

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS COMERCIALES DE UNA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS Y PROPUESTA DE UN MODELO DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA
ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS COMERCIALES, AREQUIPA
2012”**

TESIS PRESENTADA POR LOS BACHILLERES:

**CARLOS FERMIN CACERES ZUÑIGA
ROMMEL RAUL GUILLEN SALINAS**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL EN LIC. EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**AREQUIPA – PERÚ
2013**

AGRADECIMIENTO

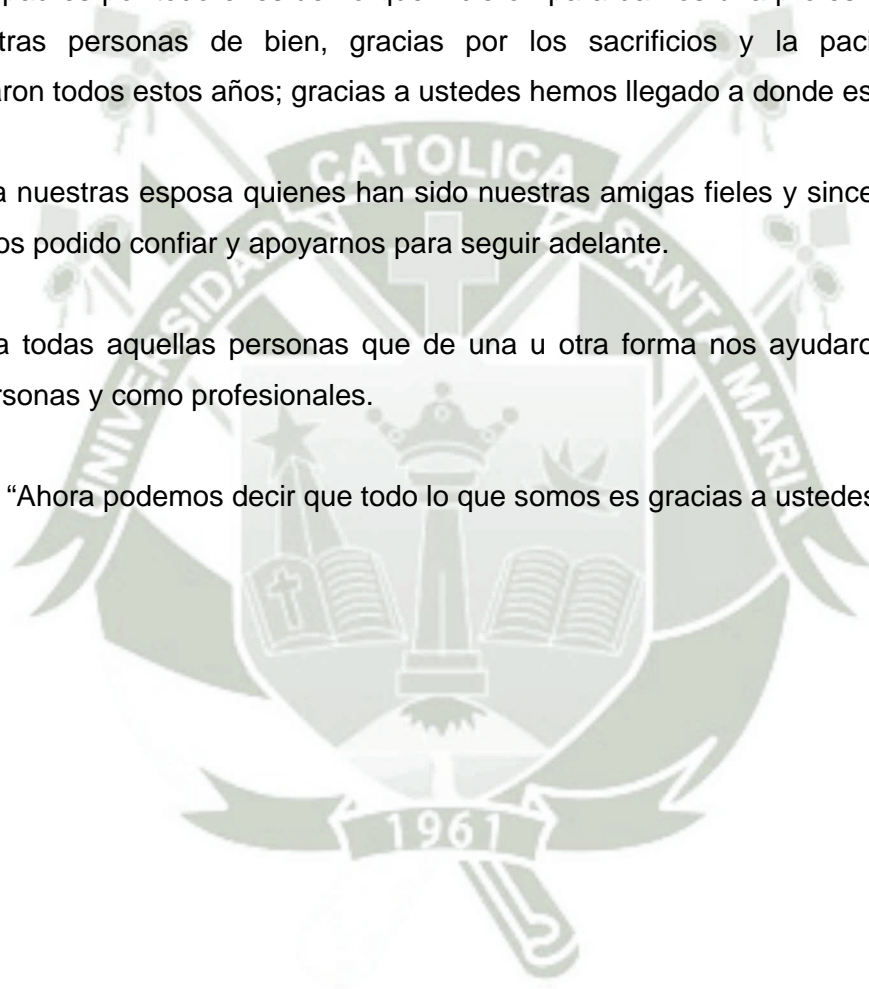
Agradecemos en primer lugar a Dios quine nos dio la vida y la ha llenado de bendiciones todo este tiempo, a el que con su infinito amor nos ha dado la sabiduría suficiente para culminar nuestra carrera universitaria.

Quereos expresar nuestro mas sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a nuestros padres por todo el esfuerzo que hicieron para darnos una profesión y hacer de nosotras personas de bien, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años; gracias a ustedes hemos llegado a donde estamos.

Gracias a nuestras esposa quienes han sido nuestras amigas fieles y sinceras, en las que hemos podido confiar y apoyarnos para seguir adelante.

Gracias a todas aquellas personas que de una u otra forma nos ayudaron a crecer como personas y como profesionales.

“Ahora podemos decir que todo lo que somos es gracias a ustedes”



INTRODUCCIÓN

La calidad se ha convertido en el mundo globalizado de hoy, en una necesidad indispensable para permanecer en el mercado, por ello los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en la Norma ISO 9000, han cobrado una gran popularidad.

La minería peruana no está ajena al proceso de globalización, la desaparición de los mercados tradicionales la ha forzado a introducir sus productos y servicios en el mercado internacional, convirtiéndose en un imperativo para muchas empresas de este sector la implementación de sistemas de gestión de la calidad.

En la actualidad, la Norma de Referencia reconocida internacionalmente para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en cualquier organización, sin importar su tipo, producto o tamaño, es la ISO 9001:2008, comúnmente conocida como ISO 9000. Esta Norma es de aplicación voluntaria y recoge todos los aspectos que una organización ha de considerar a la hora de implantar un Sistema de Gestión de Calidad.

El presente trabajo de investigación esta dividido en cuatro capítulos como se detalla a continuación:

En el capítulo I denominado Aspecto Generales, se plantean los aspectos metodológicos de la investigación.

En el capítulo II denominado Marco Teórico, se expone conceptos básicos de calidad, función, características, necesidad de implementación y campo de aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

En el capítulo III denominado Diagnóstico Situacional, se describe a la empresa a través de su historia, giro del negocio, proceso productivo y situación actual.

En el capítulo IV denominado Propuesta, se desarrolla la metodología para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Enunciado del Problema

“Análisis de los procedimientos comerciales de una empresa prestadora de servicios eléctricos y propuesta de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la estandarización de los procedimientos comerciales, Arequipa 2012”

¿Cuáles son las etapas requeridas para implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Estandarización de los Procedimientos Comerciales en una empresa prestadora de servicios eléctricos?

1.1.2. Descripción del Problema

La globalización y el constante crecimiento tecnológico y económico mundial que esta experimentado el sector minero en general, ha obligado a la creación herramientas de gestión para el desarrollo de la mejora continua de la cadena productiva de la industria lo que juega un papel importante dentro de la misma, mediante la optimización de procesos y gestión de la organización.

En la actualidad la calidad significa supervivencia y desarrollo para la organización, ante las presiones exteriores como la globalización, y el aumento de las exigencias de los clientes, la organización debe reaccionar mejorando su rendimiento y mejorando la calidad de sus productos.

En la actualidad, observar y apreciar el proceso productivo de la empresa a estudiar en relación a la estandarización de los procedimientos comerciales, se hace significativo la

necesidad en el desarrollo de sus operaciones la gestión de la calidad que le permitan la mejora continua en la producción de sus actividades, ello debido a la necesidad de inversiones en cuanto al uso de tecnología, herramientas de gestión interna – externa, entre los más prioritarios, para la supervivencia de la empresa en nuestra localidad. Además, se debe considerar la evaluación específica del precio y la calidad de los materiales requeridos, teniendo en cuenta que deben ser competitivos en un ámbito regional; por lo tanto para posicionar e intercambiar materiales, servicios, productos semiterminados, productos terminados, operaciones de postacabado logístico, de postventa y formas de comercialización.

En Europa, Asia y América los operadores eléctricos disponen de un importante nivel de desarrollo en el terreno de la energía eléctrica, fomentando la participación de todos los componentes de la empresa para lograr un objetivo común: compartir la información y los conocimientos. Centran su esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad, promoviendo la mejora continua y la innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad.

En nuestro país las empresas de distribución de energía eléctrica han ido mejorando sus procesos comerciales, mejor aun cuando varias de ellas han sido privatizadas, es el caso de Electro Perú en Lima, empresa estatal que ha sido vendida a capitales privados y que ha sido dividida en dos empresas: Luz del Sur y Luz del Norte.

Estas empresas son las más importantes del Perú y trabajan para servir a miles de personas que buscan mejorar su calidad de vida, teniendo como misión brindar apoyo y satisfacción a sus clientes.

El 06 de noviembre de 1992 se dio el Decreto Ley 25844 “Ley de Concesiones Eléctricas, mediante la cual se cambiaba radicalmente los aspectos que regían las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

Esta ley, dividía la actividad de las empresas con la finalidad de operar al mínimo costo, garantizando la seguridad del abastecimiento de la energía eléctrica, el mejor aprovechamiento de los recursos energéticos y la adecuada atención a los clientes finales.

Se creó la Empresa de Generación Eléctrica de Arequipa S. A. (Egasa). Esta nueva empresa asumía las instalaciones hidráulicas y térmicas que había construido Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., así como también obras realizadas por Electro Perú, es decir, todo el sistema de generación en el sistema interconectado quedaba bajo su dominio.

En lo concerniente en el campo de la transmisión de energía, se creó la Empresa de Transmisión Eléctrica del Sur S. A., con las siglas Etesur S. A., que asumió infraestructura de Electro Perú, siendo su capital 100% del Estado y que abarcaba además, activos distribuidos en Cusco y Puno. Casi el íntegro del capital humano requerido para estas dos organizaciones, fue proporcionado por Sociedad Eléctrica¹.

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. quedaba entonces como el organismo encargado de la distribución y comercialización de energía eléctrica en la ciudad de Arequipa y mantenía centrales de generación, tanto hidráulicas, como térmicas en los sistemas eléctricos aislados.

¹ SEAL 100 años de Historia. Pág. 77.

Este nuevo esquema modificaba todo el sistema anterior. Implicaba antes que nada, comprender ampliamente y sin reticencias, que todo organismo, llegado a cierto punto, genera también con su propio crecimiento la aparición de otros, y que en la búsqueda de mayor eficiencia, esto es siempre positivo si se sabe engranar acciones y esfuerzos dentro de una política clara hacia un objetivo común, permitiendo así un crecimiento sano, cuyo beneficiario final sería la población.

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. desempeña un importantísimo papel de ente desarrollador en la Región Arequipa, produjo una mayor cantidad de energía en los sistemas aislados, llegando a tener una mayor cantidad de energía en los sistemas aislados, llegando a tener un incremento del 42% en producción de centrales hidráulicas, lo cual alcanzaba un 31% de la energía generada bajo estos sistemas; se logró incrementar la venta de energía en los mercados regulado y libre, teniendo un total de 291 204 clientes en toda la concesión, los centros autorizados de recaudación, puntos de cobranza ajenos a Sociedad Eléctrica que crecieron también en número, dando así oportunidad a la generación de empresas y a la creación de puestos de trabajo.

El presente trabajo de investigación pretende que Sociedad Eléctrica reúna información de una manera sistemática y que permita evaluar el desarrollo y aplicación de un modelo de gestión de calidad para estandarizar los procedimientos comerciales y lograr la eficiencia y efectividad de la gestión comercial.

1.1.3. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo DESCRIPTIVO - EXPLICATIVO

1.1.4. Campo, Área y Línea

Campo: Administración

Área : Gestión de la Calidad

Línea : Procedimientos Comerciales

1.1.5. Interrogantes básicas

- ¿Cuál es situación actual de la gestión de la calidad que lleva a cabo la empresa en los procedimientos comerciales?
- ¿Cuáles son los principales factores críticos de la calidad para los procedimientos comerciales?
- ¿Cuál es el beneficio de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la estandarización de los procedimientos comerciales de una empresa prestadora de servicios eléctricos en Arequipa?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

“Realizar un análisis de los procedimientos comerciales de una empresa prestadora de servicios eléctricos y propuesta de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la estandarización de los procedimientos comerciales”.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la gestión de la calidad que lleva a cabo la empresa en los procedimientos comerciales.
- Identificar los principales factores críticos de la calidad para los procedimientos comerciales.
- Determinar el beneficio de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la estandarización de los procedimientos comerciales de una empresa prestadora de servicios eléctricos en Arequipa.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad tiene como justificación lograr una adecuada gestión y administración de los procesos para así lograr un producto de mejor calidad y asegurar el desarrollo de la empresa dentro del mercado a corto, mediano y largo plazo.

Cada vez más las exigencias de los mercados en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva. El área comercial en la actualidad debe estar muy comprometida a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible, todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivos sus procedimientos.

1.4. VARIABLES

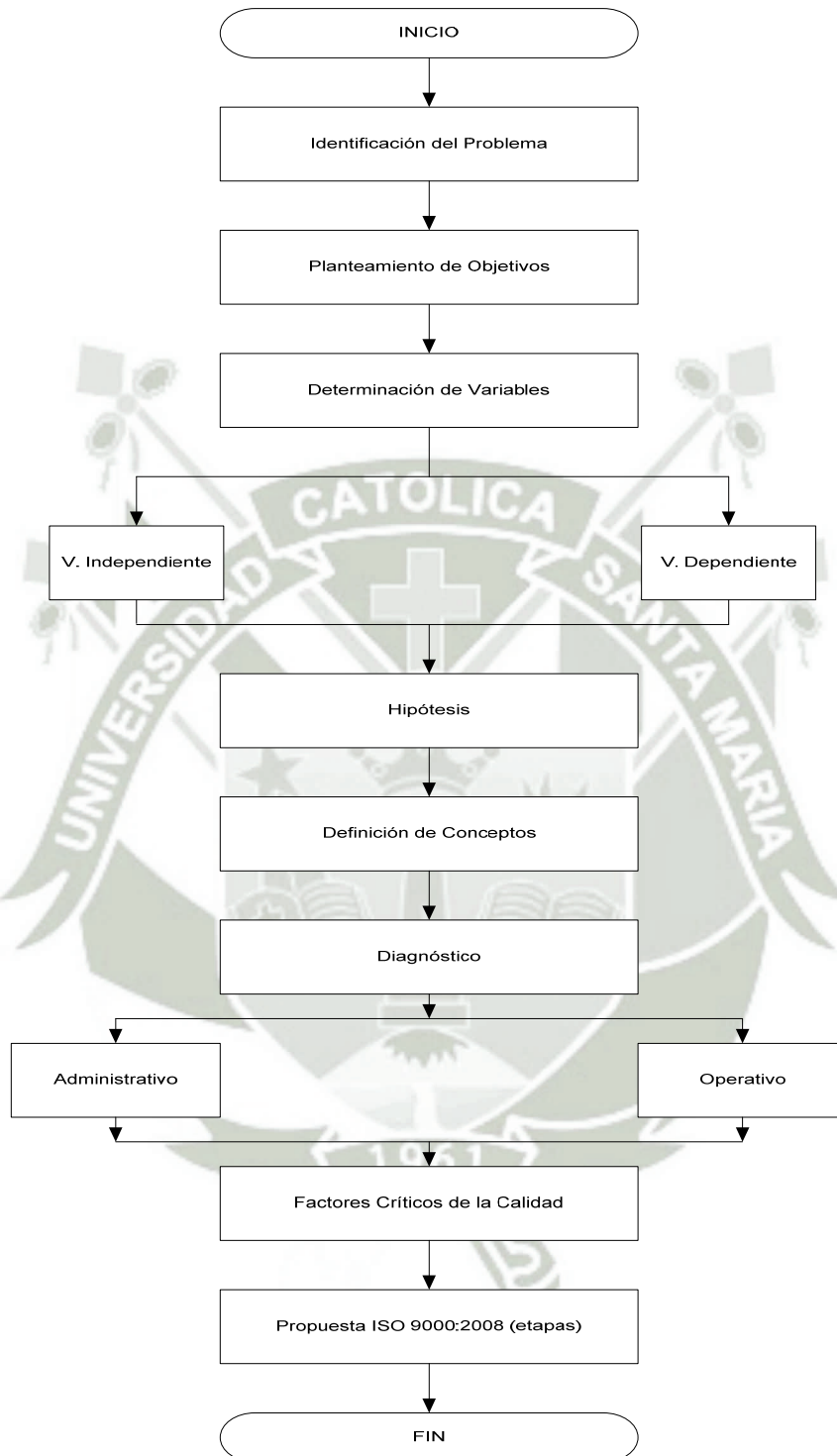
Cuadro N° 1 : Variables e Indicadores

Variables		Indicadores	Técnica Instrumentos	Fuente
Variable Independiente	Estandarización de Procedimientos Comerciales	Relación de Índices actuales / objetivos y plan de la calidad	Cálculo de indicadores	Reporte de Procedimientos
Variable Dependiente	Modelo de Gestión de la Calidad (ISO 9901:2008)	Número de observaciones Número de no conformidades	Norma ISO 9001:2008	Auditoría Interna Auditoría Externa

