



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 1 DE 44

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

ELABORADO: Jefe Departamento Sistema de la Calidad	REVISADO: Directora de Desarrollo Organizacional Gerente de Planificación Representante de la Dirección	APROBADO: Gerente General
FECHA: 2014-01-20	FECHA: 2014-01-23	FECHA: 30 ENE 2014
FIRMA 	FIRMA:  FIRMA:  FIRMA: 	FIRMA: 

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGC. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED. CUALQUIER COPIA EN PAPEL SE DECLARA "DOCUMENTO NO CONTROLADO".

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SGC. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED. CUALQUIER COPIA EN PAPEL SE DECLARA "DOCUMENTO NO CONTROLADO"

EEQ-6PL-2014-0047-HE



CONTENIDO

0.	HOJA DE MODIFICACIONES.....	4
1.	ANTECEDENTES.....	5
1.1	DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	5
1.1.1	BREVE DESCRIPCIÓN HISTÓRICA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO.....	5
1.1.2	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	7
2.	REFERENCIAS.....	9
3.	DEFINICIONES.....	9
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	10
4.1	INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	10
4.1.1	NORMA ISO 9001:2008.....	10
4.1.2	ALINEAMIENTO DEL SGC CON EL PLAN ESTRATÉGICO EEQ 2014-2023.....	11
4.1.3	ALINEAMIENTO DEL SGC CON LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS.....	11
4.2	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	14
4.2.1	OBJETO.....	14
4.2.2	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	15
4.2.3	EXCLUSIONES DEL SGC EEQ A LA NORMA ISO 9001:2008.....	15
4.2.4	SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO.....	16
4.2.5	ESTRUCTURA Y NIVELES DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EEQ.....	16
4.2.5.1	NIVEL 1: MACROPROCESOS.....	17
4.2.5.2	NIVEL 2: PROCESOS.....	18
4.2.5.3	NIVEL 3: SUBPROCESOS.....	21
4.2.5.4	NIVEL 4: ACTIVIDADES.....	22
4.3	MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EEQ.....	22
4.4	ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SGC DE LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO.....	23
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	24
5.1	COMPROMISO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA DIRECCIÓN.....	24
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE.....	25
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	26
5.4	PLANIFICACIÓN.....	27
5.4.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	27
5.4.2	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	27
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	27
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	27
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.....	28
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA.....	28
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	28
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	29
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS.....	29
6.2	RECURSOS HUMANOS.....	29
6.3	INFRAESTRUCTURA.....	29



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07	CÓDIGO: GEC-GC-M001	PAGINA: 3 DE 47
--------------	---------------------	-----------------

6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	30
7.	REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.....	30
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	30
9.	ANEXOS	31
	ANEXO 1.- MAPA DE PROCESOS, CÓDIGO GEC-GC-M001-F001	32
	ANEXO 2.- MATRICES DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS, CÓDIGO GEC-GC-M001-F002	46
	ANEXO 3.- LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS, CÓDIGO: GEC-GC-P001-F001.....	47



0. HOJA DE MODIFICACIONES

# REVISIÓN	TIPO DE MODIFICACIÓN	REVISADO	APROBADO	FECHA
01	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión integral del Manual - Actualización de los objetivos de la calidad 	Personal de la Unidad de Gestión de la Calidad	Gerente General	2006-08-25
02	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la Política de la Calidad - Revisión de las exclusiones - Actualización de los objetivos de la calidad 	Personal de la Unidad de Gestión de la Calidad y Comité de Gestión de la Calidad	Gerente General	2007-01-04
03	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión integral del Manual - Revisión de la exclusión: 7.5.2 - Actualización de los objetivos de la calidad 	Personal de la Unidad de Gestión de la Calidad	Gerente General	2007-04-18
04	<ul style="list-style-type: none"> Revisión integral del Manual -Referencia: NTC ISO TR 10013 Directrices para la documentación de los SGC -Se elimina el Manual de Procesos, código RI.UGC.41.MP.01, y las hojas de caracterización e interacción de procesos se incorporan al Manual de la Calidad como anexo 1. -Como anexo 2, se incorpora el Control maestro de documentos internos, código RI.UGC.423.FRN.05 que constaba en el Manual de Procesos. 	Personal de la UGC Representante de la Dirección	Gerente General	2008-02-26
05	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminación del Proceso de Compra Venta de Energía en el MEM - Reubicación del Proceso de Gestión de la Calidad como proceso de soporte del SGC a Subproceso, dependiente del Proceso de Administración del Talento Humano y Servicios - Actualización de anexo 1 y 2. 	Personal del DSC Representante de la Dirección	Gerente General	2009-07-23
06	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza las referencias de las Normas ISO 9001:2008, ISO 9000:2005 e ISO 9004:2010. - Se incluye la exclusión de la cláusula 7.4.1 Proceso de compras, requisito re-evaluación de proveedores - Se elimina las referencias al proceso de compra venta de energía - Se modifica el código DA.DSC.422.MC.01 por AD-GC-M001. 	Jefe Departamento Sistema de Calidad Representante de la Dirección	Gerente General	2010-12-01
07	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión integral del documento. Actualización del organigrama, incorporación descripción histórica, estructura y niveles de procesos y subprocesos. Se incorpora la matriz de caracterización, con código GEC-GC-M001-F002. Se elimina el Control maestro de documentos internos, código AD-GC-M001-F001. - Se modifica el código AD-GC-M001 por GEC-GC-M001. 	Jefe Departamento Sistema de Calidad Representante de la Dirección	Gerente General	



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 5 DE 47

1. ANTECEDENTES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1.1.1 BREVE DESCRIPCIÓN HISTÓRICA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

Iniciación del Servicio

1895: Por primera vez se instala la luz eléctrica en la ciudad de Quito: don Manuel Jijón Larrea importó un pequeño motor con sus accesorios para proporcionar este servicio a su casa y a la Botica Norteamericana de su propiedad, situadas en la calle Sucre entre García Moreno y Venezuela. Posteriormente, pudo hacer llegar la luz eléctrica hasta la Plaza de la Independencia, en donde fueron instalados los cuatro primeros focos de arco voltaico.

1895 y 1896: Los señores Víctor Gangotena, Manuel Jijón y Julio Urrutia se asociaron para fundar una empresa que se denominó "La Eléctrica". Su propósito era dotar a la capital de un alumbrado moderno, sencillo y económico y, a la vez, obtener un lucro legítimo, aunando así el bienestar de los asociados y el progreso de la ciudad.

Venciendo todo obstáculo, los tres accionistas lograron fundar y establecer una primera planta con una capacidad de 200 KW, ubicada en el lugar denominado "Piedrahita" junto al río Machángara. El servicio era deficiente y estaba sujeto a mil contingencias que no se habían podido prever, pero con todos sus defectos, ésta había sido la primera planta instalada en la ciudad de Quito. El servicio de alumbrado público se hacía con 60 lámparas de arco voltaico de corriente continua y más tarde con 500 lámparas incandescentes de 16 bujías.

1897: Nació la Empresa quiteña "La Eléctrica" con una planta instalada cerca de Chimbacalle que producía 200 kilovatios, realizó la iluminación nocturna de la Iglesia de la Compañía. Luego, la Empresa suministró alumbrado público a la ciudad con la instalación de 60 lámparas.

1937: El 6 de octubre, el I. Concejo Municipal de Quito dictó la Ordenanza No. 479 por la cual se crea la Empresa Municipal como Empresa Técnica Comercial, dependiente del Concejo. Esta Ordenanza fue dictada en virtud del Decreto Supremo del 9 de agosto de 1937, publicado en el Registro Oficial No. 9 de 20 de agosto de 1937 y estableció un Sistema para la Organización y Administración de las plantas eléctricas municipales como particulares. Esta nueva Empresa contaba con la generación de la Central de Guangopolo, con una potencia de 3.400 KW, destinada a servir a 9.498 abonados. Progresivamente aumentó su capacidad instalada a 9.400 KW y, consecuentemente, fue ampliando sus sistemas de sub-transmisión y distribución.

1954: Formación de la Empresa

La Empresa Eléctrica Municipal, de acuerdo con las necesidades del desarrollo del cantón, decide instalar una nueva Central Hidroeléctrica de unos 20.000 KW de potencia, para lo cual recurre al





EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 6 DE 47

Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, solicitando la concesión de un préstamo de US\$ 5'000.000,00 con el que cubriría los costos de divisas extranjeras del proyecto. El banco otorga el préstamo solicitado, previo el cumplimiento de la condición, entre otras, de que la Empresa se transforma en una entidad independiente de los gobiernos central y de la ciudad, es así como la Empresa Eléctrica Municipal se convierte en una compañía autónoma, formada por acciones, con el nombre de Empresa Eléctrica Quito S.A. según consta en la escritura pública, suscrita el 29 de septiembre de 1955 y teniendo como accionistas al Ilustre Municipio de Quito, a la Caja del Seguro y a la Caja de Pensiones, estas dos últimas entidades fundidas actualmente en una sola, denominada Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

1955: El señor Rafael León Larrea, Alcalde de San Francisco de Quito, el doctor Galo Irigoyen, Procurador Síndico Municipal, a nombre de la Ilustre Municipalidad de Quito, el doctor Alberto Acosta Velasco, Gerente General de la Caja de Pensiones, a nombre y representación de ésta; y, el doctor César Moreno Ledesma, Gerente de la Caja del Seguro, a nombre y representación de la misma, todos debidamente autorizados para el efecto por las Instituciones a las que representan: la Municipalidad de Quito, en ejercicio de su autonomía y en uso de la facultad que le concede el Decreto-Ley de Emergencia No. 20 de 20 de junio de 1955, promulgado en el Registro Oficial No. 846 del 18 del mismo mes y las dos Cajas autorizadas, además por el Instituto Nacional de Previsión Social, convienen en constituir una Compañía Anónima Civil y Mercantil, misma que se denominará "Empresa Eléctrica Quito S.A." que tendrá por objeto la producción de electricidad y el suministro de la misma con finalidad social y comercial tanto en la ciudad, como en el cantón del mismo nombre y en cualquier otra circunscripción territorial del país. La duración de la Compañía es de 50 años.

