

Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad mediante la actualización y creación de manuales, reglamentos, procedimientos, formatos y registros en EEDAS S.A. E.S.P., empresa mixta en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

María Alejandra Díaz Puello

Trabajo de Grado para Optar al Título de Ingeniera Industrial

Directora

Elidia Esther Galviz Muñoz

Magister en Ingeniería Industrial

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2025

### **Dedicatoria**

A mi madre, Ana Patricia Puello Meriño, por ser mi mayor ejemplo de fortaleza, amor incondicional y entrega absoluta. Gracias por enseñarme a nunca rendirme, por apoyarme en cada decisión y por recordarme que todo lo puedo lograr si me lo propongo. Este logro también es tuyo, porque cada paso que di en este camino estuvo acompañado de tu voz, tu apoyo y tu cariño infinito.

A mi hermano, Camilo Andrés Díaz Puello, por ser mi compañero de vida, por su confianza en mí y por recordarme siempre que no estoy sola en este camino. Gracias por tu paciencia, tus palabras de ánimo y por estar siempre. Este triunfo lo comparto contigo.

Por siempre, los tres.

### **Agradecimientos**

Agradezco profundamente a Nathalia Rodríguez Peña, mi roomie, porque, aunque no compartimos la misma carrera, compartimos sueños, desvelos, risas y momentos de incertidumbre. Gracias por acompañarme en este proceso, por ser soporte en los días difíciles y por recordarme que siempre podía dar un poco más.

A mis amigos y familia, quienes confiaron en mí incluso cuando yo dudaba de mis propias capacidades. Gracias por estar presentes, por alentarme, por celebrar mis logros y por darme palabras de ánimo cuando más las necesitaba. Cada uno fue un pilar silencioso pero fundamental en este camino.

A EEDAS S.A. E.S.P., por abrirme las puertas, confiar en mi trabajo y permitirme aportar al mejoramiento de la empresa. Esta experiencia no solo me permitió crecer profesionalmente, sino que también me acercó a la realidad del ejercicio de mi carrera.

A mi directora de trabajo de grado, Elidia Esther Galviz Muñoz, por su acompañamiento, paciencia y orientación en cada etapa del proyecto. Gracias por su guía académica y profesional por sus aportes valiosos y por motivarme a dar lo mejor de mí en cada entrega.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron parte de este proceso. Este logro es el reflejo de la compañía, el apoyo y la confianza de quienes caminaron conmigo y creyeron en mí.

## Tabla de Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción .....	17
1. Presentación de la organización .....	19
2. Planteamiento del problema.....	20
3. Objetivos .....	23
3.1 Objetivo General.....	23
3.2 Objetivos Específicos.....	23
4. Marco de Referencia .....	24
4.1 Marco de Antecedentes .....	24
4.2 Marco Teórico.....	25
4.2.1 NTC ISO 9001:2015 .....	25
4.2.2 Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 .....	25
4.2.3 Requisitos añadidos en la versión NTC ISO 9001:2015 respecto a la NTC ISO 9001:2008. .....	26
4.2.4 Sistema de Gestión de Calidad .....	27
4.2.5 Análisis DOFA.....	27
4.2.6 Lista de Verificación .....	27
4.2.7 Información Documentada.....	27
4.2.8 Listado Maestro de Documentos .....	28
4.2.9 Gobierno Corporativo .....	28
5. Metodología .....	28
5.1 Fase 1: Identificación de la empresa .....	29

5.1.1 Actividades .....	29
5.1.2 Resultados .....	29
5.2 Fase 2: Diagnóstico de la documentación del SGC .....	29
5.2.1 Actividades .....	29
5.2.2 Resultados .....	29
5.3 Fase 3: Diseño del Plan de Mejora .....	30
5.3.1 Actividades .....	30
5.3.2 Resultados .....	30
5.4 Fase 4: Implementación de mejoras.....	30
5.4.1 Actividades .....	30
5.4.2 Resultados .....	31
5.5 Fase 5: Socialización de Resultados .....	31
5.5.1 Actividades .....	31
5.5.2 Resultados .....	31
6. Diagnóstico Inicial .....	32
6.1 Contextualización .....	33
6.2 Análisis documental.....	34
6.3 Elaboración del Diagnóstico General del SGC.....	36
6.3.1 Análisis DOFA.....	37
6.3.2 Lista de verificación cuantitativa .....	38
6.4 Comunicación de resultados .....	40
6.5 Conclusiones del diagnóstico.....	42
7. Diseño y Propuesta del Plan de Mejora del SGC .....	43

7.1 Objetivo y alcance del plan de mejora .....	43
7.2 Propuestas de mejora .....	44
7.3 Propuesta 1: Fortalecimiento del Gobierno Corporativo y de la Gestión Organizacional.....	49
7.3.1 Descripción de la propuesta .....	49
7.3.2 Plan de implementación.....	51
7.4 Propuesta 2: Estandarización de codificación y versionamiento, actualización de la imagen corporativa de la documentación del SGC.....	52
7.4.1 Descripción de la propuesta .....	52
7.4.2 Plan de implementación.....	53
7.5 Propuesta 3: Diseñar, documentar e implementar la documentación faltante del SGC. ....	54
7.5.1 Descripción de la propuesta .....	54
7.5.2 Plan de implementación.....	55
7.6 Propuesta 4: Implementar una plataforma centralizada para la gestión de la documentación del SGC.....	56
7.6.1 Descripción de la propuesta. ....	56
7.6.2 Plan de implementación. ....	57
7.7 Propuesta 5: Diseño de diagramas de flujo en los procesos del SGC.....	57
7.7.1 Descripción de la propuesta. ....	57
7.7.2 Plan de implementación. ....	59
8. Implementación del Plan de Mejoramiento .....	60
8.1 Propuesta 1:.....	61
8.1.1 Actualización de documentos (Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de la Junta Directiva) .....	61

8.1.2 Creación de nuevos reglamentos para Comités Internos de Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas. ....	61
8.1.3 Rediseñar y actualizar organigrama con estructura jerárquica definida. ....	62
8.2 Propuesta 2.....	64
8.2.1 Elaborar y aprobar el instructivo de codificación y versionamiento de documentos del SGC. ....	64
8.2.2 Diseñar y aplicar plantillas con la nueva imagen corporativa para todos los documentos del SGC.....	66
8.2.3 Actualizar todos los documentos del SGC con la nueva codificación y versionamiento definido. ....	69
8.2.4 Verificar y actualizar el listado maestro de documentos con versiones vigentes y responsables.....	69
8.3 Propuesta 3.....	75
8.3.1 Realizar un inventario y diagnóstico de la documentación existente en todos los procesos del SGC para identificar vacíos. ....	75
8.3.2 Diseñar los procedimientos, instructivos y formatos faltantes del proceso "Administración de Bienes", conforme a la NTC ISO 9001:2015 y a la realidad operativa de la empresa. ....	75
8.3.3 Diseñar los procedimientos faltantes del proceso "Gestión Financiera", conforme a la NTC ISO 9001:2015 y a la realidad operativa de la empresa.....	77
8.3.4 Diseñar los manuales y perfiles de cargo faltantes del proceso "Gestión de Talento Humano". ....	78
8.3.5 Validar y aprobar la nueva documentación con la alta dirección y responsables de procesos para asegurar pertinencia y aplicabilidad.....	87

8.3.6 Capacitar al personal involucrado en el uso y aplicación de los nuevos procedimientos, instructivos y formatos.....	88
8.4 Propuesta 4.....	89
8.4.1 Evaluar y seleccionar la plataforma tecnológica más adecuada. ....	89
8.4.2 Diseñar la estructura de carpetas y permisos de acceso según procesos, responsables y niveles jerárquicos.....	89
8.4.3 Migrar la documentación vigente del SGC a la plataforma centralizada y verificar la correcta carga y codificación. ....	92
8.4.4 Capacitar a los usuarios en el uso de la plataforma (búsqueda, actualización y consulta de documentos).....	92
8.5 Propuesta 5.....	92
8.5.1 Recolección de información sobre los procesos del SGC. ....	92
8.5.2 Diseñar diagramas de flujos utilizando las herramientas disponibles de la organización (Microsoft 365). ....	93
8.5.3 Validar los flujogramas con los responsables de proceso y la alta dirección para asegurar exactitud y coherencia.....	94
8.5.4 Integrar los flujogramas aprobados en los procedimientos e instructivos del SGC y en la plataforma centralizada de documentación.....	94
8.5.5 Capacitar al personal sobre la interpretación y uso de los diagramas de flujo. ....	95
9. Evaluación de mejoras. ....	95
10. Socialización de resultados. ....	100
11. Conclusiones. ....	101
12. Recomendaciones. ....	103

Referencias bibliográficas..... 105

**Lista de Tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Cumplimiento de objetivos. ....	18
Tabla 2. Resumen fases del proyecto.....	32
Tabla 3. Formato: Lista de documentación revisada del SGC de EEDAS. ....	35
Tabla 4. Análisis DOFA: Debilidades y oportunidades.....	37
Tabla 5. Análisis DOFA: Fortalezas y amenazas. ....	38
Tabla 6. Propuestas de mejora – Direccionamiento estratégico. ....	44
Tabla 7. Propuestas de mejora – Mejoramiento Continuo.....	45
Tabla 8. Propuestas de mejora – Administración de Bienes.....	46
Tabla 9. Propuestas de mejora – Gestión de Compras.....	46
Tabla 10. Propuestas de mejora – Gestión Financiera.....	47
Tabla 11. Propuestas de mejora – Gestión de Talento Humano. ....	47
Tabla 12. Propuestas de mejora – Gestión Documental. ....	48
Tabla 13. Propuestas de mejora – Gestión de Proyectos. ....	48
Tabla 14. Propuestas de mejora – Interventoría.....	49
Tabla 15. Plan de implementación - Propuesta 1.....	51
Tabla 16. Plan de implementación - Propuesta 2.....	53
Tabla 17. Plan de implementación.....	55
Tabla 18. Plan de mejoramiento. ....	57
Tabla 19. Plan de implementación.....	59
Tabla 20. Codificación por procesos del SGC.....	65
Tabla 21. Codificación por documento.....	66

Tabla 22. Perfiles y manual de funciones – Outsourcing. Secretaria General.....	84
Tabla 23. Perfiles y manual de funciones – Outsourcing. Subgerente Admin. y Financiero. ....	85
Tabla 24. Perfil y manual de funciones – Outsourcing. Gerente General. ....	85
Tabla 25. Perfiles y manual de funciones – Outsourcing. Subgerente Técnico y de proyectos. ..	86
Tabla 26. Porcentaje de cumplimiento NTC ISO9001:2015. ....	96

### Lista de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Calificaciones por capítulos - NTC ISO 9001:2015.....	39
Figura 2. Organigrama actual - EEDAS S.A. E.S.P. ....	63
Figura 3. Actualización de Organigrama - EEDAS S.A. E.S.P.....	63
Figura 4. Plantilla documentos en Word.....	67
Figura 5. Plantilla encabezado de documentos en Excel. ....	68
Figura 6. Plantilla documentos en PowerPoint - Portada. ....	68
Figura 7. Plantilla documentos en PowerPoint – Cuerpo del documento.....	68
Figura 8. Inicio de Listado Maestro.....	70
Figura 9. Formulario – Listado Maestro. ....	71
Figura 10. Data - Listado Maestro. ....	72
Figura 11. Códigos de formatos - Listado Maestro. ....	73
Figura 12. Buscador - Listado Maestro.....	74
Figura 13. Plantilla - Perfiles de cargo directivos 1.....	79
Figura 14. Plantilla - Perfiles de cargo directivos 2.....	80
Figura 15. Plantilla - Perfiles de cargo directivos 3.....	81
Figura 16. Plantilla – Perfiles y funciones outsourcing. ....	83
Figura 17. Estructura de carpetas por procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). ....	90
Figura 18. Estructura interna de carpetas - Direccionamiento Estratégico.....	91
Figura 19. Plantilla – Diagrama de flujo de proceso. ....	94
Figura 20. Calificación por capítulos después de implementar el plan de mejoramiento. ....	96
Figura 21. Certificado Bureau Veritas.....	99

### **Lista de Apéndices**

Apéndice 01. Lista de documentación revisada del SGC de EEDAS.

Apéndice 02. Lista de verificación: Cumplimiento de requisitos NTC ISO 9001:2015.

Apéndice 03. Código de Ética.

Apéndice 04. Código de Gobierno Corporativo.

Apéndice 05. Reglamento Interno de Junta Directiva.

Apéndice 06. Reglamento Interno de Asamblea General de Accionistas.

Apéndice 07. Reglamento Interno Comités de Junta Directiva.

Apéndice 08. Instructivo Codificación y Versionamiento.

Apéndice 09. Listado Maestro - Macro de Excel.

Apéndice 10. Procedimiento para la administración de bienes, activos y almacén.

Apéndice 11. Procedimiento Baja de Activos.

Apéndice 12. Instructivo de asignación y reasignación de activos.

Apéndice 13. Política de mantenimiento de equipos.

Apéndice 14. Formato - Plan de mantenimiento mensual.

Apéndice 15. Formato – Ingreso de bienes almacén.

Apéndice 16. Formato - Solicitud de baja de activos.

Apéndice 17. Formato - Entrega interna – suministros.

Apéndice 18. Formato - Acta de entrega y asignación de activos.

Apéndice 19. Procedimiento Manejo de Caja Menor.

Apéndice 20. Perfil de Cargo – Gerente General.

Apéndice 21. Perfil de Cargo – Secretaria General y Asesora Jurídica.

Apéndice 22. Perfil de Cargo – Subgerente Administrativo y Financiero.

Apéndice 23. Perfil de Cargo – Subgerente Técnico y de Proyectos.

Apéndice 24. Perfil de Cargo – Revisor Fiscal.

Apéndice 25. Perfiles Outsourcing.

Apéndice 26. Diagramas de Flujo de los procesos del SGC.

Apéndice 27. Informe de Auditoría Interna - EEDAS S.A. E.S.P.

Apéndice 28. Listas de asistencia de capacitación.

## Resumen

**Título:** Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad mediante la actualización y creación de manuales, reglamentos, procedimientos, formatos y registros en EEDAS S.A. E.S.P., empresa mixta en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

**Autor:** María Alejandra Díaz Puello.

**Palabras clave:** Sistema de Gestión de Calidad (SGC), información documentada, mejora continua, actualización documental, Gobierno Corporativo.

El presente trabajo de grado titulado *“Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad mediante la actualización y creación de manuales, reglamentos, procedimientos, formatos y registros en EEDAS S.A. E.S.P., empresa mixta en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.”*, tuvo como objetivo fortalecer la información documentada del SGC de la empresa, garantizando la alineación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y asegurando la sostenibilidad del sistema. La metodología se estructuró en cinco fases: identificación de la organización, diagnóstico de la documentación, diseño del plan de mejora, implementación del plan y socialización de resultados. Los principales hallazgos detectados están la actualización de reglamentos internos, falencias en la codificación, control de versiones, actualización y ausencia de documentos en procesos. El plan de mejora incluyó la estandarización de la documentación, la creación de reglamentos internos, implementación de un sistema de codificación y versionamiento, y la centralización de la información en una plataforma digital. Como resultado, se logró un incremento del porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma, el fortalecimiento del gobierno corporativo y una mayor accesibilidad a la información documentada. En conclusión, este proyecto permitió optimizar la gestión de calidad en EEDAS S.A. E.S.P., consolidando su compromiso con la mejora continua, la transparencia y la eficiencia en la prestación de servicios.

### **Abstract**

**Title:** Improvement of the Quality Management System through the updating and creation of manuals, regulations, procedures, forms, and records at EEDAS S.A. E.S.P., a mixed company in the Archipelago of San Andres, Providence and Ketlina.

**Author:** María Alejandra Diaz Puello.

**Keywords:** Quality Management System (QMS), documented information, continuous improvement, document updating, corporate governance.

This degree project entitled “Improvement of the Quality Management System through the updating and creation of manuals, regulations, procedures, formats, and forms, and records at EEDAS S.A. E.S.P., a mixed company in the Archipelago of San Andres, Providence and Ketlina” aimed to strengthen the documented information of the QMS, ensuring alignment with the requirements of ISO 9001:2015 and guaranteeing the system’s sustainability. The methodology was structured into five phases: identification of the organization, documentation diagnosis, design of the improvement plan, implementation of the plan, and dissemination of results. The main findings included the updating of internal regulations, weaknesses in codification, version control, and the absence or outdated status of documents in various processes. The improvement plan included the standardization of documentation, the creation of internal regulations, the implementation of a codification and versioning system, and the centralization of information in a digital platform. As a result, the percentage of compliance with the standard’s requirements increased, corporate governance was strengthened, and greater accessibility to documented information was achieved. In conclusion, this project optimized quality management at EEDAS S.A. E.S.P., consolidating its commitment to continuous improvement, transparency, and efficiency in service delivery.

## Introducción

En la actualidad, los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) han adquirido importancia estratégica dentro de las organizaciones, especialmente en empresas con participación del Estado como son las empresas mixtas, las cuales deben garantizar transparencia y cumplimiento normativo. La adopción de la NTC ISO 9001:2015 permite establecer un enfoque en la mejora continua, gestión de riesgos y satisfacción de usuarios. Además, la eficiencia y calidad en la gestión empresarial es clave para la competitividad, sostenibilidad y evolución de las organizaciones.

EEDAS S.A. E.S.P., empresa mixta especializada en efectuar actividades de asesoría, consultoría e interventoría en servicios públicos; así como al diseño, la formulación y ejecución de proyectos basados en energías renovables y eficiencia energética que contribuyan al bienestar socioeconómico de la comunidad. Hoy por hoy, la empresa se encuentra realizando la actividad de interventoría a la empresa prestadora de energía eléctrica del Archipiélago, mediante el Contrato de Concesión ASE No. 067 de 2009.

Para EEDAS S.A. E.S.P. su SGC es fundamental para garantizar la eficiencia y calidad de sus servicios. La empresa cuenta con la certificación NTC ISO 9001:2015 desde el año 2010, evidenciando su compromiso con la mejora continua. Sin embargo, se identificaron varias falencias como son la desactualización de manuales, reglamentos, procedimientos y formatos o la ausencia de estos. Estas deficiencias afectan la capacidad de cumplimiento de la política de calidad de la empresa, lo que ha llevado a hallazgos en auditorías y pone en riesgo la certificación del sistema.

El propósito de este proyecto es diseñar e implementar un plan de mejoramiento a la documentación del SGC de EEDAS S.A. E.S.P., que permita alinear los objetivos estratégicos de

la empresa con la política de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos de la norma y reforzar la trazabilidad y accesibilidad de la información documentada.

