



# **POLÍTICA DE CALIDAD**

**EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.  
ELEPCOSA**

**MARZO 2026**

|                                                                                                                                         |                                                                                      |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  <b>Empresa Eléctrica<br/>Provincial Cotopaxi S.A.</b> | <b>POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. ELEPCOSA</b> |                                  |
|                                                                                                                                         | <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN / JEFATURA DE PROCESOS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>     | Versión: 1.0                     |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Código: ELEPCOSA-PI-A.02-DPPC-01 |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Página 1 de 7                    |

## FIRMAS PARA LEGALIZACIÓN DEL DOCUMENTO

| Acción                | Responsable                                                                    | Firma |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Elaborado por:</b> | Ing. Augusto Duque<br><b>Profesional 2 de Procesos y Gestión de la Calidad</b> |       |
|                       | Ing. Carlos Nuñez<br><b>Jefe de Procesos y Gestión de la Calidad</b>           |       |
| <b>Revisado por:</b>  | Ing. Santiago López<br><b>Director de Planificación</b>                        |       |
| <b>Aprobado por:</b>  | Mgs. Christian Erazo<br><b>Liquidador</b>                                      |       |

|                                                                                                                                         |                                                                                      |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  <b>Empresa Eléctrica<br/>Provincial Cotopaxi S.A.</b> | <b>POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. ELEPCOSA</b> |                                  |
|                                                                                                                                         | <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN / JEFATURA DE PROCESOS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>     | Versión: 1.0                     |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Código: ELEPCOSA-PI-A.02-DPPC-01 |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Página 2 de 7                    |

## CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

| Versión | Descripción del cambio         | Fecha de Actualización |
|---------|--------------------------------|------------------------|
| 1.0     | Emisión inicial del documento. | 03/03/2026             |

|                                                                                                                                         |                                                                                      |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  <b>Empresa Eléctrica<br/>Provincial Cotopaxi S.A.</b> | <b>POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. ELEPCOSA</b> |                                  |
|                                                                                                                                         | <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN / JEFATURA DE PROCESOS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>     | Versión: 1.0                     |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Código: ELEPCOSA-PI-A.02-DPPC-01 |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Página 3 de 7                    |

## Contenido

|                                           |   |
|-------------------------------------------|---|
| 1. ANTECEDENTES .....                     | 4 |
| 2. OBJETIVO .....                         | 5 |
| 3. ALCANCE .....                          | 5 |
| 4. MARCO NORMATIVO .....                  | 5 |
| 5. CONTEXTO ORGANIZACIONAL .....          | 5 |
| 6. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL .....        | 5 |
| 7. COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN ..... | 6 |
| 8. OBJETIVOS DE CALIDAD .....             | 6 |
| 9. ROLES Y RESPONSABILIDADES .....        | 6 |
| 10. COMUNICACIÓN Y REVISIÓN .....         | 7 |
| 11. APROBACIÓN Y VIGENCIA .....           | 7 |

|                                                                                                                                         |                                                                                      |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  <b>Empresa Eléctrica<br/>Provincial Cotopaxi S.A.</b> | <b>POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. ELEPCOSA</b> |                                  |
|                                                                                                                                         | <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN / JEFATURA DE PROCESOS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>     | Versión: 1.0                     |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Código: ELEPCOSA-PI-A.02-DPPC-01 |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Página 4 de 7                    |

## 1. ANTECEDENTES

Mediante memorando Nro. ELEPCOSA-PE-2026-0062-M de 06 de enero de 2026, la Presidencia Ejecutiva comunicó a la Dirección de Planificación lo siguiente:

*“Del informe emitido por Auditoría Externa a los Estados Financieros 2021 de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., EN LIQUIDACIÓN, se evidencia la siguiente observación:*

*(...) 1. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO Hallazgo Nro. 3: Falta de detalle específico de procesos y ausencia de políticas internas.*

