

TÍTULO:

REFERENCIA: **PG10**EDICIÓN: **3 /16.04.2007**PÁGINA: **1** DE: **6**CANCELA A: **PG10**EDICIÓN: **2 /20.01.2006****Sistemas de Gestión  
de la Calidad**AFECTA A: **Empresas del Grupo Red Eléctrica**

EDICIÓN Y CONTROL:

APROBACIÓN Y FECHA: 16.04.2007

**D. Responsabilidad Corporativa y  
Relaciones Institucionales****Presidencia**DIRECCIÓN RESPONSABLE:  
**Secretaría Técnica**

---

**OBJETO**

Establecer los principios y directrices generales de los sistemas de gestión de la calidad del Grupo Red Eléctrica. Estos sistemas tienen por objeto maximizar la calidad de los procesos, servicios y productos, y satisfacer los requerimientos y expectativas de los grupos de interés (accionistas, empleados, proveedores, organismos oficiales, terceras partes, etc.).

---

**ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Grupo Red Eléctrica.

---

**RESPONSABILIDADES****COMITÉ DE DIRECCIÓN**

- Aprobar y potenciar la implantación de esta política.

**D. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

- Diseñar y mejorar los sistemas de gestión de la calidad de las empresas del grupo para el despliegue eficiente de la política.
- Impulsar la implantación de la política y asesorar y apoyar al equipo directivo en sus responsabilidades con respecto a ella, controlando su debido cumplimiento.
- Analizar los resultados obtenidos en el despliegue, implementación y evaluación de los sistemas de gestión de la calidad, planteando acciones de mejora.

**EQUIPO DIRECTIVO DEL GRUPO RED ELÉCTRICA**

- Conocer, comprender y aplicar adecuadamente los criterios y directrices de esta política.
- Colaborar en el análisis e implementación de las mejoras dentro de su ámbito de actuación.

**PERSONAL DEL GRUPO**

- Colaborar en la implantación de los sistemas de gestión de la calidad.
- Aportar sus ideas y comentarios para la mejora de la política y los sistemas de gestión de la calidad, así como participar en los grupos de mejora en los que sea requerido.



---

TÍTULO:	REFERENCIA: <b>PG10</b>	EDICIÓN: <b>3 /16.04.2007</b>	PÁGINA: <b>2</b>	DE: <b>6</b>
<b>Sistemas de Gestión de la Calidad</b>	CANCELA A: <b>PG10</b>	EDICIÓN: <b>2 / 20.01.2006</b>		

---

## CONCEPTOS Y PRINCIPIOS BÁSICOS

Esta política tiene como objetivo mejorar la actitud, motivación y participación activa de las personas del Grupo, de manera que orienten su trabajo al logro de la satisfacción de los grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, instituciones, proveedores, organismos oficiales, sociedad) de su empresa, mediante la mejora continua en el desempeño de sus responsabilidades y funciones; participando en que los sistemas de gestión de la calidad de las empresas del grupo sean excelentes.

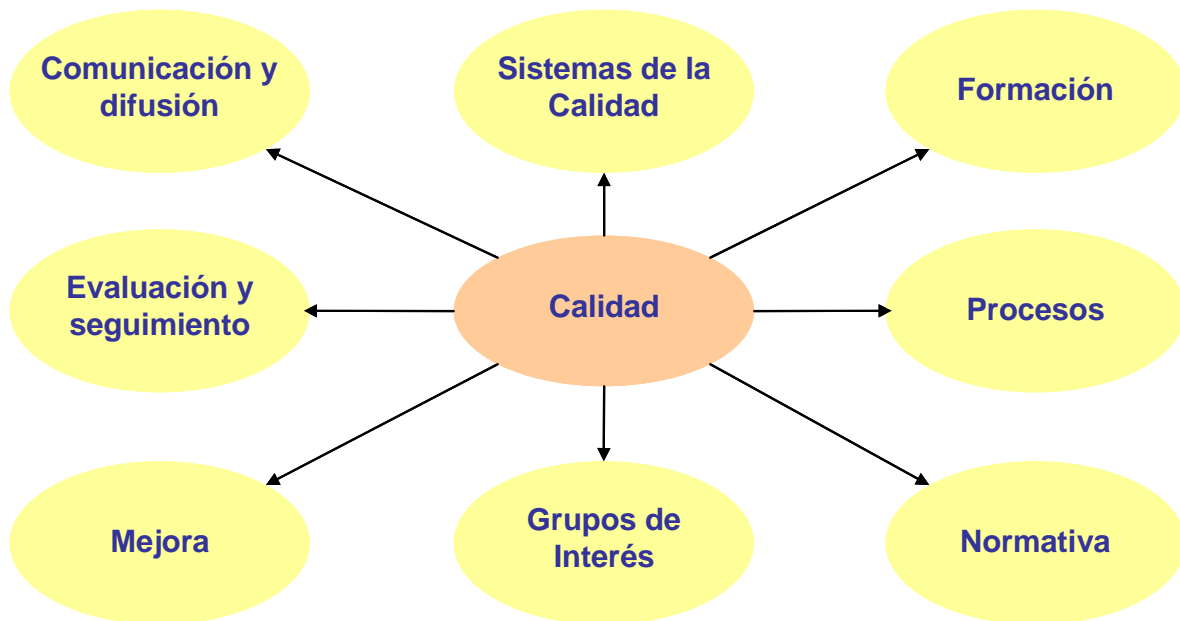
Los principios básicos de la gestión de la calidad son los siguientes:

- Reforzar que las personas conozcan, colaboren y estén debidamente alineadas con la misión, visión, estrategias y políticas de las empresas del grupo.
- Demandar el liderazgo del equipo directivo mediante su compromiso activo en el desarrollo e implementación de los sistemas de gestión de la calidad.
- Promover el desarrollo de las personas mediante la comunicación, creatividad, delegación y trabajo en equipo.
- Asegurar la eficacia y eficiencia de los servicios y productos prestados, a través del diseño, implantación y seguimiento de un sistema de gestión de procesos y de indicadores.
- Orientar la gestión a la satisfacción de los grupos de interés, mediante la mejora de procesos, servicios y productos, de acuerdo con los requisitos y expectativas identificados.
- Promover la gestión eficiente y eficaz de los recursos técnicos y de terceros de manera que se asegure el cumplimiento de los proyectos y objetivos establecidos.
- Diseñar e implementar sistemas de gestión de la calidad completos en todas las empresas del grupo, de acuerdo con normas internacionalmente reconocidas.
- Orientar la gestión hacia la excelencia y la mejora continua, mediante la identificación e implantación de mejores prácticas.
- Difundir y comunicar los resultados y aspectos relevantes acaecidos en los sistemas de gestión de la calidad.
- Evaluar y auditar los sistemas de gestión con el objeto de verificar su correcta implantación y eficacia, a través de entidades debidamente acreditadas.



## ESQUEMA DE ELEMENTOS DE LA POLÍTICA

En el siguiente cuadro se resumen los elementos fundamentales asociados a la gestión de calidad:



## DESARROLLO DE LOS ELEMENTOS: DIRECTRICES

Para cada uno de los diferentes elementos definidos se establecen las siguientes directrices:

### SISTEMAS DE CALIDAD

- El Grupo Red Eléctrica promoverá el diseño de sistemas de gestión de la calidad basados en normas internacionalmente reconocidas (ISO 9001, ISO 17020, ISO 17025, etc.) como modelo para la gestión de sus actividades, obteniendo acreditaciones y certificaciones de las mismas.
- Los sistemas de gestión de la calidad del grupo, estarán definidos mediante manuales de calidad, que desarrollarán los principios y directrices definidos en esta política en su campo de acción.
- Los sistemas de gestión de la calidad dispondrán de las herramientas informáticas y metodologías apropiadas para su control y gestión, así como para el tratamiento de la información generada.
- Se considerará parte fundamental dentro de los sistemas de gestión de la calidad, el respeto por el medio ambiente y la seguridad y salud laboral, cumpliendo con las exigencias de las normativas que correspondan y promoviéndose la integración con los mismos.



---

TÍTULO:	REFERENCIA: <b>PG10</b>	EDICIÓN: <b>3 /16.04.2007</b>	PÁGINA: <b>4</b>	DE: <b>6</b>
<b>Sistemas de Gestión de la Calidad</b>	CANCELA A: <b>PG10</b>	EDICIÓN: <b>2 / 20.01.2006</b>		

- El Grupo Red Eléctrica orientará progresivamente sus sistemas de gestión de la calidad hacia la excelencia en la gestión, tomando como referencia los modelos que mejor se adapten al entorno en el que se desarrolle la actividad de cada empresa del grupo.

#### FORMACIÓN

- Se garantizará la formación continua del personal del grupo en todos los aspectos relacionados con la calidad. Las personas son la base fundamental del correcto funcionamiento de los sistemas de gestión de la calidad.

