

MANUAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



SG – MAN – 02

Fecha de vigencia:	14/07/2016	Versión:	05	Páginas:	31
--------------------	------------	----------	----	----------	----

ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:	Diego De La Jara Valdez	Nombre:	Sofía Cortez Quispe	Nombre:	Juan Flores Carcahusto
Cargo:	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	Cargo:	Jefe de Planeamiento y Control de Gestión	Cargo:	Gerente General




 <small>Empresa de Generación Eléctrica de S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	2 de 31

TABLA DE CONTENIDO

0. INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO.-	6
2. ALCANCE.-	6
3. DEFINICIONES.-	6
4. CONTEXTO DE LA EMPRESA.-	6
4.1. Comprensión de la empresa y su contexto	6
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas ...	7
4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.....	7
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	9
5. LIDERAZGO.-	12
5.1. Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad.....	12
5.2. Enfoque en el cliente	12
5.3. Política del Sistema Integrado de Gestión	13
5.4. Roles de organización, responsabilidades y autoridades.....	13
6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.-	14
6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.....	14
6.2. Objetivos de Calidad y planificación para alcanzarlos.....	16
6.3. Planificación de los cambios	16
7. SOPORTE.-	16
7.1. Recursos	16
7.2. Gestión del personal.....	18
7.3. Comunicación.....	18
7.4. Información documentada	18
8. OPERACIÓN.-	19
8.1. Planificación y control operacional.....	19
8.2. Determinación de los requisitos para el producto	19
8.3. Diseño y desarrollo de productos (exclusión).....	21
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	21
8.5. Generación de Energía Eléctrica	22
8.6. Liberación del servicio	24
8.7. Control de las salidas no conformes	24
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.-	25
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	25
9.2. Auditoría Interna	27

	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	3 de 31

9.3.	Revisión por la Dirección	28
10.	MEJORA.-	28
10.1.	Generalidades.....	28
10.2.	No conformidades y acciones de mejora.....	29
10.3.	Mejora continua.....	29
11.	ANEXOS.-	30
12.	CONTROL DE CAMBIOS E HISTORIAL DE VERSIONES.-	31

 <small>Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	4 de 31

0. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. – EGESUR, comprende los documentos, definiciones y requisitos aplicables a su Sistema de Gestión de la Calidad que ha implementado con el objeto de planear, organizar, dirigir, controlar, integrar y mejorar la calidad del producto que ofrece, así como de sus procesos internos.

Así mismo, el presente documento define las directrices del Sistema de Gestión de Calidad y está soportado por información documentada en forma de políticas, directivas, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y registros, con recuperación electrónica y/o en papel. Su propósito es que se aplique de manera consistente y se cumpla con la Política y los Objetivos de Calidad.

Este manual ha sido elaborado principalmente para uso interno del personal, sin embargo cuando la Gerencia General lo determine, podrá ser utilizado para fines externos como pueden ser clientes y terceras partes, debiendo estos aceptar las condiciones de derecho de autor.

0.1.1. Misión, visión y valores de EGESUR

MISIÓN


"Generamos responsablemente energía eléctrica para contribuir con el desarrollo sostenible del país, basados en el talento humano, la tecnología, la calidad y la eficiencia"

VISIÓN

"Ser reconocidos por nuestro modelo de gestión eficiente, responsable con el entorno y de desarrollo constante".

VALORES

- ✓ **Honestidad:** Actuamos en base a principios éticos, siendo íntegros, veraces y justos.
- ✓ **Puntualidad:** Respeto por el tiempo de los demás, cumpliendo con los plazos establecidos.
- ✓ **Perseverancia:** Constancia, dedicación y firmeza en la consecución de propósitos y metas.

 <small>Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	5 de 31

0.1.2. Nuestra historia

La Empresa de Generación Eléctrica del Sur. S.A., en adelante EGESUR, se inicia al construir las Centrales Hidroeléctricas de Aricota en el año 1962, mediante un contrato entre el Gobierno Peruano y la MITSUI Co. de Japón. Las Centrales Hidroeléctricas Aricota 2 y Aricota 1 fueron inauguradas el 28 de agosto de 1966 y el 27 de enero de 1967, respectivamente.

El 05 de setiembre de 1972 se constituye ELECTROPERU S.A. como empresa generadora, creándose los centros de producción: Centrales Hidroeléctricas de Mantaro, Cañón del Pato, Carhuaquero, Cahua, Aricota y Centrales Térmicas de Chimbote y Trujillo.

En el año 1992 un decreto de ley sobre Concesiones Eléctricas, establece que las empresas de servicio público de electricidad que desarrollan actividades de generación, transmisión y distribución, deberán dividirse por cada una de esas actividades.


En tal sentido, en el año 1994 se aprueba la Constitución Social de EGESUR, ratificada en la Junta General de Accionistas de ELECTROPERÚ S.A. y por acuerdo de la COPRI de ese mismo año, se autoriza la constitución de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. – EGESUR.

Definida la estructura orgánica y el estándar de personal, el 01 de setiembre de 1995 se iniciaron las operaciones de EGESUR, teniendo como objetivo la generación, transmisión secundaria y venta de energía eléctrica en las mejores condiciones de calidad, confiabilidad y economía.

A partir de enero del 2000, se transfiere la titularidad de las acciones de propiedad de ELECTROPERÚ y pasa a ser parte del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE, situación que sigue vigente hasta el presente.

0.1.3. BASE LEGAL.-

- Decreto Ley N° 25844 Ley de Concesiones Eléctricas.
- Ley N° 27170 Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE y su Reglamento aprobado.
- Norma Internacional ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- Norma Internacional ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.
- Norma Internacional ISO 9004: Gestión para el éxito sostenido de una organización.

 <small>Empresas Generadoras Unificadas de E.S.A.</small>	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	6 de 31

1. OBJETIVO.-

El presente manual tiene como objetivo servir como una guía sobre el diseño y estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la referencia a la información documentada requerida, de acuerdo a la Norma ISO 9001.

2. ALCANCE.-

El presente manual es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad, el cual ha sido implementado teniendo en cuenta los estándares de la norma ISO 9001.

Nota: El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra descrito en el punto 4.3.

3. DEFINICIONES.-

3.1. Sistema de gestión de la calidad: Conjunto de elementos mutuamente interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3.2. Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que está contenida.

3.3. Documento: Información y su medio de soporte, tal como políticas, manuales, procedimientos, formatos, registros, etc.

3.4. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.


3.5. Riesgo: Es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad e impacto. La tendencia más común es la valoración del riesgo como una amenaza; en este sentido, se busca reducir, mitigar o eliminar su ocurrencia.

Nota: Los riesgos “positivos” son tratados como Oportunidades en EGESUR.

4. CONTEXTO DE LA EMPRESA.-

4.1. Comprensión de la empresa y su contexto

EGESUR determina los aspectos externos e internos que son pertinentes para su propósito y su dirección y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de Calidad mediante el documento “GP-DOT-01 Matriz de Análisis de Contexto”. El Jefe de Planeamiento y Control de Gestión realiza seguimiento y revisión anual de los cambios en el contexto interno y externo y presenta el documento a la Gerencia General durante las reuniones de Revisión por la Dirección para que se tomen las acciones de mejora que fueran necesarias en caso los resultados no sean los esperados.