*Conclusión. –*

*La falta de procesos específicos por Dirección, la ausencia de políticas internas y la inexistencia de un Manual de Procesos formalmente documentado dificultan la correcta ejecución operativa, reducen la efectividad del control interno y limitan la capacidad de monitoreo y evaluación institucional.*

*Recomendación. –*

*Al Presidente Ejecutivo:*

*1. Delegar a las direcciones que corresponda la elaboración, actualización y formalización de un Manual de Procesos Institucional, que incluya el detalle específico de actividades, flujogramas, responsables, puntos de control e interrelaciones entre áreas; así como la emisión de políticas internas por cada Dirección, de manera que se estandaricen los procedimientos, se fortalezcan los controles y se asegure una adecuada gestión y supervisión operativa.”.*

En relación con lo expuesto, en el mismo memorando Nro. ELEPCOSA-PE-2026-0062-M, Presidencia Ejecutiva dispuso a la Dirección de Planificación y a la Jefatura de Procesos y Gestión de la Calidad dar cumplimiento a la recomendación formulada por Auditoría Externa, para lo cual se debía elaborar y presentar la planificación correspondiente, incluyendo el cronograma para su implementación.

En atención a dicha recomendación, y en cumplimiento de lo dispuesto por Presidencia Ejecutiva, la Dirección de Planificación remitió, mediante memorando Nro. ELEPCOSA-DP-2026-0034-M de 02 de febrero de 2026, el Plan de Trabajo para la Implementación de la Gestión por Procesos en la empresa. Este instrumento fue debidamente autorizado el 11 de febrero de 2026 por el señor Presidente Ejecutivo, en su calidad de Liquidador de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. ELEPCOSA.

Adicionalmente, mediante memorando Nro. ELEPCOSA-PE-2026-0141-M de 03 de febrero de 2026, el señor Presidente Ejecutivo de la ELEPCOSA, en su calidad de Liquidador, notificó la designación de los miembros del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional (CGCSDI). Este Comité se constituye en una instancia estratégica para la toma de decisiones articuladas y consensuadas, orientadas a la mejora continua, la innovación institucional y la gestión del cambio en los procesos de transformación de ELEPCOSA.

|                                                                                                                                         |                                                                                      |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  <b>Empresa Eléctrica<br/>Provincial Cotopaxi S.A.</b> | <b>POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. ELEPCOSA</b> |                                  |
|                                                                                                                                         | <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN / JEFATURA DE PROCESOS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>     | Versión: 1.0                     |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Código: ELEPCOSA-PI-A.02-DPPC-01 |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Página 5 de 7                    |

## 2. OBJETIVO

Establecer la Política de Calidad de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. ELEPCOSA como marco de referencia para la gestión institucional, orientada al cumplimiento de los requisitos aplicables, la mejora continua de los procesos, la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica y del Servicio de Alumbrado Público General.

## 3. ALCANCE

La presente Política de Calidad aplica a todos los procesos institucionales, niveles jerárquicos, servidores y trabajadores de la ELEPCOSA, así como a sus accionistas, consumidores y usuarios finales, en todo lo relacionado con la prestación del Servicio Público de Energía Eléctrica y del Servicio de Alumbrado Público General.

## 4. MARCO NORMATIVO

La Política de Calidad de la ELEPCOSA se fundamenta en el siguiente marco normativo y técnico:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (LOSPEE) y su reglamento.
- Regulaciones emitidas por los organismos rectores y de control del sector eléctrico.
- Plan Nacional de Desarrollo vigente.
- Plan Sectorial de Electricidad y Energía Renovable vigente.
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ELEPCOSA.
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Demás normativa institucional aplicable.

## 5. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

La ELEPCOSA se encuentra en un proceso de fortalecimiento institucional orientado a la reactivación empresarial, que exige la modernización de su gestión organizacional, el fortalecimiento del control interno y la implementación de un modelo de gestión basado en procesos y calidad.