Fuente: Elaboración propia

1.5. METODOLOGÍA

Esquema N° 1. : Proceso Metodológico de la Investigación



Fuente : Elaboración Propia

1.6. HIPÓTESIS

Dado que:

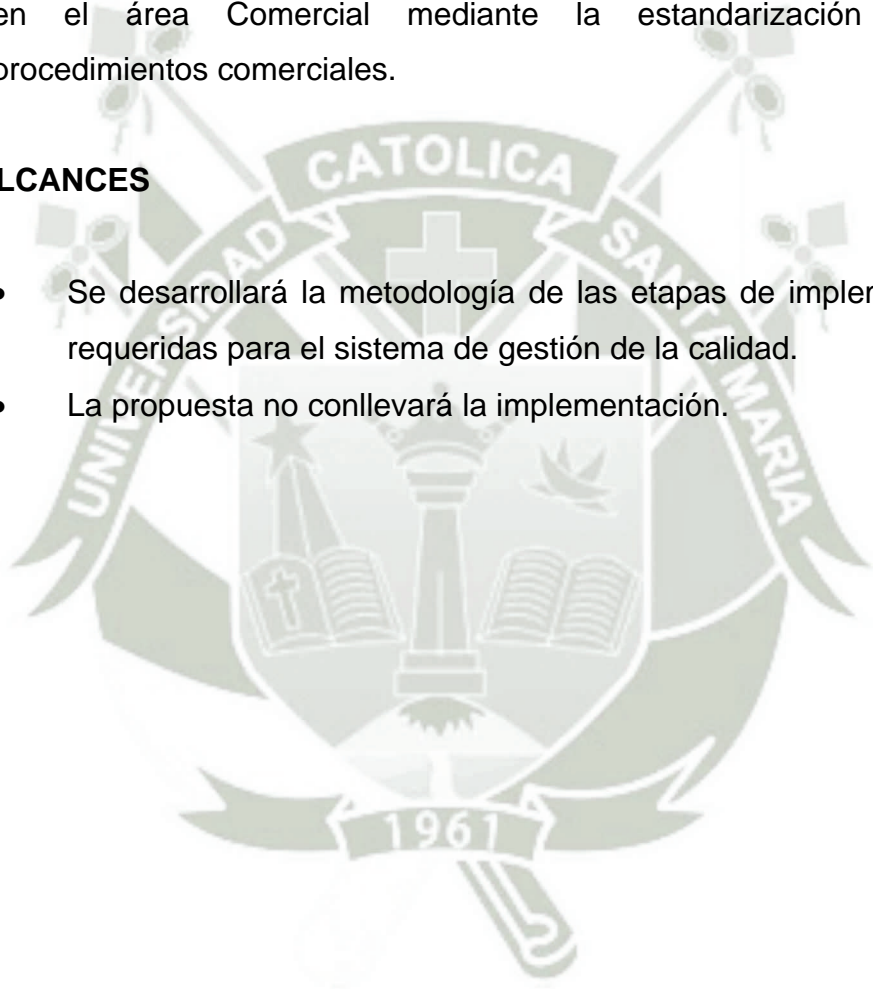
Se lleve a cabo el análisis de los procedimientos comerciales en una empresa prestadora de servicios eléctricos.

Es probable que:

Sea factible el desarrollo de una propuesta de Implementación del Modelo de Gestión de la Calidad ISO 9901:2008, asegurando la calidad en el área Comercial mediante la estandarización de los procedimientos comerciales.

1.7. ALCANCES

- Se desarrollará la metodología de las etapas de implementación requeridas para el sistema de gestión de la calidad.
- La propuesta no conllevará la implementación.





CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. CALIDAD²

En la actualidad todos coinciden en reconocer la necesidad de mejorar la calidad de los productos y servicios para poder ser competitivos y permanecer en el negocio. En lo que frecuentemente no se coincide es en la forma de lograrlo. Algunos piensan que la mejora se dará con el solo hecho de exigir la calidad en el trabajo que desempeña cada uno de los miembros de la organización, es decir, piensan que es cuestión de imponer disciplina a los trabajadores.

En realidad el concepto y el vocabulario de la calidad son esquivos. Las distintas personas interpretan la calidad en forma diferente. Muy pocos pueden definir la calidad en términos que sea posible medir y traducir en operaciones. En términos menos formales podemos decir que la calidad la define el cliente, es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio y resulta por lo general en la aprobación o rechazo del producto.

Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así, la calidad es ante todo satisfacción del cliente. La satisfacción está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio.

2.1.1. Calidad total

La Calidad total es el concepto más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de control de calidad, primera etapa en la gestión de la calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a producción. Posteriormente nace el aseguramiento de la calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado.

² Barroeta, C. Méndez, O. Diagnóstico organizacional de la gasolinera "La Recta" para realizar la propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000. Universidad de las Américas Puebla. México. 2003.

Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como calidad total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua y que incluye las dos fases anteriores.

Por definición un sistema de calidad total es la estructura de trabajo operativa acordada en toda la compañía y en toda la planta, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la compañía y la planta de las formas mejores y más prácticas para asegurar la satisfacción del cliente sobre la calidad y costos económicos de calidad (Feigenbaum, 1986, pág. 110)

Existen siete principios para la implementación del sistema de gestión de la calidad:

1. Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
2. Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
3. Total compromiso de la dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo. Debe hacerse énfasis en que este compromiso se extienda dentro de toda la organización.
4. Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una gestión de calidad total.
5. Involucración del proveedor en el sistema de calidad total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la calidad en la empresa.
6. Identificación y gestión de los procesos clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.

7. Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

2.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD³

Ya desde la Edad Antigua se constatan deseos de hacer las cosas cada vez mejor, pero es a mediados del siglo XX cuando se empieza a estudiar la Calidad como recurso empresarial.

Con la crisis del petróleo se despierta la imperiosa necesidad del ahorro de energía, de asegurar la calidad del producto y de reducir los residuos generados para reducir costes. De esta manera la competencia comienza a tomar protagonismo en los mercados, que se globalizan y saturan ante consumidores cada vez más informados con una oferta cada vez más variada.

Aparece entonces el concepto Calidad aplicado a bienes que satisfacen las expectativas del cliente, pero en realidad se distinguía entre tres tipos de calidad, la Calidad de diseño, la calidad de fabricación, y la calidad que desea el cliente. Se hablaba de Control de Calidad.

Actualmente aplicamos la Calidad a toda la organización, abarcando todos los niveles en la creación y emisión de un producto o servicio.

El sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el sistema documental, por lo que éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad.

2.2.1. Función⁴

La Calidad es una estrategia empresarial para lograr competitividad en el mercado. Una organización debe contar

³ Time Rime. Gestión de la Calidad. Portal Electrónico. España. Extraído el 14 de Abril del 2011 de http://timerime.com/es/linea_de_tiempo/685808/Historia+de+los+Sistemas+de+Gestin+de+Calidad/

⁴ López, J. Competitividad y Estrategia Empresarial. Universidad Mayor de San Marcos. 1998. Extraído el 17 de Abril del 2011 de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/A%F1o1_N%B02_98/competitividad_estrategia_empresa.pdf

con buenos productos y/o servicios a un coste apropiado, con una buena gestión y trato al cliente. La Calidad tiene como función, por tanto, desarrollar una serie de estrategias que involucren toda la gestión para optimizarla y todas las tareas de la organización para lograr reducir costes y ofrecer un adecuado servicio al cliente.

2.2.2. Necesidad de que exista un SGC en una empresa⁵

Ante las presiones exteriores como la globalización, la creciente competencia y el aumento de la exigencia de los clientes, las organizaciones deben reaccionar mejorando su rendimiento incrementando su eficiencia administrativa, innovando en tecnología y mejorando la calidad de sus productos.

Para conseguir estas metas, las organizaciones deciden basar sus Sistemas en modelos o normas de referencias (ISO 9001), relativas a la Calidad.

Un Sistema de Gestión de la Calidad da garantías de un alto grado de participación de los componentes de la empresa, facilita la determinación de objetivos, la organización de actividades de control y corrección, y la documentación de todas las acciones. Es imprescindible la participación de todos los componentes de la empresa para que el Sistema funcione exitosamente.

La participación es posible siempre y cuando se cuente con un Sistema dinámico, flexible y adaptable a las condiciones del entorno y a las necesidades de la empresa haciendo posible la mejora continua.

⁵ Tirado, N. Herramientas para la gestión, mejora y control de calidad. Universidad de Sevilla. 2005. Extraído el 17 de Abril del 2011 de http://www.forpas.us.es/documentacion/presentacion_05_87.ppt

2.2.3. Características o principios de un SGC⁶

Las características de un Sistema de Gestión de la Calidad son las siguientes:

- Engloba a todos los elementos de una empresa.
- Se trata de un Sistema abierto y dinámico.
- Fomenta la participación a través de la motivación.
- Define claramente qué, cómo y cuándo hacer cada actividad.
- No da lugar a la improvisación.

Se han identificado ocho principios de Gestión de la Calidad que puede utilizar la dirección de la empresa con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en sus actividades y por tanto al éxito. Estos 8 principios son:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Toma de decisiones basada en evidencias y hechos.
- Implicación de los proveedores en la cadena de producción de la empresa.

2.2.4. Enfoque de la Calidad

Sobre el concepto de Calidad existen muchas definiciones que no hacen más que dejar patente la relatividad del mismo. Es común asociar Calidad a buen producto, o buenas prestaciones, sin embargo es un error caer en ello; las definiciones más extendidas acerca de este concepto son:

⁶ Sence. Guía de autoevaluación para la implementación de sistema de gestión de calidad. Chile Califica. Gobierno de Chile. 2004.

“Conjunto de propiedades, características de un producto, obra o servicio, que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícita e implícitamente”. ISO 8402:1994.

“Conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario” Asociación Americana para el control de la Calidad.

Con estas definiciones se aprecia un cambio en la visión sobre la Calidad, incluyendo como factor más novedoso el enfoque o las necesidades del cliente, quedándonos con la siguiente definición:

“Calidad es hacer las cosas bien y a la primera, satisfaciendo las necesidades y las expectativas del cliente”.

2.2.5. Enfoque de Procesos

Un resultado es alcanzado de manera eficiente si las actividades y los recursos que están relacionados a él están gestionados como un proceso.

Un proceso es un grupo de acciones interrelacionadas y que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados. Por tanto, un proceso consta de elementos de entrada, elementos de salida, actividad, requisitos de control, medición de la eficacia y responsables.

La aplicación de un sistema de procesos en una organización, junto con la identificación e interacciones de tales procesos se denomina enfoque basado en procesos.

Con la aplicación de este principio se consiguen:

- Costes más bajos y períodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Identificar y priorizar de las oportunidades de mejora.
- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener un resultado deseado.

- Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades.
- Identificar los factores (recursos, métodos, etc) que mejorarán las actividades de la organización.
- Evaluar riesgos, consecuencias e impactos.

2.2.6. Enfoque a clientes

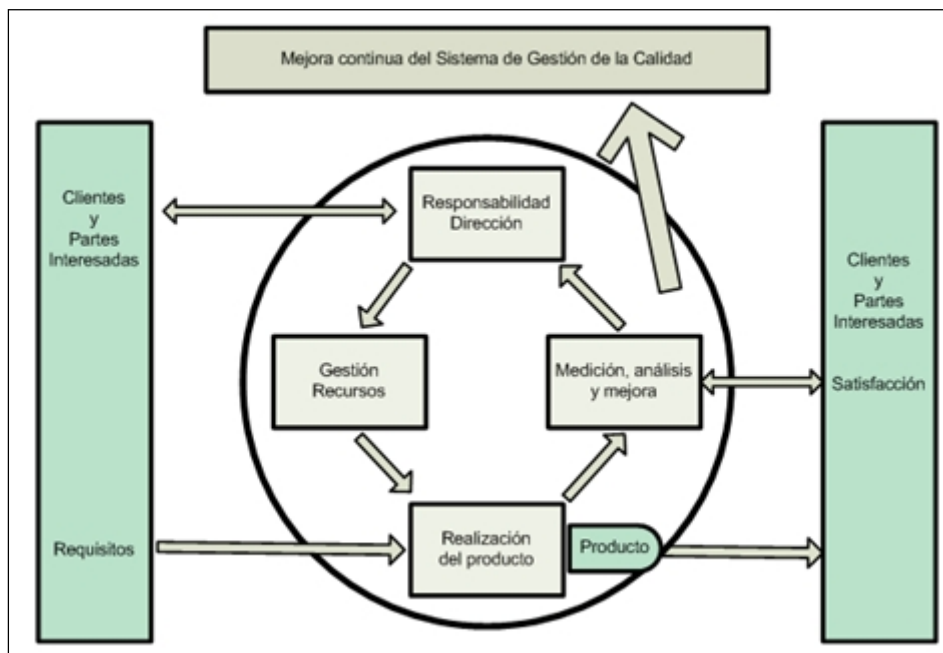
Las organizaciones deben la razón de su existencia a sus clientes, por ello deben comprender sus necesidades actuales y venideras y deben esforzarse por lograr la satisfacción en las expectativas.

En el concepto de Calidad no sólo es considerado cliente el comprador o consumidor directo, sino también aquellos que pueden llegar a ser consumidores o compradores en un futuro, el entorno social de estos, proveedores y subcontratas, trabajadores y todo aquél que trabaje en nombre de la organización.

La aplicación de este principio consigue:

- Aumentar ingresos al aumentar el mercado.
- Aumentar la eficacia en el uso de los recursos para aumentar la satisfacción del cliente.
- Aumentar la fidelidad del cliente.
- Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados al cliente.
- Comunicar estas necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar en base a los resultados.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer al cliente y otras partes interesadas.

Esquema N° 2 : Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad



Fuente: ISO 9001:2008

2.3. NORMA ISO 9001⁷

La ISO 9001 es una norma creada para implantar y certificar un Sistema de Gestión de calidad. Dicha Norma especifica los requisitos que debe cumplir una empresa para ajustarse a un sistema de gestión de la calidad.

2.3.1. Concepto

Es una Norma que orienta el sistema hacia la mejora enfocando sus requisitos hacia la identificación, control y mejora de los procesos de la empresa.

La Norma determina que la organización debe establecer, documentar, implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorarlo continuamente a través de los requisitos.

⁷ Valentinuzzi, R. Norma Técnica de calidad ISO 9001. Normatividad de Calidad. Argentina. 2007.

