



# MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

El presente documento es una copia registrada y controlada que se adjudica a:

N° DE COPIA	DESTINATARIO

## 1. TABLA DE CONTENIDO

Capítulo	Título	N° de Páginas
1.	Carátula /Tabla de Contenido	2
1.1	Tabla de Contenido	
2.0	Presentación de ELSE	3
2.1	Objetivo y Campo de Aplicación	
2.2	Campo de Aplicación	
3.	Términos y Definiciones	4
3.1	Normas de Referencia	
3.2	Términos	
4.	Requisitos de Gestión de la Calidad	4
4.1	Requisitos generales	
4.2	Requisitos de la Documentación	
4.2.1	Generalidades	
4.2.2	Manual de la calidad	
5.	Responsabilidad de la Dirección	6
5.1	Compromiso de la dirección	
5.2	Enfoque al Cliente	
5.3	Política de la calidad	7
6.	Gestión de los recursos	
6.1	Provisión de recursos	
6.2	Recursos humanos	
6.2.1	Generalidades	
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	
6.3	Infraestructura	
6.4	Ambiente de trabajo	
7.	Prestación del Servicio	8
7.1	Planificación de la realización del producto	
7.2	Procesos relacionados con el cliente	
7.3	Diseño y desarrollo	
7.4	Compras	
7.5	Prestación de los Servicios	
7.5.1	Control de la prestación del servicio	
7.5.2	Validación de procesos	
7.5.3	Identificación y trazabilidad	
7.5.4	Preservación del Producto	
7.6	Control de los equipos de medición y seguimiento	10
8.	Medición, análisis y mejora	
8.1	Generalidades	
8.2	Medición y seguimiento	
8.2.1	Satisfacción del cliente	
8.2.2	Auditoria Interna	
8.2.3	Medición y seguimiento de los procesos	
8.2.4	Medición y seguimiento del servicio	
8.3	Control del producto no conforme	
8.4	Análisis de datos	
8.5	Mejora	
8.5.1	Mejora continua	
8.5.2	Acciones Correctivas y Preventivas	

## 2. PRESENTACIÓN

La Empresa Electro Sur Este S.A.A. es una Sociedad Anónima Abierta, concesionaria de distribución y comercialización de energía eléctrica en los Departamentos de Cusco, Apurímac y Madre de Dios, además cuenta con la autorización para la generación de energía eléctrica, con pequeñas centrales hidroeléctricas y térmicas

Electro Sur Este S.A.A., inicia sus operaciones como tal a partir de la RM. N°. 318-83-EM/DGE del 21 de diciembre de 1983; bajo los alcances de la Ley de Electricidad N°. 23406, y su reglamento DS.031-82-EM/V.

La promulgación del Decreto Ley N°. 25844 "Ley de Concesiones Eléctricas" y su reglamento D.S. N°.009-93.EM, marco legal que se mantiene vigente a la fecha, originó que los dispositivos señalados precedentemente fueran derogados. De acuerdo a lo estipulado en la Quinta Disposición Transitoria de este dispositivo se estableció que las Empresas de Servicio Público de Electricidad que desarrollaban actividades de generación, transmisión y distribución, se dividieran en empresas independientes.

Es así que la Comisión de Promoción de la Inversión Privada (COPRI) autorizó la división y reorganización de las Empresas de Servicio Público de Electricidad, y bajo este marco se estableció la Empresa, procedió a la escisión de los bloques patrimoniales y transfirió personal asociado a la generación y transmisión, creándose dos nuevas empresas encargadas de la Generación y Transmisión Eléctrica.

En 1999, por disposición del Comité de Privatizaciones COPRI, La Junta General de Accionistas dispuso la segregación del bloque patrimonial, conformado por los servicios pasivos correspondientes a la Gerencia Sub Regional Puno, disponiendo además la constitución de la nueva Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad denominada Electro Puno S.A.A. de acuerdo a lo establecido en el Artículo 372 de la Ley General de Sociedades. La nueva Empresa comenzó a funcionar legalmente a partir del 1 de noviembre del mismo año.

Su sede principal esta ubicada en la Avenida Mariscal Sucre 400 Urbanización Bancopata del Distrito de Santiago, provincia y departamento del Cusco.

