



Norma de Calidad

Versión: 3

Dirección Responsable: Dirección de Riesgos y Calidad

Elaborado por: Antonia Durán – Directora Senior de Riesgos y Calidad

Aprobado por: José Rodríguez – Gerente General

Fecha de Emisión: 31 de marzo de 2021

Fecha de Actualización: 19 de julio de 2024

Código: CAL-NO-0001

TABLA DE CONTENIDO

1. Propósito.....	3
2. Alcance	3
3. Declaraciones y Compromisos	3
4. Definiciones	3
5. Referencias.....	4
6. Evaluación del documento.....	4
7. Contactos.....	4
8. Control de cambios del documento	4

1. Propósito

Establecer una norma de calidad para la Empresa Generadora de Electricidad Haina, S.A. (EGE Haina), acorde con la misión de la organización y en apoyo del logro de su estrategia, proporcionando un marco de referencia para la gestión de calidad. La norma de calidad de EGE Haina, es la base del compromiso de la Gerencia General de la empresa con la gestión de la calidad, con el cumplimiento de objetivos de calidad, requisitos legales y con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

2. Alcance

La presente norma aplica a todas las operaciones de EGE Haina, en las áreas de negocio, procesos, actividades y ubicaciones geográficas en las que la organización desempeña sus funciones, a excepción de aquellos procesos que mediante una justificación sean excluidos del alcance del SGC.

3. Declaraciones y Compromisos

A continuación, se presenta la declaración de la Norma de Calidad de EGE Haina:

Norma de Calidad



Desarrollar y generar **energía sostenible** con procesos **confiables** **innovadores** y de calidad para **satisfacer** a nuestros grupos de interés **cumpliendo** con los requisitos regulatorios buscando siempre la **mejora continua**

EGE Haina se compromete a:

- Incorporar la gestión de calidad en todos los niveles y procesos de la organización.
- Adoptar un SGC alineado con las mejores prácticas internacionales y de mercado.
- Proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

Excepciones

Cualquier excepción a la norma de gestión de calidad debe ser evaluada por la Dirección de Riesgos y Calidad, y justificada según sea el caso.

4. Definiciones

A continuación, se presentan algunas definiciones básicas, tomadas de la norma ISO 9000:2015:

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

- **Confiabilidad:** Capacidad para desempeñar un proceso cómo y cuándo se requiera.
- **Innovación:** Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

5. Referencias

- Norma ISO 9000-2015.
- Norma ISO 9001-2015.

6. Evaluación del documento

La presente norma se debe revisar cada tres (3) años o según se amerite por el/la Director/a Senior de Riesgos y Calidad.

7. Contactos

En caso de dudas sobre la norma descrita anteriormente puede acudir a la Dirección Senior de Riesgos y Calidad y a la Gerencia de Calidad para profundizar en la información descrita en el documento.

8. Control de cambios del documento

Fecha efectiva	Naturaleza de la revisión	Sección revisada	Versión	Revisada por (Nombre y Título)	Aprobada por (Nombre y Título)
31-mar.-21	Documento nuevo	Todas	1	Carolina Palma Gerente de Calidad	Antonia Durán Directora Senior de Riesgos y Calidad
10-jun.-22	Inclusión de los apartados 2, 3 y 5	Todas	2	Karina Abinader Gerente de Calidad	Antonia Durán Directora Senior de Riesgos y Calidad
19-jul.-24	Alineación del documento a la jerarquía documental	Todas	3	Antonia Durán Directora Senior de Riesgos y Calidad	José Rodríguez Gerente General