2.3.2. Ventajas

Las ventajas que puede obtener una organización en la implementación de un Sistema de Calidad pueden ser:

- Fortalecimiento de la Competitividad.
- Adaptabilidad al mercado.
- Aumento de la productividad.
- Mejora de imagen.
- Reducción de defectos.
- Reducción de costes.
- Mayor satisfacción del cliente.
- Incremento de la lealtad del cliente.
- Generación de procesos mejorados e innovadores.

2.3.3. Inconvenientes

Implantar un Sistema de Gestión en una organización aporta un gran número de beneficios, pero obviamente también entraña algunos inconvenientes como pueden ser:

- La gran cantidad de documentación que se genera aparentemente. Aunque un SGI bien implementado puede reducir la documentación a utilizar.
- La dificultad de poner de acuerdo y lograr la participación de todo el personal.
- El compromiso de la dirección y el deber de facilitar los medios para que el sistema funcione.
- La necesidad de personal con formación adecuada para implantar el sistema.
- El gasto de recursos que supone la certificación.

2.3.4. Campo de Aplicación

Todos los requisitos de la Norma son aplicables a cualquier organización de desee implantar un Sistema de Gestión cumpliendo sus requisitos, sin importar el tamaño, tipo y producto o servicio generado.

2.3.5. Estructura de la Norma

1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para consulta
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Requisitos de la documentación
5. Responsabilidad de la dirección
 - 5.1 Compromiso de la dirección
 - 5.2 Enfoque al cliente
 - 5.3 Política de la calidad
 - 5.4 Planificación
 - 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 5.6 Revisión por la dirección
6. Gestión de los recursos
 - 6.1 Provisión de recursos
 - 6.2 Recursos humanos
 - 6.3 Infraestructura
 - 6.4 Ambiente de trabajo
7. Realización del producto
 - 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 Producción y prestación del servicio
 - 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición
8. Medición, análisis y mejora
 - 8.1 Generalidades
 - 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.3 Control del producto no conforme
 - 8.4 Análisis de datos
 - 8.5 Mejora

2.3.6. Requisitos

- Requisitos generales:

La organización debe:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema y su aplicación a través de la organización.
 - Determinar la secuencia y la interacción de estos procesos.
 - Determinar los criterios y métodos necesarios y para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
 - Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
 - Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
 - Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- Requisitos de la documentación:
 - Generalidades: la documentación del sistema debe incluir las declaraciones de la política y de los objetivos, un manual, los procedimientos requeridos documentados, otros documentos necesarios para la operación y el control, y los registros.
 - Manual de la calidad: debe incluir el alcance del sistema, los procedimientos y una descripción de las interacciones entre los procesos.
 - Control de los documentos: se debe establecer un procedimiento para definir los controles necesarios sobre la documentación del sistema, (aprobar, revisar, actualizar, identificar, etc).

- Control de los registros: proporcionan las evidencias de conformidad con los requisitos así como del funcionamiento del sistema, por ello deben mantenerse.

2.3.7. Implementación

La implementación de un sistema de gestión de calidad es una labor compleja debido a que no se cuenta con ejemplos extrapolables a las organizaciones, así que una vez tomada la decisión de implantar un sistema de gestión de la calidad, se eligen los responsables de liderar el proyecto y se comienza a elaborar documentación.

En primer lugar se realiza una evaluación inicial para conocer la situación y poder ver las oportunidades de mejora, se elabora un diagnóstico inicial, que es similar a una pre-auditoría, nos sirve para conocer el punto de partida y para planificar la estrategia que se va a seguir.

Al final de la elaboración de la documentación, da comienzo la implementación real del sistema, empezarán a realizarse cambios estructurales por un lado, y cambios organizativos por otro, se llevarán a cabo labores de divulgación, formación y toma de conciencia para lograr la implicación del personal y asegurar la asimilación correcta de los requisitos.

2.3.8. Mantenimiento

Los requisitos de la norma que dieron lugar a la certificación deben cumplirse siempre, durante el período de vigencia de dicho certificado.

Para evitar la frecuente relajación en la que suelen caer las empresas una vez certificadas existen las auditorías de seguimiento, para verificar que se mantienen las condiciones y circunstancias que dieron lugar a la concesión del certificado.

Como resultado de la auditoría de seguimiento se elabora un informe y el correspondiente plan de acciones correctoras. El ente certificador puede acordar lo que estime oportuno, ya sea el visto bueno, el cumplimiento de algunas advertencias, o acordar incrementar el nº de auditorías de seguimiento.

Cuando llega la fecha fin de validez del certificado, se realiza una auditoría de renovación, si se verifica el buen funcionamiento del sistema, se renueva automáticamente, si es lo contrario puede dar lugar a la denegación del certificado.

2.4. PRODUCCIÓN⁸

Proceso por medio del cual se crean los bienes económicos, haciéndolos susceptibles de satisfacer necesidades humanas, o sea incorporándoles utilidad.

El valor de la producción mide el importe de los bienes y servicios producidos por la empresa durante el ejercicio. El valor de la producción se define como el volumen de negocio, más o menos las variaciones de las existencias de productos terminados, trabajos en curso y bienes y servicios comprados para la reventa, menos las compras de bienes y servicios para la reventa, más la producción inmovilizada y los otros ingresos de gestión (excluidas las subvenciones).

La producción industrial es una importante fuente de riqueza de un país, ya que se logra impulsar la economía a través del fortalecimiento y crecimiento de empresas manufactureras de manera que estas sean capaces de exportar productos competitivos y reinvertir en su propia expansión y generar empleos.

Así pues la calidad de los productos y servicios se ha convertido en uno de los factores principales del funcionamiento óptimo de una

⁸ Velásquez, M. Administración de los Sistemas de Producción. Tercera Edición. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. 2008.

organización, debido a que en los últimos años la tendencia de los clientes ha ido hacia requisitos más exigentes respecto a la calidad y que los suministradores han tomado una creciente conciencia de la necesidad del mejoramiento continuo de la calidad para obtener y mantener buenos resultados económicos en el desempeño de sus organizaciones.





CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

3.1 CONSTITUCIÓN⁹

El 18 de marzo de 1905, bajo la denominación de Sociedad Eléctrica de Arequipa Ltda.- SEAL, por escritura pública extendida por ante Notario Público Dr. José María Tejada, se constituyó una sociedad que tenía como objeto social “El aprovechamiento de la electricidad en todas sus manifestaciones”.

Las actividades de SEAL estaban regidas por la Ley de Industria Eléctrica N° 12378 que fue promulgada el 8 de junio de 1955 en el Diario Oficial El Peruano. Posteriormente el 5 de septiembre de 1972 se promulgó el Decreto Ley Normativo de Electricidad N° 19524 que señala que la actual Ley N° 12378, será sustituida por la Ley General de Electricidad.

Entre otros considerandos se establece en el Decreto Ley N° 19521¹⁰ que la Ley General de Electricidad, regulará todo lo relativo al aprovechamiento de los recursos energéticos con los fines de generación de electricidad, así como las actividades de suministro de energía eléctrica; como también la acción empresarial del Estado será ejercida por el Organismo Descentralizado del Sub Sector de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas, que se denomina ELECTROPERÚ.

La sociedad se convirtió más tarde en Sociedad Eléctrica de Arequipa S. A., que a su vez conjuntamente con las existentes dentro del Departamento de Arequipa, que pertenecieron a las zonales de Arequipa y Nazca de ELECTROPERÚ S. A. constituye a partir del mes de noviembre de 1983 en la actual Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A. – SEAL.

El 06 de noviembre de 1992 se dio el Decreto Ley N° 25844 “Ley de Concesiones Eléctricas”, mediante la cual se cambiaba radicalmente los aspectos que regían las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización, lo que fue para SEAL un factor que modificó todo su accionar.

Esta ley, dividía la actividad de las empresas con la finalidad de operar al mínimo costo, garantizando la seguridad del abastecimiento de la energía

⁹ “SEAL 100 Años de Historia”. Pág. 21.

¹⁰ Ley Normativa de Electricidad, publica en setiembre de 1972.

eléctrica, el mejor aprovechamiento de los recursos energéticos y la adecuada atención a los clientes finales.

SEAL quedaba entonces como el organismo encargado de la distribución y comercialización de la energía en la ciudad de Arequipa y mantenía centrales de generación, tanto hidráulicas como térmicas, en los sistemas eléctricos aislados. Esta concesión de carácter monopólico de la distribución eléctrica, quedó oficializada con la Resolución Suprema N° 045-94-EM¹¹ ; ésta la facultaba también para desarrollar actividades de generación en el ámbito ajeno a la Ciudad de Arequipa mediante resoluciones ministeriales, para aquellas centrales que superasen los 500 Kilovatios.

Este nuevo esquema modificaba todo el sistema anterior. Implicaba antes que nada, comprender ampliamente y sin reticencias, que todo organismo, llegado a cierto punto, genera también con su propio crecimiento la aparición de otros, y que en la búsqueda de mayor eficiencia, esto es siempre positivo si se sabe engranar acciones y esfuerzos dentro de una política clara hacia un objetivo común.

SEAL, tiene la calidad de persona jurídica de derecho privado y forma parte integrante de la gestión empresarial del Estado como empresa de economía mixta.

3.2 CAPITAL SOCIAL¹²

El Capital de la Sociedad, al 31 de diciembre de 2011 (Memoria Anual 2011), asciende a S/. 202 897 022 (doscientos dos millones ochocientos noventa y siete mil veintidós con 00/100 Nuevos Soles), íntegramente suscrito y pagado, representado por cuatro clases de acciones de un valor nominal de S/. 1,00 (uno con 00/100 Nuevos Soles) y distribuidas conforme lo siguiente:

1. Ciento siete millones cuatrocientos cincuenta mil novecientos trece (107 450 913) acciones clase "A", que representan el 52,9583% (Cincuenta y dos coma noventa y cinco ochenta y tres por ciento) de

¹¹ Publicada el 07 de agosto de 1994, en el Diario Oficial El Peruano.

¹² Memoria Anual 2011-SEAL.

- capital social las que se transfieran en el marco del proceso de promoción de la inversión privada.
2. Cuarenta y ocho millones ochocientos dieciocho mil seiscientos catorce (48 818 614) acciones clase “B”, que representan el 24,0608% (Veinticuatro coma cero seis cero ocho por ciento) del capital social.
 3. Veintiocho mil ochocientos tres (28 803) acciones clase “C” emitidas conforme lo dispone el art. 1 inciso B) de la Ley 26844¹³, que representan el 0,0142% (Cero coma cero ciento cuarenta y dos por ciento) del capital social.
 4. Cuarenta y seis millones quinientos noventa y ocho mil seiscientos noventa y dos (46 598 692) acciones clase “D” que representan el 22,9667% (Veintidós coma noventa y seis sesenta y siete por ciento) del capital social.

Por otro lado; y de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 26844, las acciones de la clase “C”, confieren a sus titulares voto determinante en las siguientes decisiones de la Empresa: cierre de la Empresa; incorporación de nuevos accionistas mediante cualquier modalidad, reducción de capital, emisión de obligaciones convertibles en acciones, inscripción de cualquier clase de acciones de la Empresa en la Bolsa de Valores, cambio de objeto social, transformación, fusión, escisión o disolución de la sociedad y constitución de garantías reales sobre bienes sociales para respaldar obligaciones distintas a las de la propia Empresa y a la elección de un Director conforme al procedimiento establecido en el artículo 29°.

También tienen voto determinante para la aprobación de cualquier acto de concentración económica en el sector eléctrico conforme a la Ley N° 26876¹⁴, o la que haga sus veces, así como las demás disposiciones establecidas en la Ley N° 26844.

¹³ Establecen disposiciones aplicables al proceso de promoción de la inversión privada en las empresas del estado del Sector Hidrocarburos, publicada el 16 de julio de 1996, en el Diario Oficial El Peruano

¹⁴ Ley Antimonopolio y Antioligopolio del Sector Eléctrico, publicada el 18 de noviembre de 1997, en el Diario Oficial El Peruano.

Las normas contenidas en la Ley N° 26844 referidas a la incorporación de nuevos socios por cualquier vía no son aplicables cuando la transferencia se realiza a través de la Bolsa de Valores. El Titular de las acciones clase “C” deberá dar su consentimiento por escrito a fin de poder inscribir en la Bolsa de Valores cualquier serie de acciones.

3.3 DIRECTIVOS

Plana Directorial de Sociedad Electrica del Sur Oeste S.A. al 2012:

Junta General de Accionistas

Fondo Nacional de Administración y Financiamiento del Estado
FONAFE.

3.3.1 **Directorio**

Presidente

Victor Luis Alberto Quezada Chávez.

Directores

Guillermo Enrique Bedoya Noboa.

Héctor René Anselmo Rodríguez Piazzè

3.3.2 **Plana Gerencial**

Gerente General

Leonidas Benedicto Zavala Lazo.

Gerente de Administración y Finanzas

Gregorio E. Jacome Rojas

Gerente de Asesoría Legal

Giancarlo Veliz Vizcardo.

Gerente Comercial

César Luizar Obregón.

Gerente de Operaciones

Milciades Zelada Diaz.

Gerente de Planificación y Gestión

Carlos Alonso Vazquez Lazo.

Gerente de Tecnica

Ricardo Velásquez Rey.

3.4 MISIÓN¹⁵

“Satisfacer las necesidades de energía eléctrica de nuestros clientes contribuyendo a mejorar su calidad de vida y el medio ambiente con un alto sentido de responsabilidad social”.

3.5 VISIÓN¹⁶

“Ser reconocida como modelo de empresa eficiente y responsable.”

3.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS¹⁷

- Lograr una rentabilidad adecuada.
- Mejorar la imagen empresarial.
- Fomentar la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente.
- Fortalecer la transparencia de la gestión.
- Optimizar la gestión de la Empresa.
- Fortalecer el desarrollo del personal y su inherencia a los valores de la Empresa.

3.7 CULTURA EMPRESARIAL – VALORES¹⁸

- Transparencia
- Honestidad
- Confianza
- Compromiso
- Lealtad
- Respeto
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Solidaridad

¹⁵ Plan estratégico Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A. 2009-2013.

¹⁶ Plan estratégico Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A. 2009-2013.

¹⁷ Plan estratégico Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A. 2009-2013.

¹⁸ Plan estratégico Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A. 2009-2013.