### 2.1 OBJETIVO

Presentar el Sistema de Gestión de la Calidad de ELECTRO SUR ESTE S.A.A., que responde a los requisitos establecidos en la Norma:

**"ISO 9001:2000: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".**

### 2.2 CAMPO DE APLICACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad de ELECTRO SUR ESTE S.A.A., se aplica a sus procesos comerciales que incluyen:

- El Servicio de Atención al Cliente
- La Instalación de Medidores
- La Facturación y
- Cobranzas

En las oficinas Comerciales: Cusco, Anta, Quispicanchis, Valle Sagrado (Urubamba), Valle Vilcanota (Sicuani), Valle de la Convención (Quillabamba), Abancay, Andahuaylas y Puerto Maldonado.

**3. TERMINOS Y DEFINICIONES**

**3.1 NORMAS DE REFERENCIA**

El Sistema de Gestión de la Calidad de ELECTRO SUR ESTE S.A.A., ha sido diseñado de acuerdo con las Normas Internacionales:

- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

**3.2 TERMINOS**

La terminología de la cadena de suministro utilizada en este Manual es la indicada a continuación:

Proveedor -----> Organización -----> Cliente

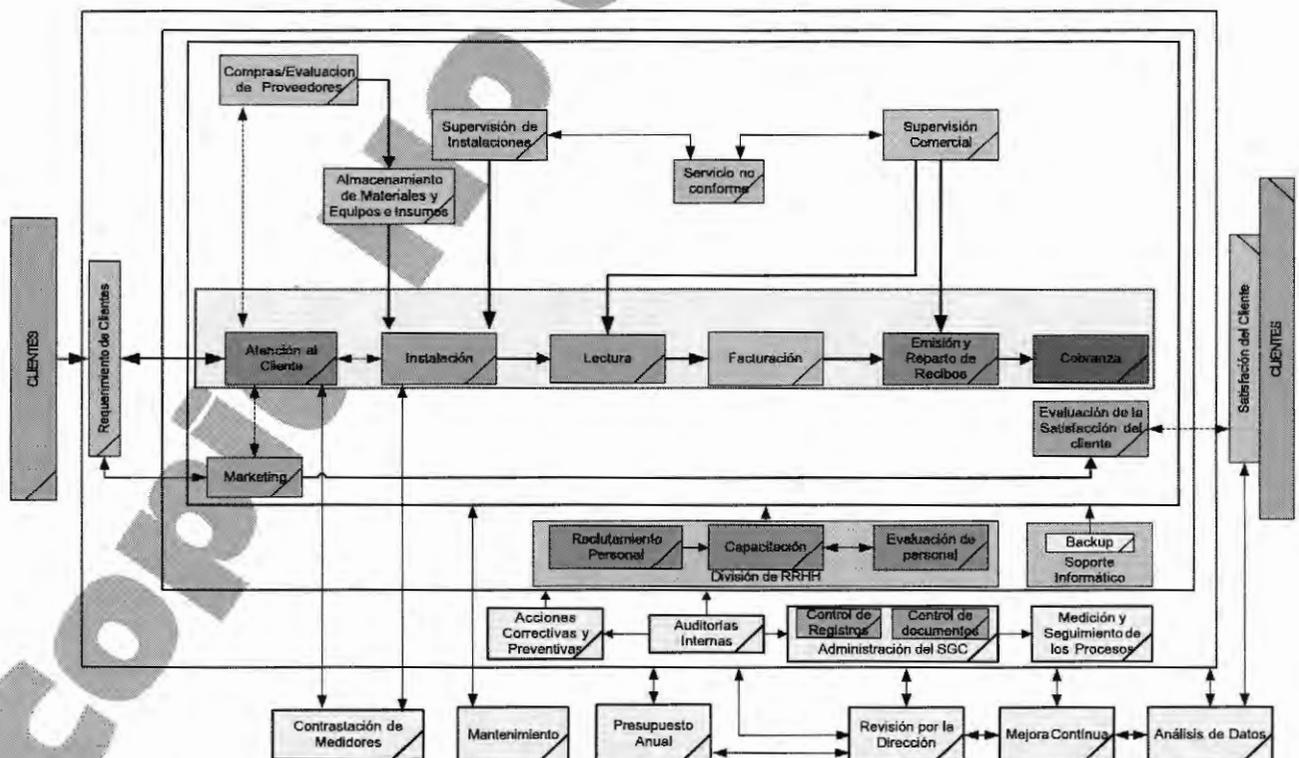
**4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

