiera aprueben los viáticos para los contratistas.

**Formato de seguimiento y control de partidas conciliatorias por cuenta bancaria:** Se registran las consignaciones que quedaron pendientes por identificar al cierre de cada periodo.

**Formato para la gestión para la identificación de partidas conciliatorias:** Se registran las gestiones (oficios, reportes a los bancos, etc.) actividades para identificar las consignaciones.

**Formato de depuración proceso del comité de sostenibilidad contable:** Se registran las consignaciones que van a comité para depuración.

Anexo 5

*Nota:* Fuente propia

### **11. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento del escenario de práctica para hacerlo más competitivo**

Durante el desarrollo de la práctica laboral realizada en la empresa Energuaviare S.A E.S.P en el área de Calidad, se logró la realización de diversas actividades. Sin embargo, los aportes más significativos fueron crear, modificar y/o actualizar documentación de procedimientos, ya que estos contribuyen a lograr el objetivo general de la práctica laboral que es la actualización del sistema de gestión de calidad que la empresa tiene.

Al finalizar el desarrollo de la práctica laboral se proponen sugerencias que se espera sean de gran utilidad en el proceso. Se sugiere que se continúe con la actualización del sistema de gestión de Calidad, adicionalmente es esencial que se adquiera más compromiso e interés en

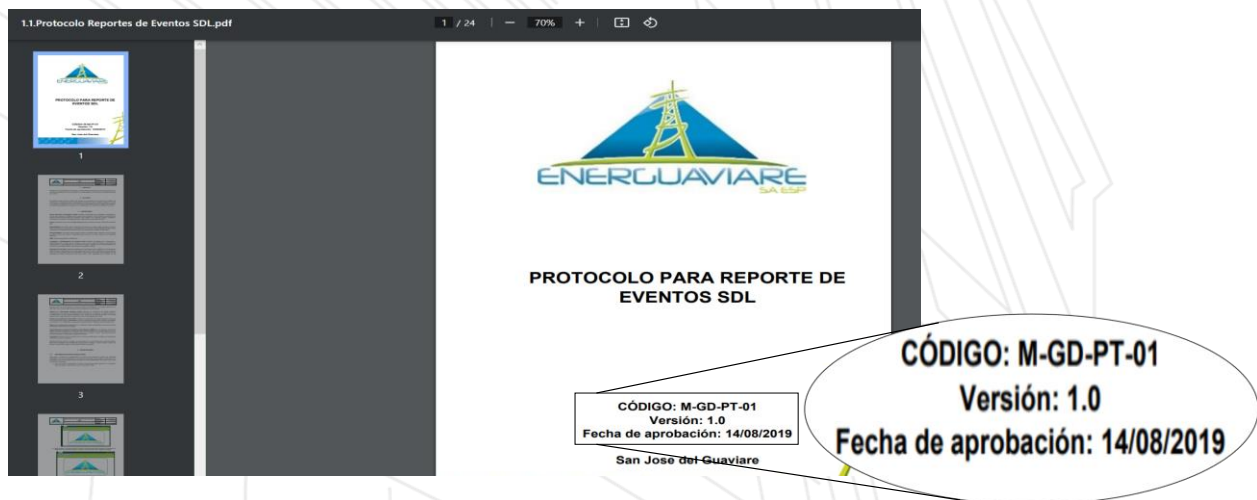
darle importancia a la documentación legal que requiere la empresa por parte de los líderes de los procesos y gerencia.

## 12. Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica

Realizar el manual de reportes de eventos del SDL fue la evidencia más gratificante del todo proceso de práctica. Este documento fue de gran ayuda para conocer una parte amplia del funcionamiento de la empresa. Inicialmente, estaba aprobado este documento como un protocolo, como lo muestra la imagen 2, una vez se realizó el análisis y socialización de los requisitos que establece la resolución CREG 025 de 2013 específicamente en el capítulo 5 del anexo general, donde se encuentran los requisitos para cumplir el esquema de calidad del servicio en los sistemas de distribución local, se estableció el compromiso de modificar el instructivo de reportes de eventos del SDL y convertirlo en manual, con el fin de plantear los diferentes procedimientos para reportar la información que se obtiene en el centro de control del área de distribución de Energuaviare S.A E.S.P.

