



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.



CENTRAL HIDROELÉCTRICA URRÁ I

CONTROL DE VERSIONES		
Capítulo	Nombre	Versión
1	INTRODUCCIÓN	5
2	INFORMACIÓN GENERAL	6
3	CONSIDERACIONES PREVIAS	4
4	GESTIÓN DE PROCESOS	5



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

REFLEXIONES DEL PRESIDENTE DE URRÁ S.A. E.S.P.

En URRÁ S.A. E.S.P. estamos comprometidos con el aseguramiento de la calidad de nuestro servicio y con el respeto al medio ambiente. En este emprendimiento contamos con el Sistema de Gestión Integral, con el compromiso de la Dirección, con el liderazgo activo de los directivos y con la motivación y el trabajo en equipo de todo el personal, que comprenden la importancia de sus tareas y la manera en que afectan la calidad del servicio, los costos y la satisfacción del cliente y cómo impactan el medio ambiente.

La excelencia que se obtendrá a través de la mejora continua de la gestión y resultados de URRÁ S.A. E.S.P., es el objetivo permanente. En cumplimiento de este propósito, implementamos el Sistema de Gestión de Integral para el desarrollo de las actividades de generación y comercialización de energía. Mediante este Sistema se dispone de Procesos, Procedimientos y un Manual Integral, que funcionan en concordancia para satisfacer los requerimientos de los clientes, prevenir la contaminación y atender los impactos ambientales.

URRÁ S.A. E.S.P., es consciente de que la Calidad se ha convertido no sólo en un elemento diferenciador sino básico para su participación en los negocios de generación y comercialización de energía y que la prevención de la contaminación y la vigilancia de sus impactos ambientales hacen parte de su responsabilidad como organización, por tal razón, con un cuerpo directivo totalmente comprometido y con todos los miembros de la organización involucrados, garantizaremos permanentemente el logro de un nivel muy alto en materia de aseguramiento de calidad y de atención de nuestras responsabilidades ambientales y un crecimiento planeado y controlado en los negocios.

ING. ALFREDO EMIRO SOLANO BERRÍO



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

1. INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

El objetivo de este Manual es describir el Sistema de Gestión Integral de URRÁ S.A. E.S.P., contemplando en su alcance la Gestión de Calidad, la Gestión Ambiental y la Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, referenciando los procedimientos establecidos y definiendo la interacción entre sus procesos.

ALCANCE

El Sistema de Gestión Integral de URRÁ S.A. E.S.P., se establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente para la generación y comercialización de energía a través de los procesos realizados en la Central Hidroeléctrica URRÁ I y la sede Montería ubicada en la carrera 2 # 48 - 08; y se enmarca en los requisitos de las normas NTC-ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental, NTC-ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad y NTC OHSAS 18001 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

De la norma NTC-ISO 9001 se excluyen los siguientes apartados:

7.3 Diseño y Desarrollo: Por cuanto las actividades descritas en este aparte no corresponden a la razón de ser URRÁ S.A. E.S.P., debido a que los procesos implementados en el SGI obedecen a lo establecido por los constructores de la Central Hidroeléctrica que opera y a la normatividad establecida por el Ministerio de Minas y Energía.

7.5.2 Validación de los procesos y la prestación del servicio: Debido a que los procesos implementados en el SGI por URRÁ S.A. E.S.P., permiten su verificación en las diferentes etapas, incluyendo en sus resultados, mediante actividades de control y supervisión, por lo que no existen procesos especiales, definidos éstos como aquellos cuya conformidad del producto resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada.

7.5.4 Propiedad del cliente: URRÁ S.A. E.S.P., al identificar sus clientes como los consumidores de energía en el Mercado Mayorista del Sector Eléctrico Colombiano como Clientes No Regulados, no recibe de ellos bienes para ser utilizados en la generación de energía a través de los procesos de operación, mantenimiento y administración de centrales hidráulicas y subestaciones, así como en la comercialización de energía.

