



MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS
UNIÓN ELÉCTRICA

**MANUAL DE GESTIÓN
EMPRESARIAL**

Cód.: OA-MG 2900

Rev.: 06

Página 1 de 14

Manual de Gestión Empresarial

	Nombre y Apellidos / Cargo	Firma
Elaborado	Lixon Polo Salgado / Esp. B de Calidad (E.P.)	
Revisado	Noriel Gómez Molina / Director DOPIC	
	Daniel Pérez García / Director Comercial	
	Ariel Díaz Román / Director Técnico	
	Ubaldo J Cobo Aguilar / Esp. B en Metrología	
	Georgina Ofarrill Pol / Esp. B en Normalización	
Aprobado	Diosdado Hernández Eduardo / Director General	

Copia Controlada:

Fecha de Emisión: 2017/12/08

	MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS UNIÓN ELÉCTRICA MANUAL DE GESTIÓN EMPRESARIAL	Cód.: OA-MG 2900 Rev.: 06 Página 1 de 14
---	--	---

INDICE

INDICE	2
I INTRODUCCION	3
II OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE GESTIÓN EMPRESARIAL.	3
III REFERENCIAS.	4
IV DEFINICIONES	4
V RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	4
VI ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN.	5
VII NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	5
VIII PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	8
IX PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN.....	10
X PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA GARANTIZAR CONTROLES OPERACIONALES DE LOS PROCESOS.	10
XI IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS.....	11
XII CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN EMPRESARIAL.	11
ANEXO OA-MG 2900.A3 Política Integrada de Gestión	12

	MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS UNIÓN ELÉCTRICA MANUAL DE GESTIÓN EMPRESARIAL	Cód.: OA-MG 2900 Rev.: 06 Página 1 de 14
---	--	---

I INTRODUCCION

La Empresa Eléctrica de Ciego de Ávila, en lo adelante la Empresa, creada por Resolución No.76 de fecha 23 de febrero del 2001 del Ministro de la Industria Básica, es una empresa encargada¹ de la generación, transmisión, distribución y comercialización mayorista y minorista de energía eléctrica, y prestar además servicios de construcción de líneas hasta 33 kV aéreas y soterradas, montaje eléctrico-industrial, reparación, mantenimiento y venta de transformadores, así como la elaboración de estudios de corrección del factor de potencia, acomodo y control de carga, y asesorías energéticas; prestar además los servicios de reparación y mantenimiento de líneas hasta 33 k V aéreas y soterradas, subestaciones, equipos rotatorios, equipos de comunicaciones y metros contadores, calibración y ajuste de protecciones y la comercialización de chatarra, materiales ociosos y productos excedentes de la cogeneración de la energía eléctrica.

Para el cumplimiento de su misión, la Dirección de la Empresa declara su compromiso permanente con la garantía de la calidad del servicio de suministro de energía eléctrica, dirigiendo y controlando su uso racional, satisfaciendo los requisitos de los consumidores y demás partes interesadas, así como asegurando una gestión acertada de la protección de los recursos, incluido los recursos humanos, y la conservación del Medio Ambiente. Para ello cuenta con la activa participación de un colectivo laboral motivado y competente, y el apoyo de las organizaciones políticas y de masas.

El domicilio social de la Empresa radica en la Avenida de los Deportes, esquina Circunvalación. Ciego de Ávila. Código postal 65300. Teléfonos: (33) 228613, 200708 y 222761; fax (33) 201866 y sitio WEB: <http://www.eleccav.une.cu>.

La Empresa está integrada por un conjunto de unidades empresariales de base (UEB) que por sus características tecnológicas, productivas, económicas y organizativas implican una alta interrelación y dependencia entre ellas.

II OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

El presente Manual de Gestión Empresarial (MGE) ha sido elaborado en línea armónica y consecuente con la Política Integrada de Gestión instituida por la Dirección General de la Empresa Eléctrica de Ciego de Ávila y los objetivos establecidos por la máxima dirección de la UNE. En el Manual se especifican, de forma general, los sistemas de gestión de la Calidad, del Medio Ambiente, la Seguridad y Salud en el Trabajo en el sistema general empresarial, acorde a los requisitos establecidos en las normas cubanas NC-ISO 9001, NC-ISO 14001 y NC 18001.

Este Manual se aplica a todos los procesos identificados en la entidad, así como a todas direcciones funcionales y unidades empresariales de base, pertenecientes a la Empresa, en el cumplimiento de sus funciones específicas, según corresponda, para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión y la mejora continua de su eficacia.

¹ Según objeto social, aprobado por la resolución No 652/04 del Ministro de Economía y Planificación



III REFERENCIAS.