**Tabla 1. Cumplimiento de objetivos.**

<b>Objetivo</b>	<b>Cumplimiento</b>
<b>Realizar un diagnóstico documental del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa EEDAS S.A. E.S.P., permitiendo visualizar la situación real de la documentación del sistema.</b>	En el numeral 6, se detalla el diagnóstico inicial que se realizó y en el numeral 6.2 el análisis documental.
<b>Diseñar y documentar un plan de mejora de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo lineamientos para el control, administración y acceso conforme a la normatividad.</b>	En el numeral 7, se encuentra el diseño y propuesta del plan de mejora para el SGC.
<b>Implementar el plan de mejora avalado por el Gerente General de la empresa.</b>	En el numeral 8, se evidencia la implementación del plan de mejora.
<b>Evaluar el impacto de las mejoras implementadas.</b>	En el numeral 9, se puede observar la evaluación de las mejoras implementadas.
<b>Socializar con directivos y personal los resultados de las mejoras realizadas en el sistema de gestión de la empresa.</b>	En el numeral 10, se detalla el procedimiento para la socialización de resultados.

## 1. Presentación de la organización

La Empresa de Energía del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina S.A. E.S.P. – EEDAS S.A. E.S.P. – fue constituida en diciembre de 2007 como un ente transitorio con el fin de articular la liquidación de APL Co E.S.P. de acuerdo con el documento CONPES 3453 de 2006, la culminación del contrato PPA BOOT C1-UTE-95 y establecer un nuevo esquema de prestación del servicio eléctrico en las islas, proyectado para mayo de 2010. Debido a esto, es una empresa mixta que cuenta con participación mayoritaria de la Nación, Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), con un 67%; la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina Islas con un 32%, URRÁ S.A. E.S.P, ELECTROHUILA S.A. E.S.P. y CEDENAR S.A. E.S.P. con el 1% restante.

Entre enero de 2008 y abril de 2010, EEDAS S.A. E.S.P. prestó directamente el servicio de energía eléctrica en el Archipiélago. Durante este periodo, la empresa invirtió \$19.200 millones en proyectos de modernización y expansión de la red. Estos trabajos beneficiaron a alrededor de 10.800 de los 18.000 usuarios de la isla de San Andrés, lo que equivale a un 60 % del total. Desde mayo de 2010 su actividad misional principal ha sido la interventoría del contrato de Concesión ASE 067 de 2009, respaldada por un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2015.

EEDAS S.A. E.S.P. se enfoca en el desarrollo sostenible del sector energético en Zonas No Interconectadas (ZNI), su objeto social abarca la prestación de servicios esenciales como la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como la proyección y operación de la infraestructura necesaria.

Además de sus funciones principales, la empresa ofrece consultoría y asesoría técnica en áreas como la eficiencia energética y las energías renovables. También se involucra activamente en la gestión de proyectos energéticos, servicios de facturación y mantenimiento, y lidera la participación en iniciativas de movilidad eléctrica, como la comercialización de vehículos eléctricos e híbridos, instalación de electrolineras y sistemas de seguimiento. EEDAS S.A. E.S.P. complementa su labor con actividades de formación y sensibilización comunitaria sobre el uso eficiente de la energía y el cambio climático, y tiene la capacidad de establecer alianzas estratégicas para fortalecer su misión en la región.

## **2. Planteamiento del problema**

EEDAS S.A. E.S.P. es una empresa mixta especializada en efectuar actividades de asesoría, consultoría e interventoría en servicios públicos; así como al diseño, formulación y ejecución de proyectos basados en energías renovables y eficiencia energética que contribuyan al bienestar socioeconómico de la comunidad. Cuenta con amplia experiencia en actividades de servicios públicos y en el desarrollo e implementación de proyectos energéticos sostenibles. Actualmente, la empresa se encuentra realizando la actividad de interventoría a la empresa prestadora de energía eléctrica del Archipiélago, mediante el Contrato de Concesión ASE No. 067 de 2009.

La empresa cuenta con la certificación NTC ISO 9001 desde el año 2010 y adelantó el proceso de transición de su Sistema de Gestión de Calidad de la versión 2008 de la NTC ISO 9001 a la versión 2015, enfocada en el manejo de riesgos y ampliando el objeto de la certificación a la Gestión de Proyectos, que pasó de ser un proceso de apoyo a una actividad misional acorde al

trabajo de fortalecimiento. Dicho proceso concluyó satisfactoriamente y a la fecha EEDAS S.A. E.S.P. cuenta con la certificación vigente, habiendo obtenido dicha recertificación en año 2021 para su SGC con las actividades misionales de Interventoría y Gestión de Proyectos. Aunque haya logrado esta transición de manera satisfactoria, el sistema ahora presenta importantes falencias que afectan directamente a la eficiencia de la empresa.

Entre los principales problemas del sistema se encuentra la falta de alineación estratégica entre los objetivos organizacionales de la empresa y su política de calidad, esto debido a la desactualización de la documentación clave de Gobierno Corporativo como son Reglamentos Internos de Accionistas y Junta Directiva, así como la ausencia y desactualización de manuales, procedimientos y formatos de los procesos. Esta situación, compromete el cumplimiento de la normatividad e incrementa el posible encuentro de hallazgos críticos en auditorias, arriesgando la operatividad y trazabilidad del sistema. De igual modo, se identifican deficiencias en el acceso y organización de la información documentada del SGC, así mismo el listado maestro de documentos se encuentra desactualizado, dificultando el control de los mismos, obstaculizando el uso por parte de los responsables de los procesos.

Estas deficiencias tienen un impacto negativo en la capacidad de la empresa de garantizar el cumplimiento de su política de calidad. Adicionalmente, pone en riesgo la recertificación del sistema, siendo esto indispensable para mantener su liderazgo en el sector energético del archipiélago.

Teniendo en cuenta este contexto, EEDAS S.A. E.S.P. se ve en la necesidad de desarrollar e implementar un plan de mejora del SGC basado en la NTC ISO 9001:2015, con el fin de alinear los objetivos de la política de calidad con los de la empresa, recertificar el sistema y garantizar la sostenibilidad del mismo a largo plazo. Dicha certificación es fundamental para fortalecer su

credibilidad institucional y mejorar sus procesos mediante la estandarización de estos. Además, permite adoptar un enfoque preventivo basado en riesgos y alinear el sistema a los objetivos estratégicos. Su importancia radica en que EEDAS tiene proyecciones de implementación de un Sistema Integrado de Gestión.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Diseñar e implementar un plan de mejoramiento al Sistema de Gestión de Calidad de EEDAS S.A. E.S.P., mediante la revisión, actualización y creación de la documentación del SGC, en base de los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

Realizar un diagnóstico documental del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa EEDAS S.A. E.S.P., permitiendo visualizar la situación real de la documentación del sistema.

Diseñar y documentar un plan de mejora de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo lineamientos para el control, administración y acceso conforme a la normatividad.

Implementar el plan de mejora avalado por el Gerente General de la empresa.

Evaluar el impacto de las mejoras implementadas.

Socializar con directivos y personal los resultados de las mejoras realizadas en el sistema de gestión de la empresa.

## 4. Marco de Referencia

### 4.1 Marco de Antecedentes

Para la realización de este proyecto se investigaron diferentes trabajos e investigaciones que tengan concordancia con el tema del mismo, de los cuales se escogieron tres como documentos guía para la presentación de este proyecto.

Herrera y Rodríguez (2025) en su proyecto titulado “Diseño, Documentación e Implementación del Sistema de Gestión Integrado conforme a NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 45001:2018 y NTC ISO 14001:2015 en la Corporación CDT de GAS Bajo los Lineamientos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.”, evidenciaron deficiencias documentales mediante un diagnóstico inicial, asimismo identificaron falta de alineación con requisitos normativos y ausencia de procedimientos estandarizados para el control de información. Su plan de mejora incluyó la creación y actualización de documentos, estandarización de procesos y capacitación de personal.

De igual manera, el proyecto titulado "Plan de mejoramiento en el sistema de gestión de la calidad en la empresa Concremóvil SAS" desarrollado por Parra (2024), identificó deficiencias en la gestión de PQR y el cumplimiento de normatividad de protección de datos. Mediante entrevistas, análisis documental y análisis de proceso propuso fortalecer el SGC basándose en la NTC ISO 9001:2015.

Para finalizar, en el trabajo de Moreno y Sarmiento (2023) titulado "Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la empresa Filtros A y Z S.A.S.", se centró en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad desde cero para una empresa sin un sistema, aplicando metodologías como diagnósticos, encuestas, observación y análisis documental. Dicho proyecto evidenció como la usencia de un SGC puede generar pérdidas no solo económicas sino de clientes.

## **4.2 Marco Teórico**

### ***4.2.1 NTC ISO 9001:2015***

La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 establece los requisitos para un SGC cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar bienes y servicios que cumplan con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables. Así mismo, promueve un enfoque basado en procesos incorporando el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos de mejora continua y aseguramiento de las conformidades con los requisitos aplicables. (ISO, 2015).

### ***4.2.2 Requisitos de la NTC ISO 9001:2015***

La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 está estructurada en capítulos que contienen los requisitos esenciales para la implementación de un SGC, dichos capítulos se subdividen en numerales específicos. Estos capítulos permiten abordar desde un enfoque integral iniciando en el contexto de la organización hasta la mejora continua. En el capítulo 4, contexto de la organización, se indica que la organización debe comprender el entorno interno y externo (4.1), identificar las partes interesadas y sus necesidades (4.2), definir el alcance del SGC (4.3) y establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente los procesos necesarios para su funcionamiento (4.4). El capítulo 5, Liderazgo, menciona la obligación del compromiso de la alta dirección (5.1), la definición y comunicación de la política de calidad (5.2) y la asignación de roles y responsabilidades en la organización (5.3). Continuando con el capítulo 6, Planificación, se menciona que la organización debe considerar la gestión de riesgos y oportunidades (6.1), los objetivos de calidad y planes para lograrlos (6.2) y la planificación de cambios en el SGC (6.3). El capítulo 7, Apoyo, la organización debe establecer y proporcionar los recursos necesarios para el

SGC (7.1), competencias (7.2), toma de conciencia (7.3), comunicación (7.4) y control de la información documentada (7.5). Por su parte, el capítulo 8, Operación, se debe planificar y controlar los procesos (8.1), requisitos para productos y servicios (8.2), diseño y desarrollo para productos y servicios (8.3), control de proveedores externos (8.4), producción y provisión del servicio (8.5), liberación de productos y servicios (8.6) y control de salidas no conformes (8.7). En el capítulo 9, Evaluación del desempeño, la organización debe determinar el seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1), auditorías internas (9.2) y revisión por la dirección (9.3). Finalmente, el capítulo 10, Mejora, contempla la gestión de no conformidades y acciones correctivas (10.2) y el compromiso con la mejora continua (10.3). Esta estructura permite la integración del ciclo PHVA, pensamiento basado en riesgos. (ISO, 2015).

#### ***4.2.3 Requisitos añadidos en la versión NTC ISO 9001:2015 respecto a la NTC ISO 9001:2008.***

La transición de la ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015 introdujo cambios significativos orientados a la modernización del sistema, el enfoque por procesos y a su integración con otros estándares de gestión. Entre los requisitos añadidos destacan, en el capítulo cuatro, la necesidad de analizar el contexto de la organización y comprender las expectativas de las partes interesadas, aspectos que no estaban contemplados explícitamente en la versión 2008. Se incorporó el pensamiento basado en riesgos evidenciado en el capítulo seis numeral uno, lo que sustituyó el concepto anterior de acción preventiva. Asimismo, en el capítulo cinco, se reforzó el papel del liderazgo de la alta dirección, asignándole mayor responsabilidad en la eficacia del sistema. Otro cambio relevante fue en el capítulo siete numeral cinco, la introducción del concepto de información documentada, que reemplaza la distinción entre documentos y registros. Finalmente, se amplió la perspectiva sobre la evaluación del desempeño en el capítulo nueve, incluyendo no solo el seguimiento de procesos, sino también la medición de la percepción del cliente y otros

indicadores de eficacia, consolidando un enfoque más estratégico y preventivo que el establecido en la versión 2008. (ISO, 2015).

#### ***4.2.4 Sistema de Gestión de Calidad***

Un Sistema de Gestión de Calidad o SGC, es un conjunto de políticas, procesos y procedimientos interrelacionados que permiten planificar, ejecutar, supervisar y mejorar las actividades de una organización con el objetivo de satisfacer de manera consistente los requisitos del cliente y la normatividad aplicable. El SGC proporciona una estructura para la mejora continua, aumentar la eficiencia operativa y fortalecer la confianza de las partes interesadas. (ISO, 2024).

#### ***4.2.5 Análisis DOFA***

El análisis DOFA es una herramienta de diagnóstico estratégico que ayuda a que una organización pueda tomar decisiones basadas en el análisis de los factores internos y externos que la afectan (Sánchez Huerta, 2020). De acuerdo con (Kotler & Keller, 2012), esta herramienta ayuda a la formulación de estrategias que maximicen aspectos positivos y disminuyan los negativos.

#### ***4.2.6 Lista de Verificación***

La lista de verificación es una herramienta esencial, en el contexto de gestión de calidad, para la realización de auditorías internas, permitiendo la evaluación de todos los requisitos establecidos en una norma. Son instrumentos clave para la mejora continua facilitando la identificación de hallazgos y oportunidades de mejora

#### ***4.2.7 Información Documentada***

De acuerdo con (ISO,2015), la información documentada es aquella que debe ser controlada, preservada y puede estar en cualquier medio. Esta información documentada incluye la documentación y registros, con la finalidad de garantizar trazabilidad, disponibilidad e integridad de la información, ayudando a la gestión eficaz del sistema.

#### ***4.2.8 Listado Maestro de Documentos***

El Listado Maestro de Documentos es una herramienta esencial de control de la información documentada utilizada en los Sistemas de Gestión de Calidad, con el fin de identificar, organizar y mantener actualizada la información documentada. Contiene aspectos claves como código, versión, fecha de vigencia, título, responsable del cambio y estado; lo cual permite asegurar la trazabilidad y control de cambios en la documentación del sistema.

#### ***4.2.9 Gobierno Corporativo***

El gobierno corporativo es un conjunto de prácticas y su función principal es fortalecer la organización alineando los intereses del negocio con los propósitos de los grupos de interés. De acuerdo con la (OCDE, 2016), un buen gobierno corporativo necesita de un marco legislativo, reglamentario e institucional sólido para generar confianza al momento de establecer relaciones contractuales privadas. Este se fundamenta en leyes, regulaciones, sistemas de autorregulación, acuerdos voluntarios y prácticas empresariales que son consecuencia de la historia y tradición de cada contexto.

## **5. Metodología**

La metodología de este proyecto se estructura en cinco fases, definidas para garantizar el cumplimiento de los objetivos específicos planteados. Cada una de estas fases integra procesos de recolección, análisis e interpretación de información. A continuación, se describe cada una de estas fases:

## **5.1 Fase 1: Identificación de la empresa**

Reconocer la estructura organizacional de EEDAS S.A. E.S.P., su funcionamiento, procesos clave, problemáticas más relevantes y situación actual de su Sistema de Gestión de Calidad.

### **5.1.1 Actividades**

- Reuniones con directivos y líder del proceso con el fin de obtener conocimiento de la situación general actual del proceso
- Revisión de documentación institucional como son estatutos, organigrama, misión, visión, políticas y mapa de procesos.

### **5.1.2 Resultados**

- Comprensión del contexto de la organización
- Definición de alcance del proyecto, actores clave y procesos críticos del SGC.

## **5.2 Fase 2: Diagnóstico de la documentación del SGC**

Evaluar el estado actual de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad

### **5.2.1 Actividades**

- Revisión y análisis de información documentada como son: Caracterizaciones de procesos, manuales, procedimientos y formatos.
- Elaboración del diagnóstico documental del SGC mediante la aplicación de herramientas cualitativas y cuantitativas.

### **5.2.2 Resultados**

- Diagnóstico documental del Sistema de Gestión de Calidad de EEDAS S.A. E.S.P.

### **5.3 Fase 3: Diseño del Plan de Mejora**

Formular un plan de mejora en el que se propongan acciones correctivas para corregir las debilidades identificadas, fortalecer el SGC y alinearlo con la NTC ISO 9001:2015.

#### **5.3.1 Actividades**

- Identificar aspecto claves para incluir en el plan de mejoramiento del proceso a partir del diagnóstico realizado.
- Diseño del plan de mejoramiento, definiendo actividades y recursos requeridos.

#### **5.3.2 Resultados**

- Plan de Mejoramiento del SGC de EEDAS S.A. E.S.P.

### **5.4 Fase 4: Implementación de mejoras**

Ejecutar lo propuesto en el plan de mejoramiento avalado por la dirección de la empresa, evaluar el impacto de las acciones implementadas.

#### **5.4.1 Actividades**

- Implementación de las acciones de mejora.
- Actualización de la información documentada como formatos, manuales, procedimientos, reglamentos entre otros.
- Diseño o reestructuración de perfiles de cargos y manuales de funciones.
- Organización y control de versiones de la documentación del SGC.
- Organización de la información documentada en una plataforma para facilitar el acceso a la misma.
- Capacitación del personal.

#### **5.4.2 Resultados**

- Plan de mejora ejecutado.
- Documentación alineada con los requisitos de la norma.
- Nuevo listado maestro actualizado y entendible.
- Evaluación de impacto de las mejoras implementadas.
- Plataforma con la información documentada actualizada, organizada y con fácil acceso.

### **5.5 Fase 5: Socialización de Resultados**

Presentar los resultados del plan de mejoramiento con la alta dirección.

#### **5.5.1 Actividades**

- Presentación de los resultados de la implementación.
- Redacción de un informe final con conclusiones y recomendaciones.

#### **5.5.2 Resultados**

- Socialización de las mejoras implementadas.

Adicionalmente, en la siguiente tabla se muestra un resumen en la cual se expone que objetivo específico se cumple por fase.

**Tabla 2. Resumen fases del proyecto**

<b>FASE DEL PROYECTO</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>
<b>Fase 1: Identificación de la empresa</b>	Realizar un diagnóstico documental del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa EEDAS S.A. E.S.P., permitiendo
<b>Fase 2: Diagnóstico de la documentación del SGC</b>	visualizar la situación real de la documentación del sistema.
<b>Fase 3: Diseño del Plan de Mejora</b>	Diseñar y documentar un plan de mejora de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo lineamientos para el control, administración y acceso conforme a la normatividad.
<b>Fase 4: Implementación de mejoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar el plan de mejora avalado por el gerente general de la empresa.</li> <li>• Evaluar el impacto de las mejoras implementadas.</li> </ul>
<b>Fase 5: Socialización de Resultados</b>	Socializar con directivos y personal los resultados de las mejoras realizadas en el sistema de gestión de la empresa.

## **6. Diagnóstico Inicial**

Para garantizar la sostenibilidad del SGC de EEDAS S.A. E.S.P., es necesario la realización de un diagnóstico inicial con la finalidad de analizar y contextualizar sobre el estado actual del sistema, identificando así las principales problemáticas y establecer las oportunidades de mejora, mediante el uso de herramientas cuantitativas y cualitativas.