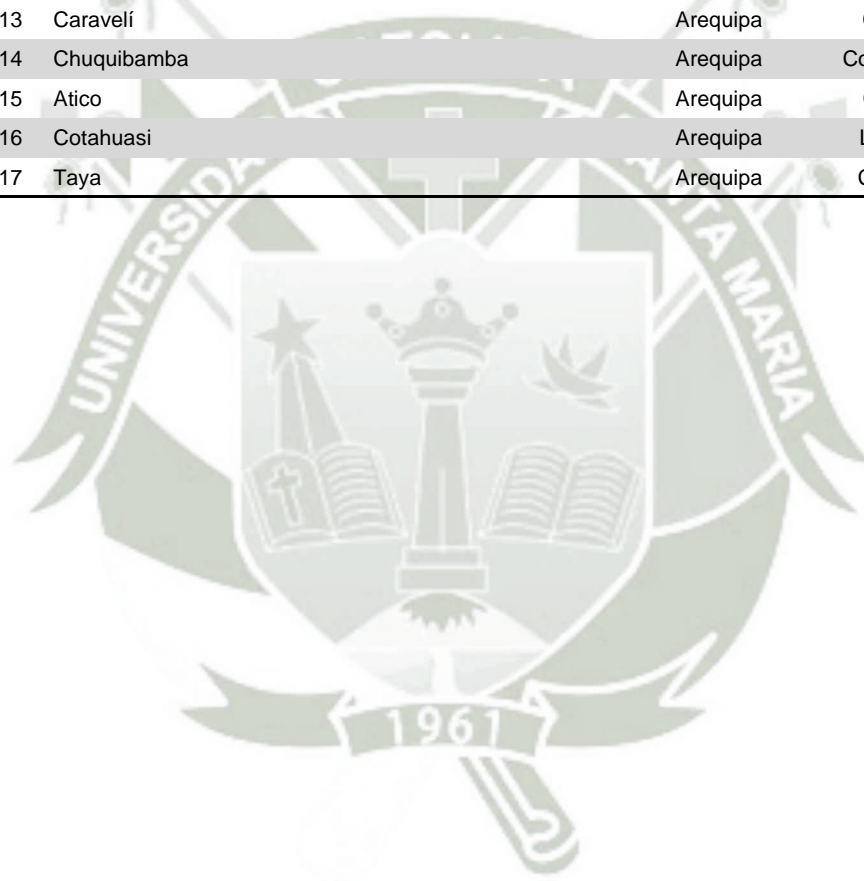
3.8 ÁREA DE INFLUENCIA Y CONCESIÓN

Con Resolución Suprema N° 045-94-EM, publicada el 07 de agosto de 1994: **(i)** Se otorgó a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. las concesiones definitivas para desarrollar actividades de distribución de energía eléctrica con carácter de servicio público de electricidad que se identifican con el código N° 15008293, **(ii)** Se aprobó el Contrato de Concesión N° 003-94 a suscribirse, **(iii)** Se autorizó al Director General de Electricidad a suscribir, a nombre del Estado, el Contrato referido; y **(iv)** Se señaló las zonas de concesión otorgadas, comprendidas dentro de las coordenadas UTM que figuran en el expediente, publicadas con fechas 03 y 04 de diciembre de 1993 en el diario oficial “El Peruano”.

Con Resolución Suprema N° 055-99-EM, emitida el 10 de abril de 1999: **(i)** Se aprobó la regularización de la ampliación de las zonas de concesión solicitadas por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., **(ii)** Se aprobó el Addéndum al Contrato de Concesión N° 003-94 a suscribirse, **(iii)** Se autorizó al Director General de Electricidad a suscribir, a nombre del Estado, el Addéndum al Contrato referido; y **(iv)** Se señaló las zonas de concesión otorgadas, comprendidas dentro de las coordenadas UTM que figuran en los planos obrantes en el expediente, publicadas con fechas 18 y 19 de noviembre de 1998 en el diario oficial “El Peruano”.

Con Resolución Suprema N° 056-2005-EM, emitida el 07 de octubre de 2005: **(i)** Se aprobó la regularización de la ampliación de las zonas de concesión solicitadas por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., **(ii)** Se aprobó el Addéndum N° 2 al Contrato de Concesión N° 003-94 a suscribirse, **(iii)** Se autorizó al Director General de Electricidad a suscribir, a nombre del Estado, el Addéndum N° 2 al Contrato referido; y **(iv)** Se señaló que las zonas de concesión otorgadas, comprendidas dentro de las coordenadas UTM que figuran en los planos obrantes en el expediente, publicadas con fechas 19 y 20 de diciembre de 2002 en el diario oficial “El Peruano”, son las siguientes:

N°	ZONAS DISTRITOS Y POBLADOS	DEPARTAMENTO	PROVINCIA
1	Arequipa	Arequipa	Arequipa
2	Punta Bombón - Moliendo - Mataran;	Arequipa	Islay
3	Aplao	Arequipa	Castilla
4	Santa Rita de Sigvas - Pampas de Majes	Arequipa	Arequipa
5	Cabanaconde - Callalli	Arequipa	Caylloma
6	Camaná	Arequipa	Camaná
7	Bella Unión - Acarí - Yauca - Lomas - Jaquí - Chala	Arequipa	Caravelí
8	Viraco - Machaguay - Pampacolca	Arequipa	Castilla
9	Huanca	Arequipa	Caylloma
10	La Joya - San Camilo.	Arequipa	Arequipa
11	Orcopampa	Arequipa	Castilla
12	Ocoña	Arequipa	Camaná
13	Caravelí	Arequipa	Caravelí
14	Chuquibamba	Arequipa	Condesuyos
15	Atico	Arequipa	Caravelí
16	Cotahuasi	Arequipa	La Unión
17	Taya	Arequipa	Caylloma



3.9 GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN¹⁹

Durante el 2011, se han llevado el mantenimiento preventivo y correctivo en nuestro sistema de distribución con la finalidad de optimizar su operatividad y funcionalidad.

Dentro de las actividades ejecutadas se tiene:

- Instalación de 256 358 km de cable auto soportado, 3 884 km de cable subterráneo de media tensión.
- Reemplazo de 75 192.50 km de cable de aluminio, 0,251.00 km de cable auto soportado de aluminio.
- Reemplazo de 4 653 km de cable subterráneo en baja tensión
- Construcción de 563 pozos a tierra
- Se han instalado 101 tableros de distribución
- Instalación de 2 celdas compactas
- Reemplazo de 1.907.00 postes en baja tensión
- Reemplazo de 548 postes en media tensión
- Instalación y/o cambio de 430 cut out
- Instalación y/o cambio de 285 transformadores de distribución
- Instalación y/o cambio de 3 801.00 aisladores

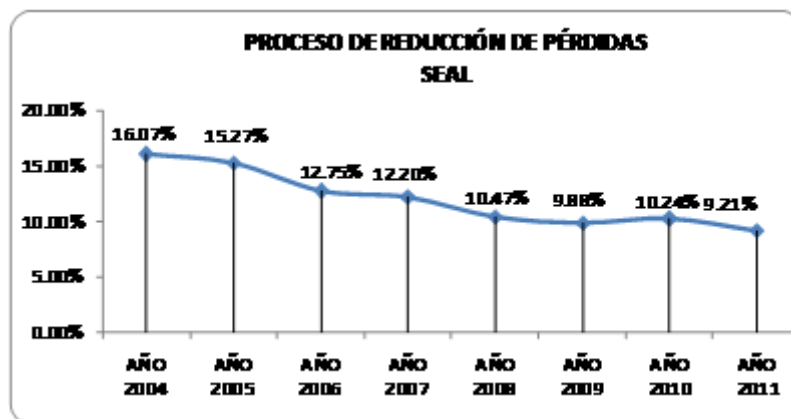
3.10 GESTIÓN EN PÉRDIDAS DE ENERGÍA²⁰

En el 2011, las pérdidas de energía producidas en generación fueron de 0,03%, mientras que las pérdidas de energía producidas en subtransmisión y transformación fueron de 2,53%.

En cuanto a las pérdidas de energía en distribución, al cierre del ejercicio 2011 este indicador fue de 9,21%, logrando una mejora de 1.03 puntos porcentuales en el resultado del indicador obtenido en el 2010. A continuación puede verse la evolución del índice de pérdidas eléctricas de SEAL desde el año 2004:

¹⁹ Memoria Anual 2011-SEAL

²⁰ Memoria Anual 2011-SEAL



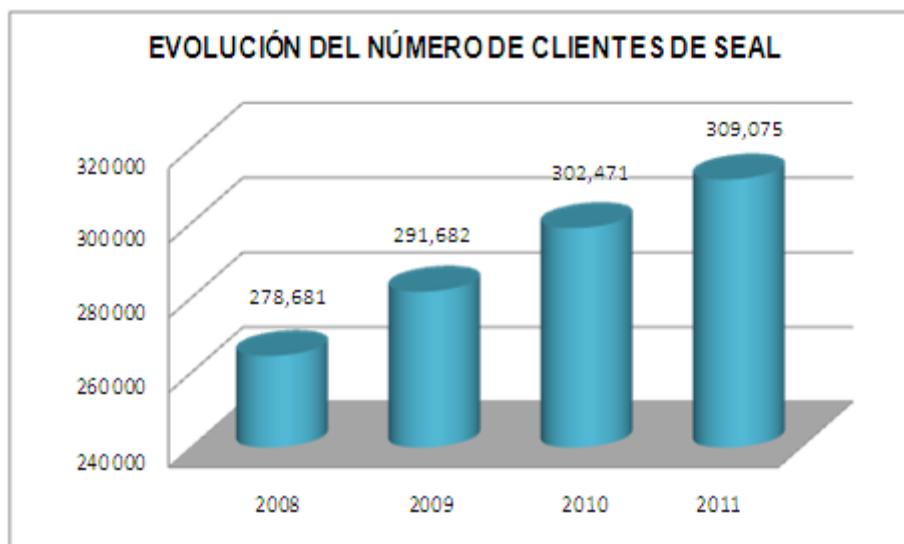
Para obtener este nivel de pérdidas, se han ejecutado diferentes acciones como la ejecución de balances de energía por SED lo que proporcionó información para la ejecución de inspecciones y normalizaciones de suministros y operativos nocturnos tanto en Arequipa como en las zonales las cuales permitieron la recuperación de los consumos no registrados de acuerdo a normativa.

3.11 GESTIÓN COMERCIAL²¹

SEAL al 31 de diciembre de 2011, distribuye energía a 309 075 clientes, la cantidad de nuevos clientes fue de 6 604, es decir que se tuvo un crecimiento de 3,70% respecto al año 2010, en el que se atendió a 302 471 clientes; la mayor cantidad de nuevos clientes corresponde principalmente al crecimiento vegetativo.

AÑO	NÚMERO DE CLIENTES	CRECIMIENTO ANUAL	
2008	278,681.00		
2009	291,682.00	13,001.00	4.67%
2010	302,471.00	10,789.00	3.70%
2011	309,075.00	6,604.00	2.18%

²¹ Memoria Anual 2011-SEAL



*No se considera a las Municipalidades de Caylloma y Arcata

De la cantidad total de clientes, a 306 521 se les presta el servicio en baja tensión; es decir con niveles de tensión menores a 1 000 voltios; a 536 clientes les presta el servicio en media tensión, es decir con niveles de tensión entre 1 000 y 30 000 voltios y a 4 clientes les presta el servicio en alta tensión, es decir con niveles de tensión superiores a los 30 000 voltios.

Adicionalmente cuenta con 3 clientes que se les presta el servicio en Muy Alta Tensión de manera temporal.

Por otro lado, la distribución de la cantidad de clientes de acuerdo a la opción tarifaria se muestra en el siguiente cuadro:

OPCIÓN TARIFARIA	CANTIDAD CLIENTES 2011
Regulado: Baja tensión - Monomio	305,795.000
Regulado: Baja tensión - Binomio	726.000
Regulad: Media tensión	536.000
Libre -MT	4.000
Libre -AT	3.000
TOTAL AÑO	309,075.000

Venta de energía²²

La energía total vendida en el período 2011, fue 644 008 855 kWh, cantidad superior en 4,53% a la cantidad total de energía vendida en el 2010. Del total de la energía consumida el 81,71% corresponden a Arequipa, el 4,65% corresponden a Islay, el 5,63% a Camaná, el 1,65% a Corire, el 5,7% y el 0,59% corresponden al Colca.

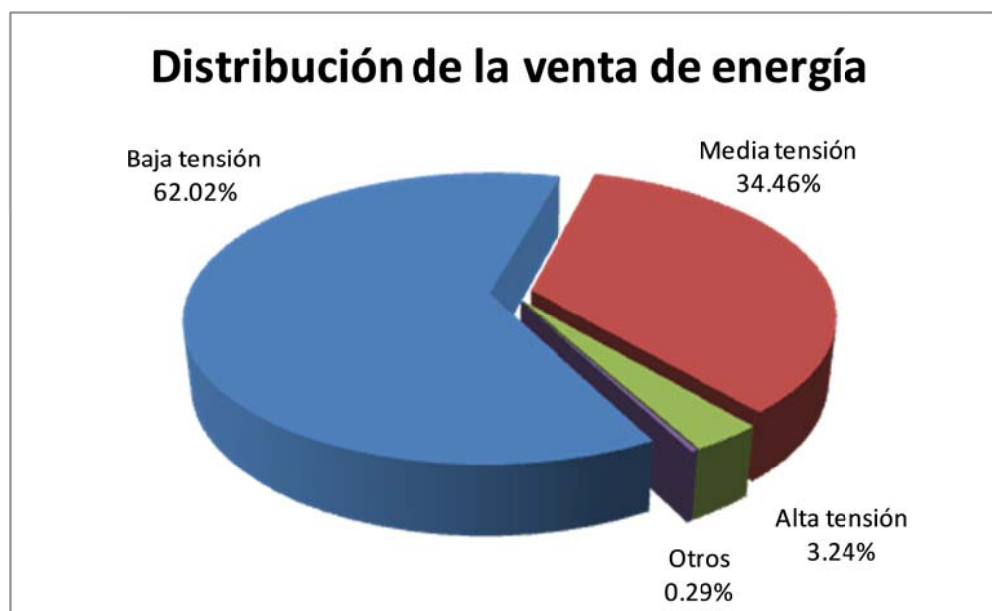
ZONAL	ENERGÍA VENDIDA 2011 kWh
Arequipa	526,206.912
Islay	29,948.143
Camaná	36,242.365
Corire	10,616.853
Majes	37,169.949
Colca	3,824.633
TOTAL	644,008.855



El 62,02% del volumen total de la energía vendida fue destinado al mercado en Baja Tensión, el 34,46% al mercado en Media Tensión, el 3,24% al mercado en Alta

²² Memoria Anual 2011-SEAL

Tensión, y el 0.3% restante en 0,23% a temporales y el 0,07% al consumo de las Municipalidades de Caylloma y Arcata.



Por otro lado; a continuación se muestra la venta de energía por tarifa correspondiente al 31 de diciembre de 2011:

OPCIÓN TARIFARIA	ENERGÍA VENDIDA 2009	
	kWh	\$/.
BT2	2,522,178	1,234,853
BT3	7,504,378	2,758,863
BT4	16,486,439	6,844,702
BT5A	4,640,272	1,471,164
BT5B	367,690,597	143,026,313
BT6	541,919	199,708
MT2	15,477,874	3,981,561
MT3	159,205,757	33,644,526
MT4	31,453,421	7,453,666
Libres - MT	15,768,833	3,593,253
Libres - AT	20,834,785	4,642,298
Temporales	1,450,984	295,100
Municipalidad de Caylloma - Arcata	431,418	8,866
Baja tensión	399,385,783	155,535,604
Media tensión	221,905,885	48,673,006
Alta tensión	20,834,785	4,642,298
Temporales	1,450,984	295,100
Municipalidad de Caylloma - Arcata	431,418	8,866
TOTAL	644,008,855	209,154,873



CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE MANUAL DE SISTEMA ISO 9001-2008 EN EL SISTEMA COMERCIAL

En el presente capítulo proponemos el manual de un Sistema Gestión de Calidad para Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. de acuerdo a la norma ISO 9008-2008.

4.1 PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.

La presente propuesta del Manual deberá ser aprobada por el Presidente del directorio de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

Esta propuesta de Manual ha sido elaborada principalmente para uso interno del personal de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. para que sea aplicado inicialmente con los procesos comerciales de la empresa.