### Ilustración 2.

*Protocolo para reportes de eventos del SDL*

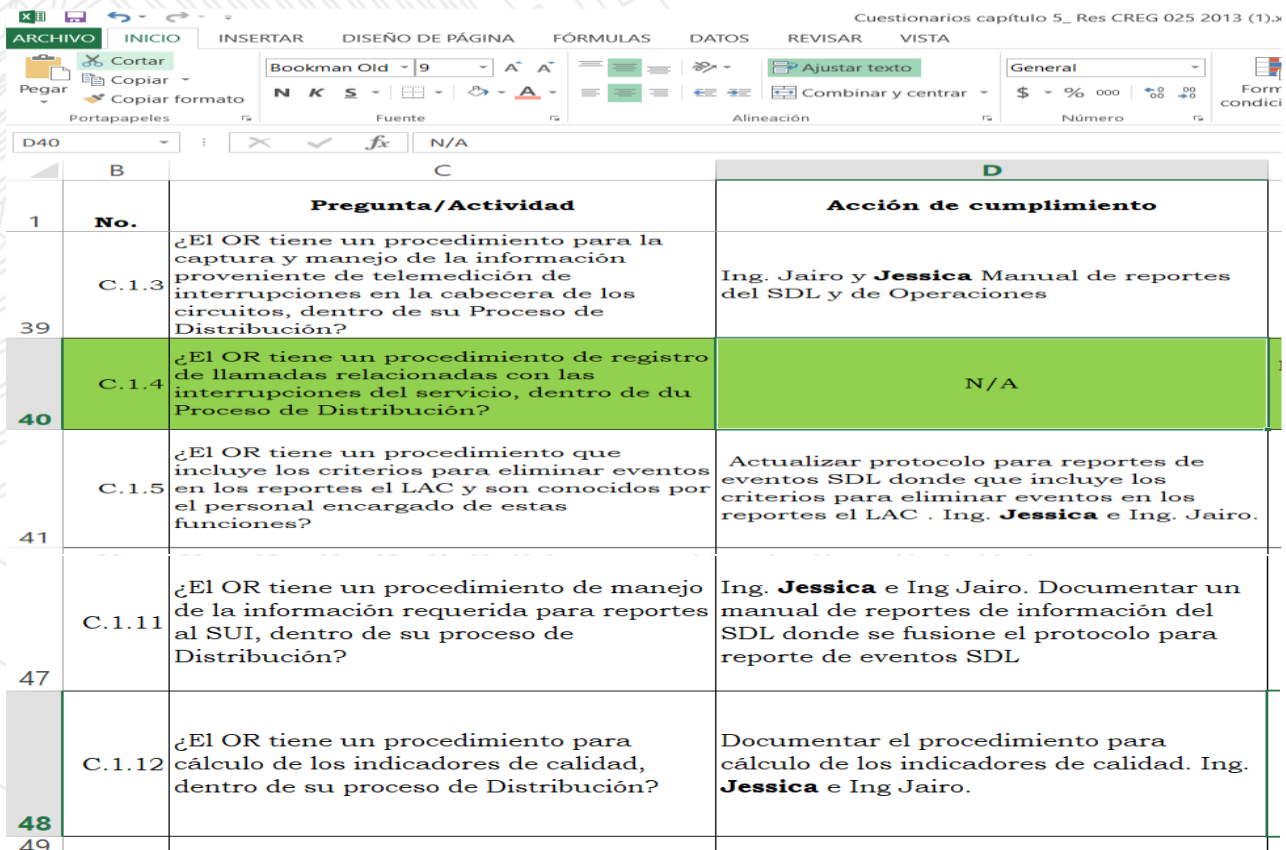




Este protocolo solo contenía el procedimiento para la captura de información que se reporta en la plataforma LAC (liquidador y administrador de cuentas), adicionalmente, se encontraba desactualizado. En la imagen 3, se muestra unos de los requisitos establecidos en la resolución anteriormente nombrada, donde se tenía la responsabilidad de realizar la acción de cumplimiento con el acompañamiento del Ingeniero Jairo, responsable de realizar informes que se deben reportar a las diferentes plataformas de reporte de información.

### Ilustración 3.

#### Acción de cumplimiento



	B	C	D
	No.	Pregunta/Actividad	Acción de cumplimiento
1			
39	C.1.3	¿El OR tiene un procedimiento para la captura y manejo de la información proveniente de telemedición de interrupciones en la cabecera de los circuitos, dentro de su Proceso de Distribución?	Ing. Jairo y <b>Jessica</b> Manual de reportes del SDL y de Operaciones
40	C.1.4	¿El OR tiene un procedimiento de registro de llamadas relacionadas con las interrupciones del servicio, dentro de su Proceso de Distribución?	N/A
41	C.1.5	¿El OR tiene un procedimiento que incluye los criterios para eliminar eventos en los reportes el LAC y son conocidos por el personal encargado de estas funciones?	Actualizar protocolo para reportes de eventos SDL donde que incluye los criterios para eliminar eventos en los reportes el LAC . Ing. <b>Jessica</b> e Ing. Jairo.
47	C.1.11	¿El OR tiene un procedimiento de manejo de la información requerida para reportes al SUI, dentro de su proceso de Distribución?	Ing. <b>Jessica</b> e Ing Jairo. Documentar un manual de reportes de información del SDL donde se fusione el protocolo para reporte de eventos SDL
48	C.1.12	¿El OR tiene un procedimiento para cálculo de los indicadores de calidad, dentro de su proceso de Distribución?	Documentar el procedimiento para cálculo de los indicadores de calidad. Ing. <b>Jessica</b> e Ing Jairo.

Por ende, se realizó la modificación de cambiar el protocolo y convertirlo en manual, también realizó la actualización de la información que este contenía, como lo muestra la imagen

4. El propósito de este manual era crear un documento donde se indique como se captura y maneja de la información proveniente de telemedición de interrupciones (cortes de energía) en la cabecera de los circuitos, dentro del proceso de distribución como lo muestra la imagen 3, adicionalmente, dentro del manual se agregan procedimientos como:

- ⇒ manejo de la información requerida para reportes al SUI (Sistema Único de Información);
- ⇒ cálculo de los indicadores de calidad, dentro de su proceso de Distribución;
- ⇒ ingreso a las plataformas LAC y SUI; etc.

#### Ilustración 4.

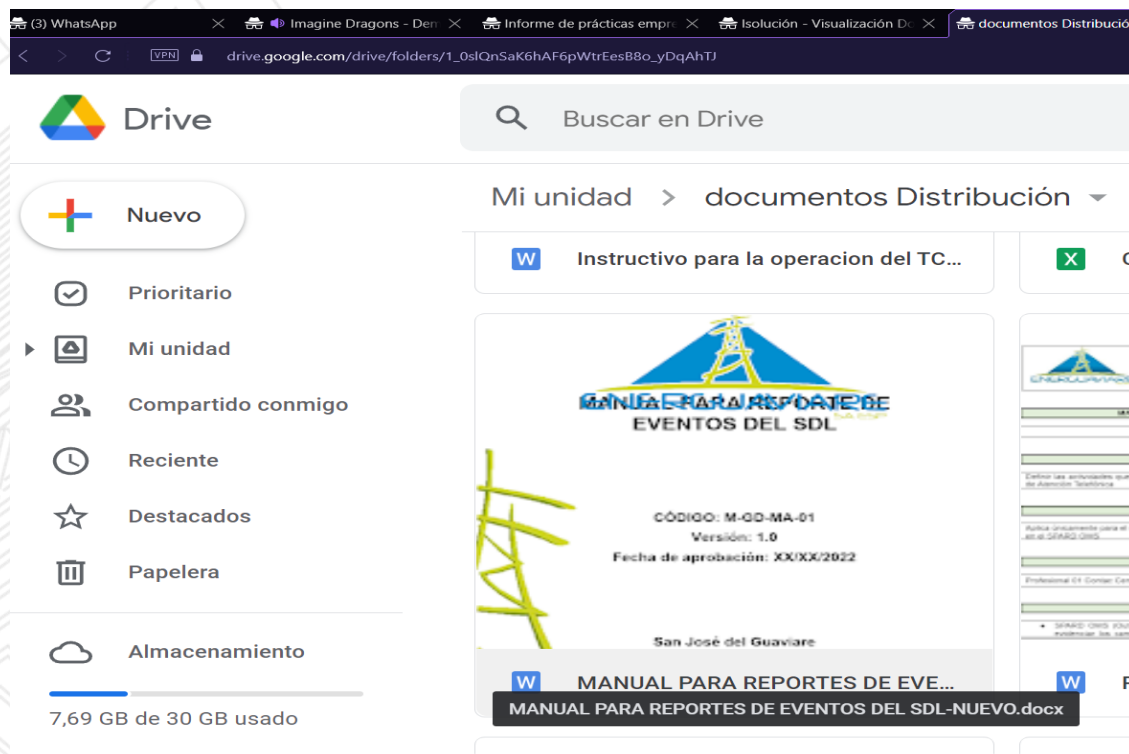
#### *Manual para el reporte de eventos del SDL*



Una vez finalizado el manual, se hizo entrega por medio de un drive dispuesto por el supervisor para realizar los cargues de los diferentes documentos que se realizaron durante la práctica, ver imagen 5.