## 6.1 Contextualización

Para identificar las oportunidades de mejora, como primer paso se realizaron reuniones con el Gerente General, Secretaria General y el Coordinador de Calidad con el fin de tener un panorama más amplio sobre la situación actual del SGC, desde la perspectiva de quienes lo lideran y gestionan, entendiendo cómo es el funcionamiento del mismo y qué oportunidades de mejora tienen identificadas cada uno de ellos. De estas reuniones se evidenciaron dificultades en la implementación y sostenibilidad del sistema como son la desactualización de información documentada, falta de codificación y control de versiones, difícil acceso a la documentación del sistema y desorganización en el listado maestro de documentación. Adicionalmente, se conoció la percepción de los directivos y el responsable del sistema, reconociendo que, si bien se cuenta con una certificación desde el 2010, con un último seguimiento de recertificación en 2021, el sistema no ha tenido un estricto seguimiento y actualización en los últimos años debido a rotación de personal en el cargo de Coordinador de Calidad. Se observa que el SGC se está utilizando más como un requisito operativo y algo que se debe mantener, más que como una herramienta de mejora continua, perdiendo así el valor estratégico de esta herramienta.

Aunque todos los procesos del SGC presentan problemáticas y serán objeto de mejora, se han identificado algunos procesos críticos que requieren intervención inmediata. Estos son:

- **Mejoramiento continuo:** Es un proceso que integra la evaluación, seguimiento y mejora del SGC, por tanto, las falencias en este proceso afectan directamente a los demás procesos del SGC y comprometen la estrategia corporativa y la mejora continua.

- **Direccionamiento estratégico:** La ausencia y desactualización de la documentación de Gobierno Corporativo como Código de Gobierno Corporativo, Reglamentos de Juntas Directiva y Accionistas, entre otros.

Además, se evidenciaron propuestas de mejora planteadas por directivos, de las cuales se puede destacar: La implementación de actualizaciones y reorganización de toda la documentación del SGC, un sistema digital centralizado para la consulta de documentos, realizar capacitaciones al personal sobre el SGC y la creación y/o actualización de documentos de gobernanza.

Gracias a estas reuniones y la información suministrada en las mismas, se obtuvo un panorama más claro sobre el funcionamiento de la empresa, su sistema de gestión y los procesos que conforman, logrando obtener un punto de partida para la elaboración del diagnóstico.

## **6.2 Análisis documental**

En este segundo paso de la metodología, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de toda la documentación disponible del SGC, se revisaron los archivos correspondientes a los nueve procesos de la organización. Cada uno de estos procesos cuenta con tres carpetas principales:

- **Documentos:** En esta carpeta se encuentra la caracterización del proceso y, en algunos casos políticas, procedimientos, manuales o instructivos.
- **Obsoleto:** Aquí se incluye versiones anteriores de documentos y formatos que ya no se encuentran en uso.
- **Registros:** Se encuentran los formatos del proceso.

A continuación, en la Tabla 3 se muestra el formato que se utilizó para revisar la información documentada de cada proceso. Adicionalmente en el Apéndice 01, se puede visualizar el listado de la documentación disponible del SGC.

**Tabla 3. Formato: Lista de documentación revisada del SGC de EEDAS.**

Proceso	Carpeta	Descripción	Observaciones
	Documentos		
	Obsoleto		
	Registros		

Este análisis de revisión documental permitió identificar:

- Desactualizaciones en logos e imagen corporativa: Se evidenció desactualización particularmente en logotipos en documentos internos y externos, afectando la identidad institucional y coherencia visual.
- Ausencia de codificación y versionamiento en la documentación de los procesos del SGC: Se identificó poca uniformidad en la codificación y control de versiones de la documentación, dificultando la trazabilidad de los cambios del sistema.
- Identificación de documentación obsoleta: Ayudando a la confusión por parte del personal que utiliza la documentación y por consiguiente generar información desactualizada.
- Ausencia de documentos de gobierno corporativo: Como son Reglamento de Comités Internos de Junta Directiva, Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
- Desactualizaciones de Documentos de gobierno corporativo vigentes: Como Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Junta Directiva, dichos documentos con última aprobación del año 2019.

- Organigrama: Se evidenció que se encuentra desactualizado y con un diseño poco claro, dificultando la comprensión de la estructura jerárquica de la empresa.
- Ausencia de Perfiles de cargo y Manual de funciones: Se verificó la ausencia de dichos documentos, limitando el conocimiento en responsabilidades y competencias del personal.
- Ausencia de manuales, procedimientos, instructivos, políticas, reglamentos y formatos en procesos del SGC.
- Dificil acceso a la documentación del SGC: Desde el inicio del ejercicio de revisión de documentación se observó la dificultad al acceso de la documentación del SGC, ya que para acceder a esta es mediante el OneDrive del Coordinador de Calidad.
- Listado Maestro: Presenta desorden y un formato desactualizado, dificultando el control, actualización y consulta de la documentación.
- Ausencia de versiones previas: En la carpeta de obsoletos de cada proceso, se evidenció falta de registros de versiones anteriores, limitando la trazabilidad documental y el seguimiento de los cambios realizados.

### **6.3 Elaboración del Diagnóstico General del SGC**

Partiendo de la información obtenida en reuniones y el análisis documental, se realizó un diagnóstico consolidado en el cual se identificaron las principales problemáticas del SGC. Para estructurar este diagnóstico es fundamental la aplicación de herramientas de análisis que permitan clasificar las problemáticas identificadas en las fases previas (contextualización y análisis documental); así mismo, ayudan a establecer una base sólida para el desarrollo del plan de mejoramiento. A continuación, se presentan las herramientas y los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las mismas:

### 6.3.1 Análisis DOFA

A través de una matriz DOFA se identificaron debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que impactan en el desempeño SGC. A continuación, en las tablas 4 y 5, se muestra el análisis DOFA:

**Tabla 4. Análisis DOFA: Debilidades y oportunidades.**

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
El acceso a la documentación del SGC es limitado y no sigue un estándar definido, dificultando el uso de manera eficiente.	Posibilidad de implementar un sistema integrado de gestión (gestión de calidad, medio ambiente y SST).
Desactualización y ausencia de documentación clave del SGC.	Disponibilidad de tecnologías para digitalización y automatización documental.
Falta de codificación y versionamiento en documentos.	Creciente exigencia de normativas de calidad, impulsando mejoras y la importancia del SGC.
Falta de alineación estratégica entre el SGC y los objetivos de la empresa.	Fortalecer su posición en el mercado mediante alianzas estratégicas con empresas y entidades gubernamentales.

**Tabla 5. Análisis DOFA: Fortalezas y amenazas.**

FORTALEZAS	AMENAZAS
Certificación vigente en la NTC ISO 9001:2015.	Sanciones o pérdida de certificación si no se corrigen hallazgos.
Repositorio documental, facilitando la organización.	Mala reputación de la empresa si no se fortalece el SGC.
Capacidad de adaptación a cambios normativos.	Limitación de recursos para implementar mejoras.
	Posibles cambios en la normatividad vigente que incurran en nuevos requisitos de cumplimiento.

Gracias a la aplicación de este análisis se puede concluir que EEDAS S.A. E.S.P. tiene una base sólida para mejorar su SGC, debido a esto es fundamental abordar las debilidades detectadas. Es necesario aplicar acciones estratégicas que alineen los objetivos de la organización con la política de calidad, para esto se debe fortalecer la gestión documental del SGC, optimizar procesos internos como el acceso a la información documentada y aprovechar las oportunidades del sector, ayudando a mantener la recertificación en ISO 9001:2015 sino que también contribuirán a la sostenibilidad y competitividad de la empresa a largo plazo.

### **6.3.2 Lista de verificación cuantitativa**

Con la aplicación de esta herramienta se busca identificar el porcentaje de cumplimiento del SGC de EEDAS S.A. E.S.P. respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Se definieron los siguientes criterios de evaluación:

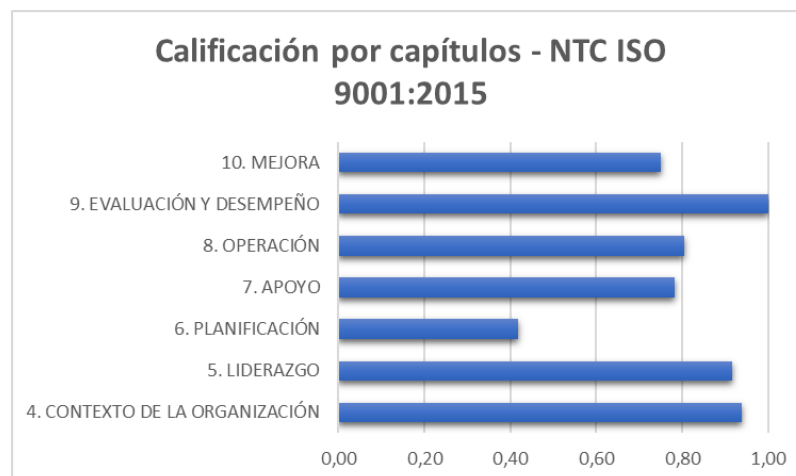
- 1: Cumple completamente con el requisito.
- 0,5: Cumple parcialmente con el requisito.
- 0: No cumple con el requisito o no se está implementando.

Esta lista se encuentra organizada por columnas que permiten evaluar cada capítulo y subcapítulo de la NTC ISO 9001:2015, su estructura es la siguiente:

- Requisito ISO 9001:2015: En esta columna se desglosan los capítulos y subcapítulos de la norma con su respectivo título, esto para garantizar que cada ítem sea evaluado de manera específica.
- Calificación Subcapítulo: Se le asigna una calificación a cada subcapítulo teniendo en cuenta los criterios de evaluación mencionados anteriormente.
- Calificación capítulo: Se hace un promedio de los subcapítulos que hacen parte del capítulo.
- Observaciones: Se registra evidencias o comentarios que justifiquen la calificación.

La anterior lista mencionada se puede visualizar en el Apéndice 02. A continuación, se muestra en la Figura 1, la calificación por capítulos.

**Figura 1. Calificaciones por capítulos - NTC ISO 9001:2015.**



Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento se tomó la suma de la calificación por capítulo y se dividió por el total de capítulos evaluados, dicho resultado se multiplicó por 100 obteniendo un resultado de 71,43%. Con este resultado se puede inferir que el SGC de EEDAS S.A. E.S.P. está funcionando, pero no está completamente optimizado ni alineado al 100% con los requisitos de la norma. Se evidencia la necesidad de implementar acciones correctivas y mejora continua enfocadas en los aspectos más débiles del sistema.

#### **6.4 Comunicación de resultados**

Una vez consolidado el diagnóstico del SGC de EEDAS se procede a comunicar los resultados obtenidos con el propósito de presentar los hallazgos, validar información recolectada y dar a conocer las oportunidades de mejora y debilidades detectadas. La finalidad de este paso de la metodología es propiciar un espacio de análisis conjunto entre la alta dirección, líderes de procesos y responsables del sistema de gestión, ayudando al compromiso de la mejora continua.

La socialización de los resultados se realizó mediante una reunión con los directivos de EEDAS, líderes de procesos y coordinador de calidad, en el cual se presentó un resumen estructurado del diagnóstico que incluye:

- **Debilidades detectadas:** Como son la desactualización de la documentación del sistema, falta de documentación, codificación y control de versiones, difícil acceso a la documentación del sistema y falta de alineación de los objetivos estratégicos y el SGC.
- **Procesos que requieren intervención inmediata:** Siendo este mejoramiento continuo, debido a que concentra las actividades de evaluación, seguimiento y mejora del SGC; su estado es determinante ya que alberga los mecanismos de

auditoría, control de indicadores y acciones correctivas. Direccionamiento estratégico, siendo un proceso estratégico es responsable de la planificación y definición de los lineamientos corporativos la desactualización de documentación clave de documentación de gobierno corporativo limita la alineación del SGC con la estrategia organizacional.

- Resultado DOFA: Este análisis nos permite identificar fortalezas como la certificación que se encuentra vigente de la NTC ISO 9001:2015 y el compromiso de la alta dirección, como oportunidades se destaca la implementación de un sistema integrado de gestión para un futuro. Además, se identificó como una amenaza relevante el riesgo a sanciones o pérdida de la certificación si no se corrigen hallazgos.
- Resultado Lista de Verificación: Como resultado se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 71,43%, mostrando que, si bien el sistema está funcionando, presenta problemas que deben ser abordados.

En el transcurso de la reunión, los actores clave validaron los hallazgos del diagnóstico y manifestaron su necesidad de tomar decisiones inmediatas. Se discutieron propuestas para solucionar estos hallazgos y las más destacadas son: implementación de actualizaciones y reorganización documental y un sistema digitalizado para consulta y control de documentos. Así mismo se reitera el interés en avanzar hacia nuevas certificaciones como la ISO 14001:2015 de Gestión Ambiental, ISO 45001:2018 de Gestión de SST y la ISO 50001:2018 Gestión de la Energía, lo cual confirma la necesidad de contar con un SGC sólido, actualizado y funcional.

Los resultados de este diagnóstico servirán como base para el diseño e implementación del plan de mejoramiento, garantizando la actualización del SGC y a su vez alineando los objetivos estratégicos de la empresa y su sostenibilidad.

## **6.5 Conclusiones del diagnóstico**

A partir del diagnóstico realizado al Sistema de Gestión de Calidad de EEDAS S.A. E.S.P., se concluye que la empresa cuenta con una base sólida gracias a su experiencia con la NTC ISO 9001 desde el año 2010 y mantiene vigente su certificación tras una visita de recertificación en 2021, aún existen falencias importantes que ponen en riesgo la sostenibilidad del sistema y su efectividad como herramienta de gestión.

La evaluación detallada de cada uno de los requisitos de la norma, mediante la aplicación de herramientas cualitativas (análisis DOFA) y cuantitativas (lista de verificación), permitió identificar debilidades como:

- La desactualización y ausencia de documentación, lo que incluye formatos, procedimientos, manuales, reglamentos, programas, políticas e instructivos.
- Ausencia de codificación y control de versiones, comprometiendo el control de la documentación y su trazabilidad.
- Falta de alineación de entre la política de calidad y los objetivos estratégicos de la organización.
- Acceso limitado o no estandarizado a la documentación del SGC, dificultando el uso operativo por parte del personal.

Adicionalmente, se identificaron procesos que requieren intervención inmediata, como son mejoramiento continuo y direccionamiento estratégico, dado su alto impacto en el cumplimiento

del objeto misional de la empresa. También se evidenciaron fortalezas importantes como el compromiso de la alta dirección la existencia de auditorías internas recientes y una cultura organizacional abierta a la mejora continua. Igualmente, se evidenciaron oportunidades estratégicas como la futura implementación de un Sistema Integrado de Gestión y la ampliación a otras certificaciones como la ISO 14001:2015 de Gestión Ambiental, ISO 45001:2018 de Gestión de SST y la ISO 50001:2018 Gestión de la Energía.

Como resultado del diagnóstico se obtuvo un 71,43% de cumplimiento de la norma, del cual se puede inferir que el SGC tiene un nivel medio alto de conformidad, pero requiere de medidas correctivas inmediatas y de un plan de mejoramiento alineado con los objetivos.

Este diagnóstico es la base para orientar las decisiones respecto a las actualización y fortalecimiento del SGC, con el fin de garantizar la eficacia del sistema y preparar a la empresa para próximas auditorías externas.

## **7. Diseño y Propuesta del Plan de Mejora del SGC**

Con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial, se procede a diseñar un plan de mejora del SGC orientado en subsanar las debilidades identificadas y fortalecer la gestión documental. A continuación, se muestra el plan de mejoramiento propuesto.

### **7.1 Objetivo y alcance del plan de mejora**

El objetivo de este plan de mejora es fortalecer y optimizar el SGC de EEDAS S.A. E.S.P. mediante la creación, actualización, organización y estandarización de su documentación y procesos, garantizando la trazabilidad, el control y la alineación con los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.

El alcance son los procesos estratégicos, evaluación, misionales y de apoyo del SGC de EEDAS S.A. E.S.P., incluyendo actividades de diagnóstico, diseño, implementación y seguimiento de acciones de mejora documental, procedimental y de control

## 7.2 Propuestas de mejora

Las propuestas de mejora al SGC de EEDAS se definieron por procesos, se describe la oportunidad de mejora, la propuesta para la misma y responsable del desarrollo, estas propuestas se muestran a continuación en las siguientes tablas.

**Tabla 6. Propuestas de mejora – Direccionamiento estratégico.**

Proceso	Descripción de la oportunidad de mejora	Propuesta de mejora
<b>Direccionamiento Estratégico</b>	Organigrama institucional con un diseño poco claro, dificultando la comprensión de la estructura jerárquica de la empresa.	Rediseñar y actualizar organigrama con estructura jerárquica definida.
	Desactualizaciones de documentos de gobierno corporativo vigentes, como: Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Junta Directiva, con última aprobación del año 2019	Actualizar Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento Interno de Junta Directiva.
	Ausencia de documentos de gobierno corporativo, como son: Reglamento de Comités Internos de Junta Directiva, Reglamento de Asamblea General de Accionistas.	Diseñar Reglamento de Comités Internos de Junta Directiva, Reglamento de Asamblea General de Accionistas.

**Tabla 7. Propuestas de mejora – Mejoramiento Continuo.**

<b>Proceso</b>	<b>Descripción de la oportunidad de mejora</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
<b>Mejoramiento Continuo</b>	Dificultad de acceso a la documentación del SGC.	Establecer una plataforma centralizada para toda la documentación del SGC con permisos controlados.
	Desactualización de logos e imagen corporativa en documentos internos y externos del SGC.	Actualizar logotipos e imagen institucional en toda la documentación del SGC.
	Ausencia de codificación uniforme y control de versiones en la documentación del SGC.	Diseñar e implementar sistema estandarizado de codificación y versionamiento.
	Documentación obsoleta disponible para el personal.	Depurar y trasladar documentación obsoleta a la carpeta de "Obsoleto" y mantener solo vigente en la carpeta de "Registro".
	Ausencia de documentación clave de los procesos, como procedimientos, manuales y formatos.	Diseñar e implementar la documentación de los procesos.
	Listado Maestro desordenado y formato desactualizado.	Actualizar Listado Maestro con estructura uniforme y control de versiones
	Falta de registro de versiones previas en carpetas de obsoletos.	Mantener repositorio de versiones obsoletas (carpeta de "Obsoleto") con fechas.

**Tabla 8. Propuestas de mejora – Administración de Bienes.**

<b>Proceso</b>	<b>Descripción de la oportunidad de mejora</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
<b>Administración de Bienes</b>	Ausencia de procedimientos para la gestión de inventarios y mantenimiento	Diseñar e implementar procedimientos para la gestión de inventarios y mantenimiento de bienes.
	Ausencia de formatos esenciales para la gestión de inventarios y mantenimiento.	Creación e implementación de formatos.