Notas:

1. El aparte 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición de la norma NTC-ISO 9001, es implementado directamente por el Contratista encargado de la operación de la Central Hidroeléctrica URRÁ I, por lo que su cumplimiento se evidencia en el Sistema de Gestión de Calidad que éste ha implementado mediante el procedimiento Aseguramiento Metrológico P 20 003.
2. Para el cumplimiento del Apartado 4.1 Generalidades del SGC de la Norma NTC-ISO 9001, se incluye el tipo y grado de Control realizado a los Proveedores de servicios críticos de la Empresa (Ver Matriz de Servicios Críticos).
3. En el apartado 4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad de la norma NTC-ISO 14001, lo relacionado con las habilidades ambientales se transfiere a las habilidades técnicas de nuestros proveedores.
4. El apartado 4.5.1 Seguimiento y medición de la norma NTC-ISO 14001 para la gestión ambiental, se cumple mediante la contratación de laboratorios que se evalúan como proveedores para asegurar la confiabilidad de las mediciones ambientales ([Ver Procedimientos de Contratación Directa o por Licitación o Concurso](#)).



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

1. INTRODUCCIÓN

5. En el apartado 4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia de la norma NTC-ISO 14001, URRÁ S.A. E.S.P. asegura la competencia ambiental del operador de la central mediante la exigencia gradual de la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental, adicionalmente se incluye en los terminos de referencia la obligatoriedad de cumplir los requisitos legales ambientales derivados del objeto del contrato.

6. El Apartado 4.4.3 Comunicación, es implementado mediante lo establecido en nuestro [Manual de Comunicaciones](#) y el [Manual de Portavoces y Gestión Ante Medios](#).

7. Mediante Acta de Comité Ejecutivo No. 171, la Empresa decidió que sus aspectos ambientales significativos solo serán comunicados a las partes interesadas externas que formalmente lo soliciten.

SATISFACCIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES

La Empresa cuenta con diferentes mecanismos de verificación del cumplimiento Legal, entre los cuales se encuentran:

- Un Secretario General
- Asesores tributarios
- Asesores en legislación Ambiental
- Revisión de páginas WEB, suscripción a LEGIS.
- Matriz de requisitos legales asociados a las actividades ambientales
- Matriz de requisitos legales asociados a las actividades de seguridad y salud ocupacional.
- Seguimiento constante por parte de los miembros del Proceso de Comercialización a la legislación de la CREG.
- La Empresa pertenece a agremiaciones como ANDESCO y ACOLGEN las cuales son entes de actualización constante en legislación aplicable al sector.
- Procedimiento para la identificación y evaluación de requisitos legales.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

2. INFORMACIÓN GENERAL

PRESENTACIÓN

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P. es una sociedad de nacionalidad Colombiana. Su naturaleza jurídica es la de una Empresa de Servicios Públicos Mixta, constituida como una sociedad anónima, de carácter comercial, del orden nacional y sometida al régimen jurídico establecido en las Leyes 142 y 143 de 1994.

MISIÓN

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P., existe para operar y administrar en forma sostenible la Central Hidroeléctrica URRÁ I y comercializar competitivamente la energía eléctrica y su potencia asociada, utilizando como medios para lograr estos objetivos tecnología de punta y herramientas administrativas modernas. Sus operaciones son desarrolladas con base en criterios de eficiencia, calidad, idoneidad, confiabilidad, mínimo costo, sostenibilidad ambiental y alto sentido de responsabilidad social.

VISIÓN

Consolidarse como una de las empresas generadoras y comercializadoras de energía, más confiable y eficiente del sector eléctrico colombiano, satisfaciendo oportunamente las necesidades y expectativas de los clientes, adelantando un adecuado manejo ambiental de los recursos naturales y contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la región caribe y el país.

POLÍTICA INTEGRAL

URRÁ S.A. E.S.P., enmarcada en principios de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y mejoramiento continuo, se compromete a generar y comercializar energía eléctrica, mejorando la eficacia de su Sistema de Gestión Integral, a través del cumplimiento de las especificaciones, la normatividad y otros compromisos voluntarios en gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional; para la satisfacción de los clientes y la prevención de la contaminación del medio ambiente, lesiones y enfermedades ocupacionales.