## Ilustración 5.

### Evidencia de entrega de producto



### 13. Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica

El normograma es una herramienta de las organizaciones públicas y privadas que permite delimitar las normas que regulan sus actuaciones en desarrollo con su objeto misional. Contiene normas externas como leyes, decretos, acuerdos, circulares y resoluciones que afectan la gestión de la entidad. Además, normas internas como reglamentos, estatutos, manuales y, en general, todos los actos administrativos de interés para la ciudadanía con el fin de identificar competencias, responsabilidades y funciones de las dependencias de la entidad.<sup>6</sup> En la tabla 6, se mencionan y describen algunas normas que rige a la empresa Energúaviare S.A E.S.P.

<sup>6</sup> (Jurisdicción Especial para la Paz JEP, 2022)

**Tabla 6.**

*Normograma*

<b>Origen de la norma</b>	<b>Tipo (ley, decreto, resolución, etc.)</b>	<b>Emisor</b>	<b>Año de emisión</b>	<b>Disposición que regula</b>
<b>Externo</b>	Ley 142	SSPD	1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
<b>Externo</b>	Ley 143	SSPD	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
<b>Externo</b>	Ley 1474	SSPD	2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
<b>Externo</b>	Ley 594	Congreso de la Republica	2000	"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones." Artículos 10,13,18,21,24
<b>Externo</b>	Norma Técnica Colombiana ISO 9001	ICONTEC	2015	Norma de referencia internacional para la implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC). El texto de esta norma contempla los requisitos que han de cumplirse en una empresa para poder garantizar la calidad de sus procesos y productos o servicios.
<b>Externo</b>	Resolución 030	CREG	2018	Por la cual se regulan las actividades de autogeneración a pequeña escala y de generación distribuida en el Sistema Interconectado Nacional.
<b>Externo</b>	Resolución 018	CREG	2018	Por la cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de

				energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional.
<b>Externo</b>	Resolución 025	CREG	2013	Por la cual se establecen los criterios y condiciones para la realización de las auditorías a la información del esquema de calidad del servicio en los Sistemas de Distribución Local.
<b>Externo</b>	Resolución 015	CREG	2018	Por la cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional.
<b>Interno</b>	Acto de gerencia N°158	Gerencia Energuaviare S.A E.S.P	2014	Por medio de la cual se adopta el manual de procesos y procedimientos de la empresa de energía eléctrica del Departamento del Guaviare S.A E.S.P.
<b>Interno</b>	Acto de gerencia N°54	Gerencia Energuaviare S.A E.S.P	2012	Por medio de la cual se adoptó el listado maestro de formatos y registro de la empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. ESP.
<b>Interno</b>	Acto de gerencia N°465	Gerencia Energuaviare S.A E.S.P	2017	Por medio de la cual se modifica la guía de producción documental de la empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A E.S.P. La guía de producción documental es ajustada por el medio del Acta N° 03 del 07 de Abril del 2017.

*Nota:* Fuente propia

#### 14. Evidencia de la ejecución total del plan de práctica en porcentaje

En la tabla 7, se muestran las actividades, objetivos, resultados establecidos al inicio de la práctica, adicionalmente se muestra el porcentaje de cumplimiento de las actividades planteadas.

**Tabla 7.**

*Porcentaje de ejecución de la práctica*

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RESULTADOS	% CUMPLIMIENTO
-Recolectar información de cada uno de los procesos. -Realizar análisis de la información por procesos. -Plantear la matriz DOFA general de toda la empresa.	Apoyo en la actualización de la matriz DOFA de la empresa	Matriz DOFA de la empresa	100%
-Revisar si los formatos, manuales, instructivos, protocolos, guías, entre otros, que ya están aprobados siguen siendo aplicables, o por ende, actualizarlos. -Realizar documentación si así se requiere, ya sea que se cree o se actualice. -Socializar actualizaciones realizadas	Crear y actualizar la documentación del sistema integrado de gestión que le sean solicitados (Procedimientos, manuales, instructivos, protocolos, guías, formatos, entre otros).	Procedimientos, manuales, instructivos, protocolos, guías, formatos, entre otros	100%
-Identificar que temas se deben tratar en la semana de los sistemas integrados de gestión -Plantear actividades dinámicas para la socializar los temas escogidos anteriormente	Realizar propuesta de actividades a desarrollar durante la semana de sistemas integrados de gestión.	Propuesta de actividades a desarrollar durante la semana de los SIG	100%
-Consolidar la programación de la semana de sistemas integrados de gestión.	Diseñar la programación para la semana de sistemas integrados de gestión	Programación para la semana de sistemas integrados de gestión	100%

**Nota:** El formato que se utiliza de plan de prácticas, es suministrado por la corporación universitaria del Meta-Unimeta.

## 15. Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica



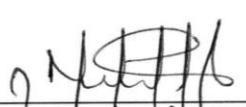
EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.  
Nit. 822.004.680-9  
Dirección: Calle 8 # 23-55  
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE  
584 04 93 - Cel. 318 782 7947  
OFICINAS 584 04 93

### CERTIFICACIÓN DE PRÁCTICAS LABORALES

Certificamos que:

JESSICA LILIANA RUIZ VELOZA, identificada con cedula de ciudadanía número 1120583702 de San José del Guaviare, estudiante de Ingeniería Industrial en la Corporación Universitaria del Meta-Unimeta, cumplió satisfactoriamente con todos los requisitos y obligaciones adquiridos en el contrato de pasantías iniciado a partir del 15/08/2022, demostrando un buen desempeño en el Área de Planeación con la aplicación de conocimientos en la implementación del sistema de gestión de calidad de la empresa con eficiencia y responsabilidad; bajo la supervisión de Marlon Yohan López Sánchez, Director de Planeación.

Se expide el presente Certificado, en la ciudad de San José del Guaviare a los treinta y un (31) días del mes de octubre de 2022.



MARLON YOHAN LÓPEZ SÁNCHEZ  
DIRECTOR DE PLANEACIÓN



## 16. Conclusiones

Con la realización de la práctica laboral en la empresa Energuaviare S.A E.S.P se logró la creación, modificación y actualización de documentos de la empresa, adicionalmente se crearon formatos los cuales eran necesarios para llevar un control de la información documentada para así dar cumplimiento al objetivo general de la práctica.

Se actualizó la matriz dofa de toda la empresa, realizando un consolidado de la información registrada en las matrices dofa de los procesos que componen a la empresa de Energuaviare S.A E.S.P.

Por medio de la participación activa en reuniones donde se realizaron diferentes lluvias de días se planteó la programación de actividades a desarrollar en la semana de sistemas integrados de gestión.

Durante el proceso de realización de las prácticas laborales, el tiempo fue muy grato, se contó con un buen grupo de trabajo y personas que tuvieron la disposición de compartir e intercambiar conocimientos, para así lograr un excelente desempeño laboral y desarrollar las actividades que fueron asignadas.