**Tabla 9. Propuestas de mejora – Gestión de Compras.**

<b>Proceso</b>	<b>Descripción de la oportunidad de mejora</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
<b>Gestión de Compras</b>	Desactualización de logos e imagen corporativa en documentos del proceso.	Actualizar logotipos e imagen institucional en la documentación del proceso.
	Ausencia de codificación uniforme y control de versiones en la documentación del proceso.	Incorporar la codificación uniforme y el control de versiones en todos los documentos del proceso, organizando y actualizando la documentación existente para integrarla posteriormente al Listado Maestro y al SGC.

**Tabla 10. Propuestas de mejora – Gestión Financiera.**

<b>Proceso</b>	<b>Descripción de la oportunidad de mejora</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
<b>Gestión Financiera</b>	Diseñar los procedimientos faltantes del proceso "Gestión Financiera", conforme a la NTC ISO 9001:2015 y a la realidad operativa de la empresa.	Plantillas estandarizadas Normatividad aplicable Microsoft 365 Computador con acceso a internet.
	Ausencia de codificación uniforme y control de versiones en la documentación del proceso.	Incorporar la codificación uniforme y el control de versiones en todos los documentos del proceso, organizando y actualizando la documentación existente para integrarla posteriormente al Listado Maestro y al SGC.

**Tabla 11. Propuestas de mejora – Gestión de Talento Humano.**

<b>Proceso</b>	<b>Descripción de la oportunidad de mejora</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Ausencia de perfiles de cargo y manual de funciones actualizados.	Diseñar y actualizar perfiles de cargo y manual de funciones alineados al SGC.
	Desactualización de logos e imagen corporativa en documentos del proceso.	Actualizar logotipos e imagen institucional en la documentación del proceso.

**Tabla 12. Propuestas de mejora – Gestión Documental.**

<b>Proceso</b>	<b>Descripción de la oportunidad de mejora</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
<b>Gestión Documental</b>	Falta de codificación y control del SGC en la documentación institucional, pese a contar con la nueva imagen corporativa.	Codificar y actualizar todos los procedimientos, instructivos y formatos del proceso conforme a nomenclatura estandarizada e integrarlos al Listado Maestro para garantizar trazabilidad de versiones.

**Tabla 13. Propuestas de mejora – Gestión de Proyectos.**

<b>Proceso</b>	<b>Descripción de la oportunidad de mejora</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
<b>Gestión de Proyectos</b>	Falta de codificación y control del SGC en la documentación institucional, pese a contar con la nueva imagen corporativa.	Codificar y actualizar todos los procedimientos, instructivos y formatos del proceso conforme a nomenclatura estandarizada e integrarlos al Listado Maestro para garantizar trazabilidad de versiones.

**Tabla 14. Propuestas de mejora – Interventoría.**

<b>Proceso</b>	<b>Descripción de la oportunidad de mejora</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
<b>Interventoría</b>	Falta de codificación y control del SGC en la documentación institucional, pese a contar con la nueva imagen corporativa.	Codificar y actualizar todos los procedimientos, instructivos y formatos del proceso conforme a nomenclatura estandarizada e integrarlos al Listado Maestro para garantizar trazabilidad de versiones.

Para sintetizar y consolidar las acciones más relevantes y que más se repetían en los procesos, se definieron cinco acciones generales que abarcan todos los procesos del SGC, siendo estas:

### **7.3 Propuesta 1: Fortalecimiento del Gobierno Corporativo y de la Gestión Organizacional.**

#### **7.3.1 Descripción de la propuesta**

En EEDAS S.A. E.S.P. se identificaron falencias en la documentación de Gobierno Corporativo y la gestión organizacional, evidenciado en un organigrama desactualización y sin una jerarquía definida claramente, así como documentos esenciales como Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento de Junta Directiva con última actualización de 2019; y la inexistencia de Reglamento Interno de Accionista, Reglamento Interno de Comités de Junta Directiva.

Teniendo en cuenta lo anterior, la propuesta consta en el rediseño del organigrama institucional en el que se incluyan las jerarquías y líneas de reporte, la actualización de la documentación existente de gobierno corporativo y la creación de los nuevos reglamentos. Con

esto se busca fortalecer la estructura organizacional, la transparencia y la eficiencia en la gestión de la empresa, permitiendo guiar a la organización en las principales decisiones estratégicas y proteger los intereses de las partes interesadas de la organización.

### 7.3.2 Plan de implementación

**Tabla 15. Plan de implementación - Propuesta 1.**

Descripción de la actividad	Recursos	Responsable
<b>Rediseñar y actualizar organigrama con estructura jerárquica definida.</b>	Aplicación LucidChart	
<b>Actualización de documentos (Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de la Junta Directiva)</b>	Estatutos Sociales de la Empresa Fase 1: Identificación de la empresa Fase 2: Diagnóstico de la documentación del SGC Normatividad aplicable Buenas prácticas de Gobierno Corporativo Información suministrada por la Secretaria General y Asesora Jurídica	Practicante UIS
<b>Creación de nuevos reglamentos para Comités Internos de Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas</b>	Estatutos Sociales de la Empresa Reglamento Interno de Junta Directiva Normatividad aplicable Buenas prácticas de Gobierno Corporativo Información suministrada por la Secretaria General y Asesora Jurídica	

## **7.4 Propuesta 2: Estandarización de codificación y versionamiento, actualización de la imagen corporativa de la documentación del SGC.**

### ***7.4.1 Descripción de la propuesta***

Gracias a la revisión documental realizada en el análisis documental (Fase 2), se evidencia la inexistencia de un sistema estandarizado de codificación y versionamiento que permita controlar una trazabilidad documental y control de cambios. Como consecuencia de esto, se da la duplicidad de información, dispersión de archivos, uso de versiones obsoletas y dificultad para encontrar la información. Adicionalmente, la falta de coherencia visual de la imagen institucional reflejada en la documentación desactualizada, lo que debilita la identidad corporativa y proyecta una identidad inconsistente interna y externamente. Por consiguiente, el listado maestro de documentos no refleja con exactitud la documentación vigente, dificultando el control y seguimiento de registros del SGC.

Por tanto, se propone implementar un sistema de codificación y versionamiento para la documentación del SGC, con reglas para el tipo de documento (caracterizaciones, manuales, procedimientos, instructivos, documentos de apoyo, formatos) estableciendo un estándar para la identificación del proceso, versión y fecha de emisión. Simultáneamente, se realizará la actualización de la imagen corporativa en la documentación del SGC, teniendo en cuenta logotipos vigentes, tipografías y gráficos unificados para reforzar la identidad institucional. Finalmente, se ejecutará una actualización completa del listado maestro de documentos, verificando registros con versión vigente y que todo esté debidamente clasificado y controlado. Con esta propuesta se busca garantizar la trazabilidad y confiabilidad de la información del SGC.

**7.4.2 Plan de implementación**

**Tabla 16. Plan de implementación - Propuesta 2.**

Descripción de la actividad	Recursos	Responsable
<p><b>Elaborar y aprobar el instructivo de codificación y versionamiento de documentos del SGC</b></p>	<p>Coordinador de calidad NTC ISO 9001:2015 Microsoft 365 Computador con acceso a internet</p>	
<p><b>Diseñar y aplicar plantillas con la nueva imagen corporativa para todos los documentos del SGC.</b></p>	<p>Equipo de comunicaciones Manual de identidad corporativa Microsoft 365 Computador con acceso a internet</p>	
<p><b>Actualizar todos los documentos del SGC con la nueva codificación y versionamiento definido.</b></p>	<p>Plantillas estandarizadas Matriz de codificación y versionamiento Microsoft 365 Computador con acceso a internet</p>	<p>Practicante UIS</p>
<p><b>Verificar y actualizar el listado maestro de documentos con versiones vigentes y responsables.</b></p>	<p>Listado maestro actual Líderes de proceso Microsoft 365 Computador con acceso a internet</p>	

### **7.5 Propuesta 3: Diseñar, documentar e implementar la documentación faltante del SGC.**

#### ***7.5.1 Descripción de la propuesta***

En el análisis documental realizado al SGC se identificó la ausencia de documentación como son manuales, procedimientos, instructivos y formatos en varios procesos. Esto se evidenció en procesos como:

- Administración de Bienes, el cual no cuenta con un procedimiento para la recepción e ingreso de bienes al almacén, la administración de bienes y activos de almacén, no tiene formatos para la recepción de bienes. Adicionalmente no hay procedimiento para mantenimiento
- Gestión Financiera, no cuenta con un procedimiento para el manejo de caja menor.
- Gestión de Talento Humano, no cuenta con perfiles ni manual de funciones para el personal contratado por outsourcing.

Esta carencia genera inconsistencias en la ejecución de actividades, vacíos en el control de registro y riesgos de incumplimiento frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Además, se limita la trazabilidad, formación del personal y la medición objetiva del desempeño de los procesos.

Para subsanar esto, se propone crear e implementar la documentación faltante del SGC para garantizar la estandarización, trazabilidad y cumplimiento normativo. Esto incluye diseñar los manuales, procedimientos, instructivos o formatos que no existen o estén incompletos. Esta propuesta incluye la revisión de cada proceso para identificar vacíos documentales, elaboración de documentos en coherencia con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y validación con los líderes de procesos. Buscando el fortalecimiento de la estructura documental del SGC, mejorar la ejecución operativa y asegurar la disponibilidad de la información.

**7.5.2 Plan de implementación.****Tabla 17. Plan de implementación.**

<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
<b>Realizar un inventario y diagnóstico de la documentación existente en todos los procesos del SGC para identificar vacíos.</b>	Fase 2: Diagnóstico de la documentación del SGC Microsoft 365 Computador con acceso a internet	Practicante UIS
<b>Diseñar los procedimientos, instructivos y formatos faltantes del proceso "Administración de Bienes", conforme a la NTC ISO 9001:2015 y a la realidad operativa de la empresa.</b>	Plantillas estandarizadas Normatividad aplicable Microsoft 365 Computador con acceso a internet	
<b>Diseñar los procedimientos faltantes del proceso "Gestión Financiera", conforme a la NTC ISO 9001:2015 y a la realidad operativa de la empresa.</b>	Plantillas estandarizadas Normatividad aplicable Microsoft 365 Computador con acceso a internet	
<b>Diseñar los manuales y perfiles faltantes del proceso "Gestión de Talento Humano".</b>	Plantillas estandarizadas Normatividad aplicable Microsoft 365 Computador con acceso a internet	
<b>Validar y aprobar la nueva documentación con la alta dirección y responsables de</b>	Líderes de procesos Directivos	

**procesos para asegurar pertinencia y aplicabilidad.**

**Capacitar al personal involucrado en el uso y aplicación de los nuevos procedimientos, instructivos y formatos.** Material de capacitación  
Espacio físico

## **7.6 Propuesta 4: Implementar una plataforma centralizada para la gestión de la documentación del SGC.**

### **7.6.1 Descripción de la propuesta.**

En consecuencia con lo expuesto en el diagnóstico (Fase 1 y 2), la documentación del SGC actualmente se encuentra en el OneDrive del Coordinador de Calidad, poco accesible para el personal de la empresa, no cuenta con un sistema centralizado ni permisos claramente definido. Esta situación dificulta el control de versiones, la localización rápida de documentos vigentes y protección de información sensible. Así mismo, la ausencia de un repositorio único limita la transparencia, incrementa el riesgo de pérdida o duplicidad de archivos y dificulta las auditorías internas y externas.

Para solucionar esto, se propone implementar una plataforma para el almacenamiento, control y consulta de toda la documentación del SGC, con niveles de acceso y permisos definidos según roles y responsabilidades. Esta plataforma se implementará como un repositorio único donde se cargue y actualice toda la documentación del SGC (caracterizaciones, manuales, procedimientos, instructivos y formatos). Esta plataforma permitirá controlar versiones, mantener la trazabilidad de los cambios, garantizar la seguridad de la información y mejorar la accesibilidad para todo el personal de la empresa. Centralizando esta información del SGC, se garantiza una

optimización del tiempo de búsqueda, mejorar la trazabilidad, se facilita el cumplimiento en auditorías y se aprovechan los recursos con los que la empresa cuenta.

### 7.6.2 Plan de implementación.

**Tabla 18. Plan de mejoramiento.**

Descripción de la actividad	Recursos	Responsable
<b>Evaluar y seleccionar la plataforma tecnológica más adecuada.</b>	Apoyo a sistemas	Practicante UIS
<b>Diseñar la estructura de carpetas y permisos de acceso según procesos, responsables y niveles jerárquicos.</b>	Microsoft 365 Computador con acceso a internet	
<b>Migrar la documentación vigente del SGC a la plataforma centralizada y verificar la correcta carga y codificación.</b>	Documentación del SGC Apoyo a sistemas Microsoft 365 Computador con acceso a internet	
<b>Capacitar a los usuarios en el uso de la plataforma (búsqueda, actualización y consulta de documentos).</b>	Material de capacitación Espacio físico Computador con acceso a internet	

## 7.7 Propuesta 5: Diseño de diagramas de flujo en los procesos del SGC.

### 7.7.1 Descripción de la propuesta.

Se identificó que los procesos del SGC carecen de diagramas de flujos que representen de manera clara y visual la secuencia de actividades, responsables y puntos de control. Esta falta

dificulta la comprensión global de los procesos, retrasa la inducción y capacitación del personal, limita la identificación de cuellos de botella y genera inconsistencias en la ejecución real de las actividades.

Para subsanar esto, se propone el diseño de diagramas de flujo para cada proceso del SGC, utilizando una simbología estándar y herramientas disponibles para el diseño. Cada uno de estos diagramas mostrará: entradas, actividades, responsables, controles, salidas y vínculos con otros procesos con el fin de facilitar la comprensión y estandarización por parte del personal. Estos diagramas de flujo se integrarán con los procedimientos existentes, convirtiéndose en una herramienta para la mejora continua y optimizando la comunicación interna.

**7.7.2 Plan de implementación.**

**Tabla 19. Plan de implementación.**

<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
<b>Recolección de información sobre los procesos del SGC.</b>	Líderes de procesos Coordinador de calidad Microsoft 365 Computador con acceso a internet	Practicante UIS
<b>Diseñar diagramas de flujos utilizando las herramientas disponibles de la organización (Microsoft 365)</b>	Información recolectada Microsoft 365 Computador con acceso a internet	
<b>Validar los flujogramas con los responsables de proceso y la alta dirección para asegurar exactitud y coherencia.</b>	Líderes de procesos Directivos Coordinador de Calidad	
<b>Integrar los flujogramas aprobados en los procedimientos e instructivos del SGC y en la plataforma centralizada de documentación.</b>	Plataforma documental Listado maestro actualizado Microsoft 365 Computador con acceso a internet	
<b>Capacitar al personal sobre la interpretación y uso de los diagramas de flujo.</b>	Material de capacitación Espacio físico Computador con acceso a internet	

El impacto esperado con la implementación de este plan de mejoramiento es generar eficiencia operativa, al reducir los tiempos de búsqueda y acceso a documentos; cumplimiento normativo, al alinear la documentación del SGC con la NTC ISO 9001:2015 y con principios de

gobierno corporativo; trazabilidad y control, al contar con historial de versiones y codificación uniforme; y una mejora en la cultura organizacional de calidad, al otorgar al personal acceso unificado y reglas claras para el uso de documentos. Todo esto constituye la base para la mejora continua y para futuras recertificaciones del SGC, consolidando a EEDAS S.A. E.S.P. como una empresa líder en calidad y transparencia en el sector energético del Archipiélago.

## **8. Implementación del Plan de Mejoramiento**

Con base en el diagnóstico inicial y en el Plan de Mejoramiento al SGC diseñado en la fase anterior (fase 3), se procedió a la implementación gradual de las acciones aprobadas a partir del mes de septiembre de 2024. El objetivo principal de materializar las acciones priorizadas y subsanar las debilidades detectadas en el diagnóstico inicial. Esta fase se desarrolló bajo la coordinación del Coordinador de Calidad y con el acompañamiento de la Gerencia General, líderes de proceso y demás áreas involucradas.

La implementación se organizó por procesos, abordando los nueve procesos del SGC: Direccionamiento Estratégico, Mejoramiento Continuo, Administración de Bienes, Gestión de Compras, Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano, Gestión Documental, Gestión de Proyectos e Interventoría. Para cada uno se ejecutaron las acciones definidas en las propuestas del plan de mejoramiento. A continuación, se muestra la implementación y resultados de cada una de estas propuestas.

## **8.1 Propuesta 1:**

### ***8.1.1 Actualización de documentos (Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de la Junta Directiva)***

En la implementación de esta propuesta, por petición del Gerente y Secretaria General, se inició con la documentación clave de Gobierno Corporativo principalmente la actualización de los documentos Código de Ética (Apéndice 03), el Código de Gobierno Corporativo (Apéndice 04) y el Reglamento Interno de la Junta Directiva (Apéndice 05). Para la actualización de esta documentación se tuvo en cuenta la última versión aprobada por la Junta Directiva (2019), los estatutos sociales de la empresa vigentes, las buenas prácticas de gobierno corporativo adicionalmente, se revisó documentación de Gobierno Corporativo de empresas accionistas como URRÁ S.A. E.S.P, ELECTROHUILA S.A. E.S.P. y CEDENAR S.A. E.S.P., ya que estas son empresas de servicios públicos mixtas y accionistas minoritarios de EEDAS S.A. E.S.P.

Los documentos fueron revisados y aprobados inicialmente por el Gerente y Secretaría General de la empresa y, posteriormente, presentados a la Junta Directiva para su consideración. El 17 de enero de 2025 se llevó a cabo la Reunión Ordinaria de Junta Directiva N.º 202, en la cual se expuso la documentación correspondiente a Gobierno Corporativo y se dejó para estudio de los miembros de la Junta. Finalmente, en la Reunión Ordinaria de Junta Directiva N.º 205, realizada el 25 de abril de 2025, se aprobó en su totalidad la documentación de Gobierno Corporativo.

### ***8.1.2 Creación de nuevos reglamentos para Comités Internos de Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas.***

Paralelamente a la actualización descrita en el apartado anterior, se inició la elaboración de los documentos Reglamento Interno de Asamblea General de Accionistas (Apéndice 06) y Reglamento Interno de Comités de Junta Directiva (Apéndice 07), formalizando su estructura,

responsabilidades y periodicidad. Para este diseño se consideró la normativa vigente para empresas de servicios públicos mixtas, las buenas prácticas de gobierno corporativo, los estatutos sociales de la empresa vigente y el Reglamento Interno de Junta Directiva actualizado (Apéndice 05).

Así como ocurrió en los documentos actualizados (Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento Interno de Junta Directiva), los nuevos documentos (Reglamento de Accionistas y Reglamento Interno de Comités de Junta Directiva) fueron revisados y aprobados inicialmente por el Gerente y Secretaría General de la empresa y, para posteriormente ser presentados a la Junta Directiva para su análisis y consideración. El 17 de enero de 2025 se llevó a cabo la Reunión Ordinaria de Junta Directiva N.º 202, en la cual se presentó la documentación correspondiente a Gobierno Corporativo quedando para estudio de los miembros de la Junta. Finalmente, en la Reunión Ordinaria de Junta Directiva N.º 205, realizada el 25 de abril de 2025, se aprobó en su totalidad la documentación actualizada y creada de Gobierno Corporativo.