4.2 OBJETIVOS DEL MANUAL

- a)** Describir el Sistema de Gestión de la Calidad que se requiere implementar en Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. con respecto a los procesos comerciales para que se interrelacionen en sus procesos y documentar los procedimientos requeridos por el Sistema o sus referencias.
- b)** Documentar los objetivos, alcances y lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad, de tal manera que todas las Sedes de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. implementen y mantengan procedimientos uniformes y eficaces en beneficio de la organización, de sus clientes y partes interesadas.
- c)** Describir la estructura de la documentación utilizada en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- d)** Comunicar la Política del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3 ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), está establecido en conformidad con la Norma Técnica Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

El alcance del SGC comprende:

ISO 9001:2008 Es aplicable al Proceso de “Comercialización de la energía eléctrica” en la Sede de Arequipa y en Zonales. Dentro de los cuales se encuentran involucrados los siguientes procesos:

- Gestión Comercial
- Gestión de Atención del Cliente
- Gestión de Ventas
- Gestión Técnico Comercial
- Gestión de Facturación
- Gestión de Cobranzas

4.4 DEFINICIONES

Para el presente Manual se aplican las definiciones descritas en la norma ISO 9000 comprendidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (ver acápite 3), adicionalmente se incluyen las siguientes definiciones propias de la organización:

Acometida: Parte de la conexión, comprendida por los conductores instalados desde el empalme con la red de distribución secundaria hasta los bornes de entrada del medidor de energía.

Acometida manipulada: Daño provocado al aislamiento que protege los conductores para conseguir acceso a los mismos.

Acuerdo de partes: Acto realizado entre las partes del procedimiento administrativo en cualquier etapa, que tiene por finalidad solucionar de mutuo acuerdo el reclamo. La celebración del acuerdo de partes pone fin al procedimiento.

Audiencia de Conciliación: Acto del procedimiento en el que las partes pueden solucionar de mutuo acuerdo el reclamo en segunda instancia ante un representante del OSINERGMIN.

Balance de Energía: Comparación entre la sumatoria de los consumo de todos los usuarios y/o cargas instaladas en una subestación de distribución con respecto al

consumo registrado por un medidor totalizador instalado al inicio del circuito principal de distribución de la Subestación de distribución.

Duplicado de recibo: Documento similar al recibo original del servicio de energía eléctrica que indica el importe a pagar.

Comprobación de hurto de energía: Acción por la que se demuestra el beneficio mediante la medición de corriente que deberá ser realizadas con una pinza amperimétrica certificada y este valor constatado por la autoridad interviniente.

Cliente sospechoso: Clientes retirados, cortados, con quiebre de consumo, consumos cero, consumos proyectados diferentes del histórico.

Conexión directa en acometida: Conexión que derive de la acometida del suministro y beneficie al usuario de un consumo sin que sea registrado por su medidor.

Conexión directa en acometida vecina: Conexión que derive de la acometida de un suministro aledaño y beneficie a un usuario de un consumo sin que sea registrado por su medidor.

Conexión directa a la red: Conexión adicional que derive de la red de distribución hacia el predio y beneficie al usuario de un consumo sin que sea registrado por su medidor.

Conexión directa desde la bornera del medidor: Conexión adicional que derive desde el ingreso de la bornera del medidor y beneficie al usuario de un consumo sin que sea registrado por su medidor.

Conexión invertida en la bornera: Líneas de carga del usuario están conectadas a la entrada del medidor).

Cambio de tarifa/potencia: Servicio por el que la tarifa ó potencia contratada es modificada a solicitud del cliente

Cliente: Persona natural o jurídica, usuario de servicio o tercero de legítimo interés, quien solicita por medio escrito, verbal o por medio de un tercero la atención de sus requerimientos.

Cambio de nombre: Modificación del nombre del titular del contrato de servicio de electricidad, en el Sistema informático comercial.

Caución Juratoria: Modalidad de contra cautela ofrecida mediante declaración jurada con legalización **de** firma ante notario público o ante funcionario autorizado del OSINERGMIN.

Contra cautela: Garantía presentada por el solicitante de una medida cautelar que tiene por objeto asegurar al afectado el resarcimiento de los daños y perjuicios que pueda causar su ejecución. La determinación acerca de la existencia de tales afectaciones y del importe del

Corte definitivo: Anulación del contrato de Suministro en la Base de Datos del Sistema informático come

Comprobación de hurto de energía: Acción por la que se demuestra el beneficio mediante la medición de corriente que deberá ser realizado con una pinza amperimétrica certificada y este valor constatado por la autoridad interviniente.

Corte temporal: Corte del servicio de electricidad temporal, para casos de clientes con tarifa binomial, por un tiempo determinado a solicitud del cliente.

Contratista de Lectura y Reparto: Empresa encargada de efectuar las lecturas de campo de los Sistemas de Medición o de efectuar el reparto de recibos a los clientes.

Contratista de Impresión de recibos: Empresa encargada de efectuar y verificar la impresión de los recibos de los clientes.

Cronograma de Facturación: Es un cronograma mensual donde se indican las fechas de las actividades relacionadas al proceso de facturación tales como: lectura, emisión, impresión de recibos, vencimiento y corte.

Clientes Regulados: Clientes sujetos a regulación de precios por la energía y/o potencia que consumen. Se subdividen en Clientes Comunes y Grandes Clientes.

Clientes Comunes: Clientes con tarifas monomías (BT5B, BT6, BT5C, BT5D y BT5E). Son sinónimos: Clientes con tarifas monomías, Clientes Menores, Pequeños Clientes

Clientes Regulados: Clientes sujetos a regulación de precios por la energía y/o potencia que consumen. Se subdividen en Clientes Comunes y Grandes Clientes

Clientes Comunes: Clientes con tarifas monomías (BT5B, BT6, BT5C, BT5D y BT5E). Son sinónimos: Clientes con tarifas monomías, Clientes Menores, Pequeños Clientes.

Grandes Clientes: Clientes con tarifas binomías (BT2, BT3, BT4, MT2, MT3, MT4).

Clientes Libres: Clientes conectados al SEIN no sujetos a regulación de precios por la energía o potencia que consumen.

Corte de servicio al usuario: Acción tomada cuando se detecta hurto, y se deberá efectuar según lo establecido la Ley de Concesiones Eléctricas y Reglamento; así como en la Norma DGE "Reintegros y Recuperos de Energía eléctrica y/o Normas la normatividad vigente

Expediente de reclamo: Es una carpeta formada por los siguientes documentos que genera un reclamo: Registro de reclamo, medio probatorio, acta de acuerdo de partes, resolución de primera instancia, cargo de notificación, medio de impugnación, prueba adjuntas, informe de elevación de expediente.

Hurto de electricidad: Situación de vulneración de las condiciones del suministro (Suministros Activos e Inactivos) cuando se detecte intervención o manipulación de uno o más de los componentes de la Conexión, realizada por una persona distinta del Concesionario, que modifique la medición o registro normal del Consumo, o no permita que dicho consumo sea medido o registrado o cuando exista consumo sin autorización del concesionario en un predio sin contrato.

Hoja: Es un número asignado a un suministro que determina su ordenamiento dentro de un Libro, con el fin de hacer más eficiente las lecturas y/o reparto de recibos en campo.

Intervención de la autoridad: Es la presencia de un efectivo de la Policía Nacional del Perú, fiscal provincial, notario público, auditor o inspector de la empresa de auditoría e insectoría que fiscaliza a SEAL que certifique la situación encontrada. Tratándose de anexos y caseríos se aceptarán también la verificación efectuada por el gobernador o juez de paz.

JARU: Tribunal Administrativo del OSINERGMIN que cuenta con plena autonomía funcional y actúa como segunda y última instancia administrativa en los procedimientos de reclamo; asimismo resuelve las quejas y las medidas cautelares que se le planteen.

Libro: Es un grupo de suministros del mismo tipo y cercanos entre sí, con el fin de hacer más eficiente las lecturas y/o reparto de recibos en campo. Los libros pueden ser de Suministros Gran Industria y Suministros Comunes

Medidor totalizador: Equipo registrador de energía eléctrica, que es instalado al inicio de un circuito principal de distribución y que va a registrar el total de energía distribuida mismo resuelve las quejas y las medidas cautelares que se le planteen

Mantenimiento: Cambio del sistema de medición en su totalidad o partes constitutivas, que puede darse por deterioro, por estar en mal estado, por medidor robado, por caducidad, entre otros.

Normalización: Corrección de las condiciones del suministro que se encuentran fuera de los estándares establecidos por la normatividad vigente.

Nuevo suministro: Instalación nueva que permite la alimentación de la energía eléctrica en forma segura desde

Parámetros de Facturación: Valores que se ingresan al sistema informático comercial, y que son necesarios para la facturación, los cuales comprenden los pliegos tarifarios, cargos por reposición y mantenimiento, cuotas de alumbrado público, tasas de interés, cronograma de facturación, tipo de sistema eléctrico, sector típico, calendario de días no hábiles para facturación, entre otros.

Padrón de suministros: Es un listado de suministros en formato digital de una o varias Zonas de Facturación. En dicho listado se muestran como datos el Número de Contrato de Suministro, la Zona, Libro, Hoja, NIM del medidor, Nombre del usuario, Dirección, Tarifa, Rangos de Lectura, entre otros.

Parámetros de Conexión: Son los datos del sistema de medición tales como tipo de medidor, nivel de tensión, número de fases, número de hilos del medidor, potencia contratada, entre otros, de los cuales depende el cargo por reposición y mantenimiento a facturarse al usuario.

Pliego tarifario: Documento que contiene los precios regulados de potencia y energía así como el cargo fijo a aplicarse en la facturación por venta de electricidad a usuarios finales.

Reposición y Mantenimiento: Relación de cargos a facturar al cliente final para la reposición y mantenimiento del equipo de medición.

El punto de entrega hasta el medidor.

Quejas: Por negativa a aplicar el silencio administrativo positivo; Por denegatoria a conceder el recurso de apelación; Por facturar deuda materia de reclamo; Por corte del servicio estando en reclamo; Otros;

Recibo: Documento emitido por la empresa por la venta y suministro de energía eléctrica, y que contiene información relacionada a dicho servicio, según normativa vigente.

Reposición y Mantenimiento: Relación de cargos a facturar al cliente final para la reposición y mantenimiento del equipo de medición.

Reclamo: Acción del usuario, titular de un suministro o tercero con legítimo interés realizada ante SEAL con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación del servicio público de electricidad.

Reclamante: Titular del suministro, usuario o tercero con legítimo interés que presenta un reclamo de conformidad con lo establecido en la presente Directiva

Re conexiones: Activación del servicio de electricidad en el suministro del cliente pasado el tiempo de corte solicitado

Retiro de los conductores clandestinos: Es el aislamiento de la red con cinta auto vulcanizante y cinta aislante

Ruta: Es la Zona, Libro y Hoja de un Suministro de energía eléctrica.

Suministro: Servicio eléctrico suministrado por SEAL a un Usuario, conjunto de usuarios o a una Instalación Eléctrica, de acuerdo a características técnicas y comerciales establecidas e identificadas mediante un Número de Contrato de Suministro dado por SEAL. Se subdividen en los tipos de Suministro Gran Industria y Suministro Común.

Suministro Común: Está conformado por los suministros de Clientes Comunes, suministros Totalizadores de Subestaciones Eléctricas de Distribución (S.E.D.) y suministros Totalizadores de Alumbrado Público de S.E.D.

Suministro de Gran Industria: Está conformado por los suministros de Grandes Clientes, suministros de Clientes Libres y Suministros en Subestaciones Eléctricas de Transformación (S.E.T.).

Solicitud: Documento ó manifestación verbal del cliente, usuario o tercero con legítimo interés que pide la atención de alguna necesidad relacionada al servicio brindado por SEAL. Pueden llegar por diferentes medios:

Telefónico y/o escrito

Sistema Informático Comercial: Sistema informático en el que se registran todas las actividades del proceso comercial.

Sistema de medición: Conjunto de componentes e instalaciones necesarias para prestación del servicio eléctrico, y que está comprendido desde el punto de entrega hasta los bornes de salida del contador de energía. Está compuesta, principalmente, por el empalme, la acometida la caja de protección el sistema de protección / seccionamiento, y el sistema de medición; pudiendo ser partes de ésta las sub-acometidas y las cajas de toma o control.

Titular del suministro: Personal natural o jurídica que tiene suscrito un contrato de suministro del servicio público de electricidad con SEAL y cuyo nombre aparece en los recibos de servicio.

Tercero con legítimo interés: Persona que, sin tener la calidad de titular de un suministro o de usuario del servicio público de electricidad, tiene interés en obtener un pronunciamiento de SEAL o de la JARU, por considerar que se le está vulnerando un derecho relacionado con la prestación de dichos servicios.

Usuario: Persona natural o jurídica que utiliza el servicio de electricidad brindado por SEAL.

Zona de Facturación: Grupo de Libros cercanos entre sí. Una Zona de Facturación puede contener Suministros de Gran Industria y Suministros Comunes.

4.5 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

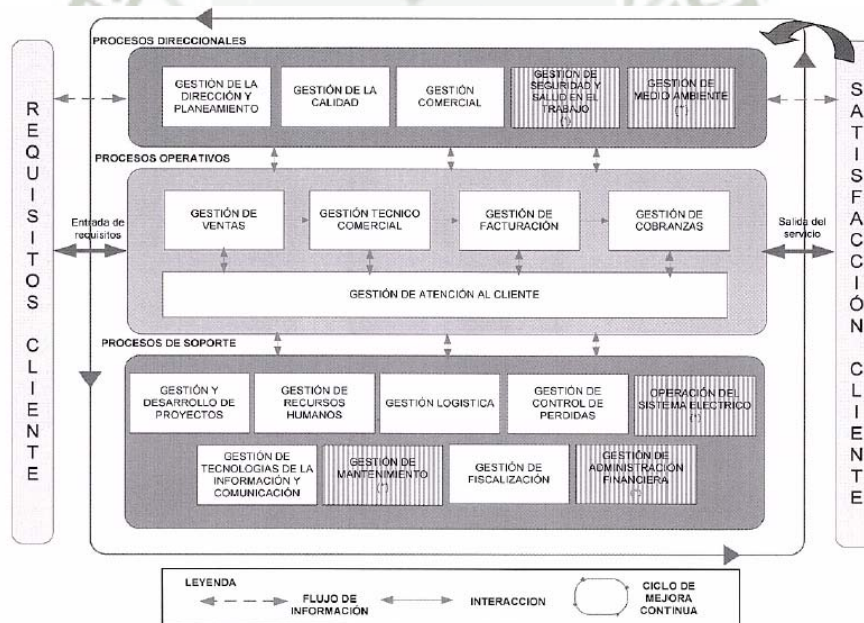
4.5.1 Declaración de la Política

La propuesta de política de calidad para Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. es la siguiente:

“En la Empresa nos comprometemos a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de nuestros clientes, cumpliendo la normatividad vigente, gestionando el desarrollo permanente de las competencias de nuestros trabajadores, la mejora continua de los procesos y la innovación tecnológica, dentro del marco de la calidad, seguridad, respeto al medio ambiente y responsabilidad social.”

4.6 INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS

A continuación indicamos el mapa de procesos de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.



4.7 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.7.1 Requisitos Generales

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. deberá establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como medio

para cumplir la Política de Gestión de la Calidad propuesta y lograr los objetivos establecidos dentro del alcance del SGC y mejorar continuamente su eficacia, tal y de acuerdo a los requisitos de las Normas Internacionales declaradas.

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. Subcontrata externamente procesos que pudieran afectar la conformidad del producto de acuerdo con los requisitos, los cuales son identificados y controlados por las unidades orgánicas que los contratan o administran dentro de la Empresa.