## 17. Bibliografía

Energuaviare S.A E.S.P. (05 de 08 de 2022). *Energuaviare S.A E.S.P.* Obtenido de

<https://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/resena-historica>

Energuaviare S.A E.S.P. (05 de 08 de 2022). *Energuaviare S.A E.S.P.* Obtenido de

<https://www.energuaviare.com/nuestra-empresa/mision-y-vision>

Ingenio empresa. (19 de Abril de 2018). Obtenido de Cómo hacer el análisis FODA (matriz

FADO) paso a paso + ejemplo práctico.: [www.ingenioempresa.com/matriz-foda](http://www.ingenioempresa.com/matriz-foda)

Juridiccion Especial para la Paz JEP. (05 de 10 de 2022). *Normatividad.* Obtenido de

<https://www.jep.gov.co/Normativa/Paginas/Normograma.aspx>

Mil fromatos. (20 de Enero de 2022). *Plan de mejora.* Obtenido de

<https://milformatos.com/empresas-y-negocios/plan-de-mejora/>

Ministerio del trabajo. (2019). Obtenido de Resolución “Por la cual se regulan las prácticas laborales”:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59926232/PROYECTO+RESOLUCION+CONDICIONES+EJECUCION+PRACTICAS+LABORALES.pdf>

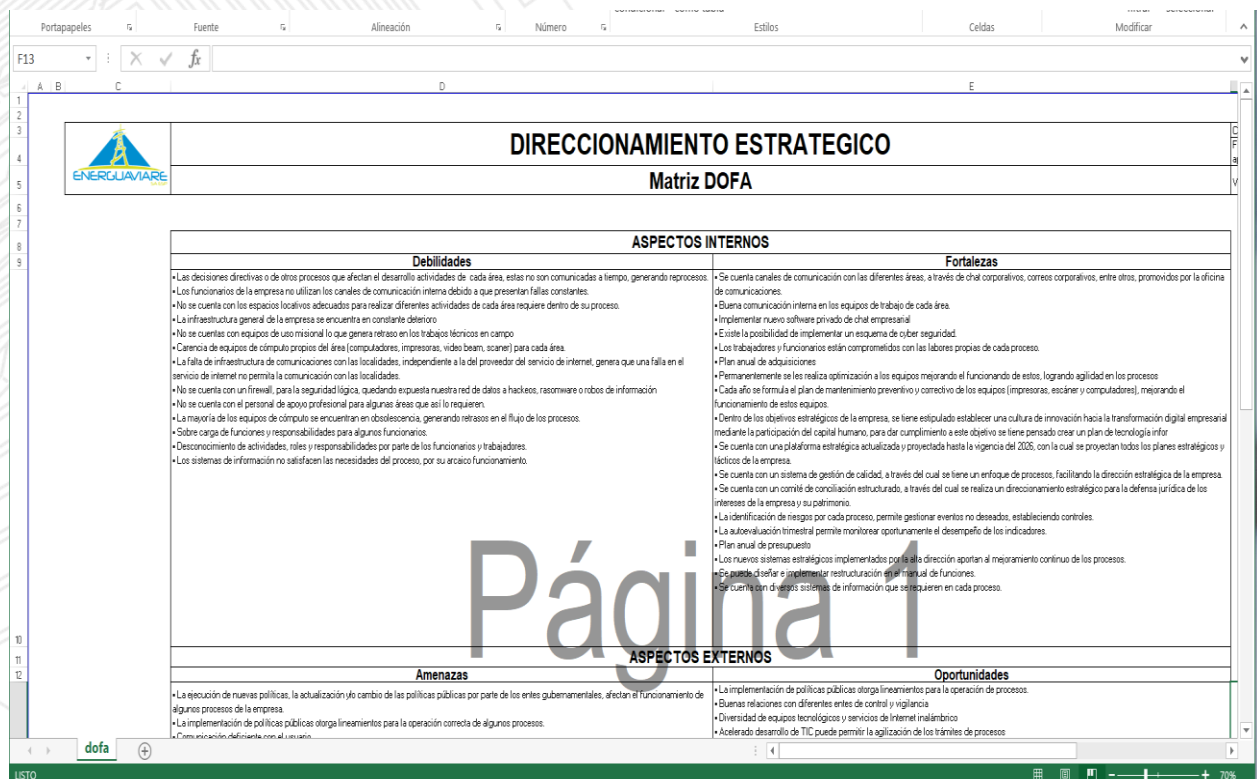
**Anexos**

**Anexo 1. Matriz Dofa de Energuaviare S.A E.S.P**

La matriz dofa general de toda la empresa, se realiza por medio del análisis y consolidación de la información registrada en la matriz dofa de cada proceso.

