

	Código: POL-E1-02-02-01	Versión: 01
---	-------------------------	-------------

POLÍTICA: “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”

Rol	Responsable
Elaborado por:	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Excelencia Operacional
Revisado por:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Gerente de Planeamiento y Control de Gestión
Homologado por:	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Excelencia Operacional
Aprobado por:	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio


	POLÍTICA	Código POL-E1-02-02-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 00 Aprobado S.D. N° 000-2021 Fecha 2021-12-00 Página 2 de 5

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
00	--	Nueva En diciembre 2019 (SD N° 718-2019)
01	Todos	Se actualizó la denominación de la política de Sistema Integrado de Gestión a Gestión de la Calidad, debido a la implementación de los sistemas de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo; así como el de gestión ambiental
01	Todos	Se retiró los compromisos referidos a medio ambiente y salud y seguridad en el trabajo.
01	Todos	Se actualizó la denominación de cargos y áreas de acuerdo a lo estipulado en las herramientas de gestión aprobadas en Sesión de Directorio N° 734-2021.

	POLÍTICA	Código	POL-E1-02-02-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	00
		Aprobado	S.D. N° 000-2021
		Fecha	2021-12-00
		Página	3 de 5

Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	FINALIDAD.....	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	BASE LEGAL	4
5.	DEFINICIONES	4
6.	RESPONSABILIDADES	5
7.	POLÍTICA DEI SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
8.	OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DEI SISTEMA DE CALIDAD	5

	POLÍTICA	Código	POL-E1-02-02-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	00
		Aprobado	S.D. N° 000-2021
		Fecha	2021-12-00
		Página	4 de 5

1. INTRODUCCIÓN

La implementación en la empresa del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, nos permite asumir el compromiso para generar mayor eficiencia en nuestros procesos e incrementar la satisfacción de los clientes de la empresa; contando con una estructura de alto nivel definida que simplificará la evaluación e integración con otros sistemas de gestión implementados, estandarizar las actividades de los procesos y mejorar la productividad empresarial y respetar las leyes y reglamentos vigentes.

La Alta Dirección ratifica y evidencia su compromiso con la calidad y satisfacción al cliente promoviendo que se establezca, se implemente y se de mantenimiento a la política del Sistema de Gestión de Calidad.

2. FINALIDAD

- 2.1. Establecer los lineamientos generales asociados para gestionar el sistema de gestión de la Calidad

3. ALCANCE


- 3.1. La presente política es aplicable a toda persona vinculada contractualmente con ELECTROSUR S.A.

4. BASE LEGAL

- 4.1. Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE
4.2. Estándares Internacionales, Norma ISO 9001:2015

5. DEFINICIONES

- 5.1. **Calidad:** capacidad de una organización para cumplir con los requisitos del cliente y de las partes interesadas pertinentes.
- 5.2. **Norma ISO 9000:** Compendio de una serie de normas que establecen los lineamientos para implementar un sistema de gestión de la calidad.
- 5.3. **Norma ISO 9001:2015:** Es una norma internacional auditable y establece los requisitos que debe cumplir una empresa para obtener una certificación de su sistema de gestión de la calidad.
- 5.4. **Partes Interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza nuestra organización.
- 5.5. **Sistema de Gestión de la Calidad:** Herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

	POLÍTICA	Código	POL-E1-02-02-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	00
		Aprobado	S.D. N° 000-2021
		Fecha	2021-12-00
		Página	5 de 5

6. RESPONSABILIDADES

- 6.1. El Directorio es el responsable de la aprobación de la presente política.
- 6.2. La Gerencia General es la responsable de propiciar el cumplimiento de la presente política.
- 6.3. Las Gerencias, Sub Gerencias y Jefaturas de área son las responsables hacer cumplir con lo establecido en la presente política
- 6.4. Todo el personal de la organización es responsable de dar cumplimiento de lo establecido en la presente política.

7. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 7.1. ELECTROSUR S.A., es una empresa comprometida a proveer servicios de suministro eléctrico con calidad, confiabilidad y eficacia. Con el objetivo permanente de satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, utilizando en forma óptima los recursos disponibles para contribuir con el desarrollo de la región y en cumplimiento a las directivas del Plan Estratégico Institucional, nos comprometemos a:
 - a) Cumplir las leyes y reglamentos vigentes relacionados con los requisitos técnicos legales del producto, los requisitos del cliente y otras partes interesadas pertinentes; así como la regulación aplicable a nuestra organización en materia de calidad para el desarrollo de nuestros procesos.
 - b) Fortalecer las competencias de nuestros trabajadores a través del cumplimiento de los planes de capacitación, fomentando su permanente aprendizaje y formación a fin de garantizar la calidad y mejora continua de los procesos.
 - c) Favorecer un ambiente participativo entre los trabajadores, integrándose en el objetivo común y, mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo y las sugerencias de mejora.
 - d) Conseguir la satisfacción de los clientes a través de servicios capaces de cubrir sus expectativas, innovando dentro del marco de progresivo y permanente de la mejora continua, de forma que se incremente la satisfacción de los clientes.
 - e) Corregir aquellas no conformidades que se produzcan, poniendo énfasis en la prevención para evitar que se repitan

8. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DEL SISTEMA DE CALIDAD

- 8.1. Cumplir las leyes y reglamentos vigentes relacionados con los requisitos técnicos legales del producto, los requisitos del cliente y otras partes interesadas pertinentes.
- 8.2. Fortalecer las competencias de nuestros trabajadores.
- 8.3. Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes u otras partes interesadas
- 8.4. Reducir el número de reclamos de cliente
- 8.5. Reducir el número de no conformidades