	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	7 de 31

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

EGESUR ha identificado a sus grupos de interés, incluyendo sus necesidades y expectativas, y los ha registrado en la Matriz de Identificación de Grupos de Interés (SG-DOT-01). Posteriormente, ha elaborado la “Matriz de Requisitos (SG-FOR-16)” con las características clave de su producto / servicio que son necesarias para satisfacer a los grupos de interés pertinentes a su Sistema de Gestión de la Calidad, según lo descrito en el punto 5.2 del presente manual.

Los demás grupos de interés de EGESUR, son atendidos de acuerdo al Plan de Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación se resumen los principales grupos de interés de EGESUR:


Gráfico 1: Grupos de interés de EGESUR



4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Al momento de definir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, se tomaron en cuenta:

- Los factores internos y externos, los cuales evidencian la necesidad de mantener excelentes niveles de gestión a todo nivel, para hacer frente a las oportunidades y amenazas externas y fortalezas y debilidades internas.
- Los requisitos de las partes interesadas, los cuales abarcan las actividades productivas y de apoyo.
- El producto ofertado, es decir, la generación, transmisión y comercialización de energía eléctrica.

 <small>Empresa de Generación Eléctrica S.A.</small>	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	8 de 31

Debido a que los puntos antes mencionados tienen un impacto directo en el desempeño global de la empresa, EGESUR ha decidido implementar su Sistema de Gestión de Calidad abarcando todos los procesos aplicables y en todas sus sedes, tal como se describe en los siguientes puntos.


4.3.1. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:

“Generación, Transmisión y Comercialización de energía eléctrica en la Central Hidroeléctrica Aricota 1, Central Hidroeléctrica Aricota 2 y Central Termoeléctrica Independencia, que comprende los procesos de Captación y conducción de agua, Generación hidroeléctrica, Recepción y regulación de gas, Generación termoeléctrica, Transmisión, Comercialización, Gestión del mantenimiento y Supervisión y coordinación de operaciones, así como las actividades de apoyo de Tecnologías de la información y comunicaciones, Gestión del personal, Gestión logística, Gestión documental y archivo, Contabilidad y Soporte Legal”.

4.3.2. Sedes:

Los procesos descritos en el punto anterior del Sistema de Gestión de la Calidad de EGESUR, han sido implementados en las siguientes sedes:

- Sede Administrativa de Tacna, ubicada en la provincia de Tacna, departamento de Tacna.
- Centrales Hidroeléctricas Aricota 1 y 2, ubicadas en la provincia de Candarave, departamento de Tacna. Considerando las siguientes subestaciones y líneas de transmisión asociadas:
 - S.E Los Héroes (Sólo Bahía L-6637)
 - S.E Aricota 1
 - S.E Aricota 2
 - S.E Sarita
 - L-6617 (S.E Aricota 1 - S.E Aricota 2)
 - L-6620 (S.E Aricota 2 - S.E Tomasiri)
 - L-6637 (S.E Tomasiri - S.E Los Héroes)
 - L-6667 (S.E Aricota 1 - S.E Sarita)
 - L-6687 (S.E Calana - S.E P. Industrial)
- Central Termoeléctrica Independencia, ubicada en la provincia de Pisco, departamento de Ica. Considerando las siguientes subestaciones eléctricas y líneas de transmisión:
 - S.E Independencia
 - L-6612 (S.E Independencia EGESUR - S.E P. Independencia REP)

	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	9 de 31

4.3.3. Exclusiones:

- **Cláusula 8.3 de la ISO 9001:2015 - Diseño y desarrollo de los productos y servicios:** EGESUR genera energía eléctrica de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE), en la Norma Técnica de Coordinación de Operación en Tiempo Real (NTOTR) y en el resto de la normativa legal aplicable, por lo que no realiza actividades de diseño o desarrollo de productos de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001.
- **Cláusula 8.5.1 f) de la ISO 9001:2015 – Validación y Revalidación de Procesos:** La Norma define la necesidad de aplicar la validación y re validación periódica de los procesos cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores. Sin embargo, las salidas de los procesos productivos de EGESUR, es decir, la energía generada y transmitida, es monitoreada permanentemente en cuanto a los parámetros de calidad aplicables (continuidad, frecuencia, tensión, potencia, intensidad), según lo establecido en la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE), por lo que este requisito no es aplicable.


Así mismo, se han excluido los siguientes procesos:

- PE.02 Proyectos y Obras, debido a que EGESUR no realiza actividades de diseño y desarrollo y este requisito no afecta las actividades operativas que la empresa desarrolla actualmente.
- PA.04 Administración de Seguros, ya que no repercute directamente en la calidad del producto.
- PA.08 Control Institucional, debido a que este proceso se gestiona siguiendo la normativa de la Contraloría General de la República.

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

EGESUR establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001, incluyendo los procesos que son necesarios para su correcto funcionamiento. Para ello ha determinado:

- a) Los insumos necesarios y los resultados esperados de sus procesos mediante las Fichas de Proceso establecidas en su manual de “Gestión de Procesos (SG-MAN-01)”.
- b) La secuencia e interacción de estos procesos mediante el Mapa de Procesos (Gráfico 1) y los Diagramas de Sub procesos establecidos en el manual de “Gestión de Procesos (SG-MAN-01)”.

 <small>Empresa de Generación Eléctrica de S.A.</small>	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	10 de 31

- c) Los indicadores necesarios para medir su desempeño, de acuerdo a lo descrito en el punto 9.1.1 del presente manual.
- d) Los recursos necesarios, descritos en el manual de “Gestión de Procesos (SG-MAN-01)”, Presupuesto Institucional, Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Plan Anual de Contrataciones (PAC), entre otros.
- e) Los criterios, métodos, responsabilidades y autoridad para su ejecución, seguimiento y evaluación, descritos en el “Manual de Organización y Funciones - MOF (G-MAN-01)” y en los documentos operativos que se mencionan en la Lista Maestra de Documentos y Registros Internos (SG-FOR-01).
- f) Los riesgos y oportunidades de acuerdo a lo descrito en el punto 6.1 del presente documento.
- g) La evaluación de los procesos para la identificación de las oportunidades de mejora del sistema de gestión de la calidad, canalizadas a través de los medios descritos en el punto 10 del presente manual.

Los documentos que soportan la ejecución de los procesos y proporcionan confianza de su correcto funcionamiento, son controlados de acuerdo a lo descrito en el punto 7.4 del presente manual.