**4.1 REQUISITOS GENERALES**

**ELECTRO SUR ESTE S.A.A.** ha establecido, documentado, implementado, mantiene y mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional:

**ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos**

A continuación se muestra el Diagrama de Interacción de Procesos del SGC de **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**



**4.1.3** Electro Sur Este S.A.A. contrata externamente los procesos relacionados con los servicios de:

- Lectura de Medidores
- Reparto de recibos
- Cortes y reconexiones
- Instalaciones

Dichos proveedores son seleccionados y evaluados de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento:

**AL-PR-001 Adquisiciones y contrataciones**

## **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION**

**4.2.1** ELECTRO SUR ESTE S.A.A. cuenta con documentación que describe los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Para documentar su SGC, ELECTRO SUR ESTE S.A.A. ha tomado en cuenta el tamaño y tipo de organización, la complejidad e interacción de los procesos así como la competencia de su personal.

La estructura, el formato y el contenido mínimo de los documentos de calidad se encuentra documentado en:

**SGC-PR-001: Estructura de Documentos y Datos de Calidad**

Los documentos del SGC están jerarquizados y clasificados según la estructura general que se muestra en el gráfico siguiente:

### **ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**



**4.2.2 Manual de la Calidad**

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. ha preparado, controla y mantiene actualizado este Manual de Gestión de la Calidad, para dar respuesta a los requisitos de las Normas ISO 9001:2000, el mismo que incluye:

- a) El alcance del SGC (Ver Capítulo 2);
- b) Procedimientos documentados establecidos para el SGC a los cuales se hace referencia en cada uno de sus capítulos en donde corresponde.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC (Ver 4.1.4)

**5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION****5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La Alta Dirección de ELECTRO SUR ESTE S.A.A. muestra evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de la mejora continua de su eficacia:

**5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

La Alta Dirección de ELECTRO SUR ESTE S.A.A. asegura que:

Los requisitos del Cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. Para este fin cuenta con:

- Contratos y registros comerciales que describen las características de los servicios y que han sido definidas considerando los requerimientos de los clientes.

**5.3 POLITICA DE LA CALIDAD**

5.3.1 La Gerencia General, a fin de establecer su compromiso por satisfacer los requisitos y mejorar continuamente la eficacia SGC ha establecido una política de la calidad:

SATISFACER LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES, MEDIANTE UN SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE CALIDAD; SUSTENTADO EN:

- PERSONAL COMPETENTE
- TECNOLOGÍA ADECUADA
- PROCESOS EFICIENTES
- SEGURIDAD Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE
- MEJORA CONTINUA

**Gerencia General**

..... **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**

Junio del 2007

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS

### 6.1 Provisión de recursos

Cada área de la organización elabora una vez al año su presupuesto operativo el cual es consolidado por la Gerencia de Administración y Finanzas, en el que considera los recursos necesarios para la ejecución de los servicios que brinda, para:

- a) Implantar, mantener y mejorar la eficacia del SGC y sus procesos,
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### 6.2 Recursos humanos

La asignación de personal cuyo trabajo afecta la calidad de los servicios de ELECTRO SUR ESTE S.A.A. se define tomando en cuenta las necesidades de cada tipo de tarea y considerando la competencia en función de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Para ello, la Empresa ha definido los requisitos y competencias de los puestos de trabajo que afectan al SGC en las **AH-RE-006 Matriz de perfil de puestos y Competencia** y los mecanismos de selección e inducción del personal en los procedimientos:

**AH-PR-001 Selección y contratación de Personal,**

**AH-PR-002 Inducción de Personal.**

### 6.3 Infraestructura

6.3.1 ELECTRO SUR ESTE S.A.A. cuenta con la infraestructura necesaria para brindar los servicios y lograr la calidad ofrecida, para tal fin en cada uno de sus locales cuenta con:

- a) Espacio de trabajo e instalaciones asociadas (Edificios, Almacenes, Talleres, laboratorios y oficinas);
- b) Equipamiento, herramientas y datos (hardware y software);
- c) Servicios de apoyo (Sistemas de Transporte, y soporte Informático y de comunicación)

6.3.2 El mantenimiento de los equipos e instalaciones se ejecuta tomando en consideración el nivel de utilización de los mismos, las especificaciones del fabricante y el historial de cada unidad. Se mantienen registros de las actividades de mantenimiento.