1972: Ingreso de INECEL como accionista de la Empresa, el 18 de agosto de 1972 se realiza el cuarto aumento de capital social por S/. 206'040.000 de los cuales el 9.71% aporte en efectivo del Municipio, para cancelarlo en dividendos entre los años 1971 y 1973; el 45.94% mediante compensaciones de crédito con el Municipio de Quito, el IESS e INECEL que desde este año pasa a ser accionista de la Empresa por el monto de su compensación, y el 44.35% restante que corresponde a la capitalización de las reservas de la Empresa en beneficio de los capitales del Municipio de Quito y el IESS.

1998: Una vez extinguido el Instituto Ecuatoriano de Electrificación, se transfiere el paquete accionario al Fondo de Solidaridad; que actúa como accionista en la sesión de la Junta General de accionistas del 10 de septiembre de 1998, con el 56,992% del paquete accionario.

2009: Se suprime el Fondo de Solidaridad su paquete accionario se transfiere, en representación del Estado, al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable como accionista y tenedor del 56,99% del paquete accionario desde el 8 de diciembre de 2009, hasta el momento actual. La EEQ comienza a operar como Empresa Pública en virtud de la Disposición Transitoria Tercera del Mandato 15 y lo dispuesto en la Transitoria 2.2.1.5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el Registro Oficial No. 48 del 10 de octubre de 2009.





EMPRESA
ELECTRICA
QUITO

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 7 DE 47

2011: Se trabaja en el plan de expansión que se extiende hasta el año 2015. Se suscribió el contrato de obras civiles del Proyecto Hidroeléctrico Victoria (10 MW), y a inicios de 2012 se suscribe el contrato de equipamiento electromecánico para el mismo proyecto, nuevas líneas de sub-transmisión y subestaciones para mejorar la confiabilidad del sistema eléctrico del Distrito Metropolitano de Quito. Se construyeron más de 300 proyectos con el Fondo de Electrificación Rural y Urbano Marginal, FERUM, con una inversión de más de 17 millones de dólares.

Actualmente el Capital Social es de USD 185'062.750,00, con la siguiente distribución en la participación del paquete accionario:

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable	63,89315%
Municipio Metropolitano de Quito	26,81370%
H. Consejo Provincial de Pichincha	8,03968%
Industriales y Comerciantes de Pichincha	1,14847%
Consejo Provincial del Napo	0,10501%

1.1.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

Se vio necesario revisar y analizar la pertinencia de la estructura orgánica vigente, con el propósito de adoptar, de ser el caso, los cambios requeridos en concordancia con los nuevos desafíos.

En este contexto el Directorio de la Empresa, en sesión del 2011-04-14, acoge la recomendación de la Administración, de mantener una estructura *jerárquica e híbrida*, con algunas modificaciones en las áreas líderes de los Procesos Gobernantes y la creación de otras, a efectos de lograr mayor articulación y coordinación en la concreción de proyectos interinstitucionales y en general para propiciar un desarrollo local y nacional.

A partir de la Junta General de Accionistas y el Directorio, se establecen las líneas de mando desde la Gerencia General en relación con las Gerencias a cargo de los Procesos Sustantivos como Generación, Subtransmisión, Distribución, Comercialización, y Eficiencia Energética en la Producción, Distribución y Consumo de Energía, así como también con la Gerencia Administrativa Financiera a cargo de los Procesos Adjetivos. En el siguiente nivel de mando se estructuran las unidades en función de su naturaleza y objetivos dentro de la Empresa y una actuación zonificada en el ámbito geográfico. La Estructura aprobada con R.D. 2011-04 de 14-04-2011, se muestra en el Organigrama General Estructural.





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

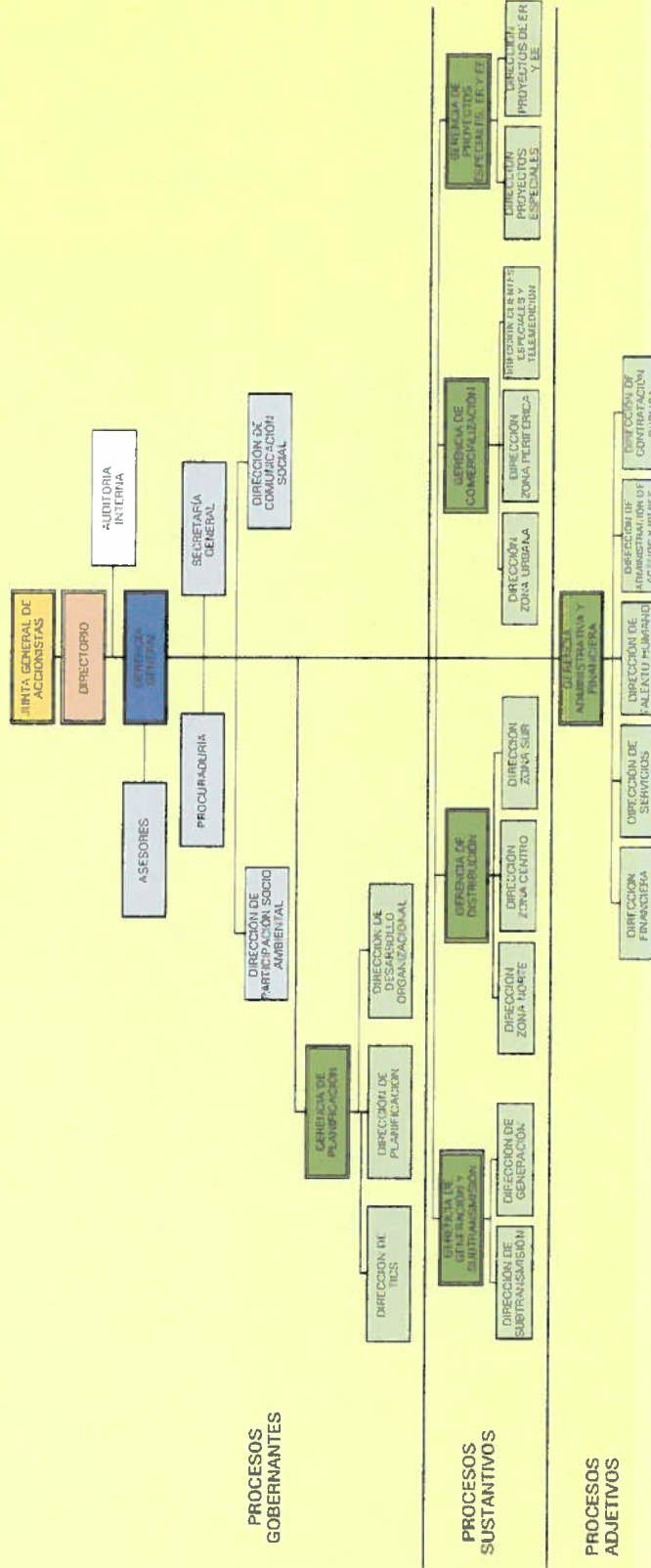
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PAGINA: 8 DE 47

CÓDIGO: GEC-GC-M001

REVISIÓN: 07

ESTRUCTURA ORGANICA EEQ



(Resolución de Directorio R 2011-004-D, de 14-04-2011)

Fuente <http://ftp.eeq.com.ec/upload/informacionPublica/2013/ESTRUCTURAORGANICAFUNCIONAL2013.pdf>

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGC. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED. CUALQUIER COPIA EN PAPEL SE DECLARA "DOCUMENTO NO CONTROLADO".

2. REFERENCIAS

- Norma ISO 9000:2005 – Sistema de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabularios
- Norma ISO 9001:2008 – Sistema de gestión de la calidad-Requisitos
- Norma ISO 9004:2009 - Gestión para el éxito sostenido de una organización
- Norma Técnica de Administración por Procesos-Acuuerdo 1580-Suplemento del Registro Oficial N° 895 del 2013-02-20
- Plan Estratégico 2014-2023

3. DEFINICIONES

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente o Consumidor Final: El cliente es la persona natural o jurídica que hace uso de la energía eléctrica proporcionada por la Empresa, previo contrato celebrado por las partes y cuyo suministro está sujeto a lo que establece la Ley de Régimen del Sector Eléctrico.

Competencia: aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Grupo de actores: El Plan Estratégico identifica como Grupo de Actores a: Accionistas, Comunidad y Consumidores, Colaboradores y Proveedores.

ISO (International Standardization Organization): Organización Internacional para la Estandarización.

Manual de la calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Mejora de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.



Norma ISO 9001: Es la norma internacional, editada por ISO, que define los requisitos que debe cumplir la organización que desee implementar un SGC.

Objetivo de la calidad: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo un proceso o una actividad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

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

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio: Un servicio es el resultado de llevar a cabo al menos una actividad de interfaz entre el proveedor y el cliente.