### ***8.1.3 Rediseñar y actualizar organigrama con estructura jerárquica definida.***

Para finalizar esta implementación, se realizó un rediseño al organigrama institucional para reflejar de manera clara jerarquía y responsabilidades. Este rediseño fue aprobado por el Gerente General y se muestra a continuación.

Figura 2. Organigrama actual - EEDAS S.A. E.S.P.

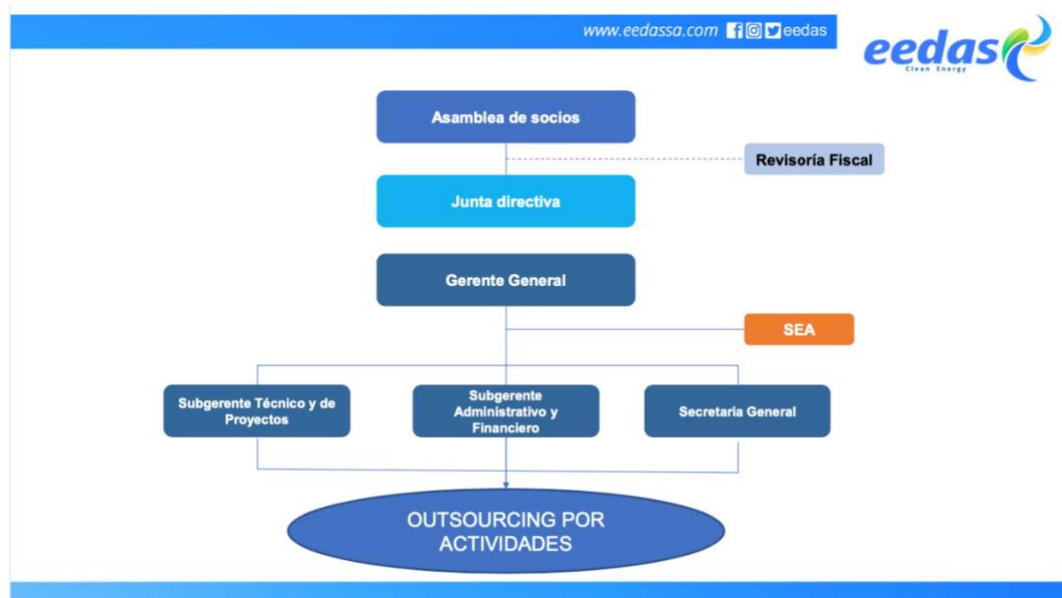
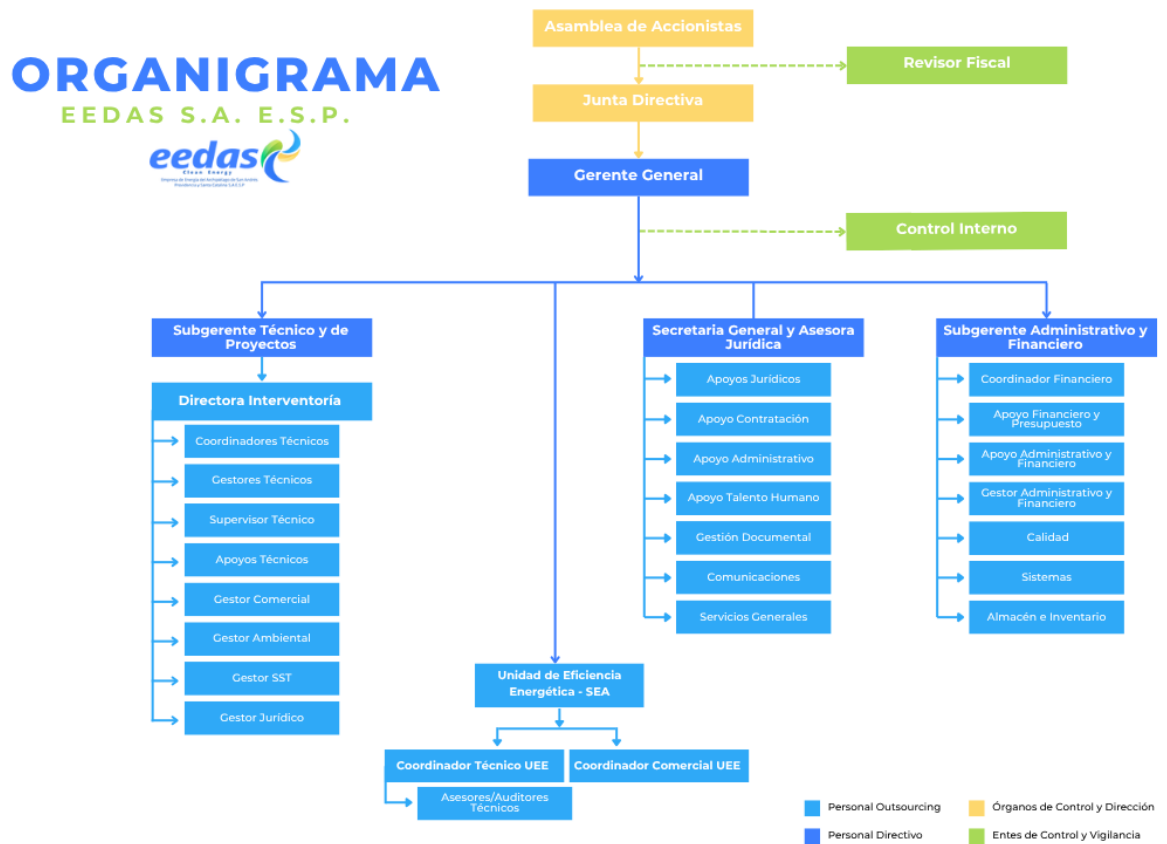


Figura 3. Actualización de Organigrama - EEDAS S.A. E.S.P.



Como se puede visualizar en la propuesta, se integra de manera visual y ordenada los entes de control y vigilancia, el personal directivo y el personal contratado por outsourcing.

Gracias a la implementación de esta propuesta se obtuvo una mayor claridad en la estructura jerárquica y se reforzó el liderazgo y compromiso de la alta dirección gracias a la creación y actualización de la documentación de Gobierno Corporativo.

## **8.2 Propuesta 2**

### ***8.2.1 Elaborar y aprobar el instructivo de codificación y versionamiento de documentos del SGC.***

Inicialmente se revisaron las prácticas existentes en materia de codificación y versionamiento, identificando inconsistencias en nomenclaturas, formatos y métodos de registro de cambios. Con esta información se elaboró un Instructivo para la codificación y versionamiento de documentos del SGC (Apéndice 08), en el cual se define los criterios para asignar códigos únicos, la estructura jerárquica de la codificación por tipo de documento, y las reglas para el control de versiones, fechas de vigencias y responsables de actualización.

En este instructivo se elaboró un estándar de codificación para todos los procesos del SGC, teniendo en cuenta la codificación definida anteriormente por el Coordinador de Calidad, en la Tabla 20 se presenta la codificación.

**Tabla 20. Codificación por procesos del SGC.**

<b>Codificación</b>	
<b>Proceso</b>	<b>Sigla</b>
<b>Direccionamiento Estratégico</b>	DIR
<b>Mejoramiento Continuo</b>	MEC
<b>Administración de Bienes</b>	ADB
<b>Gestión de Compras</b>	GEC
<b>Gestión Financiera</b>	GEF
<b>Gestión de Talento Humano</b>	GTH
<b>Gestión Documental</b>	GED
<b>Gestión de Proyectos</b>	GEP
<b>Interventoría</b>	INT

En la Tabla 21, se muestra la propuesta para la codificación por tipo de documento.

**Tabla 21. Codificación por documento.**

<b>Tipo de documento</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Sigla</b>
<b>Caracterizaciones de Procesos</b>	CA
<b>Manuales</b>	MA
<b>Procedimientos</b>	PR
<b>Instructivos</b>	IT
<b>Políticas</b>	PL
<b>Programa</b>	PG
<b>Formato</b>	FR
<b>Reglamento Interno</b>	RI
<b>Gobierno Corporativo</b>	GC
<b>Documento de Apoyo</b>	DA

Una vez redactado este instructivo, fue enviado a revisión por el Coordinador de Calidad y posteriormente aprobado.

### ***8.2.2 Diseñar y aplicar plantillas con la nueva imagen corporativa para todos los documentos del SGC.***

Para el diseño y aplicación de las nuevas plantillas de la documentación del SGC, se tomó como base las plantillas con la imagen corporativa vigente suministradas por el equipo de comunicaciones de la empresa. Sobre esta base se agregaron los elementos definidos por el SGC, tales como codificación, versión y fecha de implementación, asegurando la trazabilidad y uniformidad documental. Como resultado, se obtuvieron plantillas estandarizadas para


documentos de en Word, Excel y PowerPoint, alineados con la identidad corporativa como con los requisitos de control y registros establecidos por el SGC. A continuación, se muestran las plantillas mencionadas.

**Figura 4. Plantilla documentos en Word.**



En el caso de los documentos en formato Excel, se definió un encabezado unificado que servirá como estándar para todos los archivos generados bajo este formato.

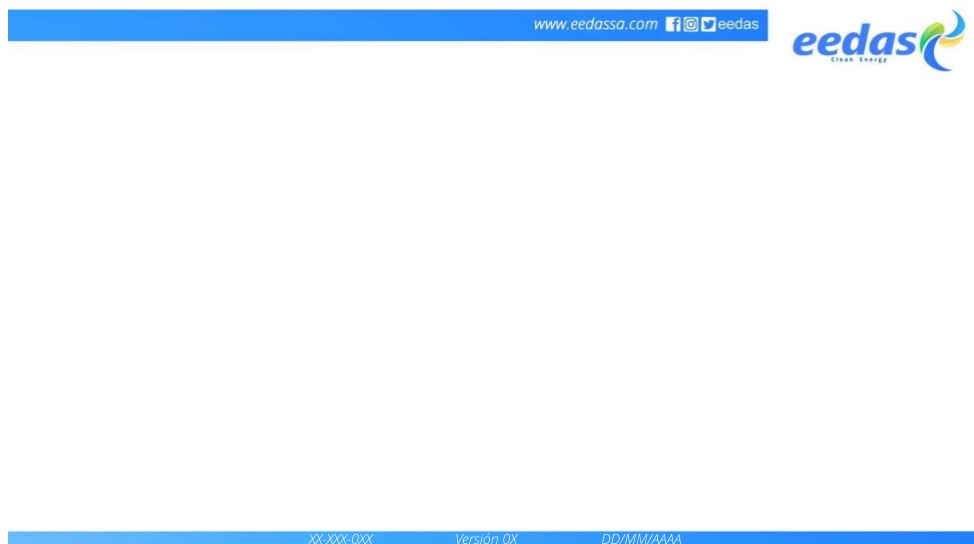
**Figura 5. Plantilla encabezado de documentos en Excel.**

	PROCESO	XX – XXX – 0XX Versión 0X DD/MM/AAA
	NOMBRE DEL FORMATO	

**Figura 6. Plantilla documentos en PowerPoint - Portada.**



**Figura 7. Plantilla documentos en PowerPoint – Cuerpo del documento.**



### ***8.2.3 Actualizar todos los documentos del SGC con la nueva codificación y versionamiento definido.***

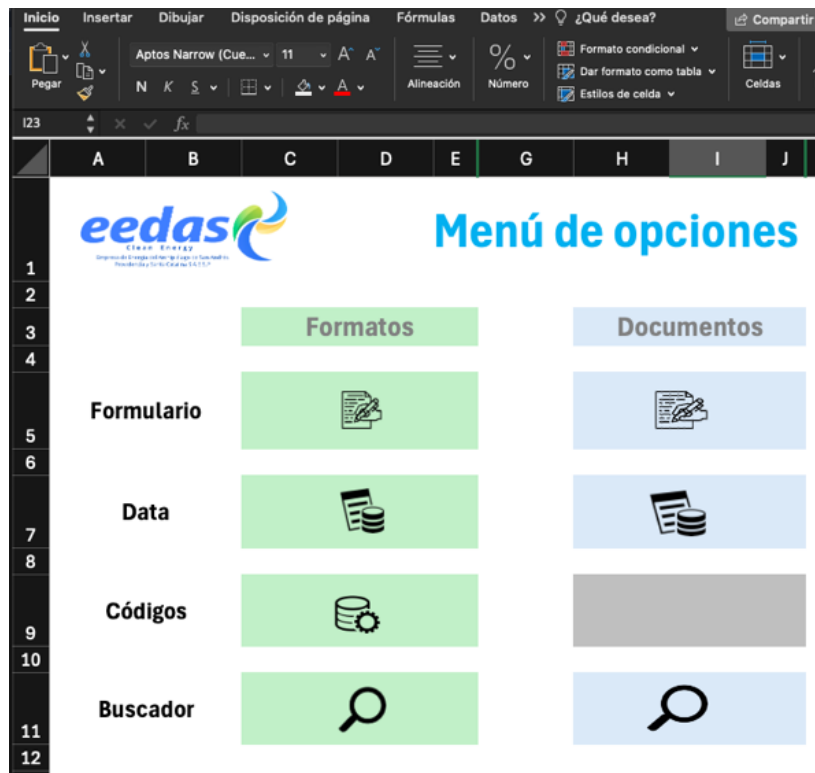
Se realizó la actualización de todos los documentos del SGC bajo la nueva estructura de codificación y control de versiones previamente definido. Para esto se realizó un análisis de la documentación vigente y obsoleta, identificando duplicidades y verificando su pertinencia frente a los procesos. Posteriormente, se aplicó la nueva codificación estandarizada a cada documento, asignándole un número de versión, fecha de emisión y estado (vigente u obsoleto), lo que permitió garantizar la trazabilidad y control sobre cada actualización. Esta mejora no solo fortalece la uniformidad documental y el posterior orden en el Listado Maestro, sino que además facilita la búsqueda y el acceso.

### ***8.2.4 Verificar y actualizar el listado maestro de documentos con versiones vigentes y responsables.***

La primera acción realizada en esta actividad consistió en la revisión del listado maestro vigente, lo cual evidenció que se presenta en un formato obsoleto, desorganizado y de difícil comprensión. A partir de esto se definió la necesidad de actualizar y modernizarlo. Con el apoyo del departamento de sistemas, se evaluaron las herramientas disponibles por la empresa para la implementación de un nuevo listado maestro, resultando como seleccionado Microsoft Excel, pero con macros integradas, por su capacidad de automatizar tareas repetitivas como la entrada y actualización de datos, aplicación de formatos específicos y la generación de informes. Esta solución facilita la administración y consulta de la información, mejora la trazabilidad de los documentos y optimiza la comprensión por parte del personal responsable.

La macro en Excel mencionada anteriormente (Apéndice 09), automatiza la actualización, consulta y control de los documentos del SGC, evitando la manipulación manual y minimizando errores.

**Figura 8. Inicio de Listado Maestro.**



En la Figura 8 se puede observar la página de inicio, en esta se construyó un panel de opciones dividido en dos bloques: Formatos y Documentos, con accesos directos a “Formulario”, “Data”, “Códigos” y “Buscador”.

- Formulario: Permite ingresar la información básica de cada documento como es nombre, código, versión, fecha, tipo de cambio, cambio presentado, tipo de documento, proceso al que pertenece y responsable entre otras. Adicionalmente cuenta con un botón de “Home”, el cual lleva a la hoja de inicio.


Figura 9. Formulario – Listado Maestro.

<b>NOMBRE DE REGISTRO</b>	
<b>CÓDIGO</b>	
<b>VERSION</b>	
<b>FECHA</b>	
<b>TIPO DE CAMBIO</b>	
<b>CAMBIO PRESENTADO</b>	
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	
<b>PROCESO</b>	
<b>UBICACIÓN DEL REGISTRO</b>	Carpeta SGC
<b>PUNTO DE USO</b>	Área de Trabajo
<b>TIEMPO DE RETENCIÓN</b>	5 años
<b>ALMACENAMIENTO</b>	Archivo Central
<b>DISPOSICIÓN</b>	Digitalizar

**Agregar**

- Data: Contiene la base de datos completa de todos los documentos y formatos registrados, enlazada al formulario para actualizar automáticamente los cambios. Igualmente cuenta con un botón de “Home”, el cual lleva a la hoja de inicio.

Figura 10. Data - Listado Maestro.