OBJETIVOS DE LA GESTIÓN INTEGRAL

La planeación estratégica de URRÁ S.A. E.S.P., se realiza teniendo como meta el cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Gestionar los recursos para el cumplimiento de los compromisos de la vigencia.
2. Controlar la evolución de los ingresos causados por la venta de energía.
3. Comercializar la energía propia y de terceros.
4. Mejorar la calidad, servicio, y atención a los clientes. Satisfacer las necesidades del cliente.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

2. INFORMACIÓN GENERAL

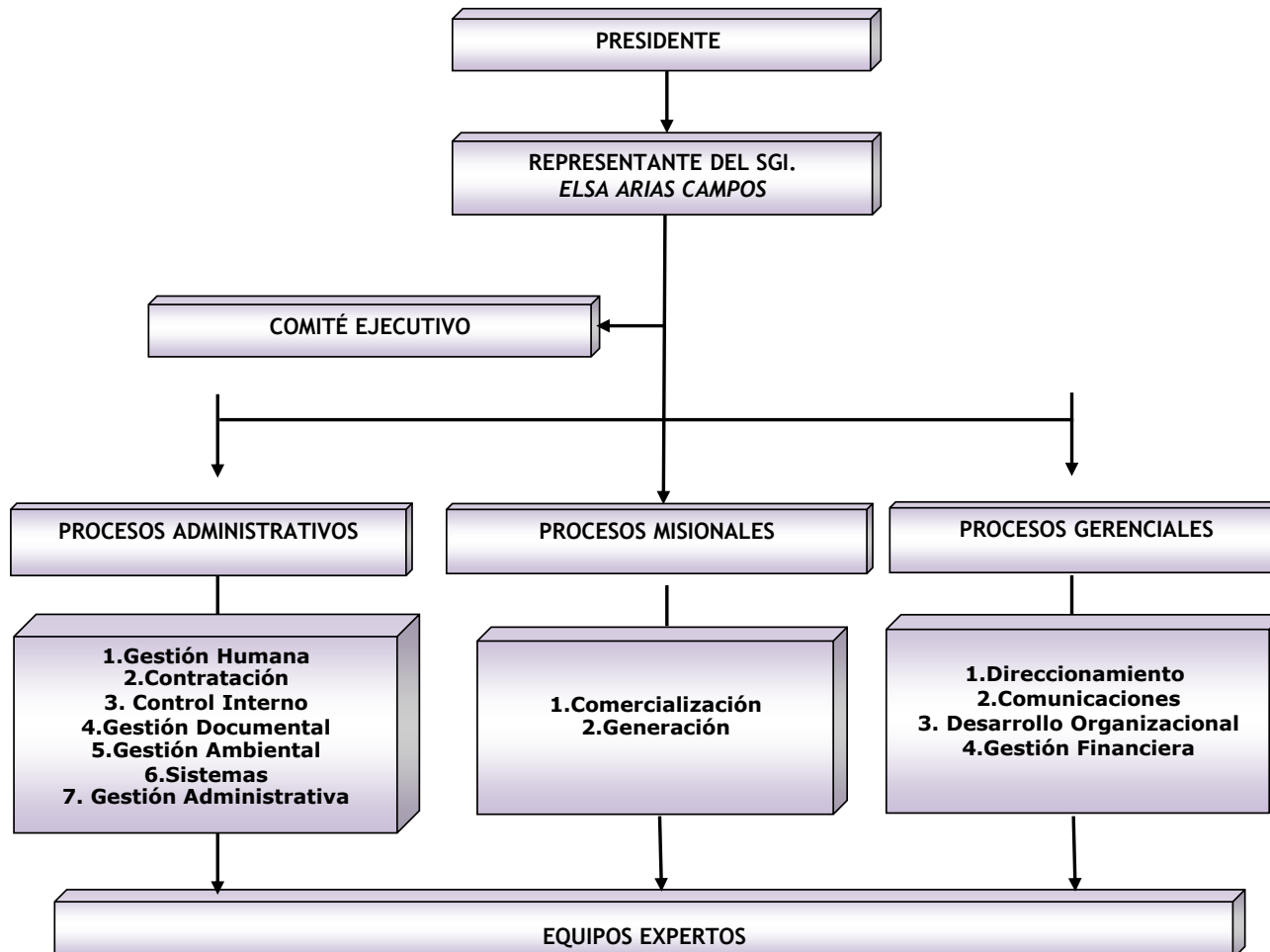
5. Supervisar la administración, operación y mantenimiento de la Central Hidroeléctrica URRÁ I, verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas y ambientales.
6. Optimizar los procesos y mantener actualizado el sistema requeridos para ello.
7. Garantizar la ejecución de las actividades ambientales para mitigar, minimizar y compensar los impactos ambientales generados por la operación de la Central Hidroeléctrica URRÁ I.
8. Cumplir con las obligaciones con la población reasentada y desarticulada, en la zona de influencia de la Central.
9. Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población Indígena Embera - Katio del Alto Sinú.
10. Desarrollar competencias.
11. Gestionar la Seguridad y Salud en el Trabajo de los trabajadores, contratistas y visitantes de la Empresa.
12. Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población reasentada y desarticulada, en la zona de influencia de la Central.
13. Implementar Mecanismos de Gestión Ambiental.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