Servicio que presta la Empresa Eléctrica Quito: El servicio que la Empresa Eléctrica Quito declara como parte del Sistema de Gestión de la Calidad es la entrega de energía eléctrica a los clientes de los sectores residencial, comercial e industrial en su área de servicio.

Sistema de gestión de la calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


4.1 INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Empresa Eléctrica Quito tomó la decisión estratégica de implantar el sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, en sesión del Directorio de 22 de abril de 2003.

4.1.1 NORMA ISO 9001:2008

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:



 EMPRESA ELÉCTRICA QUITO	<h1>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h1>	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
REVISIÓN: 07	CÓDIGO: GEC-GC-M001	PAGINA: 11 DE 47

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

4.1.2 ALINEAMIENTO DEL SGC CON EL PLAN ESTRATÉGICO EEQ 2014-2023

Como pilar fundamental que oriente el accionar institucional, la Empresa tiene un Plan Estratégico para el periodo 2014-2023, que surge de un proceso participativo de los actores involucrados en el compromiso de trabajar con objetivos comunes, buscar la sostenibilidad institucional, medir su consecución y asumir el desafío de convertir a la EEQ en una empresa pública referente en el contexto nacional y regional, por la calidad y eficiencia en la prestación del servicio público de electricidad y por su aporte al desarrollo sostenible de la comunidad; el cuidado y protección del medio ambiente y de la seguridad y salud en el trabajo, y ha considerado los conceptos y fundamentos de una gestión sostenible para el logro de su misión, visión y objetivos estratégicos.

Políticas Institucionales

Entre las Políticas Institucionales declaradas en el Plan Estratégico 2014-2023, consta la siguiente que se relaciona con el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa

Fortalecer el compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la asignación oportuna de los recursos necesarios, realizando periódicamente revisiones por la Dirección, actualizando la Política de la Calidad, atendiendo oportunamente los hallazgos de auditorías internas y externas, y orientando el Sistema de Gestión de la Calidad hacia la apropiación por parte de las partes interesadas de la Empresa, para entregar el servicio de electricidad a los clientes dentro del área de servicio con calidad, continuidad y eficacia, mejorando continuamente el sistema de gestión de la calidad.

4.1.3 ALINEAMIENTO DEL SGC CON LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Lo establecido en la Norma ISO 9001:2008 y en el Plan Estratégico, están alineados con lo señalado en los requisitos legales y reglamentarios expedidos por el Gobierno Nacional como se evidencia a continuación:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008

Sección novena

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGC. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED. CUALQUIER COPIA EN PAPEL SE DECLARA "DOCUMENTO NO CONTROLADO".



2015-06-23



Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

La ley establece los siguientes artículos en la parte correspondiente a este Manual:


Artículo 1.- Objeto y alcance de la ley.- La presente ley tiene por objeto garantizar que el servicio público de energía eléctrica cumpla los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, calidad, sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia, para lo cual, corresponde a través del presente instrumento, normar el ejercicio de la responsabilidad del Estado de planificar, ejecutar, regular, controlar y administrar el servicio público de energía eléctrica.

Artículo 2.- Objetivos específicos de la ley.- el segundo objetivo señala: Proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad; así como el servicio de alumbrado público general que lo requieran según la regulación específica.

Artículo 4.- Derechos de los consumidores o usuarios finales.- Son derechos de los consumidores o usuarios finales, que en el numeral 1 señala: Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo.

LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD

En febrero de 2007 se aprobó la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, que declara como política de Estado la demostración y la promoción de la calidad, en los ámbitos público y privado.

 EMPRESA ELÉCTRICA QUITO	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
REVISIÓN: 07	CÓDIGO: GEC-GC-M001	PAGINA: 13 DE 47

Art. 2.- Se establecen como principios del sistema ecuatoriano de la calidad, los siguientes:...

Excelencia.- Es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social; y,

Art. 3.- Declárase política de Estado la demostración y la promoción de la calidad, en los ámbitos público y privado, como un factor fundamental y prioritario de la productividad, competitividad y del desarrollo nacional.

PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013 – 2017

El objetivo 1 del Plan Nacional para el Buen Vivir se refiere a consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular; en las políticas y lineamientos estratégicos, 1.5. Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia, en el literal b) señala que se debe "Estandarizar procedimientos en la administración pública con criterios de calidad y excelencia, con la aplicación de buenas prácticas y con la adopción de estándares internacionales."

En ese mismo contexto en el literal c) determina que se debe "Implementar y mantener sistemas de gestión de la calidad y la excelencia basados en normativas reconocidas internacionalmente."

REGULACION No. CONELEC – 004/01

CALIDAD DEL SERVICIO ELECTRICO DE DISTRIBUCION

Aspectos de Calidad

La Calidad de Servicio se medirá considerando los aspectos siguientes:

Calidad del Producto:

- a) Nivel de voltaje
- b) Perturbaciones de voltaje
- c) Factor de Potencia

Calidad del Servicio Técnico:

- a) Frecuencia de Interrupciones
- b) Duración de Interrupciones

Calidad del Servicio Comercial:

- a) Atención de Solicitudes
- b) Atención de Reclamos
- c) Errores en Medición y Facturación





NORMA TÉCNICA DE ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

Emitida mediante acuerdo de la Función ejecutiva No. 1580 y publicado en el registro oficial No. 895 de febrero del 2013. Documento del cual se extrae la siguiente información:

Capítulo 9

DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS

Artículo 24.- Administración del sistema de gestión de la calidad.-

ACTIVIDADES:

- Definir las bases de la gestión de calidad.- Emisión de la política, ingreso de los objetivos de calidad y determinación de las necesidades y los requisitos para la documentación de los procesos institucionales, así como los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los estándares establecidos y la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Administrar documentos y registros.- Control de los documentos y registros de acuerdo a los procedimientos que establezca la Unidad de Administración de Procesos.
- Informar el desempeño del sistema de gestión de la calidad.- Presentación de reportes ejecutivos de evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

LINEAMIENTOS:

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.- El Director, Jefe o Titular de una Unidad Operativa, en conjunto con la Unidad de Administración de Procesos y los responsables de macroprocesos determinarán los procesos que estarán sujetos al aseguramiento y control de la calidad bajo el Sistema de Gestión.

Los documentos referenciados cumplen con las obligaciones señaladas en la Constitución de la República del Ecuador expedida en el 2008, en relación con los bienes y servicios a los que debe acceder el ciudadano.

4.2 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.2.1 OBJETO

En el Manual de la Calidad, se define e identifica los Procesos Gobernantes, Sustantivos y Adjetivos que se realizan como parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Eléctrica Quito





Además se determina la secuencia e interacción que existe entre los procesos mencionados que operan desde la identificación de las necesidades de los clientes hasta la satisfacción de los mismos.

4.2.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Este Manual de Gestión de la Calidad describe el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Política, Objetivos y documentos que se han establecido en la organización, basándose en la Norma Internacional ISO 9001: 2008.

El Sistema de Gestión de la Calidad se aplica a todos los procesos identificados en el Mapa de Procesos, que tienen como propósito la satisfacción del cliente, en el servicio de entrega de energía eléctrica, que incluye medición periódica de la satisfacción del cliente.

Este Manual está respaldado por procedimientos, instructivos, registros y otros documentos que ayudan a administrar y controlar las actividades que influyen en la calidad del servicio y en la satisfacción del cliente. Estos documentos son elaborados y administrados por los responsables de los procesos y controlados por el Departamento Sistema de Calidad.

4.2.3 EXCLUSIONES DEL SGC EEQ A LA NORMA ISO 9001:2008

Dada la naturaleza del servicio que presta la Empresa Eléctrica Quito en base de lo establecido en el numeral 1.2 Aplicación, de la Norma ISO 9001, se declara como exclusión los requisitos del capítulo 7 que se refieren a:

7.3 Diseño y desarrollo

Esta exclusión se la establece considerando que el servicio que presta la Empresa Eléctrica Quito es la entrega de energía eléctrica, que se genera en centrales que están diseñadas y desarrolladas, cuya compra/venta de energía se realiza a través del Mercado Eléctrico Mayorista que es controlado por el Centro Nacional de Control de Energía-CENACE.

Las demás actividades de la cadena de valor, subtransmisión, distribución y comercialización para la entrega del servicio de energía eléctrica, también están reguladas, por lo tanto su diseño y desarrollo están establecidos a través de requisitos legales y regulatorios.

La Empresa Eléctrica Quito no ha diseñado ni desarrollado una forma diferente de entregar el servicio de energía eléctrica, lo hace en función de lo que ya está diseñado y desarrollado.

7.4.1 Proceso de compras

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas (LOSNCP), en el artículo 1.- Objeto y ámbito señala que esta Ley establece que el Sistema Nacional de Contratación Pública determina los





EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 16 DE 47

principios y normas para regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, que realicen los organismos y dependencias de las funciones del estado.

De acuerdo con el requisito 7.4.1 Proceso de compras, la Empresa cumple con lo que establecido en esta cláusula, excepto lo que se refiere a la re-evaluación de proveedores, ya que son atribuciones del Servicio Nacional de Contratación Pública-SERCOP determinados por la LOSNCP.

En función de lo señalado, el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Eléctrica Quito, excluye en la cláusula 7.4.1 Proceso de compras, el requisito relacionado con la re-evaluación de proveedores.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Esta exclusión se la establece considerando que los procesos de generación, subtransmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, no pueden validarse mediante actividades de seguimiento posteriores.