							
NOMBRE DE REGISTRO	CODIGO	VERSI	FECHA	TIPO DE CAMB	CAMBIO PRESENTADO	TIPO DE DOCUMENTO	
CIERRE DE HALLAZGOS OBSERVACIONES	FRIMG-010	1	7/04/25	Nuevo	Version Inicial	Interno	
SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS OBSERVACIONES	FRIMG-009	1	7/04/25	Nuevo	Version Inicial	Interno	
DETECCION DE HALLAZGOS OBSERVACIONES	FRIMG-008	1	7/04/25	Nuevo	Version Inicial	Interno	
ACTA APROBACION DE INVERSIONES	FRIMG-007	3	7/04/25	Actualización	Actualización de codificación	Interno	
CONSTANCIA DE VISITA	FRIMG-006	2	7/04/25	Actualización	Actualización de codificación	Interno	
SST- INSPECCION DE CONDICIONES GENERALES DE SEGURIDAD	FRIMG-005	1	7/04/25	Nuevo	Version Inicial	Interno	
SST- INSPECCION DE TRABAJO EN ALTURAS	FRIMG-004	1	7/04/25	Nuevo	Version Inicial	Interno	
SST- INSPECCION DOCUMENTAL	FRIMG-003	1	7/04/25	Nuevo	Version Inicial	Interno	
INFORME MENSUAL	FRIMG-002	2	7/04/25	Actualización	Actualización de codificación	Interno	
INFORME SEMANAL	FRIMG-001	2	7/04/25	Actualización	Actualización de codificación	Interno	
ACTAS PRESUPUESTALES	FRGEF-001	3	16/10/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa y se agregó codificación.	Interno	
ACTAS PRESUPUESTALES	FRGEF-001	2	1/06/21	Actualización	Se Actualizo nuevo logo de la empresa.	Interno	
ARQUEO DE CAJAMENOR	FRGEF-002	3	3/09/24	Actualización	Se actualizó a nueva imagen corporativa y se agregó codificación.	Interno	
PLAN DE ANUAL	0	1	1/06/21	Nuevo	Version Inicial	Interno	
REGISTRO DE CAPACITACION	0	2	1/06/21	Actualización	Se Actualizo nuevo logo de la empresa.	Interno	
HORAS DE VIDA FUNCIONARIOS	0	1	2/01/21	Nuevo	Version Inicial	Interno	
ENTRENAMIENTO AL PERSONAL	0	2	1/06/21	Actualización	Se Actualizo nuevo logo de la empresa.	Interno	
INFORME DE ACTIVIDADES	0	2	1/06/21	Actualización	Se Actualizo nuevo logo de la empresa.	Interno	
ACTA DE JUNTAS	N/A	2	1/06/21	Actualización	Se Actualizo nuevo logo de la empresa.	Interno	
FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA CAPACITACION INTERNO	FRGTH-002	1	1/08/21	Nuevo	Version Inicial	Interno	
REGISTRO DE USO DE VEHICULOS ELECTRICOS	FRADB-010	2	28/01/2022	Actualización	Se incorpora columna uso de EPP	Interno	
REINTEGRO DE BIENES	FRADB-001	3	28/08/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa, se agregó codificación.	Interno	
REINTEGRO DE BIENES	FRADB-001	2	13/07/23	Actualización	Actualización de título, código	Interno	
ACTA DE ENTREGA	FRADB-002	4	16/06/25	Actualización	Version Inicial	Interno	
ACTA DE ENTREGA	FRADB-002	3	28/08/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa, se agregó codificación.	Interno	
ACTA DE ENTREGA	FRADB-002	2	13/07/23	Actualización	actualizar encabezado	Interno	
FORMATO DE PAZ Y SALVO	FRADB-003	3	28/08/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa, se agregó codificación.	Interno	
FORMATO DE PAZ Y SALVO	FRADB-003	2	13/07/23	Actualización	actualizar encabezado, cuerpo del documento	Interno	
HOJA DE VIDA DE EQUIPOS	FRADB-004	3	28/08/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa, se agregó codificación.	Interno	
HOJA DE VIDA DE EQUIPOS	FRADB-004	2	01/06/2021	Actualización	Se Actualizo nuevo logo de la empresa.	Interno	
PROGRAMA DE MANTENIMIENTOS	FRADB-005	3	28/08/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa, se agregó codificación.	Interno	
PROGRAMA DE MANTENIMIENTOS	FRADB-005	2	01/06/2021	Actualización	Se Actualizo nuevo logo de la empresa.	Interno	
PRESTAMO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	FRADB-006	3	9/11/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa y campo de firmas, se agregó codificación y campo de observaciones.	Interno	
SOLICITUD PEDIDO INTERNO	FRADB-007	4	24/12/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa, se agregó codificación.	Interno	
Plan Anual Mantenimiento	FRADB-008	1	30/12/24	Nuevo	Creación del documento	Interno	
Acta de Baja	FRADB-009	1	21/01/25	Actualización	Actualización a nueva imagen corporativa, se agregó codificación.	Interno	
REGISTRO DE USO DE VEHICULOS ELECTRICOS	FRADB-010	3	11/10/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa y se agregó codificación.	Interno	
Plan de Mantenimiento Mensual	FRADIE-011	1	19/02/25	Nuevo	Creación del documento.	Interno	
Misión, visión y política de calidad	FRADIE-001	2	18/09/24	Actualización	Actualización a nueva imagen corporativa de la empresa, se agregó codificación.	Interno	
Misión, visión y política de calidad	FRADIE-001	1	8/05/21	Nuevo	Creación	Interno	
Formato Presentación PPT	FRADIE-002	2	18/09/24	Actualización	Se agregó codificación.	Interno	
INFORME REVISION POR LA DIRECCION	FRADIE-003	2	01/06/2021	Actualización	Se Actualizo nuevo logo de la empresa.	Interno	
INFORME REVISION POR LA DIRECCION	FRADIE-003	3	24/10/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa, se agregó codificación. Cambió del proceso de Mejoramiento Continuo al proceso de Direccionamiento estratégico	Interno	
FORMATO DE ALOJAMIENTO	FRADIE-004	1	27/07/2021	Nuevo	Version Inicial	Interno	
FORMATO DE VIATICOS	FRADIE-005	1	27/07/2021	Nuevo	Version Inicial	Interno	
Boletín SEA	FRADIE-006	1	27/07/21	Nuevo	Version Inicial	Interno	
Boletín SEA	FRADIE-006	2	2/10/24	Actualización	Se agregó codificación y versión.	Interno	
Boletín EEDAS	FRADIE-007	2	18/09/24	Actualización	Se agregó codificación y versión.	Interno	
Boletín EEDAS	FRADIE-007	1	27/07/21	Nuevo	Version Inicial	Interno	
Comunicado EEDAS	FRADIE-008	2	18/09/24	Actualización	Se agregó codificación y versión.	Interno	
Comunicado EEDAS	FRADIE-008	1	27/07/21	Nuevo	Version Inicial	Interno	
Comunicado SEA	FRADIE-009	1	27/07/21	Nuevo	Version Inicial	Interno	
Comunicado SEA	FRADIE-009	2	20/09/24	Actualización	Se agregó codificación y versión.	Interno	
ESTUDIO DE NECESIDAD	FR-GCM-001	4	25/09/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa. Se agregó codificación, proyectó y aprobó.	Interno	
ESTUDIO DE NECESIDAD	FR-GCM-001	3	2/08/23	Actualización	Se Actualizo nuevo logo de la empresa, codificación, añadir alcance en el cuerpo	Interno	
SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	FR-GCM-002	2	25/09/24	Actualización	Se agregó codificación.	Interno	
SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	FR-GCM-002	1	1/06/21	Nuevo	Version Inicial	Interno	
SOLICITUD ÚNICA DE OFERTA	FR-GCM-003	3	25/09/24	Actualización	Actualización nueva imagen corporativa. Se agregó codificación, proyectó y aprobó.	Interno	
SOLICITUD ÚNICA DE OFERTA	FR-GCM-003	2	1/06/21	Actualización	Se Actualizo nuevo logo de la empresa.	Interno	

- Códigos: centraliza la codificación definida para los distintos tipos de documentos del SGC, facilitando la trazabilidad y la asignación de nuevos códigos. Cuenta con un botón de “Home”, el cual lleva a la hoja de inicio.

Figura 11. Códigos de formatos - Listado Maestro.

 <b>Código de Formatos</b>		
NOMBRE DE REGISTRO	CODIGO	PROCESO
ACTA DE ELIMINACION DOCUMENTAL	FR-GED-006	Gestión Documental
ACTA CONTROL EXISTENCIA DE COMBUSTIBLE PLANTAS GENERADORAS DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	FR-INT-024	Interventoría
ACTA DE ENTREGA	FR-ADB-002	Administración de bienes
ACTA DE INICIO AL CONTRATO	FR-GCM-009	Gestión de Compras
ACTA DE JUNTAS	N/A	Direccionamiento Estratégico
ACTA DE REINICIO	FR-GCM-011	Gestión de Compras
ACTA DE REUNION	FR-GED-027	Transversal
ACTA DE SUSPENSION	FR-GCM-010	Gestión de Compras
ACTA MEDICIÓN DE TANQUES DE COMBUSTIBLE	FR-INT-004	Interventoría
ACTAS PRESUPUESTALES	FR-GEF-001	Gestión Financiera
ACTAS SEGUIMIENTO INTERVENTORÍA Y CONCESIONARIO	FR-INT-023	Interventoría
ARQUEO DE CAJA MENOR	NOVASOFT	Gestión Financiera
BITÁCORA DE INSPECCIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	FR-INT-007	Interventoría
CERTIFICACION CONTRACTUAL	FR-GCM-012	Gestión de Compras
CERTIFICACION LABORAL	FR-GTH-001	Gestión de Talento Humano
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD	NOVASOFT	Gestión Financiera
CIERRE DE HALLAZGO Y OBSERVACIONES	FR-INT-027	Interventoría
COMPROBANTE DE EGRESO	NOVASOFT	Gestión Financiera
COMPROBANTES CONTABLES	NOVASOFT	Gestión Financiera
CONTRATO	FR-GCM-007	Gestión de Compras
CONTROL DE TEMPERATURA Y HUMEDAD ARCHIVO	FR-GED-028	Gestión Documental
CRONOGRAMA DE INTERVENTORÍA	FR-INT-030	Interventoría
CRONOGRAMA Y ENCUESTAS DOCUMENTALES	FR-GED-001	Gestión Documental
CUADRO DE CLASIFICACION DOCUMENTAL -CCD	FR-GED-002	Gestión Documental
CUADRO DE CODIFICACION ESTRUCTURAL	FR-GED-003	Gestión Documental
DESPRENDIBLE DE CHEQUE	NOVASOFT	Gestión Financiera
DETECCIÓN DE HALLAZGO Y OBSERVACIONES	FR-INT-026	Interventoría
DIAGNOSTICO INTEGRAL DE ARCHIVOS	FR-GED-004	Gestión Documental

- Buscador: Utiliza la macro de búsqueda para localizar rápidamente cualquier documento por nombre, código o proceso, generando resultados instantáneos y exportables.

Figura 12. Buscador - Listado Maestro.

The screenshot shows a web application interface titled 'Listado Maestro de Formatos'. At the top left is the 'eedas' logo. Below it is a search bar with the text 'NOMBRE DE REGISTRO' and a 'Buscar' button. The main content is a table with the following columns: 'NOMBRE DE REGISTRO', 'CODIGO', 'VERSION', 'FECHA', and 'TIPO DE CAMBIO'. The table lists various document types such as 'ACTA DE ELIMINACION DOCUMENTAL', 'ACTA CONTROL EXISTENCIA DE COMBUSTIBLE PLANTAS GENERADORAS DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA', 'ACTA DE ENTREGA', and 'ACTA DE SUSPENSION', each with its corresponding code, version, date, and change type.

NOMBRE DE REGISTRO	CODIGO	VERSION	FECHA	TIPO DE CAMBIO
ACTA DE ELIMINACION DOCUMENTAL	FR-GED-006	3	04/09/2024	Actualización
ACTA DE ELIMINACION DOCUMENTAL	FR-GED-006	2	27/07/2021	Actualización
ACTA CONTROL EXISTENCIA DE COMBUSTIBLE PLANTAS GENERADORAS DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	FR-INT-024	3	1/10/24	Actualización
ACTA CONTROL EXISTENCIA DE COMBUSTIBLE PLANTAS GENERADORAS DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	FR-INT-024	2	27/07/2021	Actualización
ACTA CONTROL EXISTENCIA DE COMBUSTIBLE PLANTAS GENERADORAS DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	FR-INT-024	1	01/06/2021	Nuevo
Acta de Baja	FR-ADB-009	1	21/01/25	Actualización
ACTA DE COMITÉ DE CONTRATACIÓN	FR-GCM-026	1	2/05/25	Nuevo
ACTA DE ENTREGA	FR-ADB-002	4	16/06/25	Actualización
ACTA DE ENTREGA	FR-ADB-002	3	28/08/24	Actualización
ACTA DE ENTREGA	FR-ADB-002	2	13/07/23	Actualización
ACTA DE INICIO AL CONTRATO	FR-GCM-009	4	23/09/24	Actualización
ACTA DE INICIO AL CONTRATO	FR-GCM-009	2	1/06/21	Actualización
ACTA DE INICIO ORDEN DE SERVICIO	FR-GCM-023	1	19/02/25	Nuevo
ACTA DE INICIO ORDEN DE SERVICIO	FR-GCM-023	1	19/02/25	Nuevo
ACTA DE JUNTAS	N/A	2	1/06/21	Actualización
ACTA DE LIQUIDACIÓN	FR-GCM-013	4	25/09/24	Actualización
ACTA DE LIQUIDACIÓN	FR-GCM-013	2	1/06/21	Actualización
ACTA DE LIQUIDACIÓN	FR-GCM-013	1	8/05/21	Nuevo
ACTA DE REINICIO	FR-GCM-011	3	25/09/24	Actualización
ACTA DE REINICIO	FR-GCM-011	2	1/06/21	Actualización
ACTA DE REUNION	FR-GED-027	3	01/10/2024	Actualización
ACTA DE REUNION	FR-GED-027	2	2/08/21	Actualización
ACTA DE SUSPENSION	FR-GCM-010	3	25/09/24	Actualización
ACTA DE SUSPENSION	FR-GCM-010	2	1/06/21	Actualización

De esta manera, el nuevo listado maestro no solo consolida los documentos vigentes con su respectiva versión y responsable, sino que también funciona como una herramienta interactiva de consulta y control, con una interfaz intuitiva y accesible para todo el personal autorizado. Esta modernización fortalece el sistema de gestión documental de EEDAS, reduce significativamente el riesgo de utilización de documentos obsoletos y potencia la transparencia y trazabilidad del SGC. Finalmente, con el acompañamiento del área de Sistemas se efectuó la migración de la información del listado maestro anterior al nuevo diseño, asegurando la integridad y continuidad de los datos, para posteriormente incorporar las actualizaciones realizadas de la documentación del SGC ya estandarizada con su respectivo código y versión.

### **8.3 Propuesta 3**

#### ***8.3.1 Realizar un inventario y diagnóstico de la documentación existente en todos los procesos del SGC para identificar vacíos.***

Para el desarrollo de esta propuesta se tuvo en cuenta el análisis documental, exactamente Lista de documentación revisada del SGC de EEDAS (Apéndice 01). El objetivo revisar este análisis es identificar los vacíos documentales, duplicidades, documentos obsoletos y ausencia de procedimientos esenciales.

#### ***8.3.2 Diseñar los procedimientos, instructivos y formatos faltantes del proceso "Administración de Bienes", conforme a la NTC ISO 9001:2015 y a la realidad operativa de la empresa.***

La ejecución de esta actividad inició con reuniones con el líder del proceso y personal involucrado en el proceso, se revisaron flujos de trabajo actuales y se documentaron las actividades críticas. Adicionalmente se realizó un diagnóstico inicial del proceso, en el cual se pudo evidenciar la ausencia de documentos que soportaran la trazabilidad, el control y el mantenimiento de los bienes de la empresa.

Teniendo en cuenta la realidad operativa de EEDAS, las políticas se realizó el diseño de los siguientes documentos:

- Procedimiento para la recepción, almacenamiento y control de bienes (Apéndice 10), estableciendo las pautas para recepción, registro, gestión, almacenamiento, monitoreo y correcta preservación de los bienes que ingresan al almacén.
- Procedimiento para baja de activos (Apéndice 11), en el cual se define cómo retirar activos obsoletos, dañados o en desuso siguiendo criterios técnicos y legales.

- Instructivo de Asignación y Reasignación de Activos (Apéndice 12), en este se especifica el flujo para entregar o reasignar bienes a colaboradores, incluyendo devoluciones y traslados.
- Política de mantenimiento de bienes y equipos (Apéndice 13), en el cual se establece el marco y los procedimientos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los activos de una organización, con el objetivo de prolongar su vida útil.

De manera complementaria, se elaboraron formatos normalizados para soportar la ejecución del procedimiento, entre ellos:

- Plan de Mantenimiento Mensual (Apéndice 14), diseñado para programar, registrar y hacer seguimiento a las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los activos y equipos de la empresa.
- Ingreso de Bienes – Almacén (Apéndice 15), diseñado para registrar la recepción y entrada de bienes, insumos o activos al almacén de EEDAS, incluyendo fecha, cantidad, características y responsable del ingreso.
- Solicitud baja de activos (Apéndice 16), diseñado con el fin de documentar de manera formal la solicitud de retiro del activo, dejando constancia del funcionario solicitante y el área responsable.
- Acta de Entrega Interna – Suministros (Apéndice 17), fue creado con el fin de documentar la entrega de suministros o materiales a las distintas áreas internas, dejando constancia del responsable de la solicitud y de quien recibe.

- Acta de Entrega y Asignación de Activos (Apéndice 18), diseñado para registrar la asignación de equipos, herramientas o activos al personal, detallando las condiciones de entrega, estado del activo y responsable asignado.

Cada uno de estos formatos está alineado con las actividades definidas en el procedimiento y con criterios de codificación y versionamiento previamente establecidos.

### ***8.3.3 Diseñar los procedimientos faltantes del proceso "Gestión Financiera", conforme a la NTC ISO 9001:2015 y a la realidad operativa de la empresa.***

Principalmente se realizó un análisis exhaustivo de los procesos financieros con el fin de identificar vacíos documentales y oportunidades de mejora, incluyendo entrevistas con el personal del área financiera, revisión del flujo actual de operaciones, consulta de soportes contables y análisis del cumplimiento frente a los requisitos de control documental de la NTC ISO 9001:2015. Como resultado, se evidenció que, aunque la empresa contaba con lineamientos básicos para la administración de recursos y gastos, no existía un procedimiento documentado que regulara de manera estandarizada el manejo de caja menor. Esta situación generaba riesgos de dispersión en los registros, dificultades en la trazabilidad de los gastos menores y ausencia de responsables claramente definidos. A partir de la identificación y de la realidad operativa de EEDAS S.A. E.S.P., se plantea el diseño e implementación de un Procedimiento para el Manejo de Caja Menor (Apéndice 19), en el cual se establezcan las directrices, responsabilidades y controles necesarios para administrar adecuadamente los fondos para gastos menores.

En este Procedimiento para el Manejo de Caja Menor (Apéndice 19) se define de manera clara el objetivo, alcance, responsables y actividades; especificando el procedimiento de compra por caja menor. Este procedimiento fue revisado en conjunto con el apoyo a presupuesto y el subgerente administrativo y financiero, y validado por la alta dirección para garantizar su

pertinencia y aplicabilidad dentro del contexto operativo de la empresa. Una vez aprobado, se incorporó al SGC y se actualizó en el listado maestro de documentos, asignándole su respectiva codificación y versión vigente.


#### ***8.3.4 Diseñar los manuales y perfiles de cargo faltantes del proceso "Gestión de Talento Humano".***

Para el diseño de los manuales y perfiles de cargo del proceso “Gestión de Talento Humano” se partió del reconocimiento de la estructura organizacional actual de EEDAS S.A. E.S.P., la cual cuenta únicamente con cuatro empleados directos, mientras que el resto de los cargos son contratados mediante la modalidad de outsourcing. No obstante, y en cumplimiento de las buenas prácticas de gestión, se estableció que la empresa debe contar con perfiles de cargo claramente definidos tanto para su personal directo como para el personal tercerizado, con el fin de asegurar coherencia, trazabilidad y cumplimiento normativo.

Con este criterio, se procedió en primera instancia al diseño de los manuales y perfiles de cargo del personal directo, identificando para cada puesto las funciones esenciales, competencias requeridas, responsabilidades y relación jerárquica. Este diseño se basó en entrevistas con los colaboradores, revisión de los contratos actuales, análisis de hojas de vida y de los procesos en los que intervienen. Posteriormente, se definió la estructura y el contenido de los perfiles que servirán de base para documentar también los cargos del personal tercerizado, garantizando homogeneidad y alineación con el Sistema de Gestión de Calidad.

En las siguientes figuras, (Figura 13, 14 y 15) se puede evidenciar la plantilla para los perfiles de cargo de los empleados directos.

Figura 13. Plantilla - Perfiles de cargo directivos 1.



