

Estrategia de calidad y Medio Ambiente concertada con los proveedores de EDENOR

Resumen

En la actualidad, la Empresa Distribuidora y Comercialización Norte, S.A. (EDENOR) se encuentra desarrollando actividades orientadas al aseguramiento de la calidad y a la gestión ambiental en base a las normas de las series ISO-9000 e ISO-14000 respectivamente.

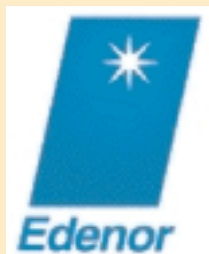
Tanto la cadena de aseguramiento de la calidad, como la de control de los impactos ambientales se verían interrumpidas si los proveedores de bienes y servicios de esta compañía no se integraran en estas actividades.

Por ello, el objetivo de nuestro proyecto es el de desarrollar una estrategia agrupada en torno a la calidad y el medio ambiente en la red de proveedores y subcontratistas de la operadora. Esto supone la implantación de sistemas de ase-

guramiento de la calidad y/o gestión ambiental en una red PYMES que asciende a un número aproximado de treinta empresas.

Esta red de empresas, las beneficiarias del proyecto, recibe asesoramiento técnico del Instituto de la Calidad, empresa española con experiencia en la implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad y de sistemas de gestión ambiental en el sector eléctrico y en su industria auxiliar.

Asimismo, el proyecto cuenta con la participación de la **Empresa Nacional de Electricidad (ENDESA)** y de **Electricité de France (EDF)**, organizaciones española y francesa respectivamente. Estas empresas transmiten al proyecto sus experiencias y mejores prácticas en torno a las estrategias concertadas con los proveedores en cuanto a la calidad y el medio ambiente.



Las actividades están respaldadas por el Instituto Argentino de Normalización (IRAM), el Ente Argentino Regulador de la Electricidad (ENRE), el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), la Cámara Argentina de Distribuidores de Materiales Eléctricos (CADIME), el Centro Argentino de Ingenieros (CAI), y la Asociación para la Promoción de la Seguridad Eléctrica (APSE).

Finalmente, el proyecto también cuenta con la colaboración de la Asociación de Institutos Industriales Superiores de la Región de Bruselas (INDUTEC).

Cabe aclarar que buena parte de los proveedores y contratistas de EDENOR ya tiene certificación tipo ISO-9000 ó ISO-14000. El proyecto apunta a completar el estado de certificación del conjunto de proveedores y contratistas de EDENOR.

1.Contexto

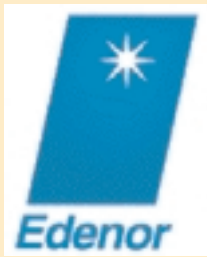
1.1. Situación del Sector Eléctrico del País

En la actualidad han transcurrido los primeros seis años de vigencia de la Ley 24.065, que promulgó el Marco Regulatorio Eléctrico.

Durante este lapso, se ha pasado de un sistema con escasez de oferta de generación y altos precios, a otro sistema con sobreoferta a precios competitivos, con exportación de energía a países limítrofes y con avances en la desregulación, lo que conforma al sistema Argentino como uno de los más estrictos en la consecución de la libre competencia.

Cabe señalar que existe un sistema de fijación de precios spot en el mercado mayorista (MEM) muy desregulado y con alto nivel de competencia, un sistema de contratos bilaterales de compra-venta de energía muy desarrollado, pudiendo entrar en el mercado libre de compra de electricidad las empresas de más de 50 Kw contratados.

Dentro de este contexto de crecimiento de la demanda y consecuentemente de la producción del mercado eléctrico en un marco desregulado y en competencia, las empresas eléctricas distribuidoras y en particular EDENOR, tienen por contrato concesión concertados con la administración y el ente regulador, la obligación de garantizar a cada cliente una calidad de suministro, tanto técnico en interrupciones y en tensión de suministro dentro de valores estándares internacionales, so pena del



pago de penalizaciones por no cumplimiento, como en ofrecer unos estándares de atención individual comercial bajo el mismo régimen de penalidades.