**Ilustración 6.**

*Matriz Dofa de Energuaviare S.A E.S.P.*



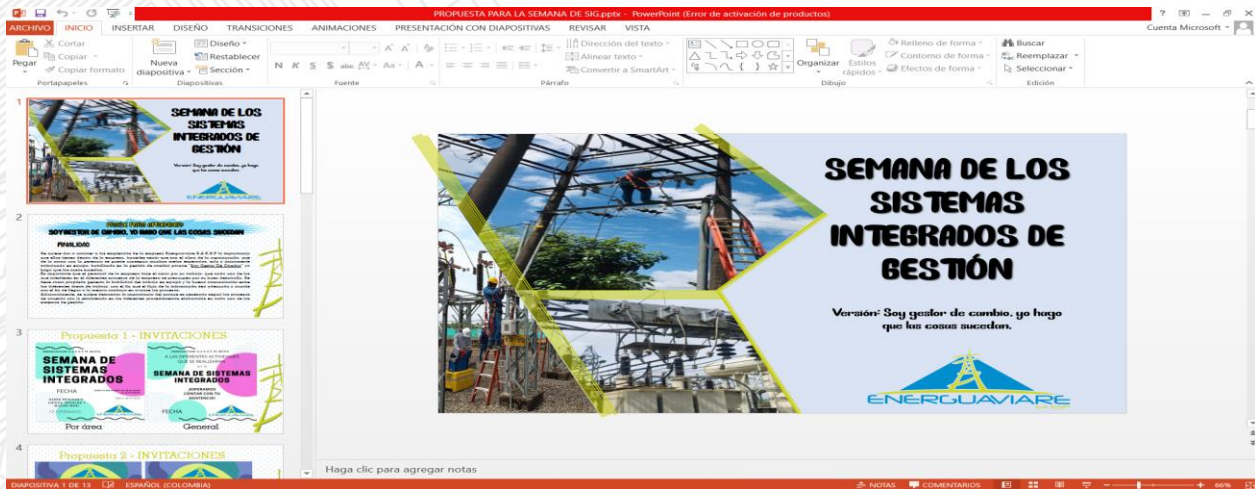
ASPECTOS INTERNOS	
Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las decisiones directivas o de otros procesos que afectan el desarrollo actividades de cada área, estas no son comunicadas a tiempo, generando reprocesos.</li> <li>Los funcionarios de la empresa no utilizan los canales de comunicación interna debida a que presentan fallas constantes.</li> <li>No se cuenta con los espacios laborales adecuados para realizar diferentes actividades de cada área requiere dentro de su proceso.</li> <li>La infraestructura general de la empresa se encuentra en constante deterioro.</li> <li>No se cuenta con equipos de uso masional lo que genera retraso en los trabajos técnicos en campo.</li> <li>Falta de equipos de cómputo propios del área (computadores, impresoras, video beam, scanner) para cada área.</li> <li>Falta de infraestructura de comunicaciones con las localidades, independiente a la del proveedor del servicio de internet, genera que una falla en el servicio de internet no permita la comunicación con las localidades.</li> <li>No se cuenta con un firewall, para la seguridad lógica, quedando expuesta nuestra red de datos a hackeos, ransomware o robos de información.</li> <li>No se cuenta con el personal de apoyo profesional para algunas áreas que así lo requieren.</li> <li>La mayoría de los equipos de cómputo se encuentran en obsolescencia, generando retrasos en el flujo de los procesos.</li> <li>Sobrecarga de funciones y responsabilidades para algunos funcionarios.</li> <li>Desconocimiento de actividades, roles y responsabilidades por parte de los funcionarios y trabajadores.</li> <li>Los sistemas de información no satisfacen las necesidades del proceso, por su arcaico funcionamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta canales de comunicación con las diferentes áreas, a través de chat corporativo, correo corporativo, entre otros, promovidos por la oficina de comunicaciones.</li> <li>Buena comunicación interna en los equipos de trabajo de cada área.</li> <li>Implementar nuevo software privado de chat empresarial.</li> <li>Existe la posibilidad de implementar un esquema de cyber seguridad.</li> <li>Los trabajadores y funcionarios están comprometidos con las labores propias de cada proceso.</li> <li>Plan anual de adquisiciones.</li> <li>Permanente se realiza optimización a los equipos mejorando el funcionamiento de estos, logrando agilidad en los procesos.</li> <li>Cada año se formula el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos (impresoras, escáner y computadores), mejorando el funcionamiento de estos equipos.</li> <li>Dentro de los objetivos estratégicos de la empresa, se tiene estipulado establecer una cultura de innovación hacia la transformación digital empresarial mediante la participación del capital humano, para dar cumplimiento a este objetivo se tiene pensado crear un plan de tecnología info.</li> <li>Se cuenta con una plataforma estratégica actualizada y proyectada hasta la vigencia del 2025, con la cual se proyectan todos los planes estratégicos y tácticos de la empresa.</li> <li>Se cuenta con un sistema de gestión de calidad, a través del cual se tiene un enfoque de procesos, facilitando la dirección estratégica de la empresa.</li> <li>Se cuenta con un comité de conciliación estructurado, a través del cual se realiza un direccionamiento estratégico para la defensa jurídica de los intereses de la empresa y su patrimonio.</li> <li>La identificación de riesgos por cada proceso, permite gestionar eventos no deseados, estableciendo controles.</li> <li>La autoevaluación trimestral permite monitorear oportunamente el desempeño de los indicadores.</li> <li>Plan anual de presupuesto.</li> <li>Los nuevos sistemas estratégicos implementados por la dirección aportan al mejoramiento continuo de los procesos.</li> <li>Se puede definir e implementar reestructuración en el manual de funciones.</li> <li>Se cuenta con diversos sistemas de información que se requieren en cada proceso.</li> </ul>
ASPECTOS EXTERNOS	
Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>La ejecución de nuevas políticas, la actualización y/o cambio de las políticas públicas por parte de los entes gubernamentales, afectan el funcionamiento de algunos procesos de la empresa.</li> <li>La implementación de políticas públicas otorga lineamientos para la operación correcta de algunos procesos.</li> <li>Comunicación deficiente con el usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La implementación de políticas públicas otorga lineamientos para la operación de procesos.</li> <li>Buenas relaciones con diferentes entes de control y vigilancia.</li> <li>Diversidad de equipos tecnológicos y servicios de Internet inalámbrico.</li> <li>Acelerado desarrollo de TIC puede permitir la agilización de los trámites de proceso.</li> </ul>

## Anexo 2. Propuesta de programación para la semana de los SIG.

En este documento, se proponen los temas y actividades a desarrollar durante la semana de sistemas integrados de gestión en la empresa Energuaviare S.A E.S.P.

### Ilustración 7.

*Propuesta de programación para la semana de los SIG.*



### Ilustración 8.

*Contenido de la propuesta de programación para la semana de los SIG.*



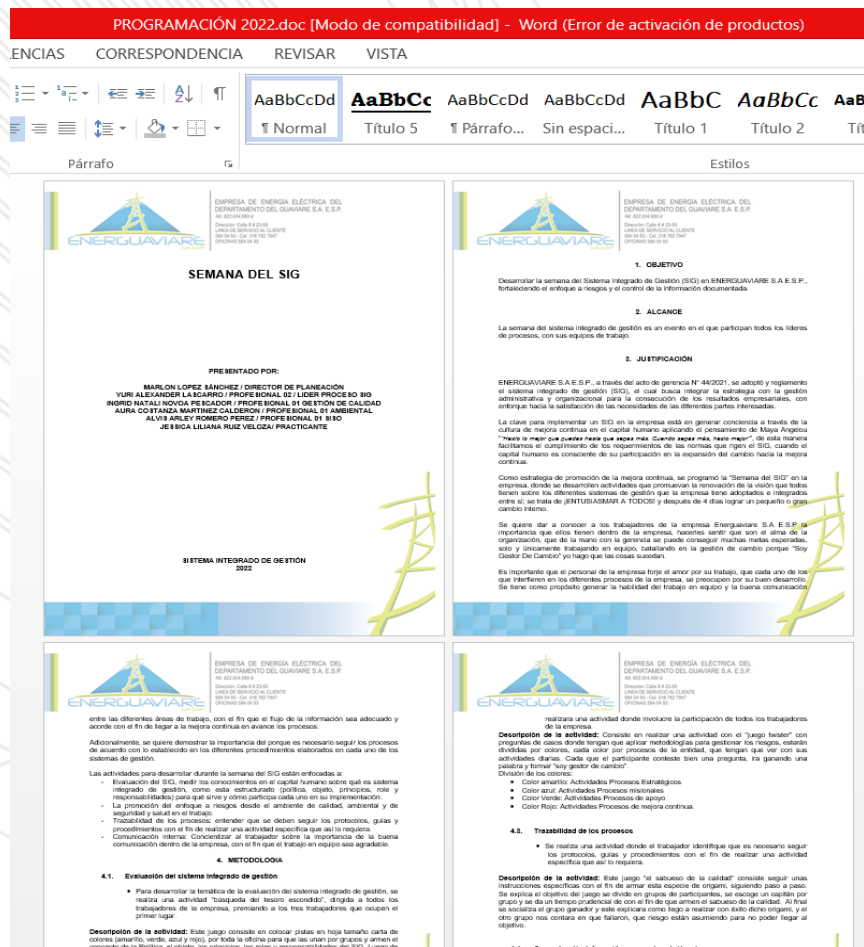
### Anexo 3. Programación para la semana de sistemas integrados de gestión.