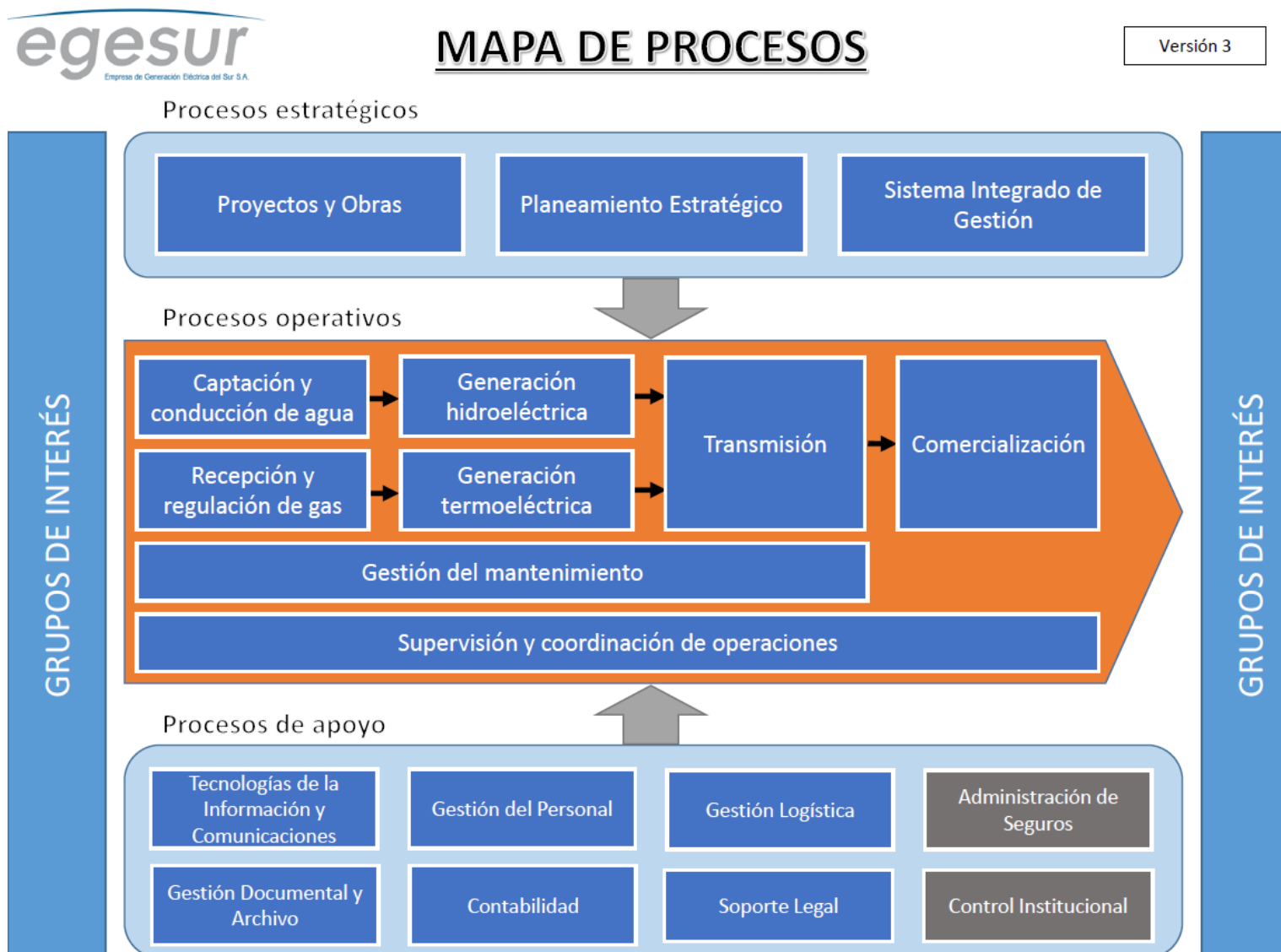

	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	11 de 31

Gráfico 2: Mapa de Procesos



 <small>Empresa General de Energía Eléctrica S.A.</small>	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	12 de 31

5. LIDERAZGO.-

5.1. Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad


La Alta Dirección de EGESUR (Gerencia General y su Comité de Gerencia), lidera y está comprometida con el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad ante el Directorio de la Empresa.
- Estableciendo una Política y Objetivos de Calidad coherentes con la estrategia y contexto de EGESUR, asegurándose además que sean comunicados y entendidos por todo el personal.
- Tomando responsabilidad sobre la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y asegurando la integración de sus requisitos en los procesos de negocio, como se muestra en las reuniones de Revisión por la Dirección y manteniendo como integrante en su Comité de Gerencia al Jefe de Planeamiento y Control de Gestión, quien tiene a su cargo al Sistema de Gestión.
- Comunicando regularmente la importancia de una gestión de calidad eficaz conforme con los requisitos de su sistema, promoviendo un enfoque a procesos, un pensamiento basado en riesgos y en la mejora continua de las actividades de EGESUR.
- Dirigiendo al personal en los diferentes niveles según sea pertinente y proporcionando permanentemente los recursos necesarios para la operación de los procesos.
- Realizando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

5.2. Enfoque en el cliente

EGESUR ha identificado a los grupos de interés y sus necesidades, incluyendo la de sus clientes, relacionados con su Sistema de Gestión de la Calidad (ver SG-DOT-01 Matriz de Identificación de Grupos de Interés). Estas necesidades han servido como base para establecer las características clave de la calidad del producto y suministro eléctrico ofrecido, las cuales se encuentran descritas en la Matriz de Requisitos (SG-FOR-16) y son controladas de acuerdo al procedimiento de Control del Servicio No Conforme (SG-PRO-03).

Así mismo, los riesgos asociados a los procesos que permiten dar cumplimiento a los requisitos, son gestionados de acuerdo al punto 6.1 del presente documento.

	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	13 de 31

5.3. Política del Sistema Integrado de Gestión

La Alta Dirección de EGESUR ha establecido, revisa, mantiene y comunica su Política del Sistema Integrado de Gestión, la cual se muestra a continuación:

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., EGESUR, en busca del desarrollo sostenible del país mediante la generación eficiente y responsable de energía eléctrica, compromete la participación plena de sus integrantes en la mejora continua de sus actividades a través de su Sistema Integrado de Gestión, el cual incluye al Buen Gobierno Corporativo, el Sistema de Control Interno, la Gestión de la Calidad, el respeto al Medio Ambiente y la Seguridad y Salud en el Trabajo, permitiéndonos:


- *Generar y comercializar energía eléctrica de manera confiable y eficiente, buscando la satisfacción de nuestros grupos de interés.*
- *Tomar todas las acciones necesarias para prevenir las lesiones y enfermedades profesionales de nuestros trabajadores, contratistas y personal externo que se encuentre en nuestras instalaciones, a través de la identificación, control y mitigación de los riesgos inherentes a nuestras labores.*
- *Utilizar racionalmente los recursos para minimizar su consumo así como reducir la generación de residuos y emisiones, previniendo la contaminación y favoreciendo la preservación del ambiente.*
- *Cumplir con la normatividad legal vigente y otros requisitos voluntariamente aceptados.*

(SG-POL-01, versión 01)

Esta Política es comunicada al nuevo personal por medio del procedimiento de Inducción de Personal (AP-PRO-03) y a todos los trabajadores por medios digitales, impresos y orales. Adicionalmente, la Política es publicada en la página web institucional para que esté disponible para los diferentes grupos de interés.

5.4. Roles de organización, responsabilidades y autoridades

Los roles, responsabilidades y autoridad para el personal de EGESUR, se encuentran definidos en el Reglamento de Organización y Funciones - ROF, en el Manual de Organización y Funciones – MOF (G-MAN-01), en el Organigrama (Gráfico 3) y mediante la documentación operativa elaborada para cada proceso, la cual se menciona en la “Lista Maestra de Documentos y Registros Internos (SG-FOR-01)”.