Los siguientes documentos se utilizaron como referencia para el diseño y la preparación de este Manual. Para las referencias no fechadas, se aplica la versión vigente del documento. Para las referencias fechadas, se aplica la edición citada.

Ley 116/2014 Código del Trabajo art. 143

Decreto 326/2014 Reglamento Código del Trabajo art. 155.

Decreto 281/2007 Sobre el Reglamento para la Implantación y Consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal.

NC-ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

NC-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

NC-ISO 9002:2016 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001: 2015

NC-ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso

NC-ISO 14050:2009 Gestión ambiental. Vocabulario

NC ISO 14004:2016 Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre la implementación
NC 18000:2015 Seguridad y salud en el trabajo. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Vocabulario

NC 18001:2015 Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Requisitos.

NC-PAS 99.2008. Especificación de requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración.

IV DEFINICIONES

A los efectos de este Manual y de los restantes documentos del Sistema de gestión se aplican los términos y definiciones establecidas en las normas NC-ISO 9000, NC-ISO 14050 y NC 18000 y en la documentación general y específica del sector electroenergético.

V RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Dirección General de la Empresa tiene el propósito de desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SG; lo evidencia:

- a) comunicando y promoviendo la toma de conciencia por parte de los trabajadores y cuadros en general, de la importancia y contribución de sus actividades al logro de la satisfacción de los requisitos de las partes interesadas, los legales y reglamentarios aplicables.
- b) estableciendo la Política Integrada de Gestión, ver Anexo OA-MG 2900.A3,
- c) asegurando el establecimiento, seguimiento y medición de los objetivos en las funciones y niveles pertinentes,
- d) asegurándose que la política y los objetivos para el sistema de gestión sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- e) realizando las revisiones por la dirección,
- f) rindiendo cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión;
- g) asegurando una acertada gestión y disponibilidad de recursos,



- h) garantizando que las responsabilidades y autoridades se encuentren definidas y sean comunicadas dentro del sistema general UNE a través de los canales y medios establecidos,
- i) designando al Director de Organización, Planificación, Información y Control como Representante de la Dirección para el Sistema de gestión.
- j) requiriendo, de las direcciones funcionales y unidades empresariales, la dirección y el control eficaz de las actividades coordinadas para llevar a cabo la gestión integrada y su mejora continua.
- k) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización;
- l) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- m) comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión;
- n) asegurándose de que el sistema de gestión logre los resultados previstos;

VI ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

El Sistema de gestión desarrollado e implementado en la Empresa, abarca los sistemas de gestión de la Calidad, Ambiental, de Seguridad y Salud del Trabajo y Control Interno, en correspondencia con las normas cubanas NC-ISO 9001, NC-ISO 14001, NC 18001 en sus versiones vigentes, así como la Resolución 60/2011 para todos los procesos de realización de productos/servicios y aquellos que facilitan la gestión para cumplir los objetivos empresariales.

Todos los requisitos establecidos en estas normas, son aplicables al SG en todas las instalaciones de la organización.

VII NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Dirección se asegura que los requisitos de Las partes interesadas se determinan y se cumplen para aumentar su satisfacción. Estos se determinan, revisan y registran en los ejercicios de determinación y actualización del contexto de la organización.

Enfoque de los intereses o expectativas	Parte interesada
Negocios	Clientes/consumidores
	Gobierno del territorio
	Unión Eléctrica
	Trabajadores
Proveedores	Empresa Comercializadora de Combustibles (CUPET)
	Empresa Provincial de Comercio Mayorista
	Corporación Copextel SA
	Empresa Provincial de la Industria Alimentaria
	Empresa Energomat



Enfoque de los intereses o expectativas	Parte interesada
	Unión Eléctrica
	INIMET
	GEOCUBA
	ATI Villa Clara
	OTN Villa Clara y Camagüey
	Instituto de Meteorología
	CubaEnergía
Entes reguladores o de control	Ministerio Energía y Minas (mediante la Unión Eléctrica o los Inversionistas)
	CITMA
	ONN
	MTSS
	MININT (mediante APCI, ACERPROT y Dpto Sustancias Peligrosas)
	MINSAP
	Consejo de estado
	Contraloría General de la República
	MINFAR
	MINDUS
	EMNDC
	INRH
	MINJUS
	IPF
	MICONS
	BCC
	MTSS
	MEP
	MFP
	MINCOM
MINAG	



Enfoque de los intereses o expectativas	Parte interesada
	MINCIN
	MITRANS
	MINAL
	MINTUR
	MINCEX

Se ha determinado que las partes interesadas que tienen enfoque al resultado del negocio tienen los intereses siguientes:

Parte interesada	Necesidad o expectativa	Requisito
Clientes/consumidores (Cliente estatal, Cliente residencial, cliente privado no residencial, cliente extranjero)	Continuidad del servicio	Tiempo de interrupción definido
	Mantener la frecuencia y tensión normalizadas	Normas NC 62-04:1981 y NC 365:2011
	Facturación del servicio correctamente y en el momento oportuno	Desarrollados en el Manual de Consumidores para las distintas categorías
	Atención oportuna de quejas, consultas, reclamos, solicitudes	Requisitos en el Manual de Consumidores
	Seguridad en las instalaciones eléctricas propiedad de la Empresa	Desarrollados en Normas técnicas y procedimientos del servicio
	Personal competente y plenamente identificable	En el Manual de Identidad Corporativa y los procedimientos de seguridad y salud del trabajo
Gobierno del territorio	Atención oportuna de quejas, consultas, reclamos, solicitudes	Resolución 247 del CECM
	Respetar las políticas ambientales del país	Leyes y Resoluciones aprobadas
Unión Eléctrica	Cumplimiento de la generación planificada y los indicadores del servicio	Objetivos de trabajo de la UNE Planes anuales aprobados y Ley Eléctrica y su Reglamento
	Mantener alta satisfacción del cliente	Objetivos de trabajo
	Personal competente y plenamente identificable	En el Manual de Identidad Corporativa y los procedimientos de seguridad y salud del trabajo



Parte interesada	Necesidad o expectativa	Requisito
	Mantener la frecuencia y tensión normalizadas	Normas NC 62-04:1981 y NC 365:2011
Trabajadores	Equipamiento y herramientas adecuadas y suficientes	Algunos aspectos definidos en el convenio colectivo de trabajo y en los manuales de trabajo
	Ambiente de trabajo adecuado	Convenio colectivo de trabajo y documentación del sistema de gestión
	Condiciones seguras e higiénicas de trabajo	Ley 116/2014 Código del trabajo
Entes reguladores o de control	Minimizar los impactos asociados a los aspectos ambientales de la organización	Leyes y Resoluciones aprobadas y determinados los requisitos aplicables de los entes reguladores o de control incluidos en la base de datos del Sistema de Gestión que se publica en el Sitio Web de la Empresa.
	Cumplimiento de lo asociado al proceso inversionista	
	Condiciones seguras e higiénicas de trabajo	
	Control sobre los riesgos que influyen sobre los objetivos empresariales	Ley 60/2011 de la CGR
Proveedores	Requisitos acordados y registrados en los contratos entre las partes.	Contratos

Se le da seguimiento a la satisfacción de las partes interesadas mediante las encuestas de satisfacción del cliente, la atención a quejas, el seguimiento de los contratos de los proveedores, seguimiento de los indicadores que se informados con la frecuencia establecida. Cada 6 meses se realiza la evaluación del cumplimiento los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Previo a la revisión del sistema de gestión por la dirección se lleva a cabo la medición de la eficacia del sistema de gestión que contiene como entradas la retroalimentación de las partes interesadas y el cumplimiento los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

VIII PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada con el objetivo de mantener la integridad del sistema y la capacidad de la organización para continuar proporcionando productos y servicios conformes.



La necesidad de cambios en el sistema de gestión puede determinarse de muchas maneras diferentes, por ejemplo:

- como parte de la revisión por la dirección,
- de los resultados de las auditorías, revisiones de las no conformidades,
- análisis de riesgos
- cambios en el contexto,
- análisis de planes de potenciación de oportunidades
- análisis de las quejas,
- análisis del desempeño de los procesos,
- necesidades cambiantes de los clientes u otras partes interesadas pertinentes,
- de cambios de ubicaciones de sedes ya sea productivas o de servicios,
- de cambiar los métodos de proceso para mejorar las tendencias en salidas no conformes,
- de usar nuevas o cambiar las tecnologías existentes para la ejecución de un servicio o proceso que incida en el desempeño eficaz de estos o del sistema de gestión,
- de contratar externamente procesos importantes,
- de que personas en roles clave dejen la organización (porque se jubilen, por cuestiones médicas o salidas del país), etc
- por transferencia de tecnología

Dichos cambios se discuten a los niveles pertinentes, por ejemplo:

- Comisión de cuadros
- Consejos de dirección
- Consejos de administración
- Comités de contratación
- Comité de inversiones
- Revisiones del sistema por la dirección
- Comité de prevención y control
- Reuniones comerciales
- Reunión de los factores.
- Reunión de Operaciones.
- Comité de Perfeccionamiento.

Los resultados de los análisis aparecen en las actas e informes resultantes de estos contactos reflejados todos en los Sistemas de Trabajo de la UNE.

Los cambios se reflejan en los objetivos empresariales y de procesos en tanto las acciones concretas para llevar a cabo estos se plasman en los planes de trabajo del personal involucrado



IX PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN.