La semana del sistema integrado de gestión es un evento en el que participan todos los líderes de procesos, con sus equipos de trabajo.

Como estrategia de promoción de la mejora continua, se programó la “Semana del SIG” en la empresa, donde se desarrollen actividades que promuevan la renovación de la visión que todos tienen sobre los diferentes sistemas de gestión que la empresa tiene adoptados e integrados entre sí.

### Ilustración 9.

Programación de la semana de los SIG.



**PROGRAMACIÓN 2022.doc [Modo de compatibilidad] - Word (Error de activación de productos)**

ENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

AaBbCcDd AaBbCc AaBbCcDd AaBbCcDd AaBbC AaBbCc AaB

Normal Título 5 Párrafo... Sin espaci... Título 1 Título 2 Tit

Párrafo Estilos

**SEMANA DEL SIG**

**PRESENTADO POR:**  
 MARLON LOPEZ BANCHEZ / DIRECTOR DE PLANEACIÓN  
 YURI ALEXANDER LA ESCOBAR / PROFESIONAL DE LIDER PROCESO BI  
 ROBERTO NATALI NOVOA PESCOTON / PROFESIONAL DE OBJETIVOS DE CALIDAD  
 AURA COETANZA MARTINEZ CALDERON / PROFESIONAL DE AMBIENTAL  
 ALVARO JARLEY ROMERO PEREZ / PROFESIONAL DE RISO  
 JESSICA LLIANA RUIZ VELOZO / PRACTICANTE

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION 2022**

**1. OBJETIVO**  
 Desarrollar la semana del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en ENERGUAVARE S.A. E.S.P., fortaleciendo el enfoque a riesgo y el control de la información documentada.

**2. ALCANCE**  
 La semana del sistema integrado de gestión es un evento en el que participan todos los líderes de procesos, con sus equipos de trabajo.

**3. JUSTIFICACIÓN**  
 ENERGUAVARE S.A. E.S.P., a través del acto de gerencia N° 442021, se adoptó y reglamentó el sistema integrado de gestión (SIG), el cual busca integrar la estrategia con la gestión administrativa y operacional para la consecución de los resultados empresariales, con énfasis hacia la satisfacción de las necesidades de las diferentes partes interesadas.  
 La clave para implementar un SIG en la empresa está en generar conciencia a través de la cultura de mejora continua en el capital humano aplicando el pensamiento de Maya Angelou "Nunca es mejor cuando sucede que mejor. Cuando viene más fuerte mejor". De esta manera facilitamos el cumplimiento de los requerimientos de las normas que rigen el SIG, cuando el capital humano es consciente de su participación en la expansión del cambio hacia la mejora continua.  
 Como estrategia de promoción de la mejora continua, se programó la "Semana del SIG" en la empresa, donde se desarrollen actividades que promuevan la renovación de la visión que todos tienen sobre los diferentes sistemas de gestión que la empresa tiene adoptados e integrados entre sí, así como el fortalecimiento de la cultura de mejora continua.  
 Se quiere dar a conocer a los trabajadores de la empresa ENERGUAVARE S.A. E.S.P. la importancia que ellos tienen dentro de la empresa, haciendo énfasis que son el alma de la organización, que de la mano con la gerencia se puede conseguir muchas metas esperadas, así y únicamente trabajando en equipo, fortaleciendo en la gestión de cambio porque "Soy Gestor De Cambio" yo hago que las cosas sucedan.  
 Es importante que el personal de la empresa fortalezca el amor por su trabajo, que cada uno de los que trabajan en los diferentes procesos de la empresa, se comprometa por su buen desarrollo. Se tiene como propósito generar la habilidad del trabajo en equipo y la buena comunicación.

**4. METODOLOGÍA**

**4.1. Evaluación del sistema integrado de gestión**  
 Para desarrollar la temática de la actualización del sistema integrado de gestión, se realizará una actividad "Juego de Roles" dirigida a todos los trabajadores de la empresa, promoviendo a los tres trabajadores que ocupen el primer lugar.  
**Descripción de la actividad:** Este juego consiste en colorear papeles en hoja tamaño carta de colores (amarillo, verde, azul y rojo), por toda la oficina para que las usen por grupos y armen el concepto de la política, el objeto, los principios, las roles y responsabilidades del SIG. Luego de

**4.2. Traslabores de los procesos**  
 Se realiza una actividad donde el trabajador identifique que es necesario seguir los procedimientos, guías y procedimientos con el fin de realizar una actividad específica que así lo regule.  
**Descripción de la actividad:** Este juego "El sabor de la calidad" consiste seguir unas instrucciones específicas con el fin de armar esta especie de juguete, siguiendo paso a paso. Se explica el objetivo del juego se divide en grupos de participantes, se designa un capitán por grupo y se da el tiempo necesario de cinco (5) días para armar el sabor de la calidad. Al final se socializa el grupo ganador y este explica como hizo para realizar con éxito dicho juguete, y el otro jugador no contaba en que fallaron, que riesgo están asumiendo para no poder llegar al objetivo.

**4.4. Compromisos internos (Acompañar en la estación)**

**Ilustración 10.**

*Cronograma de actividades para la semana de los SIG.*


PROGRAMACIÓN 2022.doc [Modo de compatibilidad] - Word (Error de activación de productos)

IA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

AaBbCcDd **AaBbCc** AaBbCcDd AaBbCcDd **AaBbCc** AaBbCc AaBbCcDd AaBbCc AaBbCc

¶ Normal Título 5 ¶ Párrafo... Sin espaci... Título 1 Título 2 Título 6 Puesto Subtítulo

Párrafo Estilos



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL  
 DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.  
 Nit. 822.004.680-9  
 Dirección: Calle 8 # 23-55  
 LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE  
 584 04 93 - Cel. 318 782 7947  
 OFICINAS 584 04 93

**6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

- Fecha: 28 de noviembre al 02 de diciembre

**Actividades Pre-Evento**

- Realizar folleto de invitación y cronograma de la semana
- Realizar campañas de expectativa 3 días antes del evento