Para el efecto, la Empresa mantiene el control y verificación de estos procesos, antes de la entrega del servicio de energía eléctrica, a través de:

1. Calificación de la competencia del personal para realizar este tipo de actividades.
2. Procedimientos específicos para cada uno de ellos
3. Registros de las actividades realizadas
4. Registros de la competencia del personal
5. Y finalmente, en los casos que aplican, calificación de los equipos y de sus procesos.

4.2.4 SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

El servicio que la Empresa declara como parte del Sistema de Gestión de la Calidad es la entrega de energía eléctrica a los clientes regulados de los sectores residencial, comercial e industrial en su área de servicio, cumpliendo con el marco legal vigente.

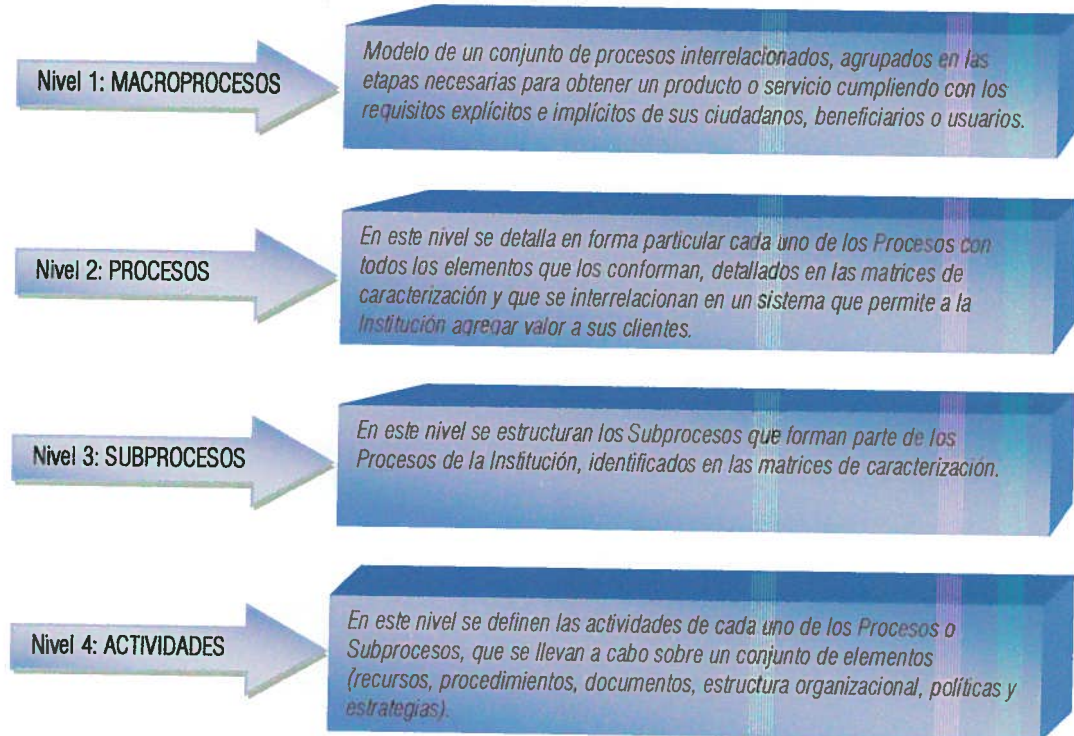
4.2.5 ESTRUCTURA Y NIVELES DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EEQ

El sistema de gestión de la calidad de la EEQ, cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y su desarrollo está de acuerdo con lo establecido en la cláusula 0.2 Enfoque basado en procesos.





Los procesos necesarios para cumplir con la declaración del servicio que presta la Empresa para la compra de energía, generación, subtransmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, están definidos en este Manual e identificados en cuatro niveles.

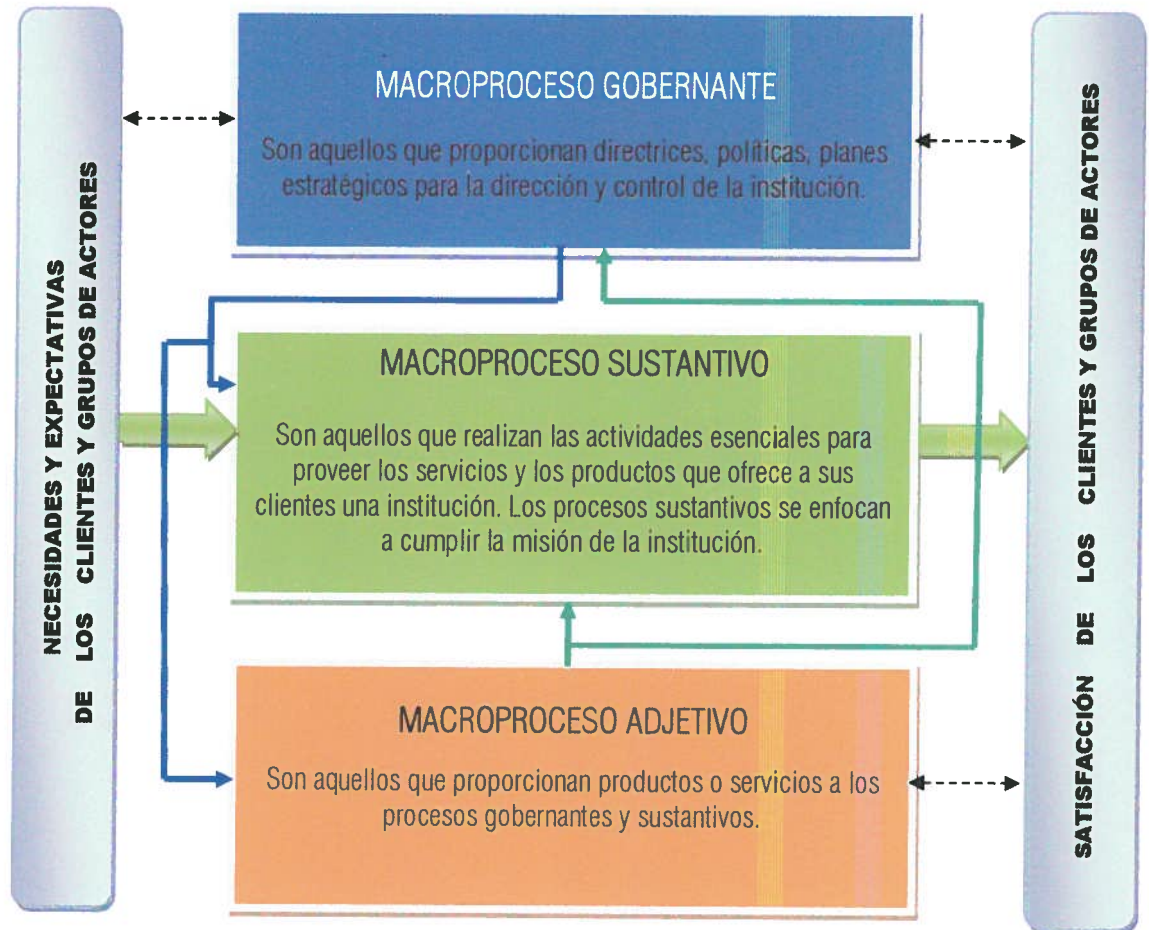


4.2.5.1 NIVEL 1: MACROPROCESOS

En el nivel uno se presentan tres Macroprocesos: Gobernante, Sustantivo y Adjetivo, los que a su vez contienen a los procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En este nivel se presenta la interacción que existe entre los Macroprocesos, pero no se generan matrices de caracterización.





4.2.5.2 NIVEL 2: PROCESOS

Los Macroprocesos identificados en el Nivel 1 contienen varios Procesos que están interrelacionados, de acuerdo con el siguiente diagrama:



En el Macroproceso Gobernante está identificado el proceso que tiene que ver con la dirección general del Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa.

En el Macroproceso Sustantivo están identificados aquellos procesos donde se efectúan las actividades que tienen relación directa con los beneficiarios del servicio de la energía eléctrica y que aportan para que las soluciones a sus necesidades o requerimientos se concreten, es decir que aportan valor agregado al servicio que presta la Empresa.

En el Macroproceso Adjetivo están identificados los procesos que proveen los recursos que sustentan las actividades que se generan en los Macroprocesos Gobernantes y Sustantivos para mantener un programa de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