Los procedimientos documentados para el SG constituyen documentos de origen interno (DOI), tanto para el sistema general de la Empresa como para sus UEB en su ámbito interno. Para el caso de los DOI se dispone, asimismo, la coherencia y alineación armónica con las disposiciones establecidas en los DOI constitutivos del sistema general de la Unión.

El SG incluye los DOI siguientes:

-	Política Integrada de Gestión
-	Objetivos generales de la Empresa
OA-MG 2900	Manual de Gestión Empresarial
Manual de Procedimientos Generales:	
OA-PG 2901	Investigación de accidentes e incidentes laborales.
OA-PG 2902	Control de los documentos y los registros.
OA-PG 2903	Determinación del contexto de la organización
OA-PG 2904	Auditorías Internas
OA-PG 2905	Control de las salidas no conforme y de las no conformidades
OA-PG 2907	Gestión de los procesos
OA-PG 2908	Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos laborales.
OA-PG 2909	Revisión de la dirección
OA-PG 2910	Preparación y respuesta ante emergencias.
OA-PG 2911	Determinación de los aspectos ambientales.
OA-PG 0301	Comunicación y consulta.
OA-PG 0601	Gestión de compras
OA-PG 0602	Evaluación de proveedores
OA-PP 0701	Capacitación y Desarrollo del Capital Humano.
Manuales de Procedimientos Específicos contentivos de procedimientos e instrucciones de la Unión y de la propia Empresa, orientados al desarrollo de la gestión y ejecución de trabajos para la: Generación Distribuida, Generación de Emergencia; Generación por Fuentes Alternativas de Energía; Distribución, Comercialización, Recursos Humanos, Seguridad e Inspección, Economía-Financiera, Manual de Metrología, Manual Ambiental, de SST, entre otros. Su contenido se expresa en la Lista maestra de los documentos del SIG de la Empresa.	

X PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA GARANTIZAR CONTROLES OPERACIONALES DE LOS PROCESOS.

La Empresa garantiza que las operaciones asociadas con los requisitos del producto/servicio, los aspectos ambientales significativos y los riesgos laborales; se realicen en condiciones específicas para cumplir la política y los objetivos que ha establecido, así como los requisitos del cliente, los legales y otros pertinentes. Para ello se establecen procedimientos e instrucciones específicos, además de los generales, que incluyen los



criterios operacionales necesarios para asegurarse que dichos procesos se realicen bajo condiciones controladas y que se relacionan a continuación.

OA-PA 2904	Gestión de los residuos líquidos, sólidos y peligrosos.
OA-PA 2905	Carga contaminante.
OA-PA 2907	Gestión de las sustancias peligrosas.
OA-PA 2909	Control de los recursos.
OA-PS 2902	Organización de trabajos peligrosos.
OA-PS 2903	Estructura organizativa y responsabilidades del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
OA-PS 2904	Equipos de protección personal.
OA-PS 2905	Definición de los requisitos de seguridad en las nuevas instalaciones en la Empresa Eléctrica Ciego de Ávila.
OA-PS 2906	Requisitos de seguridad en la subcontratación.
OA-PS 2909	Organización de las inspecciones de seguridad.
OA-PS 2918	Planificación, financiamiento y evaluación económica en Seguridad y Salud en el Trabajo. Plan de Negocios.
UD-PS 0006	Higiene laboral y la atención a la salud ocupacional.
UD-PS 0010.	Organización del Día de la Técnica de Seguridad.

XI IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS.

La interacción general entre los procesos determinados del SG en la Empresa se muestra en el Anexo OA-MG 2900.A4. También se representa de manera más detallada en las fichas de procesos (OA-PG 2907.A1).

XII CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

El control de este Manual se efectuará acorde a las disposiciones establecidas en el procedimiento general OA-PG 2902, designándose al Especialista B de Gestión de Calidad. Especialista Principal, la responsabilidad de su gestión.



ANEXO OA-MG 2900.A3 Política Integrada de Gestión

La Empresa Eléctrica Ciego de Ávila gestiona los riesgos y oportunidades para generar, transmitir, distribuir y comercializar la energía eléctrica, con equipos y procesos de medición adecuados, laboratorios con la competencia técnica necesaria; cumpliendo los requisitos legales y otros requisitos para satisfacer las expectativas de las partes interesadas, protegiendo al medio ambiente, haciendo un uso sostenible, eficiente de los recursos y portadores energéticos; previniendo la contaminación, los accidentes, los daños y el deterioro de la salud, con un personal altamente calificado, bajo el principio de mejora continua.

La Dirección General

Rev.03



ANEXO OA-MG 2900.A4 Mapa de procesos.