4.7.2 Requisitos de la Documentación

4.7.2.1 Generalidades

El SGC está basado en una estructura documentaria la cual está dirigida al establecimiento y mantenimiento de procedimientos, instrucciones de trabajo y registros.

Entre los documentos del SGC tenemos:

1) Política del SGC

Su distribución es controlada, existen publicaciones al interior de la organización para su difusión.

2) Objetivos (Metas)

Cada 4 años, el directorio de la empresa aprueba el Plan Estratégico, la misma que contiene los Objetivos Estratégicos, las Estrategias, Objetivos Específicos y contiene los indicadores y metas.

3) Manual del SGC

Su distribución está controlada de acuerdo a lo descrito en el acápite 7.

4) Manual de Procedimientos Generales del SGC:

Considera las normas de aplicación general, requeridas por el SGC relativas a las actividades necesarias para la administración del Sistema en cada una de las Sedes.

5) Manuales Generales y Manuales de Proceso de cada área.

Consideran las normas de organización y funciones, documentos de soporte, procedimientos e instrucciones de trabajo propios de

cada área, así como los necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

El detalle de los procedimientos e instrucciones del Sistema está determinado por la complejidad de las actividades y procesos, la interacción de los mismos, así como la competencia de su personal para desempeñar dichas actividades y procesos.

6) Cartillas:

Son documentos complementarios a los procedimientos e instrucciones de trabajo, el contenido y control deberá ser controlado.

7) Registros:

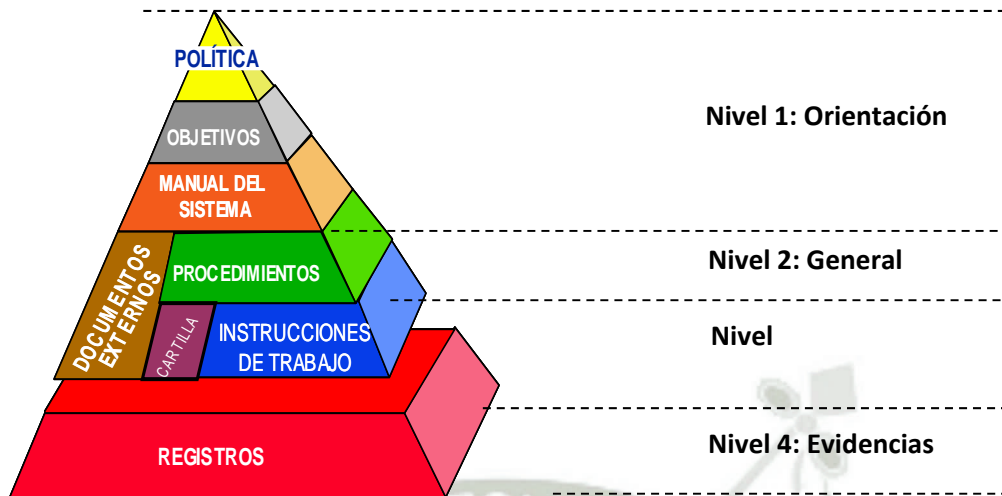
Los registros han sido definidos y están documentados en todas las áreas del SGC de las Sedes. Su control está dado de acuerdo a lo descrito en el acápite 6.1.2.4 de la norma ISO 9001-2008.

8) Documentos Externos:

Son documentos de procedencia externa que apoyan el funcionamiento del Sistema, de carácter mandatorio para su aplicación directa o para ser usadas como referencia en algunas actividades. Por ejemplo normativas legales, reglamentaciones, guías.

Su distribución está controlada de acuerdo a lo descrito en el acápite 6.1.2.3 de la norma ISO 9001-2008.

La documentación del Sistema de Calidad se basa en la siguiente pirámide, la cual establece la jerarquía de sus documentos:



4.7.2.2 Manual del SGC

Es un documento único en Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. en el cual se describe la política, el alcance y los aspectos del SGC, los cuales están referidos en los documentos normativos.

Dentro de la estructura jerárquica de documentos, este manual constituye uno de los principales documentos del SGC (Primer nivel) en Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

4.7.2.3 Control de los documentos

Se han establecido procedimientos para controlar todos los documentos normativos relacionados con los requisitos del SGC. Estos documentos son elaborados, revisados y aprobados por personal autorizado antes de su distribución.

4.7.2.4 Control de los registros

Los registros son debidamente llenados y aprobados por los responsables especificados en los mismos. Cada unidad orgánica asegura que los registros se conserven en condiciones que minimicen los riesgos de daños o pérdidas, así como se conserven en lugares que garanticen el fácil acceso para su revisión y/o evaluación, y evidenciar así la

conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SGC de la organización.

Los Registros pertinentes de los proveedores son archivados por las Áreas que así lo requieren.

4.7.3 Responsabilidad de la dirección

4.7.3.1 Compromiso de la Dirección

La Presidencia define la Política del SGC haciendo explícito su compromiso dentro de la Organización, para lo cual se han establecido controles y mecanismos para su difusión, implantación y mantenimiento en Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. Igualmente, realiza las revisiones del SGC por la dirección y asegura la disponibilidad de recursos a través de la planificación necesaria.

4.7.3.2 Enfoque al cliente y partes interesadas

La Alta Dirección debe asegurarse de que se determinan los requisitos del cliente y se cumplen, con el propósito de aumentar la Satisfacción del Cliente.

Es importante como nos aseguramos que entendemos las necesidades de nuestros clientes.

4.7.3.3 Política del SGC

Es compromiso de los Directores y el Responsable del SGC, verificar la comunicación, implantación y mantenimiento de esta Política de manera que los conceptos necesarios para su práctica sean conocidos, entendidos y utilizados por todo el personal de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. La política se difunde a todo el personal y a las partes interesadas dentro de lugar de trabajo. La Política se encuentra disponible al público a través del área de Relaciones Públicas.

La Política del SGC es revisada periódicamente a través del sistema de Revisión por la Dirección.

4.7.4 Planificación

Planificar significa definir las acciones a seguir para alcanzar determinados objetivos.

La ALTA DIRECCIÓN debe asegurarse de que los Objetivos de la Calidad, incluso los necesarios para cumplir los requisitos del producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los Objetivos de la Calidad deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad. La Alta Dirección debe asegurarse de que la Planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos Generales de esta Norma, así, como los Objetivos de la calidad y que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican y realizan cambios en el mismo.

4.7.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.7.5.1 Responsabilidad y autoridad

La Presidencia ha definido la estructura organizativa en un organigrama (**Anexo 1**), donde se muestran todas las Gerencias, las cuales se relacionan entre sí para la planificación, ejecución, control y mejoramiento de los procesos.

Las normas de organización y funciones, establecen los objetivos de los cargos, funciones y autoridad del personal que dirige, efectúa o verifica actividades que inciden en el SGC. Adicionalmente, responsabilidades más específicas y la interrelación con otros cargos, se encuentran documentadas en los procedimientos e instructivos del SGC.

Cuando los procedimientos de una Sede aplican a otra, esta podrá utilizar el documento como propio, aunque el nombre del cargo del personal que ejecuta la acción varíe de acuerdo a su realidad, siempre y cuando esta labor este considerada dentro de sus funciones.

Asimismo, están descritas las responsabilidades del personal para identificar y registrar cualquier problema relativo al producto, proceso y el SGC, de tal manera que se puedan iniciar, recomendar o dar soluciones a los problemas a través de los canales establecidos, y luego verificar la puesta en práctica de dichas soluciones.

4.7.5.2 Representante de la dirección

El Presidente en nombre de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., deberá de designar a un Representante de la Dirección (RED), con autoridad para la administración, revisión y mantenimiento del SGC.

4.7.5.3 Comunicación interna y externa-Participación y consulta

Para que la información relevante al SGC sea comunicada adecuadamente, la empresa deberá establecer diferentes mecanismos e instancias, tales como:

- Reuniones periódicas de las Gerencias con el personal.
- Pizarras a las cuales tiene acceso el personal de cada área.
- Vitrinas, administradas por el área de Recursos Humanos, a las cuales tiene acceso todo el personal de la Empresa y terceros.
- Publicaciones, distribuidas periódicamente a todo el personal.
- Correo electrónico, actas de reunión.

También se debe establecer un procedimiento para atender las comunicaciones relevantes de las partes interesadas, las que serán respondidas por funcionarios autorizados de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. y asimismo, contiene los lineamientos para la Participación y Consulta a los trabajadores y otras partes interesadas.

4.7.5.4 Revisión por la dirección

La Alta Dirección (5.6.1) debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora para:

- Asegurar la continua consistencia adecuación y efectividad del SGC.
- Visualizar oportunidades para mejora
- Determinar la necesidad de cambios
- Revisar la política de Calidad
- Monitorear los objetivos
- Generar y mantener registros de las revisiones

4.7.6 Gestión de los Recursos

4.7.6.1 Provisión de los recursos

La Alta Dirección deberá comprometerse a proporcionar los recursos materiales y humanos apropiados y ofrecer la capacitación requerida para el mejor desempeño de las funciones y actividades, así como proveer los medios necesarios para la aplicación, verificación y control de la gestión del SGC.

4.7.6.2 Recursos humanos

La base fundamental de la calidad es la Capacitación. Por muy bueno que sea el Sistema de Gestión de la Calidad que nosotros implementemos, si el personal no está suficientemente capacitado el sistema no funcionará. La capacitación debe cubrir dos aspectos:

- Por un lado es necesario que el personal de todos los niveles de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. tenga los conocimientos y el entrenamiento adecuados para realizar su propia tarea, conociendo a fondo los procedimientos fijados para su área de trabajo.
- Y por otro lado, es necesario capacitar y entrenar al personal en el conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y su propio rol dentro del mismo.

Se debe preparar un Plan de capacitación para cubrir estas necesidades. El personal que realice trabajos que puedan afectar la calidad del producto debe ser competente en cuanto a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

4.7.6.3 Infraestructura

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, equipo para los procesos (hardware y software) y servicios de apoyo como transporte y comunicación.

4.7.6.4 Ambiente de Trabajo

Para lograr la conformidad con respecto a los requisitos del SGC, la organización ha implementado en las diferentes áreas de trabajo lo siguiente:

- a) Condiciones de seguridad y salud, para lo cual se tienen definidos una estructura de seguridad y un Reglamento interno de seguridad industrial orientado a la prevención de riesgos.
- b) Condiciones ambientales del trabajo, según las exigencias de las actividades que se desarrollen en cada área.

4.7.7 Realización del producto y control operacional

4.7.7.1 Planificación de la realización del producto

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del Producto, en forma coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.7.8 Procesos relacionados con el cliente y partes interesadas

4.7.8.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto (7.2.1 ISO 9001)

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A de establecer los Requisitos (7.2.1) relacionados con el Producto. Además, Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. Debe revisar los requisitos (7.2.2) relacionados con el Producto antes de comprometerse a proveer un producto al Cliente.

Además, debe asegurarse de que:

- Están definidos los requisitos del producto.
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- Y debe tener la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Ante estos resultados deben mantenerse registros de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando los clientes no proporcionen los requisitos en forma documentada, Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. debe confirmar estos con el cliente antes de su aceptación Y cuando los requisitos del Producto cambien, Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de tales modificaciones.

También debe establecer disposiciones para la Comunicación con el Cliente (7.2.3), con respecto a la información sobre el Producto, consultas, atención de pedidos y recepción de quejas.

4.7.8.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto (7.2.2 ISO 9001)

La organización revisa los requisitos de los clientes con respecto a los requisitos de la organización y le ofrece un conjunto de bienes y servicios que responda a sus necesidades, el cual es operado a través de un conjunto de actividades.

4.7.8.3 Comunicación con el cliente (5.5.3 ISO 9001)

Debe establecer disposiciones para la Comunicación con el Cliente (7.2.3), con respecto a la información sobre el Producto, consultas, atención de pedidos y recepción de quejas.

4.7.9 Diseño y desarrollo (7.3 ISO 9001) (No aplica)

Debido a que la Empresa no realiza actividades de diseño y desarrollo para la comercialización de electricidad.

El párrafo se mantiene para efectos de la numeración de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

4.7.10 Compras (7.4 ISO 9001)

Las compras realizadas para las Sedes de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. Son efectuadas bajo los requisitos establecidos e indicados en cada orden de compra.

Las órdenes de compra incluyen los datos y requisitos adecuados, que describen claramente los productos que se requieran asegurando que el proveedor suministre correctamente lo solicitado. Estas son revisadas y aprobadas para comprobar la conformidad con las especificaciones y cualquier otro dato técnico importante para el cumplimiento de estos requisitos.

Se han definido mecanismos que permiten la verificación de los productos (materias primas, insumos, repuestos) comprados durante el proceso de recepción en cada área de almacenamiento.

Cuando quede establecido en el contrato, se podrá verificar los productos comprados en la empresa proveedora, para evidenciar la idoneidad de los mismos.

4.7.11 Producción y prestación del servicio

4.7.11.1 Control de la producción y de la prestación del servicio (7.5.1 ISO 9001).

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. debe determinar las actividades de seguimiento y medición a realizar, Así como los dispositivos necesarios a tal

fin, para dar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos establecidos. Los equipos utilizados para realizar mediciones y ensayos deben ser controlados y calibrados periódicamente.

También se debe medir la incertidumbre del dispositivo de medición, la cual debe ser compatible con el ensayo que se desea realizar. El equipo de medición debe:

- Calibrarse o verificarse a intervalos especificados.
- Ajustarse cuando sea necesario.
- Identificarse según el estado de calibración.
- Protegerse contra ajustes que puedan invalidar los resultados.
- Protegerse contra daños y deterioro durante el uso.

Además, Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. debe evaluar y registrar la validez de resultados de mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y verificación.

4.7.11.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (No aplica).

Debido a los diversos mecanismos de control establecidos durante el proceso de recepción de insumos, elaboración y distribución de los productos y servicios, no se requiere la validación de los procesos.

El párrafo se mantiene para efectos de la numeración de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

4.7.11.3 Identificación y trazabilidad (7.5.3 ISO 9001)

Existen procedimientos para la identificación de las materias primas, insumos, productos en proceso y productos terminados por medios adecuados, asegurando que no se usen o distribuyan inadvertidamente.

Para poder efectuar la trazabilidad del producto, cada Sede cuenta con procedimientos, que permiten una identificación de la fecha de producción y de los registros que evidencian los datos obtenidos en los controles efectuados

durante el proceso detallando el nombre del formulario y el área responsable de su generación.

4.7.11.4 Propiedad del cliente

La Empresa mantiene en custodia documentos que son propiedad de cliente y de ambos Cliente-Empresa.

4.7.11.5 Preservación del producto (7.5.5 ISO 9001)

Cada Sede ha determinado procedimientos documentados en donde se establecen las pautas a seguir para la recepción, almacenamiento, apilamiento, embalaje, conservación y entrega de materias primas, insumos, productos en proceso y productos terminados que permiten:

- a) Identificar los métodos y medios a utilizar para el embalaje, codificación y manipulación de los productos desde la etapa de recepción hasta el producto terminado.
- b) La designación de áreas de almacenamiento que preserven las características de calidad de los productos mientras estos permanezcan almacenados.
- c) La revisión periódica de las condiciones de almacenamiento y del estado de conservación de los productos. Se guardan registros de estas revisiones.
- d) La identificación correcta de los diferentes tipos de productos almacenados.
- e) Asegurar la conservación de los productos y separarlos en caso de presentar algún defecto.
- f) Asegurar la calidad del producto después de su inspección y ensayos finales hasta la entrega final.