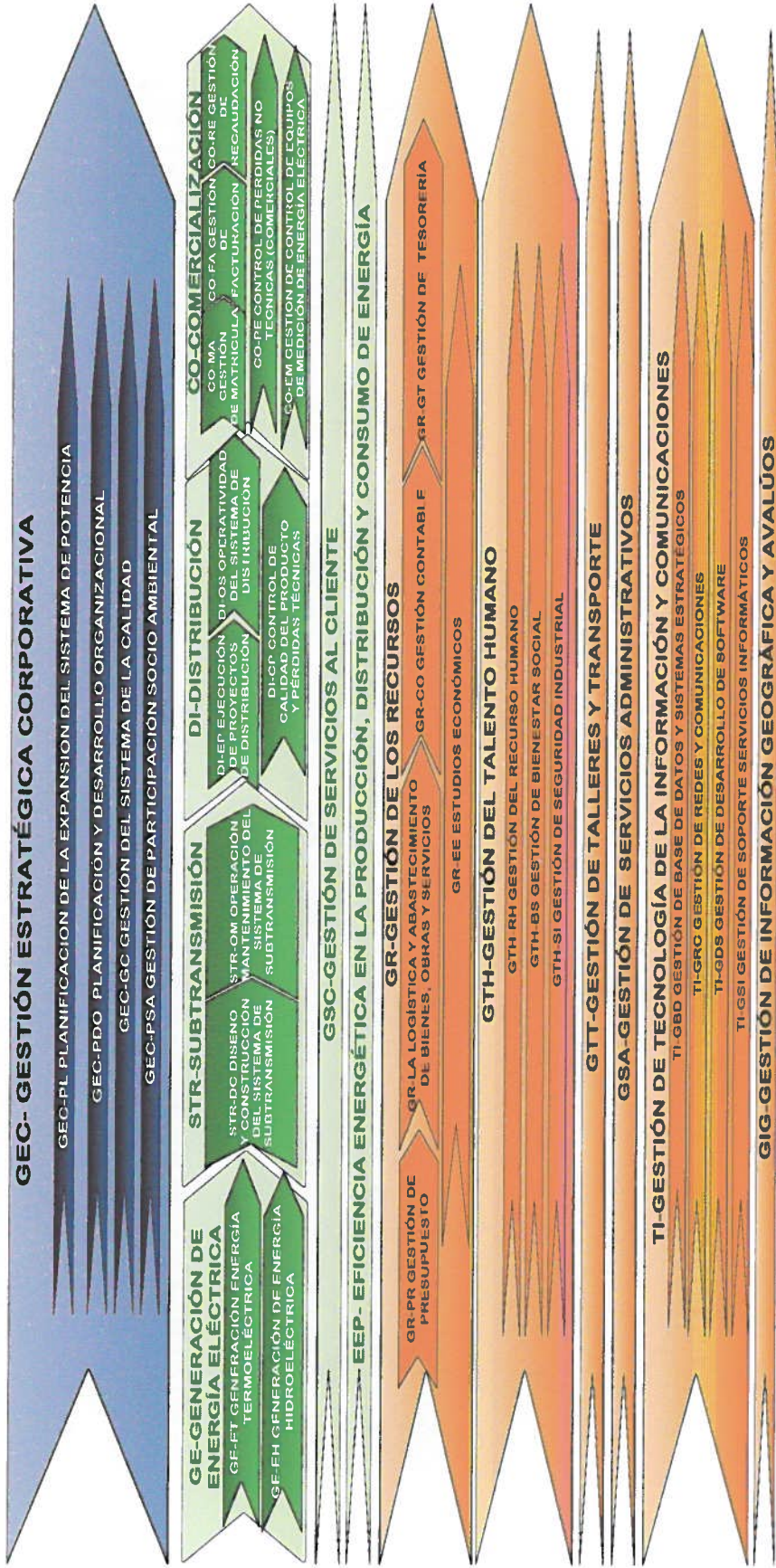
CÓDIGO: GEC-GC-M001

REVISIÓN: 07

PAGINA: 21 DE 47

4.2.5.3 NIVEL 3: SUBPROCESOS

A este nivel se realiza la caracterización de los Subprocesos que son parte activa de un Proceso, la matriz de caracterización es similar a la de Procesos, pero en lugar de identificar los nombres de los subprocesos, se señalan actividades.



DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGC. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED. CUALQUIER COPIA EN PAPEL SE DECLARA "DOCUMENTO NO CONTROLADO".



4.2.5.4 NIVEL 4: ACTIVIDADES

Las actividades que permiten obtener un resultado, están señaladas en la matriz de caracterización del subproceso y, en algunos casos, en la de procesos que no tienen relacionados subprocesos y tienen una descripción más detallada en los procedimientos e instructivos que permiten la administración y el control de los Procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.

4.3 MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EEQ

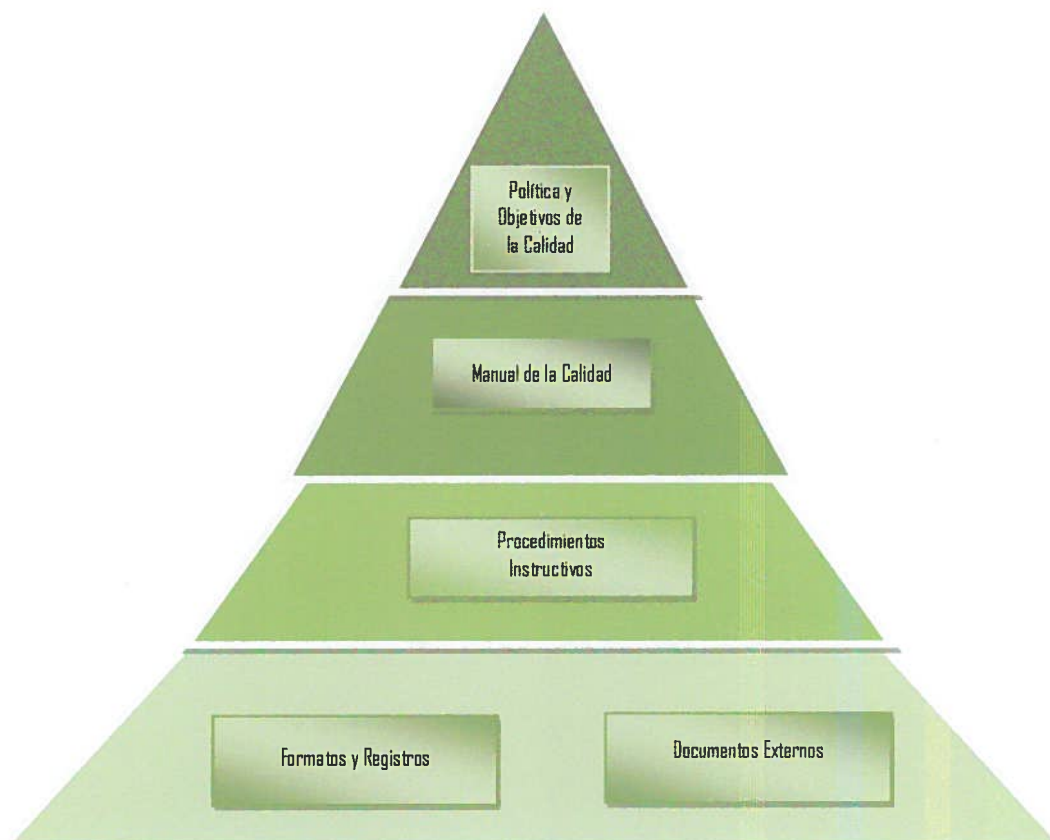
La gestión por procesos se rige por un ciclo de mejora continua PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) que busca incrementar las capacidades institucionales mediante una evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al cliente y obteniendo resultados para la adecuada rendición de cuentas.

El cumplimiento y atención de los requerimientos de nuestros clientes se lo mide y evalúa a través de los índices de satisfacción establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.



4.4 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SGC DE LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

La estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la Empresa, se presenta en el siguiente gráfico:



En el Procedimiento para Control de Documentos, se definen las actividades referentes a la forma, metodología y actividades necesarias para la elaboración de documentos internos y al manejo, uso y control de los documentos que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa, incluyendo en los casos que aplique, documentos de origen externo (normativa legal vigente) que se relacionen con las actividades de los procesos que permiten la prestación del servicio de energía eléctrica.



Los documentos internos se encuentran detallados en la Lista Maestra de Documentos Internos código: GEC-GC-P001-F001, disponible en Intranet para todo el personal de la Empresa. Los documentos de origen externo, que corresponden a Leyes, Decretos Ejecutivos, Acuerdos Ministeriales, Ordenanzas, entre otros, publicados en el registro oficial, están disponibles en la base legal de Procuraduría y los que sean necesarios de utilizarse son controlados de acuerdo con la Lista Maestra de Documentos Externos, código: GEC-GC-P001-F002, por cada proceso o subproceso, que son parte del Procedimiento de Control de Documentos.

Los documentos que tienen relación directa con la entrega del servicio de energía eléctrica están disponibles en la página web de la EEQ, en el enlace Ley de Transparencia.

Los requisitos legales y reglamentarios para la entrega del servicio de energía eléctrica se los monitorea a través de Procuraduría.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA DIRECCIÓN

La Empresa Eléctrica Quito por medio de la Gerencia General expresa su compromiso de cumplir de una manera eficaz y satisfactoria a cada uno de sus clientes que se beneficia de la energía eléctrica entregada por la Institución. En este compromiso estamos incluidos directivos, funcionarios, empleados y proveedores que a través de contratos tienen relación directa con la EEQ y que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para lograr la satisfacción del cliente se implantó la gestión por procesos, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – requisitos, y se la mantiene con la nueva versión Norma ISO 9001:2008. El Sistema de Gestión de la Calidad de la EEQ está documentado y es mejorado continuamente en su eficacia y tiene como marco referencial la Política de la Calidad.

El Gerente General y la Dirección de la Empresa demuestran su compromiso con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia a través de la realización de las siguientes actividades:

- a) Comunicando a los trabajadores y funcionarios en reuniones u otros eventos propios de la organización, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios en cuanto a la generación, subtransmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.





- b) Estableciendo y emitiendo la POLÍTICA DE LA CALIDAD, que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Eléctrica Quito.
- c) Asegurándose que se establezcan los objetivos de la calidad propios de la Empresa.
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.
- e) Asegurando la distribución y disponibilidad de los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad en términos de eficacia.


5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia General de la Empresa asegura que los requisitos necesarios del cliente se determinan a través de solicitudes de servicio de entrega de energía eléctrica escritas, verbales o por página web, convenios y contratos acordados, en donde están identificados los requisitos para la comercialización de energía eléctrica de parte de los clientes.