	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	14 de 31

Adicionalmente, la Gerencia General ha nombrado al Jefe de Planeamiento y Control de Gestión para que, independientemente de otras funciones, se asegure de:

- a) Velar porque el sistema de gestión de calidad cumpla los requisitos de la norma ISO 9001.
- b) Velar porque los procesos estén entregando los resultados previstos.
- c) Informar sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, sobre las oportunidades de mejora y la necesidad de cambio o innovación, y en especial reportar a la Alta Dirección.
- d) Promover el enfoque al cliente en toda la organización.
- e) Mantener la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifican e implementan cambios.

6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.-

6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Los riesgos de gestión que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad u otras actividades de EGESUR, son identificados, analizados, evaluados y controlados de acuerdo al procedimiento de “Administración de Riesgos de Gestión (RG-PRO-01)”.

Por otro lado, las oportunidades son identificadas y tratadas al momento de realizar la Planificación Estratégica, de acuerdo a lo descrito en el punto 4.1 del presente manual y mediante los mecanismos establecidos en el procedimiento de “Identificación de Oportunidades de Mejora (SG-PRO-08)”.

La ejecución de los mencionados procedimientos permite:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad alcance los resultados previstos.
- b) Prevenir o reducir los efectos indeseados.
- c) Lograr la mejora continua.
- d) Planificar y evaluar la eficacia de las acciones necesarias para mitigar los riesgos o potenciar las oportunidades.

Cuando se identifique la necesidad de integrar e implementar acciones articuladas para minimizar los riesgos o aumentar los efectos deseables de las oportunidades en los procesos de la empresa, se realizará de acuerdo al procedimiento de “Control de Documentos y Registros (SG-PRO-01)”.


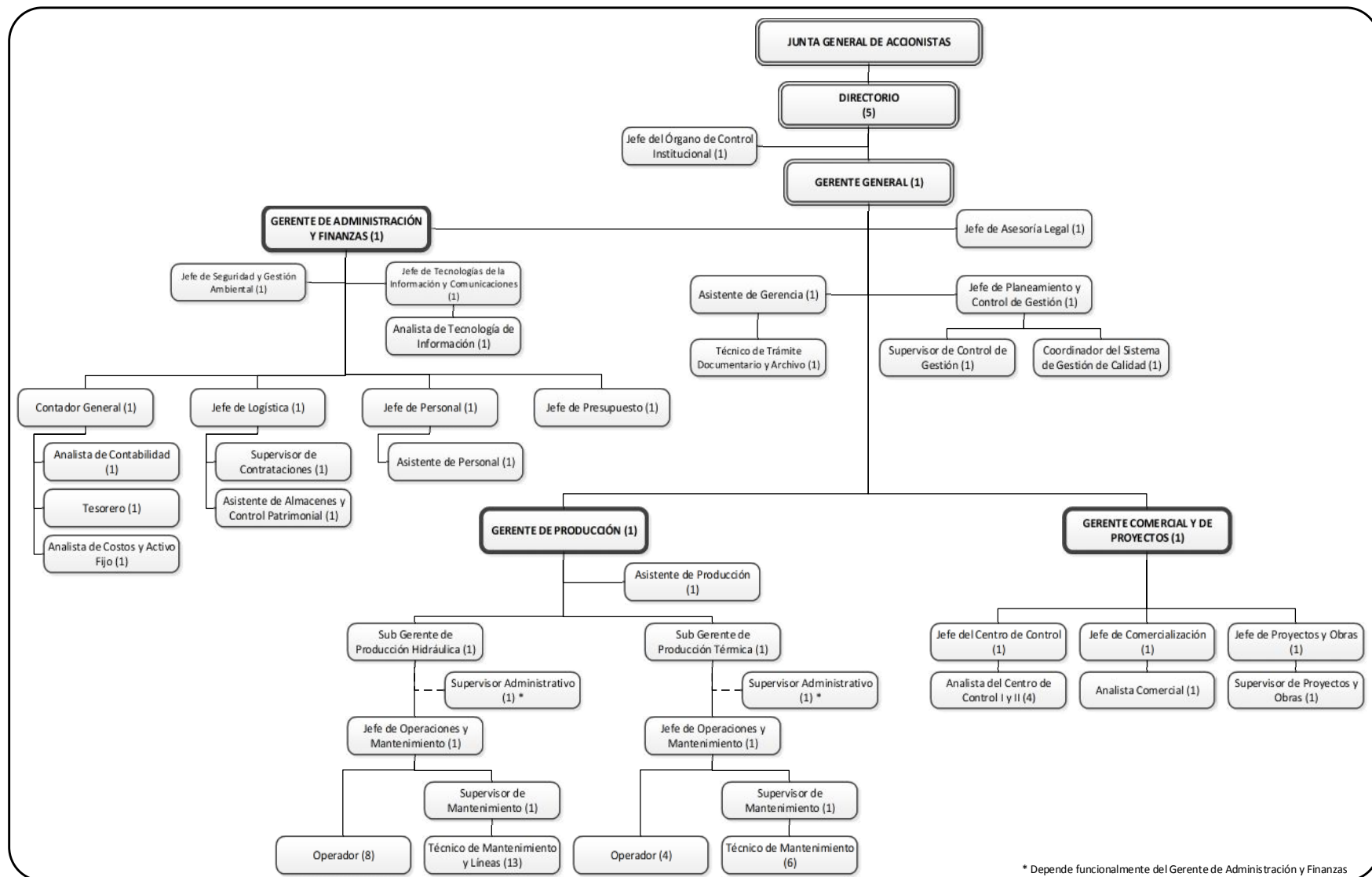

	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	15 de 31

Gráfico 3: Organigrama de EGESUR



 <small>Empresa de Generación Eléctrica de Sur S.A.</small>	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	16 de 31

6.2. Objetivos de Calidad y planificación para alcanzarlos

EGESUR establece anualmente Objetivos de Calidad coherentes con su Planificación Estratégica, con su Sistema de Gestión de la Calidad, con su Política del Sistema Integrado de Gestión y de acuerdo a la Norma ISO 9001.

Estos Objetivos de Calidad son aprobados por el Comité de Gerencia, planificados y ejecutados por los responsables establecidos para cada uno de ellos y monitoreados por el Jefe de Planeamiento y Control de Gestión quien los reporta al Comité de Gerencia para su revisión.

6.3. Planificación de los cambios

Cuando se requiere realizar cambios que afecten el Sistema de Gestión de Calidad de EGESUR, el Comité de Gerencia (en donde participa de forma permanente el responsable del Sistema de Gestión), consideran:

- El propósito del cambio y cualquiera de sus posibles consecuencias.
- La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Si estos cambios involucran la creación o modificación de información documentada, estos se realizarán de acuerdo al procedimiento de “Control de Documentos y Registros (SG-PRO-01)” asegurando la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dependiendo de la magnitud del cambio, este es autorizado por la Gerencia de Área o la Gerencia General, si la dimensión de los cambios lo amerita, se solicita la autorización del Directorio a través de las sesiones realizadas periódicamente.


7. SOPORTE.-

7.1. Recursos

7.1.1. Infraestructura

La infraestructura y equipamiento necesario para la generación de energía eléctrica se encuentra descrita en los planos de planta y manuales del fabricante. Esta infraestructura y equipamiento es conservada mediante las actividades del proceso de Gestión del Mantenimiento, el cual incluye los procedimientos e instructivos especificados en la “Lista Maestra de Documentos y Registros Internos (SG-FOR-01)”.

