

**La calidad y la excelencia definen el sentido de la misión y propósito de Edesal,
como expresamente consta en su declaración:**

Misión: "Gente que provee energía a la gente para satisfacer las necesidades de hoy y hacer realidad los sueños de mañana".

Propósito: "Ser un proveedor de primer nivel suministrando energía y otros servicios relacionados con la energía, mediante las habilidades de nuestros empleados y la excelencia de nuestro servicio al cliente".

En virtud de ello, la Empresa considera a la Calidad y la excelencia como propiedades esenciales que deben signar y caracterizar a todas las tareas y actividades que realiza la Organización para el cumplimiento de dicha misión y propósito.

La búsqueda permanente y efectiva de la calidad y la excelencia en la realización de las tareas es considerada, asimismo, el indicador-clave del grado de identificación y compromiso real del Personal con la misión y los objetivos de la Empresa, y es, asimismo, parte necesaria y principal del conjunto de estándares y patrones con los que se mide el desempeño del mismo Personal.

Es responsabilidad directa de todos los niveles de Supervisión de la Empresa garantizar, por todos los medios a su alcance, la formación y el desarrollo de todas las personas a su cargo en lo que respecta a aquellos conocimientos, habilidades y competencias que fueren necesarios para el desempeño de las tareas asignadas a cada uno con los estándares de calidad y excelencia requeridos.

Es, asimismo, responsabilidad de la Gerencia y la Supervisión garantizar que todo el Personal de su dependencia conozca y acepte, racional y voluntariamente, la política general de calidad de la Empresa y los estándares específicos de calidad esperados de las tareas que tiene asignadas el mismo Personal, de tal modo que todas y cada una de las personas estén en condiciones de dar razón fundamentada de lo uno y de lo otro.

Siendo EDESAL una empresa que opera bajo el régimen de concesión privada de servicio público, los estándares mínimos de calidad requeridos son aquellos que están fijados para cada uno de los procesos y operaciones en el Contrato de Concesión respectivo.

Sobre la base de dichos estándares mínimos, la Gerencia de la Empresa irá fijando, a través de un proceso planificado de mejora continua, objetivos crecientes y progresivos de calidad, cuyos estándares serán definidos, en cada estadio de dicho proceso, en función de la efectiva satisfacción de las necesidades y demandas del cliente.

Gerente General