### PERFILES DE CARGOS

1. IDENTIFICACION															
<b>CODIGO CARGO:</b> <b>NIVEL DEL CARGO:</b> Directivo <b>NOMBRE DEL CARGO:</b> <b>DEPENDENCIA:</b> <b>UBICACIÓN FISICA:</b> San Andrés, Isla. <b>NÚMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:</b> <b>NÚMERO DE PERSONAS A CARGO:</b>															
2. MISION DEL CARGO															
3. RELACIONES															
3.1. RELACIONES INTERNAS															
Sujeto de la Relación	Finalidad de la Relación														
✓															
✓															
3.2. RELACIONES EXTERNAS															
Entidad	Finalidad de la Relación														
✓															
4. RESPONSABILIDADES DEL CARGO															
4.1 RESPONSABILIDADES PRINCIPALES (Diaria o semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral, anual o cuando se requiera).	FRECUCENCIA														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>D/S</th> <th>Q</th> <th>M</th> <th>Tm</th> <th>Sm</th> <th>A</th> <th>CR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	D/S	Q	M	Tm	Sm	A	CR							
D/S	Q	M	Tm	Sm	A	CR									
4.1.4. Seguridad, Calidad y Aspectos Ambientales															
Cumplir con el uso de los implementos y dispositivos de protección de obligatorio cumplimiento para su trabajo.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	X													
X															

Calle 1 No. 1B – 58 North End Tel: (608) 512 8024  
 www.eedassa.com  
 San Andrés Islas, Colombia  
 FR – GTH – 00X  
 Versión 02 – XX/XX/202X

eedas
 
1






Esta plantilla se implementó en los cuatro empleados directos de EEDAS (directivos), siendo estos Perfil de cargo del Gerente General (Apéndice 20), Perfil de cargo de la Secretaria General y Asesora Jurídica (Apéndice 21), Perfil de cargo del Subgerente Administrativo y Financiero (Apéndice 22) y el Perfil de cargo del Subgerente Técnico y de Proyectos (Apéndice 23). Adicionalmente, se realizó el Perfil de Cargo del Revisor Fiscal (Apéndice 24).

Continuando con los perfiles del outsourcing, estos cuentan con una plantilla de acuerdo con su proceso, y se evidencia en la Figura 16. Adicionalmente, por petición de la Secretaria General en el perfil se especifican sus funciones.

Figura 16. Plantilla – Perfiles y funciones outsourcing.

	DEPENDENCIA		FR - GTH - 0XX Versión 01 XX/XX/202X
	PERFIL DEL CARGO Y MANUAL DE FUNCIONES		
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>			
NOMBRE DEL CARGO			
NIVEL JERÁRQUICO			
DEPENDENCIA			
CARGO DEL JEFE			
ÁREA			
UBICACIÓN FÍSICA			
<b>II. PROPÓSITO DEL CARGO</b>			
<b>III. PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE DIRECTAMENTE</b>			
<b>IV. RELACIONES</b>			
<b>Relaciones Internas</b>			
Entidad	Finalidad de la relación		
<b>Relaciones Externas</b>			
Entidad	Finalidad de la relación		
<b>V. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES</b>			
<b>GENERALES</b>			
Realizar las demás responsabilidades que de acuerdo con la naturaleza del cargo le sean asignadas por su jefe de área.			
Detectar e informar oportunamente a su jefe de área sobre las situaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.			
Cumplir con el uso de los implementos y dispositivos de protección de obligatorio cumplimiento para su			
Responder por el manejo y cuidado de los equipos de oficina y software asignados para realizar sus actividades; así como la administración y uso racional de los materiales y elementos de oficina.			
Cumplir con las políticas, reglamentos, normas y demás disposiciones que la empresa tenga establecida, para su funcionamiento.			
Cumplir con las políticas, procedimientos y normas vigentes en materia de Seguridad Industrial, Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), Medio Ambiente y Gestión de Calidad.			
Participar en la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con la NTC ISO 9001.			
Informar a su empleador y a Seguridad y Salud en el Trabajo sobre incidentes y/o accidentes de trabajo que le ocurran dentro de los términos y condiciones establecidas en la Empresa y sobre condiciones inseguras en la realización de su trabajo.			
<b>VI. PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>A. Requisitos de formación académica y experiencia</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	BÁSICA		
	PROFESIONAL		
	ESPECIALIZACIÓN		
	CERTIFICACIÓN		
<b>HOMOLOGACIÓN</b>			
<b>B. Formación</b>			
Área		Modalidad	
<b>C. Experiencia Laboral</b>			
General		Tiempo Mínimo	
Específica		Tiempo Mínimo	
<b>D. Competencias Comportamentales</b>			
Comunes		Por nivel Jerárquico	
Orientación a resultados		Planeación, Toma de decisiones, Liderazgo, Comunicación	
Orientación al usuario			
Transparencia			
Compromiso con la Organización			
<b>E. Habilidades</b>			
<b>Técnicas</b>			
Conocimiento sobre el Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica.			
<b>Generales</b>			
Iniciativa	Compromiso con las orientaciones de la empresa		
Adaptabilidad	Eficacia Operacional		
Innovación	Orientación para el cliente		
Comunicación	Desarrollo de las Competencias		
Trabajo en equipo			
<b>Específicas</b>			
<b>Gerencial</b>			
Liderazgo			
Decisión / Acción			
Desarrollo de los colaboradores			

Los perfiles diseñados se presentan en detalle en el Apéndice (25). No obstante, en la Tablas 22, 23, 24 y 25 se incluye un resumen de los perfiles elaborados, organizado según el jefe inmediato correspondiente, con el fin de facilitar su consulta y comprensión.

**Tabla 22. Perfiles y manual de funciones – Outsourcing. Secretaria General.**

Jefe inmediato	Perfil
<b>Secretaria General y Asesora Jurídica</b>	Apoyo Asesoría Jurídica
	Apoyo Jurídico
	Apoyo Contratación
	Mantenimiento
	Aseo y Cafetería
	Apoyo Talento Humano y Proyectos
	Recepción
	Auxiliar Administrativo
	Asistente Ejecutiva
	Coordinador Gestión Documental
	Apoyo Gestión Documental
	Community Manager
Apoyo Comunicaciones Corporativas	

**Tabla 23. Perfiles y manual de funciones – Outsourcing. Subgerente Admin. y Financiero.**

<b>Jefe inmediato</b>	<b>Perfil</b>
<b>Subgerente Administrativo y Financiero</b>	Coordinador Financiero
	Apoyo Financiero y Presupuesto
	Apoyo Administrativo y Financiero
	Gestor Financiero
	Gestor de Calidad
	Coordinador Sistemas
	Apoyo Sistemas
	Apoyo Almacén e inventario y administrativo

**Tabla 24. Perfil y manual de funciones – Outsourcing. Gerente General.**

<b>Jefe inmediato</b>	<b>Perfil</b>
<b>Gerente General</b>	Coordinador Técnico UEE
	Coordinador Comercial UEE
	Asesor - Auditor UEE
	Gestor Tecnológico UEE

**Tabla 25. Perfiles y manual de funciones – Outsourcing. Subgerente Técnico y de proyectos.**

<b>Jefe inmediato</b>	<b>Perfil</b>
<b>Subgerente Técnico y de Proyectos</b>	Directora de Interventoría
	Coordinador Técnico
	Supervisor Técnico
	Gestor Técnico
	Gestor Técnico - Comercial
	Gestor Ambiental
	Gestor SST
	Apoyo Técnico
	Gestor Técnico Providencia
	Apoyo Técnico Providencia
	Gestora comercial y social
	Apoyo SST
	Gestor jurídico
	Gestor Administrativo y Financiero
Gestor de calidad	

### ***8.3.5 Validar y aprobar la nueva documentación con la alta dirección y responsables de procesos para asegurar pertinencia y aplicabilidad.***

Una vez elaborados los nuevos procedimientos, formatos y manuales de los procesos de EEDAS S.A. E.S.P., se procedió a la etapa de validación y aprobación, esencial para garantizar que la documentación elaborada cumpliera con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y reflejara fielmente la realidad operativa de la empresa. Esta fase se planificó cuidadosamente para asegurar la participación activa de los directivos, los líderes de proceso y coordinador de calidad, de forma que la revisión no fuera únicamente técnica, sino también estratégica y operativa.

El proceso comenzó con la socialización previa de los documentos elaborados a cada líder de proceso, quienes recibieron borradores para su revisión. En esta instancia se solicitó a cada líder validar la coherencia de las actividades descritas, verificar que los responsables y recursos estuvieran correctamente asignados, y confirmar que los formatos propuestos se ajustaran a la forma real de trabajo de sus áreas. Paralelamente, la alta dirección revisó los documentos desde un enfoque estratégico, verificando alineación con la política de calidad, los objetivos institucionales y los lineamientos de gobierno corporativo.

Posteriormente, se realizaron reuniones de retroalimentación con cada los líderes proceso. Durante estas sesiones se recogieron comentarios, observaciones y propuestas de mejora. Estas observaciones se clasificaron en ajustes de redacción, cambios de secuencia en actividades, ampliación de alcances y actualización de responsabilidades. Todo este proceso se llevó a cabo bajo un control de versiones, de manera que cada modificación quedara trazada antes de la aprobación final.

Con los ajustes incorporados, los documentos pasaron a la aprobación formal, en la cual la Alta Dirección emitió su visto bueno, dejando constancia en el listado maestro de documentos.

Cada documento recibió su codificación definitiva, número de versión vigente y fecha de aprobación, asegurando su integración al SGC. Asimismo, se actualizó el repositorio centralizado para que todo el personal autorizado pudiera acceder a las versiones vigentes, minimizando riesgos de uso de información obsoleta.

### ***8.3.6 Capacitar al personal involucrado en el uso y aplicación de los nuevos procedimientos, instructivos y formatos.***

Después de la validación y aprobación de la nueva documentación del SGC, se identificó la necesidad de realizar un proceso de capacitación dirigido a todos los colaboradores involucrados en la ejecución, supervisión y control de los procesos actualizados. Esta actividad surgió del diagnóstico realizado previamente, donde se evidenció que la falta de conocimiento sobre los procedimientos vigentes y los cambios en los formatos podía derivar en errores operativos, incumplimiento de requisitos normativos y desactualización de registros, debilitando así la eficacia del SGC. Junto con el Gerente, se elaboró un cronograma de sesiones presenciales y virtuales, priorizando aquellas áreas con mayor impacto en la implementación de los nuevos procedimientos. Se definieron los objetivos de aprendizaje, la población objetivo, la metodología pedagógica (charlas). Se asignaron recursos tecnológicos y espacios físicos para garantizar la correcta ejecución de las capacitaciones.

Durante la ejecución de las capacitaciones, se llevaron a cabo charlas en las cuales se explicó paso a paso el contenido de cada procedimiento, instructivo y formato actualizado. Se realizaron simulaciones de uso para que los participantes pudieran familiarizarse con la codificación, los registros obligatorios y las nuevas responsabilidades asignadas. También se resolvieron dudas específicas y se documentaron sugerencias para futuras mejoras.

## **8.4 Propuesta 4**

### ***8.4.1 Evaluar y seleccionar la plataforma tecnológica más adecuada.***

Para la implementación de esta propuesta se llevó a cabo una reunión con el apoyo a sistemas y soporte técnico con el fin de conocer que alternativas viables se podían implementar con los recursos tecnológicos disponibles en la organización. Considerando que la empresa ya cuenta con una suite de Office 365, se propuso el uso y se efectuó una evaluación entre las plataformas OneDrive y SharePoint. Finalmente, se seleccionó esta última ya que ofrece un mayor control y gestión sobre SGC y posible potencial para facilitar la comprensión y apropiación del personal de la organización.

### ***8.4.2 Diseñar la estructura de carpetas y permisos de acceso según procesos, responsables y niveles jerárquicos.***

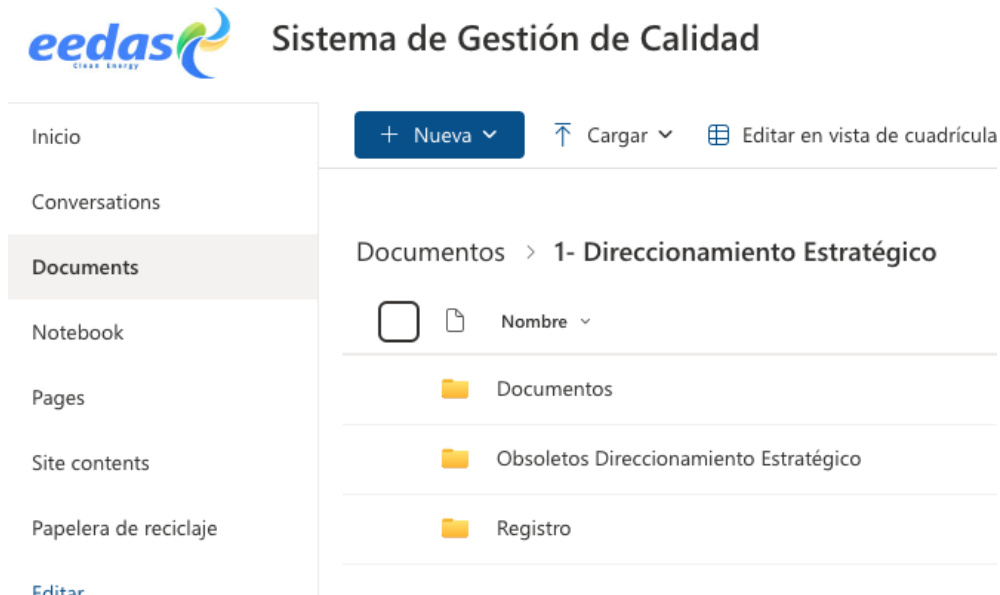
Continuando con la implementación, se diseñó la estructura de las carpetas con base en los procesos, creando subcarpetas para la documentación vigente y obsoleta. La Figura 17 evidencia la organización de carpetas por procesos que soporta la documentación del SGC. Adicionalmente, se incorporó una carpeta denominada “Formatos Transversales”, destinada a centralizar los formatos de aplicación general en todas las dependencias de la organización.

**Figura 17. Estructura de carpetas por procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).**

The screenshot shows a SharePoint library interface. At the top, there is a search bar with the text 'Buscar en esta biblioteca'. Below the search bar, the library title 'Sistema de Gestión de Calidad' is displayed. On the left side, there is a navigation pane with options: Inicio, Conversations, Documents (selected), Notebook, Pages, Site contents, Papelera de reciclaje, and Editar. The main area shows a list of folders under the heading 'Documentos'. The folders are numbered 1 through 9, plus a 'Formatos Transversales (Público)' folder. Each folder entry includes a folder icon, the folder name, and a 'Modificado' (Modified) date.

Nombre	Modificado
1- Direccionamiento Estratégico	11/30/2021
2- Mejoramiento Continuo	12/8/2024
3- Administración de Bienes	1/24/2022
4- Gestión de Compras	1/24/2022
5- Gestión Financiera	1/24/2022
6- Gestión de Talento Humano	9/9/2024
7- Gestión Documental	4/11/2023
8- Gestión de Proyectos	16 de enero
9- Interventoría	1/24/2022
Formatos Transversales (Público)	22 de enero

Posteriormente, se presenta la estructura interna de carpetas adoptada de manera uniforme para cada uno de los procesos del SGC, con el fin de evidenciar la organización y control documental establecido al interior de cada uno de ellos. A continuación, para evidenciar se muestra la carpeta del proceso de Direccionamiento Estratégico en la figura 18.

**Figura 18. Estructura interna de carpetas - Direccionamiento Estratégico.**

Como se evidencia, se conservó la estructura previamente establecida, en la cual cada proceso cuenta con tres carpetas principales: Documentos, Obsoleto y Registros, descritas a continuación:

- Documentos: Contiene la caracterización del proceso y, en algunos casos, políticas, procedimientos, manuales e instructivos.
- Obsoleto: Almacena las versiones anteriores de documentos y formatos que han sido reemplazados y ya no se encuentran en uso.
- Registros: Incluye los formatos y registros generados en el desarrollo de cada proceso.

Esta estructura se mantiene con el propósito de garantizar el orden, la trazabilidad y el control de la documentación dentro del (SGC), facilitando la consulta y actualización de la

información. Se definieron permisos controlados según roles y responsabilidades de cada proceso, asegurando la confiabilidad y disponibilidad de la información.

#### ***8.4.3 Migrar la documentación vigente del SGC a la plataforma centralizada y verificar la correcta carga y codificación.***

La migración de documentos se realizó el mes de octubre de 2024, en coordinación con los líderes de proceso, el apoyo de sistemas y soporte técnico y el Coordinador de Calidad, quienes validaron la información antes de su publicación definitiva.

#### ***8.4.4 Capacitar a los usuarios en el uso de la plataforma (búsqueda, actualización y consulta de documentos).***

Se llevaron a cabo capacitaciones al personal para socializar la nueva plataforma, explicando el acceso, descarga y consulta de documentos.

La implementación de esta propuesta permitió reducir los tiempos de búsqueda y acceso a la información documentada de cada uno de los procesos del SGC; estandarizar la información y estructura de la documentación, facilitando auditorías internas y externas; mejorar la trazabilidad documental, al centralizar toda la documentación en un solo lugar. Gracias a esta implementación, EEDAS S.A. E.S.P. sentó bases para un SGC más moderno y eficiente, alineado con los requisitos de la ISO 9001:2015 y fortaleciendo la mejora continua en todos los niveles de la organización.

### **8.5 Propuesta 5**

#### ***8.5.1 Recolección de información sobre los procesos del SGC.***

En esta propuesta se inició con un levantamiento de información detallada de cada proceso del SGC. Esta actividad consistió en la revisión de documentación vigente (caracterizaciones, procedimientos y registros), complementado con entrevistas semiestructuradas y sesiones de

observación donde se recogieron los flujos reales de trabajo, documentos y registros de ejecución. El propósito fue identificar de manera precisa las actividades principales, entradas y salidas de cada proceso, garantizando que la representación gráfica corresponda a la realidad operativa de la organización.

#### ***8.5.2 Diseñar diagramas de flujos utilizando las herramientas disponibles de la organización (Microsoft 365).***

Se procedió a realizar los diagramas de flujo de procesos con la información recolectada, empleando las herramientas disponibles en la suite de Microsoft 365, como PowerPoint, que ofrecen funcionalidades prácticas para el uso de simbología estándar. Se priorizó la claridad visual y la estandarización en el flujo de figuras y conectores. Adicionalmente, siguiendo la sugerencia del Subgerente Técnico y de Proyectos, en la plantilla para los flujogramas se incluyó la identificación de la etapa del ciclo PHVA correspondiente a cada actividad. Todos los flujogramas fueron elaborados de manera digital y en formato editable, de tal forma que su actualización futura resulte sencilla y práctica, alineándose con la necesidad de mantener la documentación del SGC vigente y dinámica. A continuación, en la figura 19 se muestra la plantilla implementada para cada diagrama de flujo.

**Figura 19. Plantilla – Diagrama de flujo de proceso.**

	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
Proceso				
Proceso				
Proceso				

En el Apéndice 26, se puede visualizar la recopilación de los diagramas de flujo de cada uno de los procesos del SGC, evidenciando la representación gráfica de los procesos.