Para el desarrollo de estas actividades se ha establecido los procedimientos:

**CVI-PR-009 Mantenimiento y verificación de Equipos de medición**

### 6.4 Ambiente de trabajo

6.4.1 Para lograr la conformidad de los servicios que brinda, ELECTRO SUR ESTE S.A.A. ha implementado en las diferentes áreas de trabajo lo siguiente:

- a) Condiciones de seguridad que incluyen la protección del personal y maquinaria (Establecidas en las instrucciones de trabajo)
- b) Condiciones Ergonómicas para actividades desarrolladas en las oficinas, para este fin se ha elaborado **El Reglamento Interno de Trabajo**, con lo cual se pretende prevenir riesgos laborales.

## **7. PRESTACION DEL SERVICIO**

### **7.1 Planificación de los procesos de prestación del Servicio**

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. planifica y desarrolla los procesos necesarios para brindar los servicios de: Atención al Cliente, Instalaciones, Cobranza y facturación a través de los procedimientos que aseguran que los procesos son consistentes con los requisitos del SGC.

### **7.2 Procesos Relacionados con el Cliente**

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. determina:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de post-venta.
- b) Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- d) Cualquier requisito adicional (para el proceso/servicio) determinado por la organización.

### **7.3 Diseño y Desarrollo**

Debido a que el servicio que brinda ELECTRO SUR ESTE S.A.A. es el suministro de energía eléctrica y éste no está sujeto a cambios que pudieran significar nuevos desarrollos se considera que el presente requisito de Norma no aplica a la realidad de ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

### **7.4 Compras**

Las adquisiciones y Contrataciones que efectúa ELECTRO SUR ESTE S.A.A., se realizan a través de la División de Logística de la empresa, cumpliendo lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y su Reglamento

Para este fin se aplica el siguiente documento:

#### **AL-PR-001: Procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones**

Donde se definen los criterios para la selección y evaluación de los proveedores. Los encargados de Logística mantienen registros de los resultados de la evaluación.

### **7.5 Prestación de los Servicios**

#### **7.5.1 Control de la prestación del servicio**

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. planifica y controla las operaciones relacionadas con sus servicios indicados en el capítulo 2 – (Campo de Aplicación) de este manual.

- El Servicio de Atención al Cliente
- La Instalación de medidores
- La Facturación y
- Cobranzas

a través de:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio a través de las especificaciones técnicas, normas, manuales técnicos, entre otros.

b) La disponibilidad de procedimientos e instrucciones de trabajo:

Para el Servicio de Atención al Cliente

- CVA-PR-001 Atención de reclamos
- CVA-PR-002 Instalación de suministro nuevo – proceso administrativo
- CVA-PR-003 Cambio de razón social
- CVA-PR-004 Tramitación para cambio de tarifa
- CVA-PR-005 Tramitación y aprobación de corte definitivo
- CVA-PR-006 Tramitación de servicios complementarios
- CVA-PR-007 Solicitud de cambio de medidor
- CVA-PR-008 Duplicados y/o facilidades de pago
- CVA-PR-009 Refacturación
- CVA-PR-010 Elaboración de presupuesto y pago de Servicio extraordinario

Para el Servicio de Instalación de Medidores

- CVI-PR-001 Instalación de suministro nuevo
- CVI-PR-002 Servicios complementarios
- CVI-PR-003 Cambio de medidor
- CVI-PR-004 Corte definitivo
- CVI-PR-005 Administración de propiedad del cliente
- CVI-PR-006 Cambio de tarifa
- CVI-PR-007 Revisión de Medidor
- CVI-PR-008 Atención de Ausencia de Suministro Eléctrico
- CVI-PR-009 Mantenimiento de Equipos e Instalaciones
- CVI-IN-001 instalación de suministro nuevo, reinstalación y cambio de medidor.
- CVI-IN-002 Contratación de Equipo de Medición
- CVI-IN-003 supervisión en campo

Para Cobranzas

- CVC-PR-001 Cobranzas

Para la Facturación

- CVF-PR-001 Facturación

Para la Supervisión

- CVS-IN-001 Lectura de equipos de medición
- CVS-IN-002 Reparto de recibos
- CVS-IN-003 Supervisión de cortes y reconexiones
- CVS-IN-004 Ejecución de cortes y reconexiones

c) La utilización del equipo apropiado

d) La disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento.

e) La implantación de actividades de seguimiento y medición establecidas en los procedimientos.

f) La implementación de actividades de liberación, entrega y post-venta cuando corresponda.

