

 RECOPE Seguridad energética	PE-05-18-054	Vigencia a partir 2025	
		Versión 1	Página 1 de 5

Política para la promoción de una cultura
empresarial que propicie la adopción paulatina de
la filosofía de trabajo conocida como Gestión de
la Calidad Total

1. Propósito u objetivo

Establecer el marco de referencia para la promoción de una cultura empresarial, la cual propicie la adopción paulatina de la filosofía de Gestión de la Calidad Total en RECOPE, fomentando la mejora continua de los procesos, productos y servicios. Esta política complementa los compromisos actuales con la calidad y la eficiencia, según las certificaciones ISO 9001, así como, el uso de metodologías avanzadas como Lean Manufacturing y Six Sigma.

2. Alcance

Esta política se aplica a todos los procesos y actividades de RECOPE, abarcando desde la importación, almacenamiento, distribución y comercialización de productos, hasta la entrega final del producto. También incluye la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes, así como las funciones y procesos de apoyo y gestión, tanto administrativos como operativos.

3. Definiciones

Alta Gerencia: Es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección. La Alta Gerencia incluye a las personas en puestos de Presidente (a), Gerente(a) General, Gerentes de Área (as), Auditor(a) General, Sub Auditor(a) General y, en general, aquel personal que por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.

Cliente: Organización o persona interna o externa a la Empresa que podría recibir o que recibe un producto o servicio.

Gestión de Calidad Total: Filosofía de gestión que busca la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y procesos, involucrando a todos los miembros de la organización.

Indicadores clave de desempeño (KPI): son indicadores o métricas cuantitativas que se utilizan para medir el progreso hacia objetivos específicos y son fundamentales para la gestión.

ISO 9001: Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.

Lean Manufacturing: Metodología enfocada en la eliminación de desperdicios y mejora de la eficiencia en los procesos productivos.

Six Sigma: Metodología basada en datos y análisis estadísticos para la mejora de procesos y reducción de variabilidad.

4. Contenido

RECOPE se compromete a establecer el marco de referencia para la promoción de una cultura empresarial, la cual propicie la adopción paulatina de la filosofía de Gestión de Calidad Total como base de todas nuestras operaciones y estrategias. Los compromisos específicos incluyen:

Enfoque en el Cliente tanto interno como externo:

- Identificar las necesidades de los clientes externos e internos, manteniendo la satisfacción de estos.
- Recopilar regularmente, para análisis, las sugerencias y retroalimentaciones de los clientes para el mejoramiento de los servicios internos y externos.
- Anticipar las expectativas de los clientes externos e internos, cumpliendo éstas según las posibilidades, competencias y recursos de RECOPE.

Mejora Continua:

- Implementar ciclos de mejora continua (PHVA - Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) en todos los niveles y procesos de RECOPE.
- Utilizar herramientas como Lean Manufacturing y Six Sigma, para la identificación y eliminación de desperdicios en los procesos, mejorando la eficiencia y reduciendo la variabilidad en los resultados de servicios brindados por RECOPE.

Participación del Personal:

- Fomentar la participación de todas las personas trabajadoras en iniciativas de mejora de la calidad.
- Proveer a las personas trabajadoras la formación continua en técnicas y herramientas de Calidad Total, Lean Manufacturing y Six Sigma para el desarrollo de competencias necesarias en el personal de RECOPE.

Gestión Basada en Procesos:

- Asegurar mediante un enfoque sistemático basado en procesos, que cada una de las actividades y tareas de éstos, estén alineados con los objetivos estratégicos empresariales.
- Identificar las cadenas de valor dentro de los macroprocesos empresariales, integrando y optimizando los procesos interrelacionados en éstas, buscando una mayor eficiencia y eficacia.

Toma de Decisiones Basada en Datos:

- Generar análisis útiles, basados en datos existentes y confiables, los cuales sirvan de insumo para la toma de decisiones estratégicas en los niveles de la alta gerencia, así como decisiones tácticas y operativas en los niveles intermedios operativos o administrativos de RECOPE.
- Establecer indicadores clave de desempeño (KPI) y monitorearlos periódicamente, evaluando de forma continua la productividad y la eficiencia de los procesos.

Cumplimiento de Normas y Regulaciones:

- Propiciar la mejora continua de nuestro sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001.
- Asegurar el cumplimiento con todas las regulaciones y estándares aplicables en nuestras operaciones.

5. Responsabilidades

5.1 Junta Directiva:

- Aprobar la Política para la Promoción de una cultura empresarial que propicie la adopción paulatina de la filosofía de trabajo conocida como Gestión de la Calidad Total.

5.2 Alta Gerencia:

- Liderar el compromiso con la calidad total y la mejora continua, dependiendo de su nivel de competencia.
- Velar por el avance y la ejecución de las acciones de mejora, dependiendo de su nivel de competencia.
- Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener el enfoque de Calidad Total, dependiendo de su nivel de competencia.

5.3 Direcciones:

- Liderar la gestión y dar seguimiento a las acciones de mejora propuestas, que hayan sido analizados de previo con respecto a su impacto y conveniencia para la empresa.
- Revisar regularmente el desempeño del sistema de gestión de la calidad, manteniendo información actualizada, la cual permita tomar decisiones estratégicas.

5.4 Departamentos:

- Promover la filosofía de trabajo Calidad Total, propiciando la implementación efectiva de los principios y prácticas de la Calidad Total en sus áreas respectivas.
- Liderar, promover y acompañar proyectos de mejora continua.
- Supervisar y reportar sobre el desempeño de los procesos bajo su responsabilidad.

5.5 Departamento de Mejora Continua:

- Facilitar la aplicación de herramientas y metodologías de mejora continua.
- Coordinar actividades de formación y desarrollo en temas de Calidad Total, en conjunto con el Departamento de Capital de Desarrollo Humano.

5.6 Todo el Personal:

- Proponer ideas de mejora para los procesos de sus áreas y otros procesos y servicios.
- Participar activamente en iniciativas de mejora de los procesos.
- Cumplir con las políticas y procedimientos para la realización con calidad y eficiencia en sus tareas diarias.

6. Vigencia de la política

La vigencia de la presente política será a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva, y se actualizará cada dos años de acuerdo con lo indicado en el Procedimiento para la elaboración, modificación, aprobación, administración y eliminación de políticas (PE-05-02-005).