**PROGRAMACIÓN**

Día	Hora y actividades a desarrollar
LUNES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 07:00am – 07:30am: Entregar folletos</li> <li>- 08:00am – 08:30am: Charla de apertura virtual</li> </ul>
MARTES	<p>LOCALIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calamar: 07:30am – 09:30am</li> <li>- Libertad: 10:00am – 12:00am</li> <li>- Retorno: 02:00pm – 04:00pm</li> </ul> <p>SEDE PRINCIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charla de sensibilización de comunicación entre procesos</li> </ul>
MIÉRCOLES	<p>JORNADA DE LA MAÑANA</p> <p>LOCALIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Boquerón: 07:30am – 09:30am</li> <li>- Concordia: 10:00am – 12:00am</li> </ul> <p>SUBESTACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charla de sensibilización de comunicación entre procesos</li> </ul> <p>JORNADA DE LA TARDE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Socialización de la política integral de administración del riesgo</li> </ul>
JUEVES	<p>SUBESTACIÓN</p>

#### Anexo 4. Manuales

- **Manual de reporte de eventos del SDL**

El manual aplica para la sección de la captura y manejo de la información proveniente de la telemedición de interrupciones en la cabecera de los circuitos, por parte del área de subestaciones, comprende todo lo relacionado a la forma en cómo se debe registrar un evento en el sistema de distribución local, en el formato correspondiente hasta el cargue del reporte en la plataforma correspondiente, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 015 de 2018 y la Resolución SSPD 20212200012515 de 2021.

#### **Ilustración 11.**

*Manual de reporte de eventos del SDL.*



### **MANUAL PARA REPORTES DE EVENTOS DEL SDL**

**CÓDIGO: M-GD-MA-01**  
**Versión: 1.0**  
**Fecha de aprobación: XX/XX/2022**

**San José del Guaviare**

**Nota:** El formato para documentar la información es propiedad de la empresa Energuaviare S.A E.S.P

## Ilustración 12.

Tabla de contenido del manual para reportes de eventos del SDL.

	GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN EN SIN Y ZNI	Código:	M-GD-MA-01
	Manual para Reporte de Eventos SDL	Fecha de aprobación:	
		Versión:	1.0
		Página:	2 de 105

### Tabla de contenido

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	6
5. GENERALIDADES.....	7
5.1. NORMATIVIDAD.....	8
5.1.1. Resolución CREG 015 del 2018.....	8
5.1.2. Resolución SSPD 20212200012515 de 2021.....	10
6. PLATAFORMA SUI.....	10
6.1. Ingreso a la plataforma SUI.....	10
6.1.1. Descargue del Validador SUI.....	13
6.2. Fechas y horarios de cargue.....	17
6.3. Formatos del SUI.....	19
6.3.1. Formulario CS1. SAIDI Y SAIFI.....	20
6.3.2. Formato CS2. DIJ Y FIU.....	21
6.3.3. Formato CS3. INCENTIVO DE CALIDAD MEDIA.....	23
6.3.4. Formato TT3. PLAN DE TRABAJOS DE REPOSICION O MODERNIZACION EN SUBESTACIONES - TRMS.....	25
6.3.5. Formato TT9. AJUSTE EVENTOS.....	27
6.3.6. Formato TT11. CRONOGRAMA DE EJECUCION MENSUAL TRMS.....	28
6.3.7. Formato TT12. EJECUCION REAL MENSUAL TRMS.....	30
6.4. Cargue de información a la plataforma SUI.....	30
6.4.1. Cargue de formularios.....	32
6.4.2. Cargue de formatos.....	38
6.4.3. Almacenamiento de reportes al sui.....	48
7. PLATAFORMA LAC-INDICA.....	52
7.1. Ingreso a la plataforma indica.....	52
7.2. Fechas y horarios de cargue.....	55
7.3. Cargue de reportes.....	58

	GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN EN SIN Y ZNI	Código:	M-GD-MA-01
	Manual para Reporte de Eventos SDL	Fecha de aprobación:	
		Versión:	1.0
		Página:	3 de 105

7.4. Almacenamiento de reportes al LAC.....	59
8. Procedimiento para almacenar la información histórica de los reportes enviados al LAC y al SUI.....	61
9. INDICADORES.....	72
9.1. Calculo de indicadores.....	72
9.2. Procedimiento para almacenar la información histórica de los índices de calidad.....	75
10. EVENTOS PROGRAMADOS.....	78
11. EVENTOS NO PROGRAMADOS.....	80
11.1. Captura de la información.....	80
11.2. Manejo de la información.....	81
11.2.1. Reportes al LAC.....	82
11.2.2. Reportes al SUI.....	93
12. CONTROL DE CAMBIOS.....	105

**Nota:** La realización de este manual se hizo con base a las interrupciones en la telemediciones de los circuitos, es decir, cuando hay cortes de energía de un momento a otro, además en el manual se registra de forma detallada el manejo que se le da a esta información que es obtenida por medio de un software llamado SCADA.

- **Manual de Operaciones del Sistema de distribución en SIN y ZNI**

El objeto principal de este documento es unificar criterios de manejo y operación, describiendo información necesaria para realizar tareas operativas y administrativas. Lo anterior con fin de orientar a los operadores de Energuaviare SA ESP (subestaciones, redes, y el centro de control) de diferentes niveles de tensión, sobre las metodologías operativas de mayor relevancia consistentes en el planeamiento y supervisión de la operación.

**Ilustración 13.**

*Manual de operación del sistema de Energuaviare S.A E.S.P.*



**Nota:** El formato para documentar la información es propiedad de la empresa Energuaviare S.A E.S.P




## Anexo 5. Formatos

- **Formato solicitud de orden de desplazamiento para contratistas.**

Este formato consiste en registrar la información necesaria del contrato y del contratista para que el área de recursos humanos y el área financiera aprueben los viáticos para los contratistas.

### Ilustración 14.

*Formato solicitud de orden de desplazamiento para contratistas.*

	<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>	Código	A-GTH-FO-32
	<b>FORMATO SOLICITUD DE ORDEN DE DESPLAZAMIENTO PARA CONTRATISTAS</b>	Fecha de Aprobación	12/10/2022
		Versión	1
		Página	Página 1 de 2

Fecha de la solicitud	DIA	MES	AÑO
<b>Datos generales del contrato</b>			
Modalidad del contrato:	Nº		
Tipo de Contrato:			
Fecha de inicio:	Fecha de terminación:		
Objeto del contrato:			
Valor promedio mensual del contrato: \$			
<b>Datos del contratista</b>			
Nombre :		CC:	
Área:			
Fecha de inicio del desplazamiento:		Fecha de terminación del desplazamiento:	
MOTIVO DEL DESPLAZAMIENTO			
Medio de transporte:			