En este contexto, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad constituye un eje estratégico para mejorar la eficiencia operativa, la transparencia institucional y la prestación de servicios eléctricos confiables, seguros y oportunos en beneficio de la ciudadanía.

## 6. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. ELEPCOSA, a través de la Alta Dirección, asume el compromiso de prestar el Servicio Público de Energía Eléctrica y el Servicio de Alumbrado Público General, garantizando que su provisión responda a los principios de accesibilidad, calidad, continuidad, eficiencia y transparencia, mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en procesos, mejora continua y gestión por resultados; orientado a satisfacer, de manera oportuna y confiable, la demanda de energía que le sea requerida por

|                                                                                                                                         |                                                                                      |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  <b>Empresa Eléctrica<br/>Provincial Cotopaxi S.A.</b> | <b>POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. ELEPCOSA</b> |                                  |
|                                                                                                                                         | <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN / JEFATURA DE PROCESOS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>     | Versión: 1.0                     |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Código: ELEPCOSA-PI-A.02-DPPC-01 |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Página 6 de 7                    |

los consumidores o usuarios finales, dentro de su área de servicio; cumpliendo los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente y demás disposiciones emitidas por el ente rector del sector eléctrico.

## 7. COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN

- Cumplir la normativa vigente del sector eléctrico y demás disposiciones aplicables.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establecer y revisar periódicamente los objetivos de calidad alineados al Plan Estratégico Institucional.
- Gestionar riesgos y oportunidades que puedan afectar la continuidad, confiabilidad y calidad del servicio.
- Promover una cultura organizacional basada en la calidad, la ética, la transparencia y la orientación al usuario.
- Fortalecer el talento humano mediante capacitación y desarrollo de competencias.
- Impulsar la modernización tecnológica y la innovación institucional.

## 8. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mejorar la continuidad y confiabilidad del suministro eléctrico.
- Reducir pérdidas técnicas y no técnicas de energía.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios.
- Optimizar los tiempos de atención de requerimientos y reclamos.
- Fortalecer la eficiencia operativa y financiera.
- Asegurar el cumplimiento regulatorio sectorial.

Los objetivos serán evaluados mediante indicadores técnicos, comerciales, financieros y de gestión institucional definidos en los instrumentos de planificación y control.

## 9. ROLES Y RESPONSABILIDADES

### Alta Dirección

- Aprobar la Política de Calidad.
- Autorizar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Liderar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluar el desempeño institucional.

### Dirección de Planificación

- Coordinar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar seguimiento y evaluación a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

|                                                                                                                                         |                                                                                      |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  <b>Empresa Eléctrica<br/>Provincial Cotopaxi S.A.</b> | <b>POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. ELEPCOSA</b> |                                  |
|                                                                                                                                         | <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN / JEFATURA DE PROCESOS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>     | Versión: 1.0                     |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Código: ELEPCOSA-PI-A.02-DPPC-01 |
|                                                                                                                                         |                                                                                      | Página 7 de 7                    |

### **Jefatura de Procesos y Gestión de la Calidad**

- Diseñar metodologías y herramientas de la calidad y de procesos.
- Asesorar a las unidades organizacionales en lo referente a la Gestión de la Calidad y la Gestión por Procesos.
- Monitorear el cumplimiento de la Política de Calidad.

### **Direcciones y Unidades Organizacionales**

- Aplicar la Política de Calidad en sus procesos.
- Cumplir los objetivos e indicadores establecidos.
- Promover la mejora continua.

## **10. COMUNICACIÓN Y REVISIÓN**

La presente Política de Calidad será comunicada y difundida a todo el personal institucional, estará disponible para los accionistas, consumidores y usuarios finales y será revisada al menos una vez al año o cuando existan cambios relevantes en el contexto organizacional.

## **11. APROBACIÓN Y VIGENCIA**

La presente Política de Calidad entra en vigencia a partir de su aprobación por la Máxima Autoridad de la ELEPCOSA y permanecerá vigente hasta su actualización por otra versión.