Por otro lado, también es obligación de EDENOR cumplir una estricta actuación ambiental con estudios de impacto ambiental para nuevas instalaciones, realización de planes anuales de gestión ambiental y mediciones periódicas de campos electromagnéticos y de nivel sonoro, lo que ha motivado a EDENOR a obtener la certificación ISO 14000 en Octubre de 1999.

Por todo ello nuestro proyecto plantea una estrategia concertada de calidad y medio ambiente que permita a los proveedores de bienes y servicios facilitar la implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad y de sistemas de gestión ambiental.

2. Objetivos generales

Los objetivos que persigue el proyecto son los siguientes:

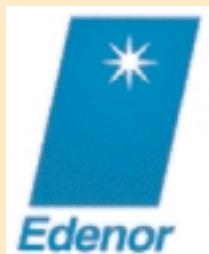
- ▼ Realizar el suministro de electricidad con alta calidad gracias a la introducción del concepto de calidad total

(certificación de ISO-9000) en los contratistas y proveedores de material eléctrico de EDENOR.

- ▼ Introducir el concepto de calidad ambiental en los procesos de proveedores y contratistas de EDENOR mediante la certificación de la ISO-14000 por parte de los mismos.
- ▼ Mejorar la competitividad de proveedores y contratistas de EDENOR y en ella misma a través de un incremento de sus estándares de calidad y de mejores ratios calidad/precio.
- ▼ Reforzar a medio y largo término la cooperación y relaciones comerciales entre Europa y Latinoamérica en los fabricantes de equipos eléctricos, los contratistas y las organizaciones de certificación.
- ▼ Difundir los resultados obtenidos en este proyecto de cooperación piloto entre otras empresas eléctricas e industriales de Argentina y Latinoamérica.

3. Objetivo específico

Implementar el estándar de calidad total a través de la certificación de la ISO-9000 por



parte de contratistas y proveedores regulares de EDENOR precediendo la certificación exitosa de ella misma.

Promover en paralelo la mejora y adecuación a prácticas ambientales correctas de los procesos de las anteriores empresas, consiguiendo la certificación de la ISO-14000 de buena parte de las mismas, precediendo la certificación de Edenor.

4. Resultados esperados

4.1. Resultado 1

Adhesión al proyecto de un mínimo de 30 empresas proveedoras y contratistas de EDENOR consiguiendo como mínimo la certificación de ISO-9000 en 20 de ellas y la certificación de ISO-14000 en 10 de ellas.

4.2. Resultado 2

Difusión de los resultados de este proyecto piloto entre otras empresas de Argentina y Latinoamérica de distribución de energía eléctrica así como entre sus fabricantes y contratistas, tanto a través de seminarios, jornadas y presentaciones, utilizando la buena posición de EDF y ENDESA por su

participación en empresas de la región y a través de la creación de una página Web de consulta en Internet.

4.3. Resultado 3

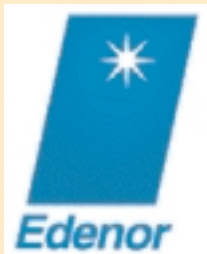
Establecimiento de relaciones entre empresas fabricantes de material eléctrico y contratistas de Argentina y Europa con el soporte de ENDESA Y EDF y su conocimiento de los proveedores europeos. Creación de una página Web que favorezca esta labor y permita los contactos entre firmas a ambos lados del Atlántico.

5. Organización y Gestión del Proyecto

5.1. Organización por actividad

El líder de la agrupación es la compañía EDENOR, siendo los directores del proyecto por la parte europea y argentina los responsables de que se cumplan los objetivos del mismo.

Un Comité Directivo en el que están representadas las empresas de la agrupación y cuya función es supervisar a nivel general los objetivos del proyecto, y en su caso, definir acciones estratégicas.