Por otro lado, los equipos y software requeridos para la gestión de la información y las comunicaciones, han sido identificados y son mantenidos de acuerdo a las actividades del proceso de Tecnologías de

 <small>Empresas de Generación Eléctrica de Ecu. S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	17 de 31

la Información y Comunicaciones, el cual incluye los procedimientos especificados en la “Lista Maestra de Documentos y Registros Internos (SG-FOR-01)”.

7.1.2. Ambiente para la operación de los procesos

Las condiciones ambientales necesarias para el funcionamiento de las unidades de generación son determinadas en los manuales de operación y mantenimiento de los fabricantes y monitoreadas de acuerdo al Proceso de Gestión del Mantenimiento.

Por otro lado, los factores sociales y psicológicos son medidos por la Oficina de Personal en las encuestas de clima laboral, mientras que los factores ambientales, ergonómicos y de limpieza son administrados por la Oficina de Seguridad y Gestión Ambiental.

7.1.3. Recursos de seguimiento y medición

Los equipos necesarios para asegurar la conformidad de los productos y procesos en relación a los requisitos especificados, están definidos en los diagramas de ingeniería de planta (planos, manuales del fabricante).

Aquellos equipos considerados como críticos por EGESUR o aquellos donde la trazabilidad de sus mediciones es un requisito legal o una expectativa del cliente, son verificados o calibrados a intervalos especificados, de acuerdo a un “Programa de Calibración (P-FOR-01)” según lo establecido en el procedimiento de “Calibración de Equipos de Seguimiento y Medición (P-PRO-01)”.


7.1.4. Conocimiento de la organización

Los conocimientos necesarios para la operación eficaz de los procesos y para el logro de la conformidad de los productos y servicios, se genera, conserva y difunde de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de “Control de Documentos y Registros (SG-PRO-01)”.

Las necesidades de nuevos conocimientos requeridos para abordar las cambiantes necesidades y tendencias del entorno, son gestionadas de acuerdo al procedimiento de “Capacitación de Personal (AP-PRO-07)”.

Por otro lado, EGESUR ha puesto a disposición de su personal la información relevante proveniente de fuentes internas y externas, mediante un Intranet empresarial, la cual contiene:

- Información sobre los proyectos exitosos realizados, para que sean tomados como lecciones aprendidas.
- Un espacio para almacenar el material de las capacitaciones, de tal forma que estos estén a disposición de toda la organización.

 <small>Empresa de Generación Eléctrica de Ecu. S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	18 de 31

- Espacios colaborativos por gerencias, donde cada una de estas puede compartir la información que considere relevante para el desarrollo de sus actividades.

7.2. Gestión del personal

Para asegurar que el personal de la empresa es competente, EGESUR realiza las siguientes actividades:


- Determina la educación, formación, habilidades y experiencia necesaria para cada puesto de trabajo en su Manual de Organización y Funciones – MOF (G-MAN-01).
- Selecciona al personal de acuerdo al procedimiento de “Requerimiento, reclutamiento y selección de personal (AP-PRO-01)”, asegurando que cumplan con el perfil requerido en el Manual de Organización y Funciones.
- En caso se identifique alguna brecha entre el personal de la empresa y el perfil del puesto que ocupa, se realizan capacitaciones de acuerdo al procedimiento de “Capacitación de personal (AP-PRO-07)” o se toman otras acciones para lograr la competencia necesaria. Así mismo, el procedimiento establece los mecanismos para evaluar la eficacia de las capacitaciones o las acciones tomadas, de tal forma que se logre cumplir los resultados esperados.
- Se asegura de que los trabajadores sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades mediante la ejecución del procedimiento de “Inducción de personal (AP-PRO-03)”, del procedimiento de “Capacitación de Personal (AP-PRO-07)”, comunicándose a través de los medios especificados en el manual de “Comunicación Interna y Externa (G-MAN-02)” y mediante otras acciones llevadas a cabo por el responsable de cada Unidad Orgánica.
- Mantiene información apropiada que evidencia la competencia de su personal, mediante los legajos archivados en la Oficina de Personal.

7.3. Comunicación

EGESUR cuenta con un manual de “Comunicación Interna y Externa (G-MAN-02)” que describe los medios de comunicación usados, así como consideraciones sobre qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicarse y quién comunica.

7.4. Información documentada

La información documentada requerida por la Norma ISO 9001, así como la que EGESUR ha determinado que es necesaria para la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra registrada en la “Lista Maestra de Documentos y Registros Internos (SG-FOR-01)”.

 <small>Empresas de Generación Eléctrica de Ecu. S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	19 de 31

Adicionalmente, los mecanismos implementados para la creación, actualización, difusión, protección y control de la información documentada se encuentran descritos en los siguientes documentos:

- a) Procedimiento de “Control de Documentos y Registros (SG-PRO-01)”, proporcionando un marco de referencia para la gestión de toda la información documentada y detallando la gestión de documentos normativos tales como políticas, reglamentos, directivas, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y registros.
- b) Manual de “Comunicación Interna y Externa (G-MAN-02)”, para la gestión de los documentos de comunicación, tales como cartas, informes, memorándums, actas y resoluciones.
- c) Procedimiento de “Identificación, Registro y Seguimiento de Requisitos Legales (GL-PRO-01)”, para la gestión de documentos de origen externo.

8. OPERACIÓN.-

8.1. Planificación y control operacional

EGESUR planifica, implementa y controla los procesos de su Sistema de Gestión de la Calidad necesarios para:

- a) Definir y monitorear los requisitos para la realización del servicio de generación eléctrica, de acuerdo a la “Matriz de Requisitos (SG-FOR-16)”.
- b) El establecimiento de los criterios y controles para la ejecución de los procesos, descritos en la documentación registrada en la “Lista Maestra de Documentos y Registros Internos (SG-FOR-01)”.
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad del servicio, establecidos en el Presupuesto Institucional, Plan Anual de Contrataciones (PAC) y en las Fichas de Proceso contenidas en el manual de “Gestión de Procesos (SG-MAN-01)”.


Los cambios planificados son controlados y los no planificados son revisados para mitigar cualquier efecto adverso (ver 6.2).

8.2. Determinación de los requisitos para el producto

8.2.1. Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes se realiza utilizando los medios descritos en el manual de “Comunicación Interna y Externa (G-MAN-02)”, además de:

- a) Procedimiento de “Gestión de Contratos de Suministro Eléctrico (CM-PRO-01)”

 <small>Empresa de Generación Eléctrica S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	20 de 31

- b) Procedimiento de “Elaboración de planillas de medición y/o facturación (CM-PRO-04)”.
- c) Procedimiento de “Medición de la Satisfacción del Cliente (CM-PRO-05)”.
- d) Procedimiento de “Atención de pedidos y reclamos del cliente (CM-PRO-06)”.
- e) Comunicación en caso de contingencias, de acuerdo a la normativa y procedimientos establecidos por el COES.

8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Los requisitos relacionados a la generación de energía eléctrica se encuentran definidos en la normatividad del sector (OSINERGMIN y COES).

Adicionalmente, EGESUR ha establecido el procedimiento de “Gestión de Contratos de Suministro Eléctrico (CM-PRO-01)” para determinar los requisitos de generación y suministro de energía a los clientes potenciales. Al momento de enviar una propuesta a los clientes se toman en cuenta los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como otros considerados necesarios.