\_\_\_\_\_  
 RECURSOS HUMANOS

\_\_\_\_\_  
 FIRMA CONTRATISTA

\_\_\_\_\_  
 Vo.Bo Supervisor

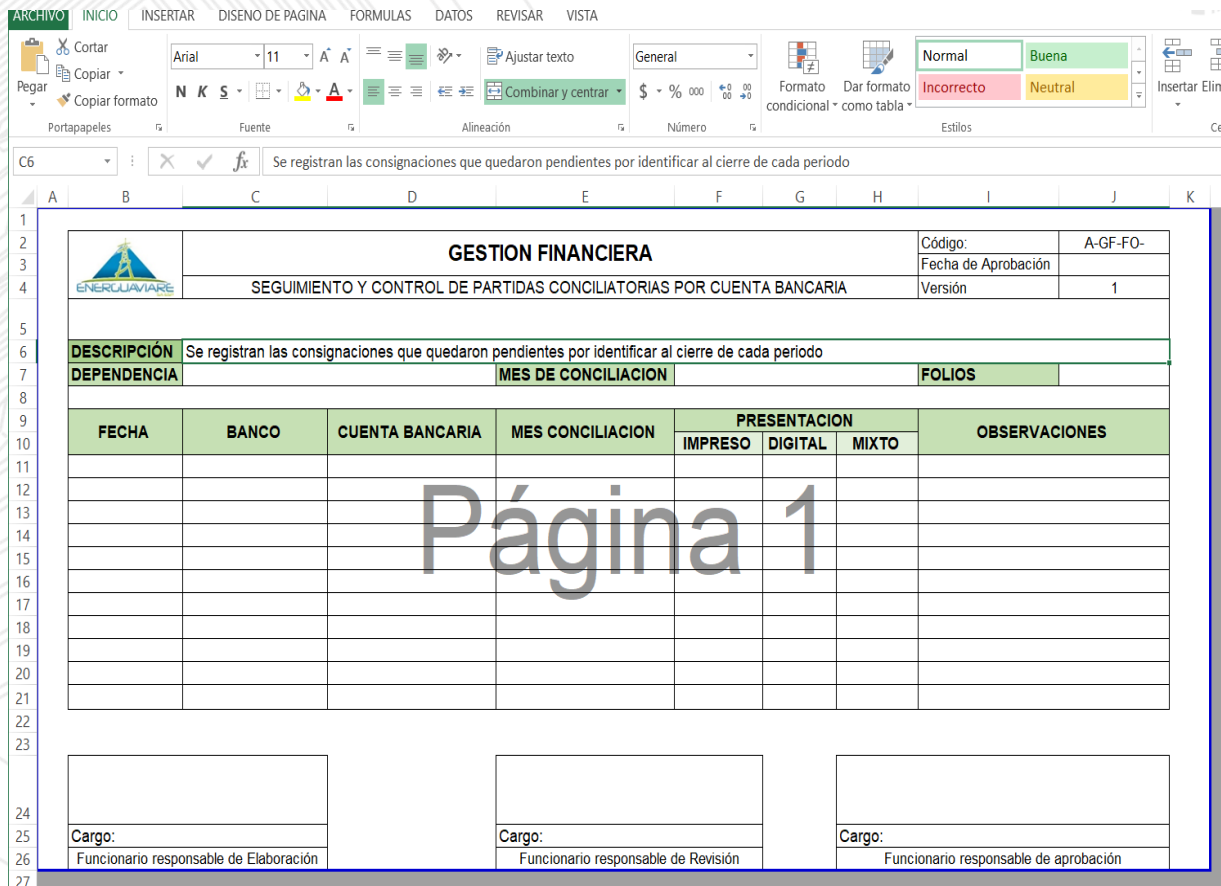
\_\_\_\_\_  
 Vo.Bo Gerente

- **Formato de seguimiento y control de partidas conciliatorias por cuenta bancaria**

Se registran las consignaciones que quedaron pendientes por identificar al cierre de cada periodo.

**Ilustración 15.**

*Formato de seguimiento y control de partidas conciliatorias por cuenta bancaria*



The screenshot shows a Microsoft Word document with the following structure:

- Header:** "GESTION FINANCIERA" and "SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PARTIDAS CONCILIATORIAS POR CUENTA BANCARIA".
- Metadata:** Código: A-GF-FO-, Fecha de Aprobación, Versión: 1.
- Description:** "DESCRIPCIÓN Se registran las consignaciones que quedaron pendientes por identificar al cierre de cada periodo".
- Table:** A table with columns: FECHA, BANCO, CUENTA BANCARIA, MES CONCILIACION, PRESENTACION (IMPRESO, DIGITAL, MIXTO), and OBSERVACIONES.
- Footer:** Three boxes for "Cargo:" and "Funcionario responsable de [Elaboración, Revisión, aprobación]".

● **Formato para la gestión para la identificación de partidas conciliatorias**

Se registran las gestiones (oficios, reportes a los bancos, etc.) actividades para identificar las consignaciones.

**Ilustración 16.**

*Formato para la gestión para la identificación de partidas conciliatorias*

GESTION FINANCIERA										Código:	A-GF-FO	
FORMATO GESTION PARA LA IDENTIFICACION DE PARTIDAS CONCILIATORIAS										Fecha de Aprobación		
DESCRIPCIÓN DEL FORMATO										Se registran las gestiones (oficios, reportes a los bancos, etc) actividades para identificar las consignaciones	Versión	1
DEPENDENCIA	MES DE CONCILIACION						FOLIOS					
FECHA	ACTIVIDADES EFECTUADAS	BANCO /CUENTA CONTABLE	CUENTA BANCARIA /CUENTA CONTABLE	OBJETO DE LA ACTIVIDAD	TERCERO	VALOR	PRESENTACION			OBSERVACIONES		
							IMPRESO	DIGITAL	MIXTO			

Cargo:	Cargo:	Cargo:
Funcionario responsable de Elaboración	Funcionario responsable de Revisión	Funcionario responsable de aprobación

Página 1



**• Ficha de depuración proceso del comité de sostenibilidad contable:**

Se registran las consignaciones que van a comité para depuración.

**Ilustración 17.**

*Ficha de depuración*


ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Cuenta M

Normal Buena  
Incorrecto Neutral

AutoSuma Rellenar Ordenar y filtrar

D14

GESTION FINANCIERA								Código:	A-GF-FO-
 FICHA DE DEPURACION PROCESO DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD CONTABLE							Fecha de Aprobación		
							Versión	1	
<b>DESCRIPCIÓN</b> Se registran las consignaciones que van a comité para depuración									
<b>DEPENDENCIA</b>			<b>MES DE CONCILIACION</b>			<b>FOLIOS</b>			
FECHA	N° FICHA DEPURACION	BANCO /CUENTA CONTABLE	CUENTA BANCARIA /CUENTA CONTABLE	VALOR	PRESENTACION			OBSERVACIONES	
					IMPRESO	DIGITAL	MIXTO		
<b>Cargo:</b> Funcionario responsable de Elaboración		<b>Cargo:</b> Funcionario responsable de Revisión			<b>Cargo:</b> Funcionario responsable de aprobación				

Página 1