**8.5.3 Validar los flujogramas con los responsables de proceso y la alta dirección para asegurar exactitud y coherencia.**

Posterior al diseño, los diagramas de flujo de los procesos del SGC (Apéndice 26) fueron sometidos a un proceso de validación por los líderes de procesos y los directivos de EEDAS S.A. E.S.P. En estas sesiones se revisó la coherencia entre lo diseñado y la realidad operativa de la empresa, además del cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015.

**8.5.4 Integrar los flujogramas aprobados en los procedimientos e instructivos del SGC y en la plataforma centralizada de documentación.**

Una vez aprobados por los directivos, los flujogramas fueron integrados de manera formal en los documentos que conforman el SGC, específicamente como un documento de apoyo para

cada proceso, con el fin de complementar la caracterización de cada proceso con una representación gráfica clara y de fácil comprensión del personal involucrado en los procesos. Así mismo, los diagramas fueron cargados en la plataforma SharePoint implementada en la propuesta 4, lo que permitió que los usuarios de la organización tuvieran acceso oportuno y controlado a la versión vigente de cada diagrama de flujo, fortaleciendo el orden y la trazabilidad documental.

#### ***8.5.5 Capacitar al personal sobre la interpretación y uso de los diagramas de flujo.***

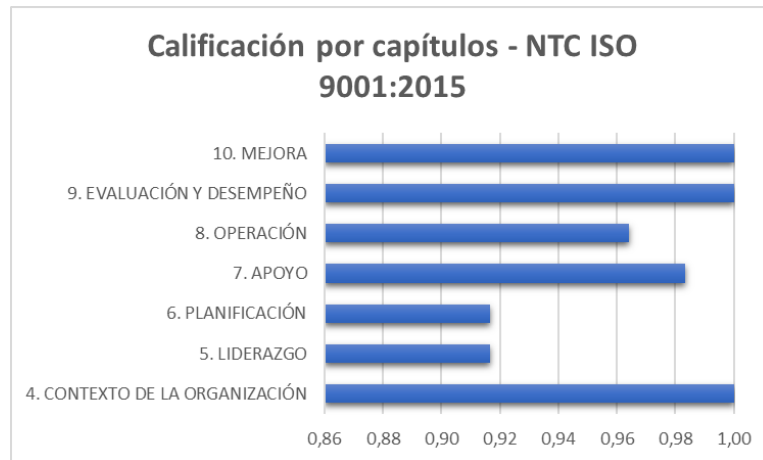
Finalmente, se realizaron jornadas de capacitación dirigida al personal de EEDAS, enfocada en la interpretación y el uso de los diagramas de flujo como herramienta de apoyo en la ejecución de las actividades. En esta capacitación se socializó la simbología utilizada, se presentaron ejemplos cotidianos y se explicó la manera en que cada funcionario debía consultar los diagramas integrados en los documentos del SGC.

Con esta actividad se buscó promover una cultura organizacional orientada a la estandarización y la mejora continua, asegurando que el personal no solo reconociera los diagramas como parte de la documentación, sino que también los incorporara en su práctica diaria.

### **9. Evaluación de mejoras.**

Con el objetivo de evaluar el impacto de las propuestas de mejora implementadas en el SGC de EEDAS S.A. E.S.P., se realizó una nueva evaluación cuantitativa por medio la lista de verificación de cumplimiento de requisitos NTC ISO 9001:2015 (Apéndice 02), la cual se implementó previamente en la fase del diagnóstico. Esta segunda medición permite identificar el porcentaje de cumplimiento alcanzado después de las implementaciones de mejora. A continuación, en la figura se muestra la calificación por capítulos luego de la implementación.

**Figura 20. Calificación por capítulos después de implementar el plan de mejoramiento.**



Posteriormente se puede visualizar en la tabla 26, la comparación de porcentaje de cumplimiento de la norma antes y después de la implementación de las propuestas planteadas en el plan de mejoramiento.

**Tabla 26. Porcentaje de cumplimiento NTC ISO9001:2015.**

Porcentaje de cumplimiento	
Inicio del proyecto	Fin del proyecto
71,43%	85,71%

El resultado obtenido luego de la implementación de las propuestas de mejora es de 85,71%, evidenciando un aumento del 14,29% en el grado de conformidad del sistema. Dicho aumento refleja la efectividad de las mejoras implementadas, específicamente en aspectos relacionados con la gestión documental, estandarización de procesos y fortalecimiento de la gestión organizacional, contribuyendo al cierre de brechas identificadas y al alineamiento del SGC con la norma y los objetivos estratégicos de la empresa.

Adicionalmente, se realizó una auditoría interna al SGC los días 30 y 31 de enero de 2025, dicha auditoría se llevó a cabo con el fin de evaluar las mejoras implementadas y como preparación para la posterior auditoría externa de recertificación ISO 9001:2015. Durante esta auditoría se verificó el cumplimiento del sistema frente a los requisitos normativos, contractuales y legales, sino también la aplicación de las propuestas de mejoras implementadas en los diferentes procesos de la organización.

Se evidenció el alineamiento del SGC con la política y objetivos de calidad, el fortalecimiento del enfoque por procesos y la consolidación de mecanismos de control operativo y de seguimiento, lo cual respalda los resultados obtenidos en la evaluación documental. De igual manera, se identificaron fortalezas clave, como la participación activa de la alta dirección en la planeación estratégica, la integración de los objetivos de calidad en los procesos de interventoría y gestión de proyectos, y el uso de herramientas para la trazabilidad documental. A la par, se señalaron oportunidades de mejora relacionadas con la necesidad de fortalecer la gestión de riesgos y robustecer la infraestructura, además de una no conformidad puntual en el área de archivo, asociada al control de temperatura y humedad en la conservación de documentos.

Estos hallazgos reafirman la pertinencia de las propuestas de mejora implementadas, al tiempo que proporcionan insumos valiosos para continuar ajustando el sistema y asegurar que la organización llegue en condiciones óptimas a la auditoría de certificación, con un SGC más robusto, coherente y orientado a la mejora continua, el informe de esta auditoría interna se puede visualizar en el Apéndice 27.

Finalmente, para complementar y validar la efectividad de las mejoras implementadas en el SGC, se llevó a cabo la auditoría externa de certificación ISO 9001:2015, realizada los días 13 y 14 de febrero de 2025 por el organismo certificador Bureau Veritas. Los resultados de esta

auditoría constituyen una evidencia sólida del impacto alcanzado con la implementación de las propuestas de mejora implementadas en el SGC, en su informe de cierre, el auditor concluyó que la documentación del sistema cumple de manera íntegra con los requisitos de la norma y que esta documentación proporciona la estructura para apoyar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión. Este reconocimiento es relevante, ya que, en la fase diagnóstica se identificaron brechas documentales y de estandarización que hoy se encuentran superadas.

En el informe de auditoría externa, se resalta que la organización demostró una implementación efectiva y sostenible del SGC, evidenciada en la operación de los procesos, alineación de los objetivos estratégicos y la integración de las herramientas de apoyo. Asimismo, se destaca el establecimiento y seguimiento de los objetivos y metas clave de desempeño. Por último, el informe concluye que, a través del proceso de auditoría, se ha demostrado la total conformidad del SGC con los requisitos de la norma auditada (NTC ISO 9001:2015), validando que las acciones emprendidas fueron pertinentes y efectivas, generando un impacto positivo en la organización. A continuación, se muestra el certificado emitido por Bureau Veritas evidenciando la recertificación del sistema.

Figura 21. Certificado Bureau Veritas.

DocuSign Envelope ID: EA58D009-1710-4715-AF84-206C7AC937B3



**BUREAU VERITAS**  
Certification



**EMPRESA DE ENERGÍA DEL ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA S.A. ESP - EEDAS S.A. ESP**

Entidad Contratante: Calle 1 No. 1B - 58 Sector Punta Hansa Av. Newball  
San Andrés, Colombia

*BVQI Colombia Ltda. certifica que el Sistema de Gestión de la organización ha sido auditado y se ha encontrado conforme con los requerimientos de las normas de Sistema de Gestión que se detallan a continuación*

---

**ISO 9001:2015**  
*Alcance de Certificación*

---

INTERVENTORÍA INTEGRAL A LA GENERACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA, Y LA GESTIÓN DE PROYECTOS ASOCIADOS CON LA ENERGÍA.  
No Aplicabilidad: 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones

Fecha de Inicio del Ciclo Original de Certificación:	<b>18 mayo 2010</b>
Fecha de Vencimiento del ciclo previo:	<b>17 mayo 2025</b>
Fecha de Auditoria de Recertificación:	<b>13 febrero 2025</b>
Fecha de Inicio del ciclo de Recertificación:	<b>18 mayo 2025</b>

*Sujeto a la operación continua y satisfactoria del Sistema de Gestión de la organización, este certificado vence el: 17 mayo 2028*

Certificado No.	CO25.05532	Versión: No. 1	Fecha de Revisión: 21 febrero 2025
Certificado Previo No.	CO22.05919		

Firmado por:



CA7334FADEA3481  
**Carolina Prieto Carranza**  
Gerente Técnico





ISO/IEC 17021-1:2015  
10-CSG-007

Oficina Local: BVQI Colombia Ltda. Carrera 16 No 97-40 Torre 1 Oficina 401.  
Bogotá D.C. - Colombia

*Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado y a la aplicabilidad de los requerimientos del Sistema de Gestión, puede obtenerse consultando a la organización.*

*Para comprobar la validez del certificado, por favor escanear el Código QR. Cualquier modificación total o parcial por cualquier medio al registro original hará que pierda su validez.*



Local Certificate Template single site rev2.8 1 / 1 25 enero 2022

## **10. Socialización de resultados.**

En cumplimiento con el último objetivo específico del presente proyecto, se llevó a cabo la socialización de resultados de las mejoras implementadas al SGC de EEDAS S.A. E.S.P., con el objetivo de informar y sensibilizar a los directivos como al personal de la organización sobre los avances alcanzados, el impacto de las acciones implementadas. La socialización de los resultados se estructuró en dos niveles, en primer lugar, en el mes de mayo de 2025, se realizó una reunión con el Gerente General, Secretaria General y Asesora Jurídica, Subgerente Técnico y Financiero y el Subgerente Administrativo y Financiero, Aura Fontalvo (líder de interventoría), Jones Williams (coordinador de calidad y líder mejoramiento continuo), Candelaria Cantillo (líder gestión documental) y Romel Williams (líder administración de bienes), en esta se presentaron los logros estratégicos como: el fortalecimiento del gobierno corporativo, estandarización documental, implementación de las herramientas disponibles por la organización y la validación positiva obtenida en las auditorías internas y externas. En este espacio los directivos confirmaron la pertinencia de las acciones realizadas y reconocieron la importancia de mantener el compromiso con la mejora continua del sistema.

En segundo lugar, se realizó una socialización dirigida al personal de la empresa, enfocada en los cambios introducidos en los procesos, tales como la disponibilidad de documentos actualizados en SharePoint, la inclusión de diagramas de flujo en los procedimientos, la estandarización de la codificación y la claridad en los roles y responsabilidades dentro de cada proceso. Para facilitar la comprensión, se utilizaron presentaciones digitales, ejemplos de documentos actualizados y material de apoyo que resumía los principales logros del proyecto. En

el Apéndice 28, se pueden visualizar las listas de asistencia a las socializaciones realizadas con el fin de mostrar evidencia del cumplimiento de los objetivos.

La socialización se complementó con un espacio de retroalimentación, en el cual los funcionarios tuvieron la oportunidad de plantear inquietudes, sugerencias y aportes, fortaleciendo así la apropiación del sistema por parte de quienes lo operan en su cotidianidad. Esta interacción permitió constatar la percepción positiva del personal frente a las mejoras implementadas y reafirmó el compromiso de cada área en el sostenimiento del SGC.

Esta socialización de resultados no solo cumplió con el objetivo de difundir los logros obtenidos, sino que también se consolidó como un ejercicio de comunicación organizacional y de construcción colectiva, asegurando que las mejoras implementadas se traduzcan en prácticas sostenibles y en una cultura de calidad compartida por todos los miembros de la organización.

## **11. Conclusiones.**

A lo largo del desarrollo de este proyecto, fue posible identificar y superar diferentes problemáticas identificadas en el SGC de EEDAS S.A. E.S.P., iniciando con la realización del diagnóstico documental al SGC de EEDAS S.A. E.S.P., permitiendo identificar la situación real de la información documentada, evidenciando falencias en el control de versiones, codificación, ausencia de reglamentos internos y documentación de los procesos del SGC. En este diagnóstico se implementaron herramientas como DOFA y listas de verificación, lo cual permitió identificar un porcentaje de conformidad del 71,43% frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

El diseño y documentación del plan de mejora, se compone de cinco propuestas específicas, entre las cuales se incluyen la estandarización, codificación y versionamiento, actualización de la

gestión organizacional, creación de documentación de gobierno corporativo y de los procesos del SGC, la implementación de un sistema de control documental y la incorporación de diagramas de flujo de los procesos. Este plan estableció lineamientos claros para el control, administración y acceso a la documentación, en coherencia con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

La implementación de las mejoras fue avalada por la Gerencia General e implementado progresivamente en la organización. Entre los logros se destaca el fortalecimiento del gobierno corporativo y la gestión organizacional, evidenciando un mayor compromiso de la alta dirección. La implementación del SharePoint que representó un avance significativo en términos de accesibilidad, control y consulta de la información. Este logro no solo optimizó los tiempos de búsqueda y la eficiencia interna, sino que también promovió la transición hacia una cultura digital en la organización. De igual manera, el diseño, documentación e implementación de la documentación faltante del SGC permitió cerrar brechas identificadas en la fase del diagnóstico, asegurando que todos los procesos estén alineados a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Adicionalmente, la incorporación de diagramas de flujo en los procesos del SGC facilitó la comprensión, el análisis y la percepción del personal, convirtiéndose en una herramienta práctica para estandarizar actividades y fortalecer la apropiación del sistema por parte de los funcionarios.

Respecto a los resultados de las mejoras implementadas en el SGC, se evidenció un avance significativo en el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 mediante la lista de verificación utilizada en el diagnóstico inicial, siendo este de 85,71% de conformidad después a la implementación de las propuestas, lo cual demuestra la efectividad de las acciones emprendidas. Dichos avances fueron confirmados por la auditoría interna y posteriormente respaldados por la auditoría externa de certificación, en la cual se concluyó la conformidad total del sistema con los requisitos de la norma, sin hallazgos mayores.

Finalmente, los resultados de las propuestas de mejora fueron socializados con directivos y personal de la empresa mediante presentaciones y capacitaciones. Este ejercicio permitió fortalecer la apropiación del SGC, generar mayor compromiso de la alta dirección y promover una cultura organizacional orientada a la calidad, la transparencia y la mejora continua.

En conclusión, el proyecto permitió alcanzar los objetivos planteados, aportando a EEDAS S.A. E.S.P. un sistema documental más robusto, accesible y alineado con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, consolidando así su capacidad para responder a las exigencias normativas y estratégicas de la organización.

## **12. Recomendaciones.**

Con el propósito de garantizar que las propuestas implementadas y que la certificación del sistema se mantenga, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer el SGC. En primer lugar, se sugiere ampliar el alcance el Sistema de Gestión de Calidad, de manera que no se limite a “interventoría integral a la generación, distribución y comercialización del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el área de servicio exclusivo de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, y la gestión de proyectos asociados con la energía.”, sino que se extienda a una interventoría general aplicable a cualquier tipo de servicio público dentro del amplio objeto social de la empresa. Esta ampliación permitirá que el sistema cubra un aspecto más representativo de las funciones de EEDAS S.A. E.S.P., aumente su aplicabilidad y genere mayor valor agregado.

En segundo lugar, se recomienda fomentar la apropiación y uso intensivo de las herramientas digitales disponibles en la organización, específicamente la suite Microsoft 365, con

la cual la empresa ya cuenta, pero tiene un bajo nivel de utilización por parte del personal. La cultura digital permitirá optimizar la gestión documental, mejorar la comunicación interna y fortalecer la colaboración en línea, aspectos que indican en la eficiencia operativa y en la actualización permanente del SGC.

Adicionalmente, se recomienda establecer evaluaciones periódicas del contexto organizacional y del SGC, con el propósito de que los empleados reconozcan el impacto de su rol dentro del sistema y comprendan la necesidad de la participación activa en los procesos de mejora. Dichas evaluaciones pueden realizarse mediante talleres o socializaciones, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la apropiación de la cultura de mejora continua en todos los niveles de la organización.

Para finalizar, se recomienda que EEDAS explore la implementación de certificaciones adicionales complementarias a la NTC ISO 9001:2015, que fortalezcan su posición en el sector y eleven su competitividad. Entre ellas se destacan la ISO/IEC 27001:2022 (Seguridad de la Información), la cual resulta estratégica para proteger los datos sensibles de la organización y de sus partes interesadas frente a riesgos tecnológicos; la ISO 50001:2018 (Gestión de la Energía), de gran pertinencia dada la naturaleza del objeto social de EEDAS y su relación con la eficiencia energética y la sostenibilidad; la ISO 14001:2015 (Gestión Ambiental), orientada a garantizar que los proyectos de la empresa se desarrollen bajo un enfoque de protección y preservación del entorno; y la ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el Trabajo), que asegura condiciones laborales seguras y saludables para todo el personal. La adopción progresiva de estas certificaciones consolidaría a la organización como un referente de buenas prácticas en el sector, reforzando su compromiso con la sostenibilidad, la seguridad, la eficiencia y la innovación en la gestión empresarial.

**Referencias bibliográficas.**

- Castaño, J. Y. M., & Esteban, E. M. S. (2023). *DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA FILTROS A Y Z S.A.S.* Universidad Libre.
- Flórez, M. A. P. (2024). *Plan de mejoramiento en el sistema de gestión de la calidad en la empresa Concremóvil SAS, basado en la norma ISO 9001, enfocado en la gestión de atención de peticiones, quejas y reclamos.* Universidad Industrial de Santander.
- Herrera Niño, Y., & Rodríguez Plata, H. A. (2025). *Diseño, Documentación e Implementación del Sistema de Gestión Integrado conforme a NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 45001:2018 y NTC ISO 14001:2015 en la Corporación CDT de GAS Bajo los Lineamientos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.* Universidad Industrial de Santander.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 - Quality management systems — Requirements.*
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *MARKETING MANAGEMENT, 14ª edición.* Pearson Education, Inc.
- Ocde, O. /. (2016). *Principios de Gobierno Corporativo de La Ocde y del G20.* OECD Publishing.
- Sistemas de gestión de la calidad: Introducción.* (2024). ISO. <https://www.iso.org/es/gestion-calidad/que-es-sgc>
- ¿Sabe usted qué es el Manual de Funciones? - Función Pública.* (s/f). Gov.co. Recuperado el 26 de mayo de 2025, de [https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-manual-de-funcione-1/28585938](https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-manual-de-funcione-1/28585938)