En este procedimiento se definen las actividades necesarias para asegurar que se tomen en cuenta:

- a) Los requisitos especificados por el cliente.
- b) Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios, cuando sean conocidos.
- c) Los requisitos legales y normativos adicionales aplicables.
- d) Los requisitos del contrato que difieran de los expresados en los puntos precedentes.

Los requisitos generales aplicables al producto y al suministro, han sido definidos en la “Matriz de Requisitos (SG-FOR-16)”, mientras que aquellos requisitos específicos del cliente están documentados en los contratos correspondientes.

8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

EGESUR revisa permanentemente su capacidad para cumplir con los requisitos relacionados con el cliente de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de “Gestión de Contratos de Suministro Eléctrico (CM-PRO-01)”

 <small>Empresa de Generación Eléctrica de Sur S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	21 de 31

Cuando se detecte el incumplimiento de alguno de los requisitos relacionados con el producto, se procederá de acuerdo con lo establecido en el punto 8.7.

Así mismo, cuando se realicen cambios en los requisitos, toda la información documentada pertinente es actualizada y las personas involucradas comunicadas, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de “Control de Documentos y Registros (SG-PRO-01)”.

8.3. Diseño y desarrollo de productos (exclusión)

Esta cláusula (7.3 de la Norma ISO 9001) ha sido excluida del Sistema de Gestión de Calidad de EGESUR, de acuerdo a lo descrito en el punto 4.3.3 del presente manual.


8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

EGESUR ha identificado los productos y servicios que son críticos para la ejecución de sus actividades en la matriz de “Insumos y Proveedores Críticos (AL-DOT-01)”.

Además, por ser una entidad pública, realiza la contratación de los bienes y servicios críticos bajo las normas legales que emite el estado, siendo una de ellas la Ley de Contrataciones y Adquisiciones, su reglamento y normas complementarias que la rigen.

La mencionada ley y reglamento especifican tres fases para la contratación de bienes, servicios u obras:

- a) La primera fase está compuesta por los Actos Preparatorios que se inician con la definición de las necesidades que tiene EGESUR o un área particular (requisitos del producto, procedimientos, procesos, equipos, requisitos para la calificación del personal y otros del SGC), contenidas en las Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia y posteriormente en un Requerimiento de Compra.
- b) La segunda fase es la selección del proveedor, que tiene como objetivo escoger a la persona natural o jurídica que presente la mejor propuesta para la satisfacción de las necesidades de EGESUR, para lo cual deberán seguirse los métodos y procedimiento establecido en las normativas públicas.
- c) La tercera y última fase es la Ejecución Contractual donde el proveedor cumple las obligaciones adquiridas durante el proceso de selección. Esta fase EGESUR realiza un seguimiento constante del desempeño del proveedor y se cierra cuando lo evalúa mediante la conformidad de los requisitos del bien, servicio u obra contratada o, en su defecto, con la aplicación de las penalidades correspondientes.

	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	22 de 31

Cada nueva convocatoria sigue las etapas de selección, seguimiento y evaluación. Adicionalmente, se realiza una re-evaluación periódica del desempeño de los proveedores críticos de acuerdo al formato “Evaluación de Proveedores Críticos (AL-DOT-02)” para que sea tomada en cuenta como una referencia interna sobre el nivel del servicio que otorga cada entidad contratada y permita tomar acciones preventivas en caso se estime necesario.

Los procedimientos documentados para la contratación de bienes, servicios y obras son los siguientes:

- AL-PRO-01 Formulación, supervisión y evaluación del Plan Anual de Contrataciones.
- AL-PRO-02 Contratación de bienes, servicios y obras.
 - AL-INS-01 Formulación de Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia.
- AL-PRO-03 Recepción y almacenamiento de bienes.
- AL-PRO-04 Entrega y/o Transferencia de Bienes.
- AL-PRO-05 Conformidad de servicio.

Por otro lado, EGESUR no ha tercerizado procesos que pudieran afectar de manera adversa su capacidad para suministrar servicios conformes.


8.5. Generación de Energía Eléctrica

8.5.1. Control de la generación de energía eléctrica

EGESUR mantiene controladas las condiciones para la producción de la energía eléctrica, incluyendo las actividades posteriores a su entrega al sistema interconectado nacional.

Como parte de este control, se cuenta:

- a) Disponibilidad de información documentada de origen interno a través de la Intranet y aquella de origen externo disponible en a través de las páginas web del COES, OSINERGMIN, entre otras, con las características del producto y las actividades requeridas para cumplirlas (ver 7.4).
- b) Actividades permanentes de monitoreo y control realizadas por Centro de Control como parte del proceso de “Supervisión y Coordinación de Operaciones”.
- c) Infraestructura y ambientes de procesos adecuados (ver 7.1.1 y 7.1.2).
- d) Disponibilidad y el uso apropiado de los recursos de seguimiento y medición (ver 7.1.3)
- e) Designación de personal competente (ver 7.2).

 <small>Empresa Generadora Eléctrica de S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	23 de 31

- f) Implementación de manuales, procedimientos e instructivos que orienten las actividades del personal, disminuyendo el riesgo de errores humanos, de acuerdo a lo especificado en la Lista Maestra de Documentos y Registros Internos (SG-FOR-01)".
- g) Actividades para la liberación de la entrega de energía (8.6) y las actividades posteriores a su entrega (ver 8.5.5).

Nota: La validación y revalidación de procesos ha sido excluida del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo lo descrito en el punto 4.3.3.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

EGESUR verifica constantemente el cumplimiento de los parámetros de generación de la energía durante su entrega al sistema interconectado nacional, de acuerdo a lo descrito en los procedimientos e instructivos de operación especificados en la "Lista Maestra de Documentos y Registros Internos (SG-FOR-01)".


8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

En caso sea necesario que algún cliente, proveedor o agente del COES deje en EGESUR algún bien de su propiedad, este se protegerá adecuadamente (control de acceso, deterioro, etc.) y se identificará adecuadamente (Guía de Remisión, código de parte o equipo, etc.). Si por algún motivo el bien externo se extravía, deteriora, o de algún modo se considera inadecuado, el jefe de la unidad orgánica responsable informa a su propietario de acuerdo al manual de "Comunicación Interna y Externa (G-MAN-02)", mantenimiento la información documentada.

8.5.4. Preservación del producto

Una vez que la energía es generada, es transmitida inmediatamente hasta el sistema interconectado. Para disminuir las pérdidas y asegurar la continuidad de suministro durante esta etapa, las Líneas de Transmisión son verificadas a intervalos periódicos, de acuerdo a lo especificado en los siguientes documentos:

- PT-PRO-03 Ejecución de Mantenimiento.
- PH-PRO-02 Planificación, ejecución y evaluación del mantenimiento.
- PH-INS-05 Monitoreo y Mantenimiento de las Líneas de Transmisión

 <small>Empresa de Generación Eléctrica S.A.</small>	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	24 de 31

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

De acuerdo a la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE), EGESUR debe evaluar periódicamente la calidad de la energía que sus clientes han recibido del sistema interconectado.

La medición de los parámetros de calidad de la energía que ha recibido el cliente se realiza de acuerdo al procedimiento “Medición de la Calidad del Producto (CM-PRO-03)”, donde se especifica el pago de compensaciones y cobro de resarcimientos, según sea necesario.