Adicionalmente, la Gerencia General dentro de su compromiso con la calidad busca para sus clientes una mejor relación usuario/proveedor en cuanto a la generación, subtransmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, para lo cual cuenta con procedimientos e instructivos específicos para la gestión de servicio al cliente; además a través de Secretaria General mantiene contacto con los grupos de actores, para asegurar el enfoque al cliente y el compromiso de la dirección con el cumplimiento de los requisitos y el incremento de su satisfacción.


El Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa, es un instrumento de gestión gerencial que asegura el suministro de energía eléctrica a los clientes de su área de servicio, cumpliendo las normas técnicas, legales y regulatorias vigentes.



 EMPRESA ELÉCTRICA QUITO	<h1>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h1>	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
REVISIÓN: 07	CÓDIGO: GEC-GC-M001	PAGINA: 26 DE 47

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Alta Dirección de la Empresa estableció por consenso la siguiente Política de la Calidad:


**EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO**

POLÍTICA DE LA CALIDAD

Nuestro compromiso es entregar el servicio de energía eléctrica a los clientes dentro del área de servicio, con calidad, continuidad y eficacia, mejorando continuamente el sistema de gestión de la calidad, reduciendo la frecuencia y duración de interrupciones, el tiempo de atención en consultas, solicitudes y reclamos, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente y contribuir a la construcción del Buen Vivir.

Para cumplir con este compromiso y demás requisitos del cliente y los ciudadanos, la Institución cuenta con el Plan Estratégico 2014 – 2023, basado en los elementos orientadores de la Institución como: Visión, Misión, Políticas, Valores y Objetivos Estratégicos Institucionales.

GERENTE GENERAL

Revisión realizada, sesión Comité de Gestión de la Calidad del 2014-12-01
Referencia: Manual de Gestión de la Calidad, código: GEC-GC-M001, Rev. 07

Esta política es revisada periódicamente para asegurar que sea adecuada al propósito de la organización y mantenga alineación con el Plan Nacional para el Buen Vivir, en especial con los objetivos y políticas del sector eléctrico.



DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGC. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED. CUALQUIER COPIA EN PAPEL SE DECLARA "DOCUMENTO NO CONTROLADO".

2015-06-23



 EMPRESA ELÉCTRICA QUITO	<h1>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h1>	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
REVISIÓN: 07	CÓDIGO: GEC-GC-M001	PAGINA: 27 DE 47

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

El Gerente General y los Gerentes de Área de la Empresa aprueban los objetivos de la calidad de acuerdo con lo establecido por los responsables de los procesos, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos de compra venta de energía, generación, subtransmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica. Los objetivos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad constan en el anexo 2, en las respectivas matrices de caracterización.

El Plan Estratégico de la Empresa, conjuntamente con la Política de la Calidad, proporciona el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de los procesos y subprocesos.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Gerente General asegura que:

- a) La Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad facilite el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, mantenga su permanencia y actualización. La planificación está diseñada con el fin de cumplir los requisitos citados en los numerales 4.1 y 5.4 de la Norma ISO 9001:2008, así como también se alcance los objetivos de la calidad.
- b) En los casos en que se implanten cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad se mantenga la integridad del mismo y si es del caso se actualicen los objetivos de la calidad y los documentos que afecten al Sistema.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Gerente General a través del Proceso de Gestión del Talento Humano, asegura que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de la Empresa Eléctrica Quito.

Para cumplir con lo señalado, la Empresa ha desarrollado procedimientos e instructivos, donde se definen las competencias, responsabilidades y autoridades para cada función, que están identificados en la Lista Maestra de Documentos Internos.





5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Gerente General de entre los miembros del Comité de Gestión de la Calidad designa al Representante de la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad, quien con independencia de otras responsabilidades tiene la responsabilidad y autoridad de:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La Gerencia General a través de la Dirección de Comunicación Social se asegura de que se establecen los medios de comunicación apropiados dentro de la Empresa y de que se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La comunicación interna se realiza mediante diversos medios como: memorandos, correo electrónico, charlas, reuniones de trabajo, sistemas informáticos, intranet, cartelera informativa ubicada estratégicamente en las oficinas y en las diferentes instalaciones de la Empresa Eléctrica Quito.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Gerente General conforma el Comité de Gestión de la Calidad con los Gerentes de Área, Directores que dependen directamente de la Gerencia General, Asesores de Gerencia General, Director(a) de Desarrollo Organizacional y el Jefe del Departamento Sistema de la Calidad.

Este Comité tendrá como función principal realizar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad al menos una vez cada semestre, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, tomando en cuenta la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.

La información de entrada para la revisión por la dirección, sobre la base de lo que señala la Norma ISO 9001 incluye:





- a) Política de la calidad
- b) Resultados de auditorías
- c) Retroalimentación del cliente
- d) Desempeño de los procesos
- e) Estado de las acciones correctivas
- f) Estado de las acciones preventivas
- g) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- h) Cambios que podrían afectar al SGC
- i) Recomendaciones para la mejora

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El presupuesto de la Empresa incluye las partidas en las que se definen los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La elaboración de presupuestos que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad está bajo la responsabilidad del Proceso de Gestión de los Recursos, que ha elaborado los procedimientos necesarios para su gestión, identificados en la Lista Maestra de Documentos Internos, código: GEC-GC-P001-F001.

6.2 RECURSOS HUMANOS

La Empresa por medio del Proceso de Gestión del Talento Humano, determina la competencia necesaria para cada uno de sus empleados y funcionarios, para lo cual ha elaborado, establecido e implantado documentos y procedimientos que permiten evidenciar la competencia, toma de conciencia y la formación del personal, identificados en la Lista Maestra de Documentos Internos, código: GEC-GC-P001-F001.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Los responsables de Procesos y Subprocesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, son los responsables de determinar, mantener y controlar que la infraestructura sea la necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio prestado, identificados de acuerdo a inventarios de instalaciones que mantiene el Proceso de Información Geográfica y Avalúo.





6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Las oficinas e instalaciones bajo las cuales se realizan las actividades de los procesos y subprocesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa, mantienen las condiciones apropiadas de ventilación, ruido, temperatura, humedad, iluminación, entre otros. Con el propósito de realizar el seguimiento y medición al ambiente de trabajo es parte del SGC el Proceso de Gestión de Responsabilidad Socio Ambiental.

Al personal, de acuerdo con el trabajo a desarrollar, se le capacita en seguridad y salud en el trabajo y se le entrega equipos de seguridad personal y cuenta con los Procedimientos definidos por el Subproceso de Seguridad Industrial, referenciados en la Lista Maestra de Documentos Internos, disponible en la Intranet para todo el personal de la Empresa.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Para la realización del servicio de energía eléctrica la Empresa Eléctrica Quito cuenta con procedimientos e instructivos para la administración y control de las actividades relacionadas, cuyo detalle consta en el anexo 3, Lista maestra de documentos internos, código: GEC-GC-P001-F001.

Para la realización del producto intervienen directamente los Procesos Sustantivos: Generación, Subtransmisión, Distribución y Comercialización, Gestión de Servicios al Cliente y Eficiencia Energética en la Producción, Distribución y Consumo de Energía.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La Empresa ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, identificados en el Mapa de Procesos y su documentación en la Lista Maestra de Documentos Internos, necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio de entrega de energía eléctrica
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, y
- c) Mejorar continuamente su eficacia

Herramienta fundamental constituyen las auditorías internas al SGC a través del cual se verifica el cumplimiento de la documentación y de la normativa legal vigente, aplicable para la administración y control de los procesos y subprocesos.





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 31 DE 47

La medición de la satisfacción del cliente se la realiza en forma periódica y sus resultados sirven de insumo para desarrollar planes de acción que posibilitan el mejoramiento del funcionamiento de los procesos, tendiente a optimizar la atención de los consumidores ubicados en el área de servicio de la Empresa.

9. ANEXOS

ANEXO 1.- MAPA DE PROCESOS, código GEC-GC-M001-F001

ANEXO 2.- MATRICES DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS, Código GEC-GC-M001-F002

El Orgánico Funcional de la Empresa establece la forma como se administra el negocio de la Empresa Eléctrica Quito y que está vigente con las modificaciones que se incorporan de acuerdo con resoluciones del Directorio de la Empresa.

Al haberse implantado el sistema de gestión de la calidad de acuerdo con lo que establece la Norma ISO 9001:2008, que se basa en la gestión por procesos, la Empresa ha definido los procesos y subprocesos que constan en este Manual, los que por sus características pueden cruzar horizontalmente dos o más áreas funcionales, si éstas están en concordancia directa con lo que determina el proceso.

La EEQ está implementando la Norma Técnica de Administración por Procesos-Acuerdo 1580-Suplemento del Registro Oficial N° 895 del 2013-02-20, que tiene relación directa en la parte que corresponde a Procesos con las matrices de caracterización vigentes, por lo tanto, éstas entran en un periodo de transición que se proyecta completar hasta diciembre del 2014.

En consideración de que a través del Gobierno por Resultados – GPR, se están definiendo objetivos, indicadores y metas, es necesario que en la actualización de las matrices de caracterización de SGC refleje lo que se ha declarado en el GPR. El seguimiento y control del cumplimiento se lo realizará a través de este sistema, salvo excepción que los propios responsables de procesos y subprocesos lo determinen, al definir en las matrices indicadores adicionales a los consignados en el GPR.

ANEXO 3.- LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS, código GEC-GC-P001-F001

Esta lista maestra de documentos internos, es parte del Procedimiento para Control de Documentos, y se actualiza permanentemente.