#### PROCESOS

- Las actividades de las empresas del grupo estarán organizadas en procesos, cuyos resultados son productos o servicios para clientes externos e internos.
- Existirá un manual de procesos que identificará y definirá todos los procesos de cada una de las Empresas, así como la unidad organizativa responsable de su gestión.
- La verificación del correcto funcionamiento de los procesos se realizará a través de su medición, mediante un sistema de indicadores.
- La evaluación de los procesos permitirá la actualización y mejora en su operativa. Deberán revisarse y adecuarse los procesos ante cambios estratégicos dentro de la organización.

#### NORMATIVA

- Existirá un inventario de normativa por cada empresa del grupo que recogerá los diferentes tipos de normativa existente y su estado.
- Las normativas de las empresas del grupo, recogerán toda la información necesaria para el funcionamiento eficiente de los procesos y actividades, integrando los requisitos exigibles a los distintos sistemas de gestión certificados.
- La normativa de las empresas del grupo estará sometida a un sistema de mejora y actualización permanente.
- La normativa del Grupo Red Eléctrica estará editada y difundida a los niveles que sean necesarios para el conocimiento del personal afectado.



---

TÍTULO:	REFERENCIA: <b>PG10</b>	EDICIÓN: <b>3 /16.04.2007</b>	PÁGINA: <b>5</b>	DE: <b>6</b>
<b>Sistemas de Gestión de la Calidad</b>	CANCELA A: <b>PG10</b>	EDICIÓN: <b>2 / 20.01.2006</b>		

## GRUPOS DE INTERÉS

- Se identificarán y priorizarán los distintos grupos de interés para cada una de las empresas del grupo.
- Se identificarán los requisitos y expectativas de los grupos de interés, transmitiendo esta información a las unidades organizativas implicadas. Esta información se estudiará para su posible incorporación y mejora en los procesos y actividades implicados.
- Se dispondrá de herramientas y metodologías que permitan la medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés, con el fin de identificar acciones de mejora, o nuevos servicios o actividades.
- Se mantendrá una comunicación permanente con los grupos de interés, de forma que se garantice la atención y solución de sus reclamaciones, consultas o sugerencias. Se dispondrá de los canales de comunicación necesarios para cubrir las necesidades de cada uno de los grupos de interés.
- Se dispondrá de las metodologías necesarias para la evaluación, calificación y seguimiento de proveedores, en cada una de las empresas del grupo, con el fin de garantizar la calidad de los servicios y productos recibidos, los cuales contribuyen de manera fundamental a la bondad de los productos y servicios producidos por las empresas del Grupo Red Eléctrica.
- Se fomentará el establecimiento de acuerdos de calidad con los proveedores. Especialmente con aquellos que suministren materiales y servicios estratégicos.

## MEJORA

- La mejora continua de la calidad estará enfocada a obtener los mejores resultados y la satisfacción de los grupos de interés.
- La dirección potenciara la mejora de los procesos mediante el establecimiento de grupos de mejora, que una vez que analicen los problemas, propongan y colaboren en el diseño e implementación de los cambios en los procesos.
- Se potenciará los procesos de identificación de mejores prácticas en empresas que se consideren líderes en uno o varios campos de actividad.
- Se desarrollaran acciones correctoras o preventivas para eliminar los riesgos reales o potenciales encontrados en el análisis del funcionamiento de los procesos del sistema de la calidad, para la mejora de los mismos.



---

TÍTULO:	REFERENCIA: <b>PG10</b>	EDICIÓN: <b>3 /16.04.2007</b>	PÁGINA: <b>6</b>	DE: <b>6</b>
<b>Sistemas de Gestión de la Calidad</b>	CANCELA A: <b>PG10</b>	EDICIÓN: <b>2 / 20.01.2006</b>		

## EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Se dispondrá de herramientas para la evaluación y seguimiento de los sistemas de gestión de la calidad. Entre las principales están:
  - Evaluaciones técnicas de las unidades organizativas operativas.
  - Auditorías internas y externas de actividades y procesos.
  - Sistemas de medición mediante indicadores (procesos, satisfacción del cliente, etc) y cuadros de mando.
  - Revisiones de los sistemas de la calidad, de acuerdo con los sistemas de gestión de la calidad establecidos.
  - Encuestas de satisfacción del cliente interno.
  - Autoevaluaciones de la calidad.
- Mediante los resultados obtenidos en las evaluaciones de la calidad, la dirección de cada empresa del grupo comprobará la adecuación del sistema y de la política de la calidad a la estrategia del grupo y propondrá las modificaciones o mejoras necesarias.

## COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

- La dirección de cada empresa del grupo establecerá y potenciará vías de comunicación que permitan la difusión interna y externa de toda la información relevante relacionada con los sistemas de gestión de la calidad.
- Se establecerán vías de comunicación para que todas las personas puedan aportar sus ideas y comentarios para la mejora de los sistemas de gestión de la calidad.