Se emitirán cuatro informes administrativos de seguimiento, en castellano, en los cuales se reflejará el avance de cada una de las tareas y la evolución de los gastos: a los tres meses (incluyendo plan operacional detallado), a los seis meses, a los doce meses y a la finalización (mes veinticuatro). Adicionalmente se emitirán los correspondientes informes técnicos, también en castellano, que se reflejan en el cronograma general del proyecto.

5.2. Organización general del proyecto

EDENOR es la organización líder de la agrupación que coordina y gestiona el proyecto, y dirige la agrupación constituida, actuando como enlace entre la agrupación y la célula de apoyo ALURE. El operador eléctrico creó un equipo de trabajo que, junto al equipo correspondiente al Instituto de la Calidad, impulsa la estrategia concertada con su red de proveedores de bienes y servicios.

Esto requirió:

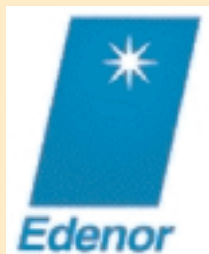
- ▼ la presentación del proyecto ante los proveedores;
- ▼ la captación de los beneficiarios del proyecto mediante unas jornadas de puertas abiertas dirigidas a

aquellas empresas que puedan estar interesadas;

- ▼ la incorporación de personas de EDENOR al equipo mixto, que participan en la implantación de los sistemas integrados de gestión de la red de proveedores;
- ▼ la asistencia a las actuaciones de capacitación y de benchmarking que el proyecto contiene al objeto de acceder a los conocimientos necesarios para la implantación de sistemas integrados de gestión;
- ▼ la implicación de los organismos argentinos con responsabilidades en el sector de la energía eléctrica;
- ▼ el desarrollo de las tareas administrativas asociadas al proyecto.

Instituto de la Calidad - Sevilla

El Instituto de la Calidad es el soporte tecnológico del proyecto. Esta organización forma parte del equipo asesor y ejerce el liderazgo tecnológico de las actividades programadas: asesorar a los proveedores de bienes y servicios de EDENOR e impartir las actividades formativas.



Con ello, el Instituto de la Calidad transfiere al sector argentino de la energía eléctrica la experiencia desarrollada en el diseño, implantación y certificación de calidad y gestión ambiental en organizaciones de este sector en España.

cibirá la información de nuestro proyecto que le permita mejorar las bases de datos correspondientes al proyecto que lidera.

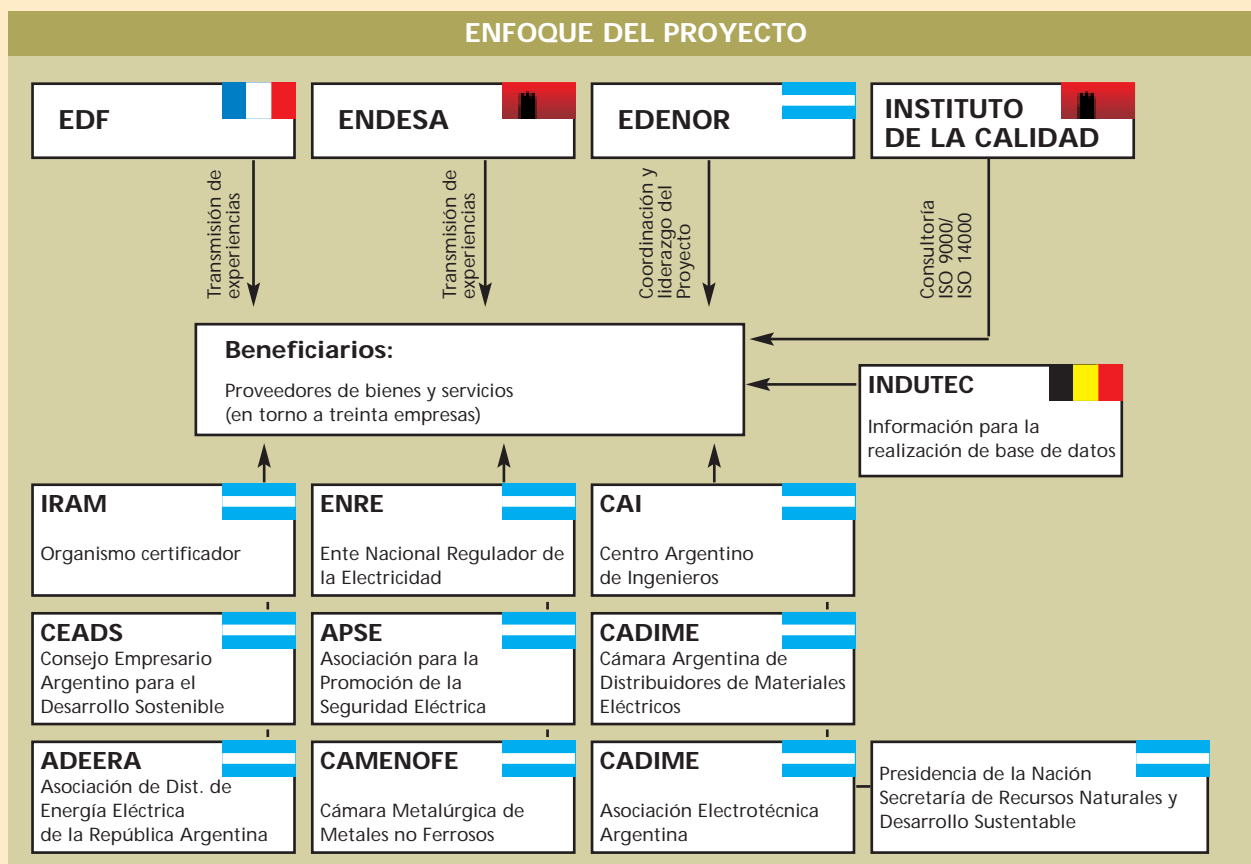
Otras entidades vinculadas al proyecto:

INDUTEC, Bruselas

(Asociación de Institutos Industriales Superiores de la Región de Bruselas - Capital) re-

IRAM, Buenos Aires

(Instituto Argentino de Normalización) Es el organismo de certificación que respalda el proyecto, en la medida que evalúa la conformidad respecto a las normas ISO-9000 e ISO-14000 de los sistemas de aseguramiento de la calidad y de los sistemas de gestión ambiental implantados en las





empresas beneficiarias del proyecto.

pación en las sesiones de puertas abiertas.

ENRE, Buenos Aires

(Ente Nacional Regulador de la Electricidad) Es el organismo responsable de la regulación del sector eléctrico argentino; organización que respalda el proyecto con su partici-

Beneficiarios del proyecto

A continuación se detalla la lista de proveedores de bienes y servicios de EDENOR que, hasta la fecha, han enviado su carta de adhesión al proyecto.

Prodelec S. R. L.	Proveedor	Repmet S.A.C.I.	Proveedor
Cuidex S. A.	Proveedor	Gen-Rod	Proveedor
Lago Electromecánica	Proveedor	EME S.R.L.	Proveedor
Vasfle & Cia. S.A.C.I.	Proveedor	MAK S.R.L.	Proveedor
Cavanna SACIFI	Proveedor	Moldeados	Proveedor
Fusse Metalúrgico	Proveedor	Electromecánica Bordoy	Proveedor
Bronal S.A.	Proveedor	Radiotrónica	Contratista
Conex Tube	Proveedor	Montrealex	Contratista
Bctka S.A.	Proveedor	Kion	Contratista
Ces S. A.	Proveedor	Badisa	Contratista
Enerpos S.A.	Proveedor	Amadeo Nogues, S.A.	Contratista
Liinpart. S.R.L.	Proveedor	Q.B. Andina, S.A.	Contratista
Benedetti S.A.I.C.	Proveedor	R&T	Contratista
Caran	Proveedor	Proyectar	Contratista
Medidores Argentinos	Proveedor	Electrolaser	Contratista
Electro Córdoba	Proveedor		

Lic. José María Gil
Director de Sistemas y
Servicios Corporativos

Sr. André Perez
Subgte. de
Contrataciones

Empresa Distribuidora
Norte S. A. (EDENOR)