Estos anexos impresos que constan en este Manual, son actualizados permanentemente en el sistema informático del sistema de gestión de la calidad.





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

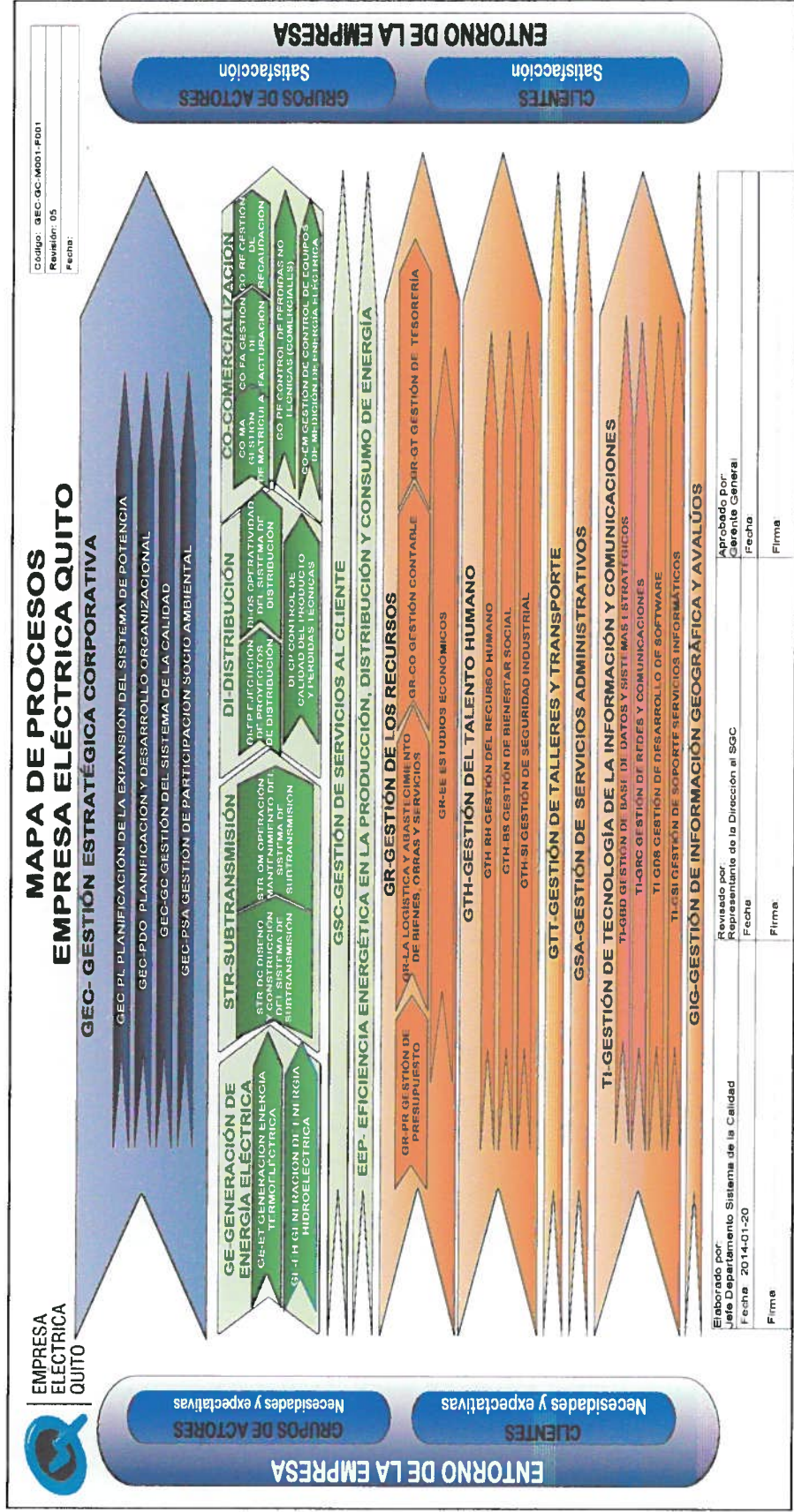
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 32 DE 47

ANEXO 1.- MAPA DE PROCESOS, código GEC-GC-M001-F001



DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGC. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED. CUALQUIER COPIA EN PAPEL SE DECLARA "DOCUMENTO NO CONTROLADO"



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PAGINA: 33 DE 47

CÓDIGO: GEC-GC-M001

REVISIÓN: 07



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MAPA DE PROCESOS EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVA

Código: GEC-GC-M001-F001
Revisión: 05
Fecha: 30 ENE 2014

GEC-GESTIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVA

GEC-PL PLANIFICACIÓN DE LA EXPANSIÓN DEL SISTEMA DE POTENCIA

GEC-PDO PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

GEC-GC GESTIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

GEC-PSA GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIO AMBIENTAL





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PAGINA: 34 DE 47

CÓDIGO: GEC-GC-M001

REVISIÓN: 07

Código: GEC-GC-M001-F001
Revisión: 05
Fecha: 30 ENE 2014



MAPA DE PROCESOS EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

PROCESO: GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 35 DE 47

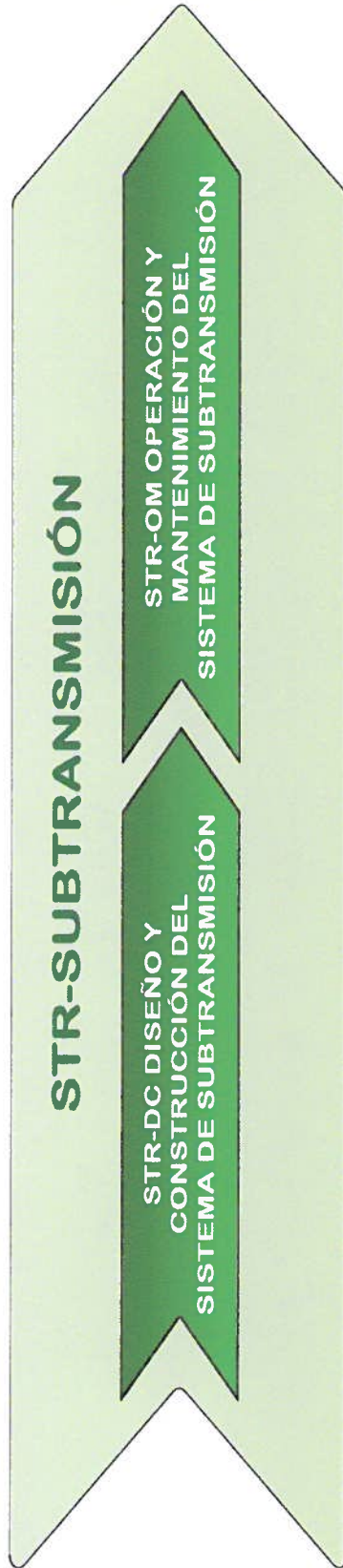


EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MAPA DE PROCESOS
EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

PROCESO: SUBTRANSMISIÓN

Código: GEC-GC-M001-F001
Revisión: 05
Fecha: 30 ENE 2014





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 36 DE 47

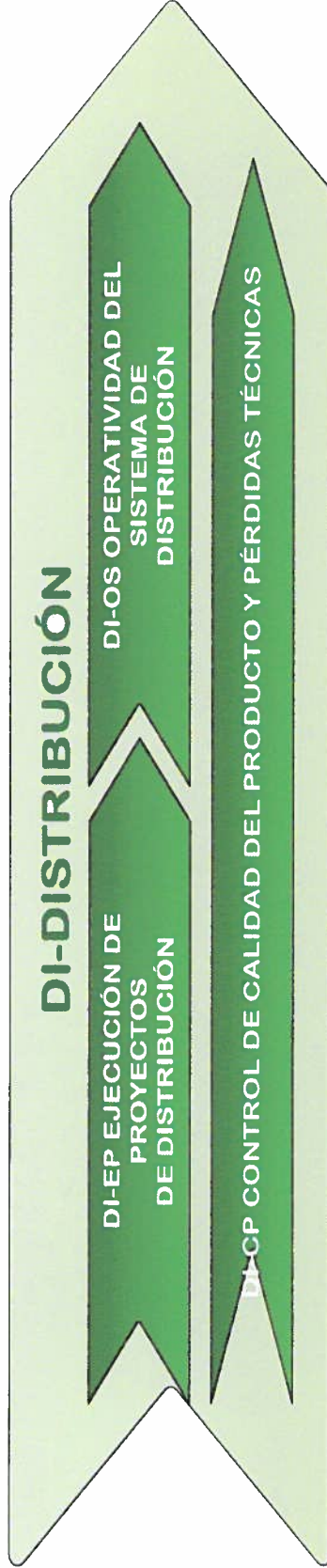


EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MAPA DE PROCESOS
EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

PROCESO: DISTRIBUCIÓN

Código: GEC-GC-M001-F001
Revisión: 05
Fecha: 30 ENE 2014





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 37 DE 47



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MAPA DE PROCESOS EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

PROCESO: COMERCIALIZACIÓN

Código: GEC-GC-M001-F001

Revisión: 05

Fecha: 30 ENE 2014

CO-COMERCIALIZACIÓN

CO-MA GESTIÓN DE
MATRÍCULA

CO-FA GESTIÓN DE
FACTURACIÓN

CO-RE GESTIÓN DE
RECAUDACIÓN

CO-PE CONTROL PÉRDIDAS NO TÉCNICAS (COMERCIALES)