4.7.12 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición (7.6 ISO 9001)

Cada Sede cuenta con procedimientos documentados para controlar, verificar, calibrar o realizar el mantenimiento, según sea el caso, de los equipos críticos de seguimiento y medición, dentro del alcance del SGC. Para tal efecto, se cuenta con una relación de equipos críticos definidos entre las áreas encargadas del mantenimiento y los usuarios.

Cuando por la naturaleza del equipo se requiere de un servicio de calibración o mantenimiento efectuado por un organismo externo, el área solicitante del servicio se asegura que éste sea reconocido y que los patrones que utiliza tengan la trazabilidad requerida.

La responsabilidad de la calibración, mantenimiento y verificación de los equipos de seguimiento y medición de las características del proceso, estará a cargo del laboratorio de medidores.

Cada Sede cuenta con un Plan de Calibración, Mantenimiento y Verificación de los equipos de seguimiento y medición, declarados como críticos, incluidos los realizados por entidades externas. Cuando es aplicable, cada Sede cuenta con un plan de verificación. Los registros de las calibraciones y verificaciones son mantenidos archivados adecuadamente.

Los equipos de seguimiento y medición cuentan con un registro que indica su estado de calibración. Esta identificación está definida en los procedimientos documentados de las unidades orgánicas y han sido debidamente difundidos, de tal manera que todo el personal que tiene relación con el equipo lo conozca.

De acuerdo a las mediciones que se realizan y a la exactitud requerida de las mismas, se han definido los equipos a ser usados por las Sedes asegurando que poseen la exactitud y precisión requerida para el uso al cual son destinados. Para el caso de los equipos críticos del proceso, éstos son identificados con etiquetas, donde se indica su código y fecha de calibración.

Se tienen procedimientos documentados que especifican la metodología a seguir para evaluar y documentar la validez de las mediciones tomadas con equipos fuera de calibración.

Con la finalidad de evitar desviación en las mediciones, cuando aplica se realiza la contrastación del equipo antes de su uso y existe un procedimiento interlaboratorios para asegurar la validez de las mismas.

Las inspecciones, mediciones, ensayos y calibraciones se realizan de acuerdo a las condiciones ambientales que requiere la técnica aplicada.

La incertidumbre de las mediciones es conocida en todos los equipos con los que se demuestra el cumplimiento de los requisitos especificados del producto terminado y a su vez se verifica su compatibilidad con la capacidad de medición requerida.

En caso se requiera el uso de programas informáticos para la medición de requisitos, dichos programas se verificarán, antes de su implementación, en cuanto a su capacidad para satisfacer su aplicación. Igualmente, se verificará dicha capacidad cuando sea necesario.

4.7.13 Medición, análisis y mejora (8.1 ISO 9001)

4.7.13.1 Generalidades

La organización tiene planificados e implementados procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del producto, procesos y servicios, además de mejorar continuamente la eficacia del SGC.

La organización ha identificado las técnicas estadísticas necesarias de tal manera que en las unidades donde la Sede ha considerado, se utilicen para verificar la capacidad de los procesos y las características de los productos. En los procedimientos propios de las áreas se encuentran documentados los requisitos de implementación y control.

4.7.14 Seguimiento y medición

4.7.14.1 Satisfacción del cliente y partes interesadas (8.2.1 ISO 9001)

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. contrata empresas especializadas para la medición de la satisfacción de los clientes; los resultados son desplegados a las áreas involucradas para la aplicación de las respectivas acciones de mejora.

4.7.14.2 Auditoría Interna (8.2.2 ISO 9001)

El Responsable designado por la dirección (RED) del SGC, deberá definir un procedimiento documentado de Auditorías Internas con el propósito de asegurar que las actividades del SGC se realicen conforme a los procedimientos establecidos y determinar la eficacia del Sistema.

Para cumplir con este propósito el procedimiento de Auditorías Internas contempla los Sigüientes requisitos:

- a) La programación anual de las Auditorías Internas que se realizarán en cada una de las Sedes de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. En el procedimiento se detalla el método de programación indicando las responsabilidades y criterios.

El programa de auditoría puede variar en el tiempo dependiendo de los siguientes factores:

- La repercusión que tienen las Unidades Orgánicas en la calidad de los productos.
- El grado de implantación del Sistema y los resultados obtenidos en las Auditorías Internas anteriores.
- La posibilidad de que se introduzcan nuevas actividades y/o procesos en la Sede.

- b) La planificación de la Auditoría Interna se basa en función al estado y la importancia de la actividad a auditar, los resultados de los análisis de riesgos, la importancia ambiental de las operaciones y considerando los siguientes factores:

- Los criterios de la auditoría
- El alcance de la auditoría
- La metodología a utilizar
- La selección de los auditores, los cuales deben ser independientes del área a auditar y poseer la calificación necesaria para llevar a cabo la auditoría.

Cada responsable de área auditada mantiene el informe de los resultados de la auditoría, así como los registros de la implementación y eficacia de las acciones correctivas verificadas durante ella.

4.7.14.3 Seguimiento y medición de los procesos (8.2.3 ISO 9001)

Las áreas del SGC deberán implementar procedimientos de seguimiento y/o medición de sus procesos, de modo de demostrar su capacidad de alcanzar los resultados planificados y, en caso contrario, efectuar las correcciones o acciones correctivas necesarias.

El comportamiento de los parámetros ambientales medidos y de las medidas proactivas y reactivas, es evaluado periódicamente en reuniones entre representantes de todas las áreas involucradas.

4.7.14.4 Seguimiento y medición del producto (8.2.4 ISO 9001)

Las áreas del Sistema de Calidad han implementado procedimientos de seguimiento y/o medición del producto, en las etapas apropiadas, de modo de verificar que se cumplan sus requisitos. Las evidencias de conformidad con los criterios de aceptación se mantienen en los registros respectivos.

La liberación del producto se efectúa luego de la verificación de la concordancia de los requisitos con las especificaciones, a menos que sea autorizada por el nivel pertinente.

4.7.14.5 Control del producto no conforme (8.3 ISO 9001)

Se debe definir claramente la responsabilidad para la identificación, documentación, evaluación y registro de los productos no conformes además de la autoridad para decidir su tratamiento y notificación a las funciones implicadas. Asimismo, en este procedimiento se definen los tipos de productos no conformes.

En todos los casos en que es factible, se han establecido y señalado zonas para ubicar los productos no conformes. En caso de que algún producto no conforme sea reprocesado, se considerará como un producto que recién ingresa, para efecto de los análisis respectivos.

Por la naturaleza de nuestro proceso, sólo se considera producto no conforme al producto terminado que no cumple por lo menos, con una de sus especificaciones. Cualquier desviación que se produzca durante el proceso se corregirá de acuerdo a lo establecido para tales fines, de modo tal que el producto terminado cumpla con las especificaciones.

Se debe establecer procedimientos para identificar los posibles accidentes y situaciones de emergencia y responder a ellas así como prevenir y reducir los impactos ambientales y riesgos de seguridad y salud ocupacional asociados, así mismo se cuenta con una brigada preparada para hacer frente a situaciones de emergencia.

Luego de cualquier simulacro, accidente o emergencia real, será realizada una evaluación de la eficacia de respuesta de los procedimientos. Si es necesario, estos procedimientos serán modificados.

4.7.14.6 Análisis de datos (8.4 ISO 9001)

La organización determina, recopila y analiza los datos para asegurar la idoneidad y eficacia del SGC, evaluando las oportunidades de mejora continua.

El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción de los clientes, conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos y productos así como la información de sus proveedores.

4.7.14.7 Mejora continua (8.1 ISO 9001)

La empresa ha establecido una serie de mecanismos para mejorar continuamente la eficacia de su SGC, a través del uso de:

- La Política del SGC, la cual es modificada de ser necesario durante la Revisión por la Dirección y/o por lineamientos de la Presidencia.
- Las metas, las cuales son definidas anualmente con el propósito de cumplir con la Política del SGC.
- Los resultados de las Auditorias.
- Análisis de datos, haciendo uso de indicadores de gestión.
- Acciones Correctivas.
- Acciones Preventivas.
- Revisión por la Dirección.

Para lograr las metas, se ha establecido y mantiene programas que incluyen la asignación de responsabilidades, los medios y los plazos en que han de ser alcanzados.

4.7.14.8 Acción Correctiva (8.5.2 ISO 9001)

El Responsable del SGC de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. deberá definir un procedimiento documentado, para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de evitar la ocurrencia de no conformidades potenciales y la recurrencia de no conformidades reales.

4.7.14.9 Acción preventiva (8.5.3 ISO 9001)

El Responsable del SGC (RED) de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. deberá definir un procedimiento documentado, para eliminar la causa de no conformidades potenciales con el objeto de prevenir su ocurrencia.

El Responsable del SGC de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. deberá revisar periódicamente las acciones correctivas y acciones preventivas generadas; esta información sirve como base para la Revisión del SGC por la Dirección.

4.7.15 Control del manual

El presente Manual establece lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad para cumplir con los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001: 2007 de tal manera que permite a cada Sede de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. la implementación y mantenimiento de su Sistema.

4.7.15.1 Distribución

La distribución del presente Manual deberá ser a través del Intranet de la Empresa, y en caso se requiera, el RED podrá distribuir copias controladas a las personas que lo requieran. Copias no controladas podrán ser emitidas en casos especiales, siempre y cuando se designe claramente mediante el sello de "Documento No Controlado". Las copias no controladas no requieren ser actualizadas o retiradas en caso de sufrir alguna modificación.

4.7.15.2 Cambios

El presente Manual será revisado periódicamente, al menos una vez al año, oportunidad en la cual se cambiará la versión si se requieren modificaciones.

Los cambios se identifican con una línea vertical al lado derecho de la modificación y el número de versión se encuentra en el encabezado del documento.

4.8 PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS COMERCIALES

De acuerdo al mapa de procesos descrita en el capítulo IV se tiene los siguientes:

4.8.1. Procesos Direccionales

Estos procesos gestionan la forma en que se toman decisiones sobre planificación, cambios, mejoras y rediseño globales en la organización.

A. **Gestión de la Dirección y Planificación**

La alta dirección de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste planifica y mantiene la integridad de su sistema de gestión de calidad a través de la política de calidad, objetivos de calidad y seguimiento de los lineamientos de la dirección.

B. **Gestión de la Calidad**

Procesos donde controlan los documentos y registros, seguimiento de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas, las auditorías internas que garanticen la sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad.

C. **Gestión Comercial**

Procesos comerciales a través de la Gerencia Comercial con procedimientos de “Medición de la satisfacción del cliente”, que establece el seguimiento de la información de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

Procedimiento de “Compra de energía” (PC-03-02) en anexo 2, que establece las pautas para asegurar el abastecimiento de la electricidad para los clientes regulados y libres.

Procedimiento de “Tarifas para la compra” (PC-03-03) en anexo 2, que establece los lineamientos para determinar los precios de barra para la compra de energía.

4.8.2 Procesos Operativos

Estos procesos son directamente vinculados al alcance del SGC, estos procesos son lo que interactúan con el cliente, la cual describiremos a continuación:

A. **Gestión de Atención al Cliente**

Son procesos que interactúan directamente con el cliente para atender sus solicitudes, reclamos, cambio de nombre, duplicado de recibo, etc.

El procedimiento de “Atención de reclamos” (PC-16-01) en el anexo 2, indica las pautas para el tratamiento de las quejas y reclamos de los clientes.

El procedimiento de “atención de solicitudes” (PC-16-01) en el anexo 2, establece disposiciones para la atención comunicación con los clientes. Asegura la comunicación con el cliente a través volantes, publicaciones sobre los requisitos para la atención de las solicitudes.

El procedimiento de “cambio de nombre” (PC-10-03) en el anexo 2, establece las actividades para otorgar el duplicado de recibo a solicitud del cliente.

B. Gestión de Ventas

Son procesos donde interactúan con el cliente para la venta de nuevos suministros de energía eléctrica.

El procedimiento de “Ventas” (PC-18-01) en el anexo 2, establece los lineamientos de las actividades para la venta de energía eléctrica con tarifa monómia a solicitud del cliente.

C. Gestión Técnico Comercial

Son los procesos técnicos que posee la gestión Comercial para la atención de las solicitudes de los clientes como son:

- Procedimiento “Técnico Comercial” (PC-07-02) en el anexo 2, que establece las actividades operativas que derivan del proceso de ventas, considerando las inspecciones, ejecución y supervisión de la venta de nuevo suministro, servicios temporales, cambio de tarifa o potencia, reinstalación y reubicación del medidor.
- Procedimiento de “Operaciones” (PC-07-03) en el anexo 2, que establece las actividades operativas que derivan del análisis del control de pérdidas para la identificación de hurto de energía, la regulación de los trabajos hechos por emergencia, intervención de conexiones clandestinas y mantenimiento de sistemas de medición.
- Procedimiento de “Análisis de Perdidas por Hurto de Energía” (PC 17-01), que establece el procedimiento en las intervenciones de control de perdida que se realizan en campo.

D. Gestión de Facturación

Son los procesos donde se realizan la facturación de todos los clientes ya sean con tarifa monomia o binomia de toda la concesión de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

El procedimiento de “Facturación” (PC-14-01) describe las actividades de planificación, lectura de medidores, cálculos, impresión de recibos y el reparto de los mismos.

E. Gestión de Cobranza

Son los procesos donde se efectúa la recaudación y cobranza de todos los servicios que realiza Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

Deberá contener el procedimiento de “Cobranza”, establece los lineamientos para el control de cobranza por la venta de energía eléctrica y otros servicios relacionados.

Así como también el procedimiento de “Cobranza y créditos para el tratamiento de los clientes y ex clientes morosos”, que establece los lineamientos para el financiamiento de la deuda de los clientes y ex clientes morosos.

4.8.3 Procesos de Soporte

Son aquellos procesos que aportan información y recursos a los procesos operativos para su desarrollo como son los siguientes:

- Gestión de Proyectos
- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión Logística
- Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

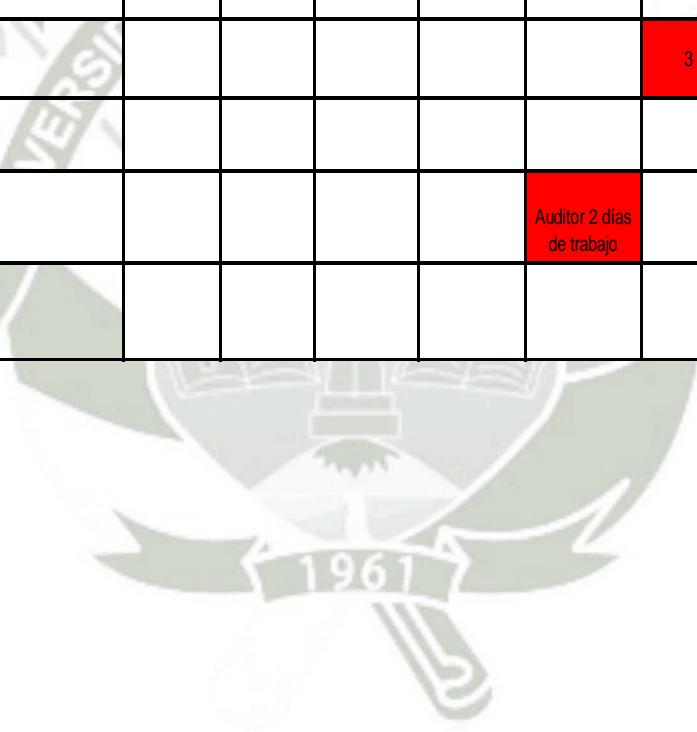
4.9 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION DE SISTEMA ISO 9001-2008.