Con el fin de promover la conciencia del personal hacia el SGI, se han definido los perfiles y las funciones en una estructura que permita fortalecer la cultura de gestión desde la concepción de procesos (Ver Estructura Virtual del SGI).

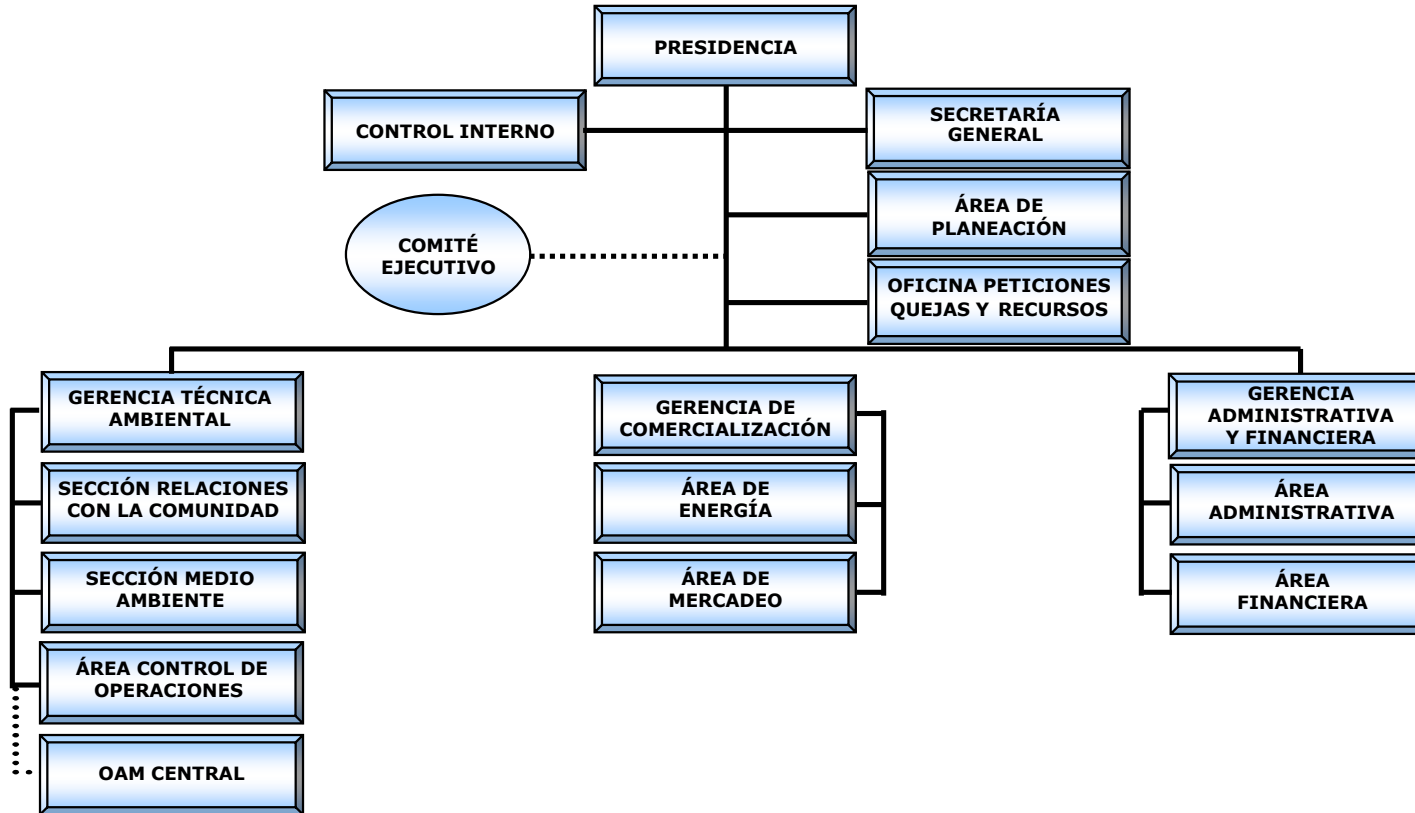
ESTRUCTURA VIRTUAL DEL SGI





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE URRÁ S.A. E.S.P.