CO-EM GESTIÓN DE CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN DE
ENERGÍA ELÉCTRICA





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 38 DE 47



MAPA DE PROCESOS EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

Código: GEC-GC-M001 - F001

Revisión: 05

Fecha: 30 ENE 2014

GSC- GESTIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 39 DE 47



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MAPA DE PROCESOS EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

PROCESO: EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LA PRODUCCIÓN,
DISTRIBUCIÓN Y CONSUMO DE ENERGÍA

Código: GEC-GC-M001-F001

Revisión: 05

Fecha: 30 ENE 2014

EEP- EFICIENCIA ENERGÉTICA
EN LA PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN
Y CONSUMO DE ENERGÍA





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PAGINA: 40 DE 47

CÓDIGO: GEC-GC-M001

REVISIÓN: 07



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

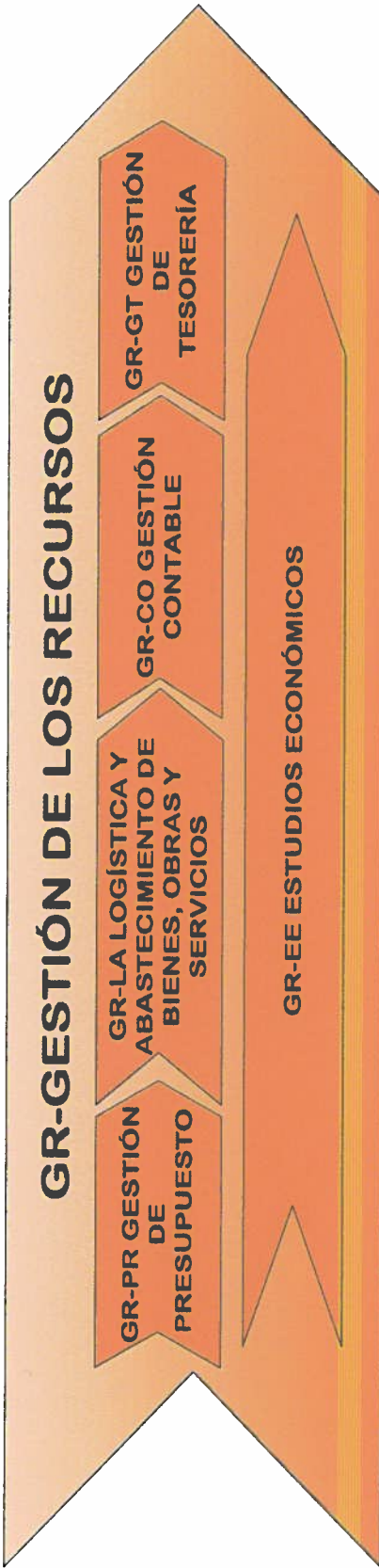
MAPA DE PROCESOS EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Código: GEC-GC-M001-F001

Revisión: 05

Fecha: 30 ENE 2014





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PAGINA: 41 DE 47

CÓDIGO: GEC-GC-M001

REVISIÓN: 07



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MAPA DE PROCESOS EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Código: GEC-GC-M001-F001

Revisión: 05

Fecha: 30 ENE 2014

GTH-GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

GTH-RH GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

GTH-BS GESTIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

GTH-SI GESTIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PÁGINA: 42 DE 47



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

**MAPA DE PROCESOS
EMPRESA ELÉCTRICA QUITO**

PROCESO: GESTIÓN DE TALLERES Y TRANSPORTE

Código: GEC-GC-M001-F001

Revisión: 05

Fecha: 30 ENE 2014

**GTT-GESTIÓN DE TALLERES Y
TRANSPORTE**





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PAGINA: 43 DE 47

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MAPA DE PROCESOS
EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Código: GEC-GC-M001-F001

Revisión: 05

Fecha: 30 ENE 2014

GSA- GESTIÓN DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PAGINA: 44 DE 47

CÓDIGO: GEC-GC-M001

REVISIÓN: 07



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MAPA DE PROCESOS EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: GEC-GC-M001-F001
Revisión: 05
Fecha: 30 ENE 2014

TI-GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

TI-GBD GESTIÓN DE BASE DE DATOS Y SISTEMAS ESTRATÉGICOS

TI-GRC GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES

TI-GDS GESTIÓN DE DESARROLLO DE SOFTWARE

TI-GSI GESTIÓN DE SOPORTE SERVICIOS INFORMÁTICOS





EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 45 DE 47



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

**MAPA DE PROCESOS
EMPRESA ELÉCTRICA QUITO**
**PROCESO: GESTIÓN DE INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA Y AVALÚOS**

Código: GEC-GC-M001-F001

Revisión: 05

Fecha: 30 ENE 2014

GIG-GESTIÓN DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA Y AVALÚOS





EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 46 DE 47

ANEXO 2.- MATRICES DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS, Código GEC-GC-M001-F002





EMPRESA
ELECTRICA
QUITO

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 07

CÓDIGO: GEC-GC-M001

PAGINA: 47 DE 47

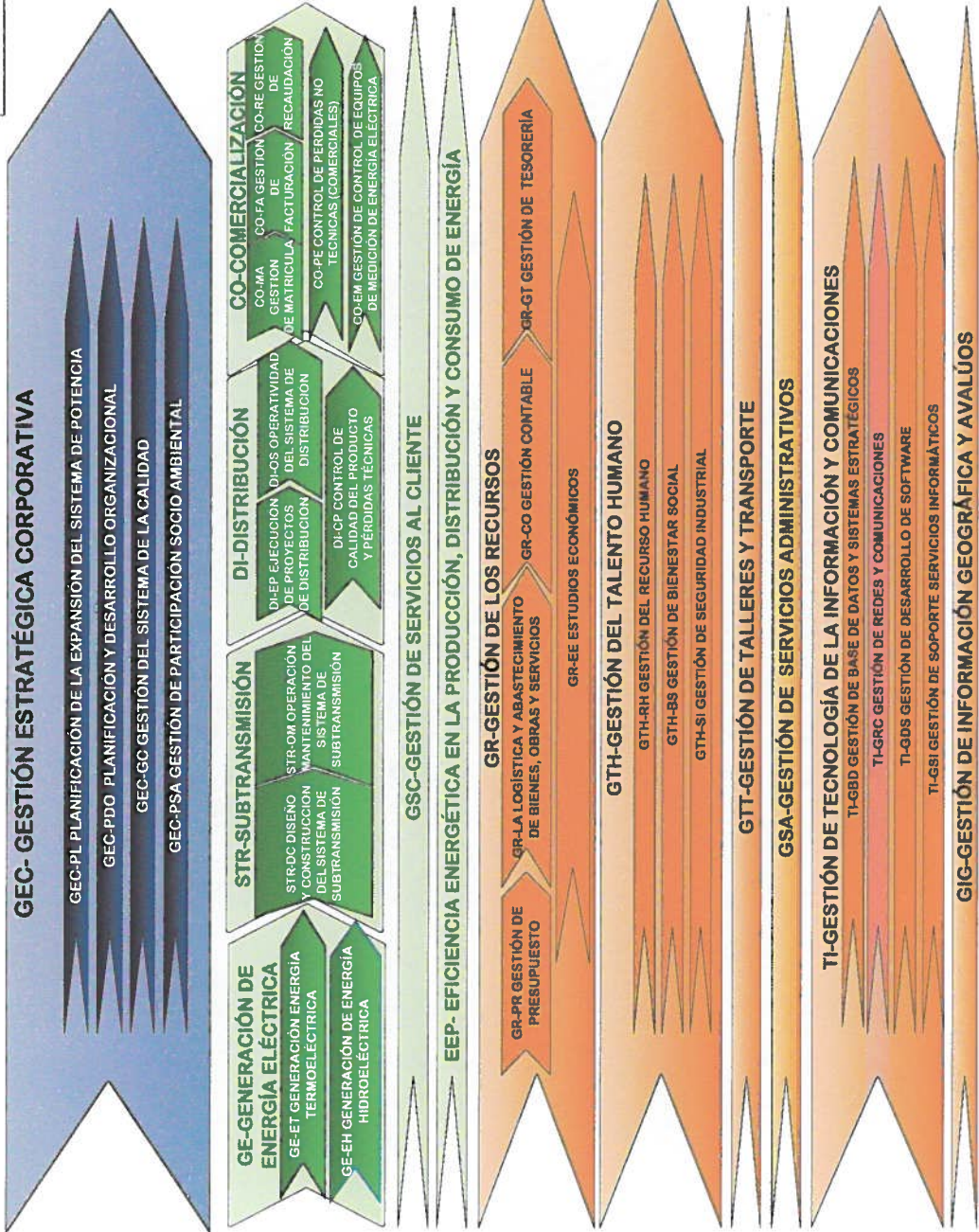
ANEXO 3.- LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS, Código: GEC-GC-P001-F001



MAPA DE PROCESOS EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

GEC- GESTIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVA

Código: GEC-GC-M001-F001
Revisión: 05
Fecha:



ENTORNO DE LA EMPRESA
GRUPOS DE ACTORES: Necesidades y expectativas (Clientes)

ENTORNO DE LA EMPRESA
GRUPOS DE ACTORES: Satisfacción (Clientes)

Elaborado por: Jefe Departamento Sistema de la Calidad	Revisado por: Directora Desarrollo Organizacional	Gerente de Planificación	Representante de la Dirección al SGC	Aprobado por: Gerente General
Fecha: 2014-01-20	Fecha: 2014-01-23	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	Fecha: 30 ENE 2014
Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>