### 7.5.2 Validación de procesos

**ELECTRO SUR ESTE S.A.A.** no desarrolla procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores razón por la cual no aplica al presente requisito de norma.

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. realiza el registro de los requerimientos de los Clientes en el sistema de información comercial, asignándole un número al expediente, de acuerdo al requerimiento específico de cada cliente, el mismo que sirve para efectuar el seguimiento hasta

### 7.5.4 Preservación del Producto

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. preserva la conformidad de los materiales, equipos y repuestos durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esto incluye la identificación, manipulación, embalaje, archivo y protección, tal como se establece en el procedimiento:

**AL-PR-002 Ingreso, almacenaje y salida de materiales**

## 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. determina las actividades de medición y seguimiento que se requieran para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio.

La organización establece procesos, para asegurar que las actividades de medición y seguimiento puedan realizarse de una manera coherente con los requisitos de medición y seguimiento, a través de Procedimientos e instructivos:

CVI-PR-009	Control de los Equipos de Medición y Seguimiento
CVS-IN-001	Lectura de equipos de medición
CVS-IN-002	Reparto de recibos
CVS-IN-003	Supervisión de cortes y reconexiones
CVS-IN-004	Ejecución de cortes y reconexiones

## 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

### 8.1 Generalidades

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. planea e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del servicio
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

Para ello aplica técnicas estadísticas y análisis de datos tal como se indica en el ítem 8.4 del presente manual.

### 8.2 Medición y seguimiento

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. establece el seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente como una medida del desempeño del SGC; a fin de verificar si se ha cumplido con los requisitos del mismo.

En el procedimiento se encuentran establecidos los métodos para obtener y utilizar dicha información.

**CM-PR-001: Determinación de la Satisfacción del Cliente**

### 8.2.2 Auditorías internas

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. lleva a cabo a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los criterios para la ejecución de las auditorías, su frecuencia y la metodología aplicada, incluyendo lo relativo a la selección de auditores, a fin de asegurar la imparcialidad de las mismas; se describe en el procedimiento:

**SGC-PR-005: Auditorías Internas del Sistema del SGC**

### 8.2.3 Medición y Seguimiento de los Procesos

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planeados tal como se describe en los Procedimientos de Calidad, registrados en la Tabla de indicadores de gestión y análisis de datos SGC-RE-020.

**SGC-PR-004: Administración de Acciones Correctivas y Preventivas**

**SGC-PR-007: Control de Productos y Servicios No Conformes**

**SGC-RE-020: Tabla de indicadores de gestión y análisis de datos**

### 8.2.4 Medición y Seguimiento del Servicio

El personal de ELECTRO SUR ESTE S.A.A. mide y realiza el seguimiento de las características de calidad del producto y servicio para verificar si se cumplen los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas y en la NTCSE.

### 8.3 Control de Productos No conformes

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. asegura que los productos y servicios que no sean conformes con los requisitos especificados, se identifican y controlan para prevenir su utilización o entrega no intencionadas. Los controles y las responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autoridades para tratar los productos y servicios no conformes, se encuentran definidos en el procedimiento:

**SGC-PR-007: Control de Productos y Servicios No Conformes**

### 8.4 Análisis de datos

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. determina, recopila y analiza los datos del SGC, para demostrar la adecuación y eficiencia del SGC; e identifica donde puede realizarse las mejoras, su análisis por las Gerencias y/o Jefaturas, según corresponda, de acuerdo con lo indicado en:

**SGC-RE-020 Tabla de Indicadores de Gestión y Análisis de Datos**

### 8.5 Mejora

#### 8.5.1 Mejora Continua

La Alta Dirección de ELECTRO SUR ESTE S.A.A. gestiona los procesos necesarios para mejorar continuamente el SGC a través de la política de la calidad, objetivos de la calidad y los

resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección.

### **8.5.2 Acciones Correctivas y Preventivas**

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades, con la finalidad de prevenir la aparición o evitar su repetición y asegurar que las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, se ha establecido el procedimiento:

**SGC-PR-004 Administración de Acciones Correctivas y Preventivas**

**Copia No Controlada**