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

3. CONSIDERACIONES PREVIAS

GESTIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL

Actualización del Manual de Gestión Integral:

El Manual de Gestión Integral, se ha estructurado por capítulos independientes para facilitar su actualización, evitando editarlo en su totalidad. La actualización del Manual puede ocurrir por:

- > Innovación tecnológica, relacionada con el sistema de gestión integral.
- > Cambios en la estructura organizacional.
- > Cambios en la legislación.
- > Actualización de las normas NTC-ISO 9001, 14001, NTC-OHSAS 18001 y
- > Revisiones del contenido del mismo Manual.

La revisión del Manual es responsabilidad del Representante del SGI y la aprobación le corresponde al Comité Ejecutivo.

Control de copias del Manual:

El control de copias se realiza de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos.

PROCESOS SUBCONTRATADOS

URRÁ S.A. E.S.P., dispone de una organización de 31 empleados de planta y ha subcontratado la Administración, Operación y Mantenimiento de la Central Hidroeléctrica URRÁ I, asegurando los debidos controles mediante supervisión para cumplir la legislación Colombiana y el objeto social como organización.

Con el propósito de asegurar la gestión exitosa de las actividades de Administración, Operación y Mantenimiento de la Central Hidroeléctrica URRÁ I, se le ha exigido al Operador, que preste sus servicios bajo las Normas NTC-ISO 9001 y NTC-ISO 14001, certificándolos ante un ente acreditado en Colombia y en adelante, lo concerniente a la NTC-OHSAS 18001.

Los distintos procedimientos utilizados por el operador, para el control de la prestación del servicio se encuentran en su Manual de Gestión Integral en en siguiente vínculo:

<http://192.168.25.3/mcalidad1.html>



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

4. GESTIÓN DE PROCESOS

ESTRUCTURA DE PROCESOS

El modelo de procesos se ha diseñado a partir de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y considerando como su marco organizacional los objetivos estratégicos, la misión, la visión, los principios y valores de URRÁ S.A. E.S.P.

Mediante la caracterización de los procesos se identifican proveedores, entradas, salidas, clientes, indicadores y requisitos de las normas NTC-ISO 9001, NTC-ISO 14001 y NTC-OHSAS 18001, aplicados.

Para facilitar la gestión en URRÁ S.A. E.S.P., se identifican e implementan 6 fases aplicables a los procesos, las cuales responden al ciclo PHVA como método para gestionar su mantenimiento y mejora continua, así:

CICLO	FASE
P	Información del Entorno, Análisis Estratégico y Planeación
H	Gestión del producto
V	Evaluación de la Satisfacción del Cliente
A	Gestión del Mejoramiento



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

4. GESTIÓN DE PROCESOS

FASES DEL PROCESO:



FASE	OBJETIVO
INFORMACIÓN DEL ENTORNO	Captar información para direccionar el proceso.
ANÁLISIS ESTRATÉGICO	Convertir la información interna y externa de URRÁ S.A. E.S.P., en estrategias, características técnicas y especificaciones de los procesos para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y las partes interesadas conforme a la política del SGI.
PLANEACIÓN	Establecer correlación entre los requisitos legales, del cliente y otros que la organización adopte para definir objetivos, metas y programas ambientales, de calidad, de seguridad y salud ocupacional.
GESTIÓN DEL PRODUCTO	Entregar los productos y servicios al cliente, en concordancia con la política del SGI.
EVALUACIÓN DEL LA SATISFACCIÓN	Evaluar la satisfacción lograda en los clientes y partes interesadas, a partir del desempeño alcanzado por el SGI
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO	Analizar los datos de los procesos y sus resultados para optimizar su desempeño. Esta fase permite cerrar el ciclo de la gestión del proceso de una manera dinámica por ser parte de los insumos de la Fase I.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

MAPA DE PROCESOS DE URRÁ S.A. E.S.P.