8.5.6. Control de los cambios

Cuando se presente la necesidad de realizar cambios no planificados esenciales para la producción de la energía, los Sub Gerentes de Producción son los responsables de informar al Gerente de Producción sobre lo actuado o sus recomendaciones, quien a su vez lo comunicará al Comité de Gerencia para que se evalúe el impacto de forma integral, ***considerando criterios de: justificación del cambio, impacto en la integridad del sistema de gestión, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades.***


La revisión y autorización de los cambios relevantes es evidenciada en la documentación de los procesos que se encuentra controlada en la “Lista Maestra de Documentos y Registros Internos (SG-FOR-01)”.

8.6. Liberación del servicio

Para iniciar el despacho de energía al SEIN, es requerido que se cuente con un Programa Diario de Despacho (PDO) registrado en el COES para las Centrales Hidroeléctricas o que se tenga la orden de arranque por parte del COES a través de Centro de Control para la Central Termoeléctrica. Luego se procede con las maniobras de arranque y sincronización de acuerdo a los procedimientos de “Operación de Central de Generación Hidroeléctrica (PH-PRO-01)” y “Operación de Central de Generación Termoeléctrica (PT-PRO-01)” respectivamente, donde se establecen los niveles de autorización y se define la información documentada a conservar.

8.7. Control de las salidas no conformes

Las salidas de los procesos de generación eléctrica se monitorean permanentemente y se cuenta con diversos sistemas de protección que aseguran que ante una desviación que pudiera transgredir los criterios de aceptación de la energía, se interrumpa el suministro eléctrico inmediatamente, eliminando la posibilidad de entregar productos no conformes al sistema interconectado.

 <small>Empresa de Generación Eléctrica de Ecu. S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	25 de 31

Ante una interrupción intempestiva, se siguen los procedimientos establecidos por la legislación vigente, que incluyen la necesidad de presentar un informe con los motivos del evento y las acciones tomadas.

Adicionalmente, se ha establecido el procedimiento de “Control del Servicio No Conforme (SG-PRO-03)” que establece los mecanismos para evaluar la gestión de la conformidad del producto y suministro ofrecido por EGESUR.

Las acciones derivadas ante la identificación de un incumplimiento en la gestión de alguna de estas dimensiones, son realizadas de acuerdo al procedimiento de “Solicitud de Acciones de Mejora (SG-PRO-05)”.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.-

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

EGESUR ha establecido:

- La necesidad de realizar seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico, Plan Operativo, Presupuesto y Plan Anual de Contrataciones (PAC), en conformidad con la Directiva de Gestión del FONAFE.
- La necesidad de medir el desempeño de los procesos, mediante los indicadores establecidos en el manual de “Gestión de Procesos (SG-MAN-01)” y mediante las Fichas de Indicadores correspondientes.
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar los resultados válidos al momento de aplicar las herramientas de mejora listadas en el punto 10.3.

De acuerdo a los resultados alcanzados, el responsable del área o proceso puede proponer las acciones a tomar para corregir la tendencia detectada a través de indicadores u otros mecanismos y llevarla hacia la meta. El Jefe de Planeamiento y Control de Gestión definirá si las acciones propuestas serán canalizadas a través del procedimiento de “Solicitud de Acciones de Mejora (SG-PRO-05)”. Adicionalmente, en las reuniones de Revisión por la Dirección se analizan los resultados alcanzados y se define la necesidad de tomar acciones adicionales.

En el siguiente gráfico se muestran las actividades sobre las cuales se realiza seguimiento, evaluación, análisis y evaluación:


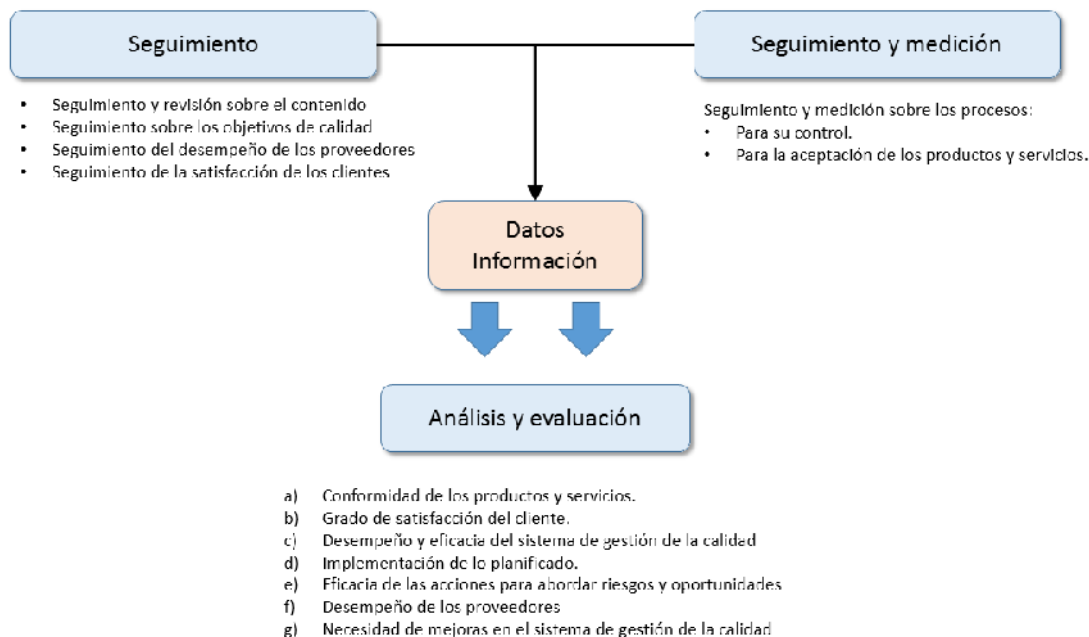
	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	26 de 31

Gráfico 4: Seguimiento, medición, análisis y evaluación



Fuente: Gómez Martínez, J. A. (2015). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. España: AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).

9.1.2. Satisfacción del cliente


EGESUR realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos y de la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE), utilizando los métodos especificados en:

- a) El procedimiento de “Medición de la Satisfacción del Cliente (CM-PRO-05)” sobre la aplicación de encuestas de satisfacción, por lo menos una vez al año.
- b) El procedimiento de “Atención de pedidos y reclamos del cliente (CM-PRO-06)”.

9.1.3. Análisis y evaluación

EGESUR recopila y analiza los datos relacionados a su desempeño para obtener información relevante relacionada a:

- a) Demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos (ver 8.7).
- b) La satisfacción del cliente (ver 9.1.2).
- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, tal como en los planes operativos, plan de capacitación, plan de contrataciones, etc.

 <small>Empresas Generadoras Unidas de E.S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	27 de 31

- e) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (ver 6.1).
- f) Evaluar el rendimiento de los proveedores externos (ver 8.4).
- g) La necesidad o las oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad, mediante la ejecución de las herramientas descritas en el punto 10. Mejora.
- h) Las características y tendencias de los procesos (indicadores), incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas o actualización de riesgos (ver 4.4).


9.2. Auditoría Interna

En EGESUR se realizan auditorías internas a intervalos planificados, para asegurar que su Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones y requisitos planificados, con los requisitos de la Norma ISO 9001 y con la normativa legal aplicable.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Las auditorías internas se realizan de acuerdo al procedimiento de “Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad (SG-PRO-04)”, que especifica que EGESUR:

- a) Cuenta con un Programa Anual de Auditoría (SG-FOR-05) el cual es elaborado tomando en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos involucrados, retroalimentación del cliente, cambios que afectan a la organización, así como el resultado de auditorías previas.
- b) Define un Plan de Auditoría Interna (SG-FOR-06) para cada auditoría a realizar, considerando los criterios de auditoría, alcance, métodos, responsabilidades, los requisitos, auditores asignados, riesgos, entre otros.
- c) Selecciona auditores de acuerdo a un perfil, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso y evitando que auditen su propio trabajo o que exista otro conflicto de interés.
- d) Mantiene registros apropiados mediante Informes de Auditoría Interna (SG-FOR-08).
- e) Asegura que el responsable del proceso o unidad orgánica auditada realiza las correcciones y toma las acciones de mejora necesarias para eliminar las no conformidades (u otros hallazgos) y sus causas, de acuerdo al procedimiento de “Solicitud de Acciones de Mejora (SG-PRO-05)”.

 <small>Empresas Generadoras Unificadas de E.S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	28 de 31

9.3. Revisión por la Dirección

EGESUR realiza reuniones de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección (Gerencia y Comité de Gerencia) por lo menos una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, de acuerdo al procedimiento de “Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (SG-PRO-07)”.

El contenido de las reuniones realizadas queda registrado en el formato “Informe de Revisión por la Dirección del SGC (SG-FOR-15)”, el cual es enviado a todos los miembros de la Alta Dirección como acta de lo acordado.

A lo largo de un año, deben tratarse por lo menos los temas especificados en la Norma ISO 9001 y los requeridos por la empresa, según lo indicado en el procedimiento de “Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (SG-PRO-07)”.

Así mismo, los resultados de la Revisión por la Dirección deben incluir decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora del sistema de gestión de la calidad, sus procesos y productos, en relación a los requisitos del cliente.
- b) Cualquier necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la necesidad de recursos.


10. MEJORA.-

10.1. Generalidades

EGESUR identifica las oportunidades de mejora en cuanto a su capacidad para satisfacer los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción y para aumentar la eficacia de su sistema.

La mejora puede darse de forma:

- Reactiva, tomando acciones de mejora para las no conformidades detectadas (ver 0).
- Preventiva, gestionando los riesgos asociados a los procesos (ver 4.4).
- Incremental, mediante la implementación de sugerencias.
- Creativa, mediante innovaciones canalizadas como proyectos de mejora, de acuerdo al procedimiento “Presentación, ejecución y cierre de proyectos de mejora (SG-PRO-06)” u otros medios.
- Rediseño organizacional.

	MANUAL	Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	05
		Página:	29 de 31

10.2. No conformidades y acciones de mejora


El procedimiento de “Solicitud de Acciones de Mejora (SG-PRO-05)” establece las fuentes de identificación de no conformidades reales o potenciales y los mecanismos para corregirlas, identificar su causa raíz y tomar alguna acción para evitar su ocurrencia o recurrencia. Adicionalmente, el mencionado procedimiento define las actividades a realizar para verificar la implementación de las acciones tomadas y su eficacia para eliminar las no conformidades.

10.3. Mejora continua

EGESUR mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, haciendo uso de las siguientes herramientas:

Gráfico 5: Herramientas de Mejora Continua




 <small>Empresas Generadoras Unidas de E.S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	30 de 31

11. ANEXOS.-

Anexo 1: Tabla de equivalencias entre el presente manual y la Norma ISO 9001:2015

Nro.	CAPÍTULO O APARTADO DEL MANUAL DE CALIDAD	CLAUSULA (S) DE LA ISO 9001:2015
4	CONTEXTO DE LA EMPRESA.-	
4.1.	Comprensión de la empresa y su contexto	4.1
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2
4.3.	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	4.3
4.4.	Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	4.4
5	LIDERAZGO.-	
5.1.	Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad	5.1.1
5.2.	Enfoque en el cliente	5.1.2
5.3.	Política del Sistema Integrado de Gestión	5.2.1 / 5.2.2
5.4.	Roles de organización, responsabilidades y autoridades	5.3
6	PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.-	
6.1.	Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	6.1
6.2.	Objetivos de Calidad y planificación para alcanzarlos	6.2
6.3.	Planificación de los cambios	6.3
7	SOPORTE.-	
7.1.	Recursos	7.1.1 / 7.1.3 / 7.1.4 / 7.1.5 / 7.1.6
7.2.	Gestión del personal	7.1.1 / 7.1.2 / 7.2 / 7.3
7.3.	Comunicación	7.4
7.4.	Información documentada	7.5.1 / 7.5.2 / 7.5.3
8	OPERACIÓN.-	
8.1.	Planificación y control operacional	8.1
8.2.	Determinación de los requisitos para el producto	8.2.1 / 8.2.2 / 8.2.3 / 8.2.4
8.3.	Diseño y desarrollo de productos (exclusión)	8.3.1 / 8.3.2 / 8.3.3 / 8.3.4 / 8.3.5 / 8.3.6
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.4.1 / 8.4.2 / 8.4.3
8.5.	Generación de Energía Eléctrica	8.5.1 / 8.5.2 / 8.5.3 / 8.5.4 / 8.5.5 / 8.5.6
8.6.	Liberación del servicio	8.6
8.7.	Control de las salidas no conformes	8.7

 <small>Empresas Generadoras Unidas de E.S.A.</small>	MANUAL		Código:	SG-MAN-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión:	05
			Página:	31 de 31

Nro.	CAPÍTULO O APARTADO DEL MANUAL DE CALIDAD	CLAUSULA (S) DE LA ISO 9001:2015
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.-	
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.1 / 9.1.2 / 9.1.3
9.2.	Auditoría Interna	9.2
9.3.	Revisión por la Dirección	9.3.1 / 9.3.2 / 9.3.3
10	MEJORA.-	
10.1.	Generalidades	10.1
10.2.	No conformidades y acciones de mejora	10.2
10.3.	Mejora continua	10.3

12. CONTROL DE CAMBIOS E HISTORIAL DE VERSIONES.-

Tabla 1: Control de Cambios

Título	Apartado	Adición (A) y/o Supresión (S)	Descripción del cambio
6. Planificación para el Sistema de Gestión de la Calidad	6.3	A + S	Se retiraron las Actas de Comité de Gerencia como evidencia de la planificación de los cambios y se reemplazaron por la documentación del SGC y las Sesiones de Directorio en caso sean necesarias.
7. Soporte	7.4	S	Se suprimió el punto d), referida a la documentación del Archivo Central de EGESUR.
8. Operación	8.5.6	A + S	Se retiraron las Actas de Comité de Gerencia como evidencia del control de cambios y se reemplazaron por la documentación del SGC.

Tabla 2: Historial de versiones

Fecha	Código y nombre del documento	Versión
27/10/2015	SG-MAN-02 Sistema de Gestión de la Calidad	01
10/02/2016	SG-MAN-02 Sistema de Gestión de la Calidad	02
24/05/2016	SG-MAN-02 Sistema de Gestión de la Calidad	03
02/07/2016	SG-MAN-02 Sistema de Gestión de la Calidad	04