Se considerado las siguientes actividades que se muestra en el cuadro siguiente considerando los tiempos de implementación.

PROPUESTA DE CRONOGRAMA DE IMPLMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	ETAPA	Año 2011											
		Mes1	Mes2	Mes3	Mes4	Mes5	Mes6	Mes7	Mes8	Mes9	Mes 10	Mes11	Mes 12
I	Fase de Capacitación I												
	Sensibilización a la alta dirección sobre Sistemas de Gestión de Calidad	4 horas en una sesión											
	Interpretación de la Norma ISO 9001:2008, Incluye Taller aplicativo para el mejor entendimiento de los requisitos de la norma (Tres cursos de 08 horas c/u)	Tres días continuos											
	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008. Manual de Calidad, Procedimientos, Instrucciones y Registros, como controlar su elaboración modificaciones y distribución (tres cursos de 08 horas)	Tres días continuos											
II	Fase de Capacitación II												
	Capacitación de los Procedimientos de Control de Documentos y Procedimiento de Control de Registros, Capacitación para Gestionar los Productos No Conformes, Capacitación para Generar y trabajar las Solicitudes de Acción Correctiva y Acción Preventiva, C			2 días Continuos									
III	Fase Capacitación III												
	Capacitación para los Procedimientos y/o Instructivos específicos, Capacitación de los Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad en el trabajo diario (tiempo de acuerdo a los documentos elaborados).				Tiempo de acuerdo a los documentos elaborados								

Nº														
IV	Fase de Capacitación IV													
	Formación de Auditores Internos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 (02 cursos de 16 horas c/u)						Cuatro días continuos							
	Diseño del Sistema de gestión de la Calidad	2	Meses											
	Desarrollo Documental		3	Meses										
	Implementación del Sistema		5 Meses											
	Revisión de la Implementación y Ajuste al Sistema de gestión													
	Etapa 1: Revisión de la Implementación posterior a la Auditoria								3	Meses	(Etapa 1)			
	Etapa2: revisión de la implementación posterior a la Pre- Auditoria										3	Meses	(Etapa 2)	
	Auditoría interna por parte de la empresa consultora del Sistema de Gestión de Calidad							Auditor 2 días de trabajo						
	Pre- Auditoria por parte de la Empresa Consultora del sistema de Gestión de Calidad										Auditor 2 días de trabajo			

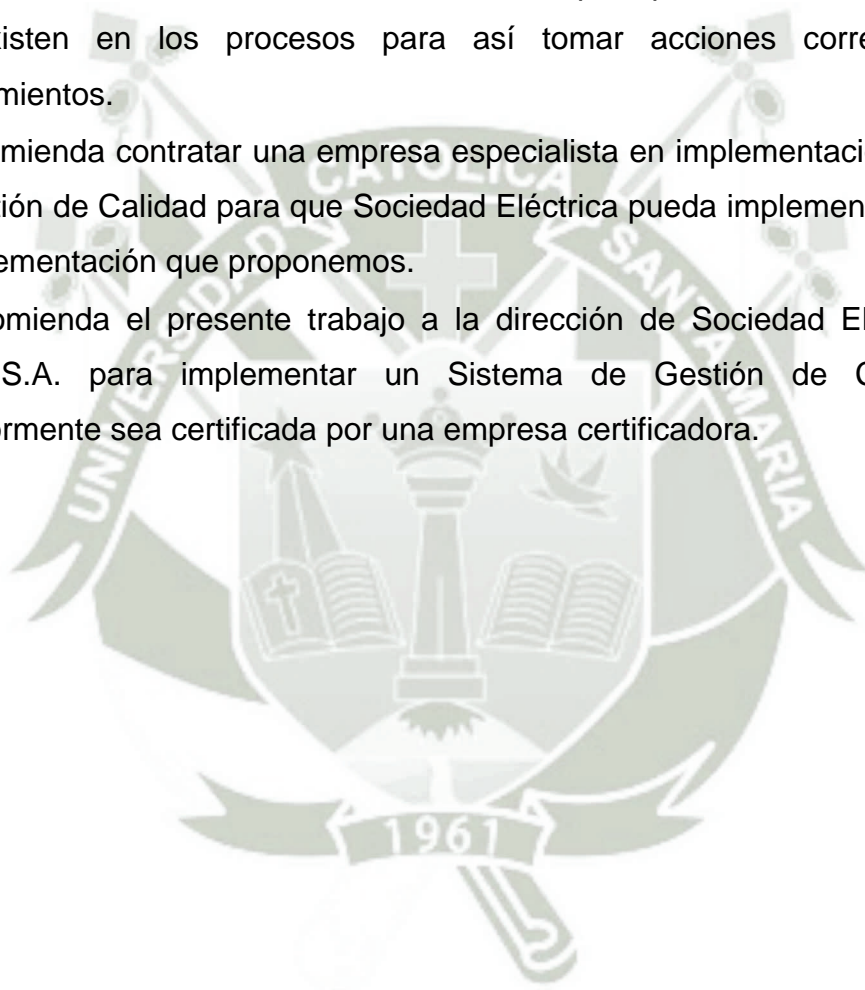


CONCLUSIONES

- Si es posible implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 en Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. a los procesos comerciales como un inicio y posteriormente a las demás áreas de la empresa siempre que exista el compromiso de la alta dirección para la ejecución de la implementación así como también de todos los trabajadores que integran la empresa.
- Esta implementación permitirá a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. ser una empresa competitiva que le permitirá diferenciarse con las demás empresas del holding del ámbito del FONAFE, ya que el mercado se esta desregularizando cumpliendo con las exigencias de sus clientes, para ello se debe de realizar una capacitación a todos los trabajadores, directores, proveedores, etc. para que estén involucrados en la implementación de este Sistema de Gestión de la Calidad.
- Al implementar este Sistema de Gestión de la Calidad Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. permitirá estandarizar todos sus procedimientos e instructivos para que sea aplicado por toda la empresa fomentando una mejora continua de estos procedimientos que permitirá reducir costos, crear una cultura de servicio.
- La implementación de este Sistema de Gestión de Calidad se ha considerado 12 meses para la implementación con sus diferentes actividades para que posteriormente sea certificada por una empresa certificadora de ISO 9001-2008.
- Al estandarizar los procedimientos comerciales se ejecutadora en toda la concesión de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. eso permitirá optimizar nuestros recursos y materiales que se requieren para realizar dichas actividades.

RECOMENDACIONES

- Al realizar un análisis de los procedimientos de los diferentes procesos de la empresa se ha encontrado varias actividades que no cuentan con los procedimientos por lo que se recomienda implementarlos ya que este sistema inicialmente abarca los procesos comerciales que posteriormente se realizara a toda la empresa.
- Es importante la capacitación continua de los trabajadores para que este Sistema de Gestión de Calidad sea sostenible en el tiempo.
- Se recomienda realizar las auditorias continuas para poder detectar las deficiencias que existen en los procesos para así tomar acciones correctivas de los procedimientos.
- Se recomienda contratar una empresa especialista en implementación de Sistemas de Gestión de Calidad para que Sociedad Eléctrica pueda implementar en el tiempo de implementación que proponemos.
- Se recomienda el presente trabajo a la dirección de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. para implementar un Sistema de Gestión de Calidad y que posteriormente sea certificada por una empresa certificadora.



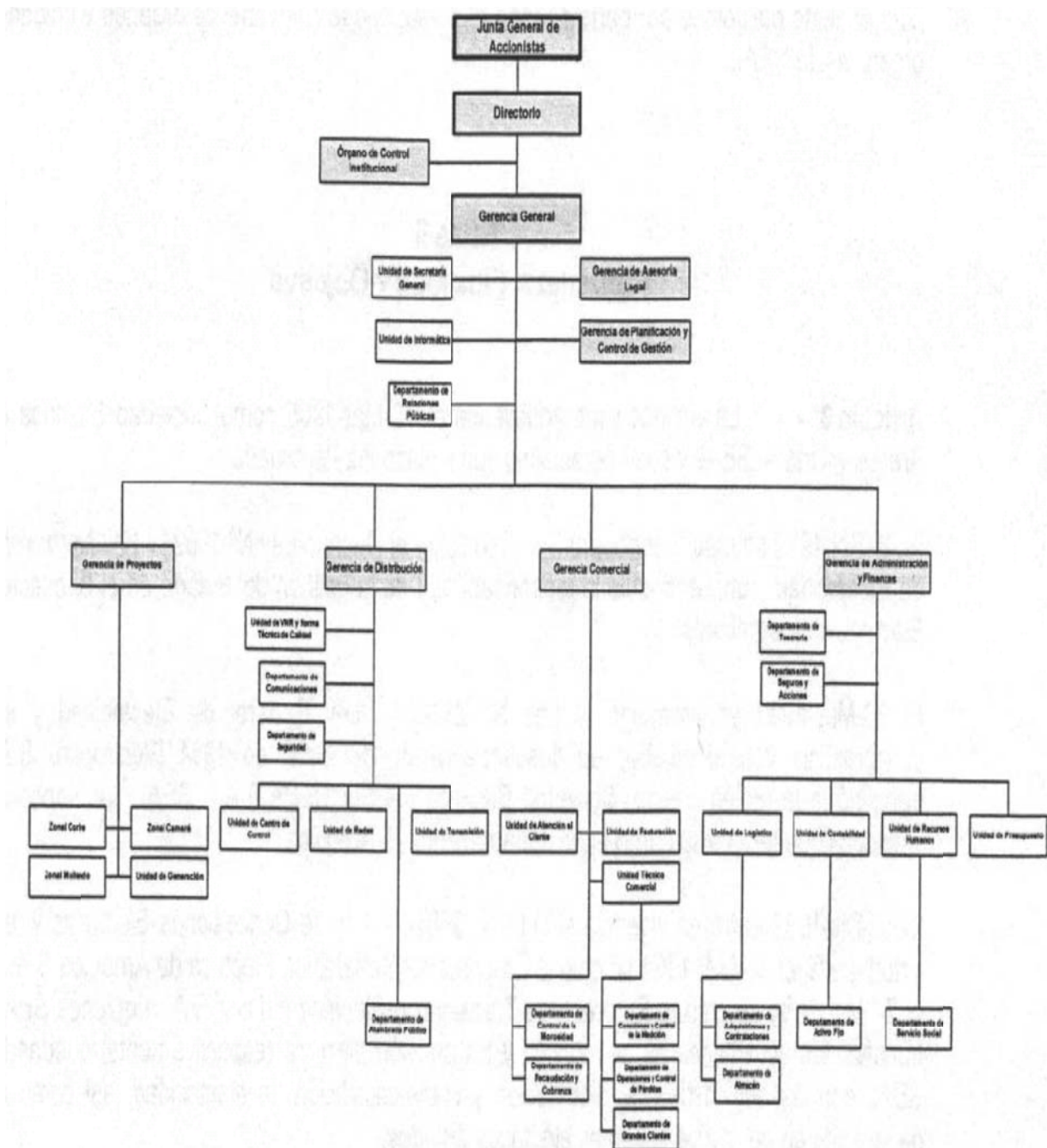
BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE PAQUE, Andrea y MONSALVE NARANJO, Diana Patricia. Documentación de la norma ISO 9001-2008 en la empresa de Ingenieros Civiles Asociados MGE. Pereira. 2010. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial). Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial.
- CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general a la administración. Bogotá: MC Graw-Hill. 1981.
- COLQUE, V. Metodología de la Investigación Contable. Kuumi Ediciones. Arequipa. 2006.
- CUARTAS AGUIRRE, Fernando. Salarios: Aspectos a considerar en su administración y manejo. Pereira: Rcopy, 1995.
- HERNANDEZ, R. y Coautores. Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Mc Graw Hill Interamericana. México. 2004.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. Quinta actualización. ICONTEC: Bogotá, 2002.
- KUME, Hitoshi. Herramientas Estadísticas básicas para el mejoramiento de la Calidad. Grupo Editorial Norma.
- SABINO, Carlos A. El proceso de la investigación. Bogotá: El Cid, 1976.
- SENLLE, Andrés y STOLL, Guillermo. Calidad Total y normalización: ISO 9000, las normas para la calidad en la práctica. Barcelona: Gestión 2000, 2009. 191p.
- SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión – Teoría y Metodología. 3R Editores.
- TABLA GUEVARA, Guillermo. Guía para implementar la Norma ISO 9000, para empresas de todo tipo y tamaño. Mc Graw Hill



Anexo 1: ORGANIGRAMA

En este anexo se encuentra el organigrama de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.



ANEXO 2: PROCEDIMIENTOS COMERCIALES

PROCEDIMIENTOS DE GESTION COMERCIAL

PC-03-02 PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE ENERGÍA

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades a seguir para asegurar el abastecimiento de electricidad del mercado regulado y a los clientes libres.

2. ALCANCE:

Es de aplicación a todas las modalidades de compra de energía

3. BASE LEGAL:

- 3.1. Ley para asegurar el desarrollo eficiente de la generación eléctrica y sus modificaciones.
- 3.2. Reglamento de Licitaciones del Suministro de Electricidad y sus modificaciones.
- 3.3. Ley de Concesiones Eléctricas y sus modificaciones.
- 3.4. Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas y sus modificaciones.

4. REFERENCIAS:

No aplica

5. DEFINICIONES:

5.1 COES

El Comité de Operación Económica del Sistema.

5.2 Precio en Barra

Costo medio de generación y transmisión correspondientes a la inversión, operación y mantenimiento del conjunto de Sistema. Precio regulado para las ventas de energía entre generador y distribuidor.

5.3 Demanda

Demanda de potencia y/o energía eléctrica.

5.4 Distribuidor

Titular de una concesión de distribución.

5.5 Generador

Titular de una concesión o autorización de generación.

5.6 Licitación

Proceso de concurso público para el suministro de electricidad en condiciones de competencia, que posibilitará la suscripción de contratos con las características que se señalan en la Ley para asegurar el desarrollo eficiente de la generación eléctrica.

5.7 SEIN

Sistema Eléctrico Interconectado Nacional.

5.8 Contrato de Suministro

Contrato resultante del proceso de licitación, suscrito entre el Adjudicatario y el Licitante.

5.9 Demanda Contratada

Es la potencia expresada en MW que el Adjudicatario suministra al Distribuidor durante el Plazo Contractual, conforme a lo establecido en el respectivo Contrato de Suministro.

5.10 Demanda Requerida

Es la potencia expresada en MW, respectivamente, requeridas por el licitante conforme lo establezcan las Bases.

5.11 Licitante

Distribuidor o conjunto de Distribuidores que convocan a Licitación.

5.12 OSINERGMIN

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.

5.13 HP

Hora punta.

5.14 HFP

Hora fuera de punta

6. RESPONSABILIDAD:

6.1. Gerente General:

Según el monto de la cantidad de potencia a ser contratada, el Gerente General con autonomía o con autorización del directorio, firma el “Contrato de abastecimiento” con las generadoras

6.2. Gerente Comercial:

Solicita el abastecimiento directo a las generadoras, gestiona la participación en las licitaciones

6.3. Asistente de Gerencia Comercial:

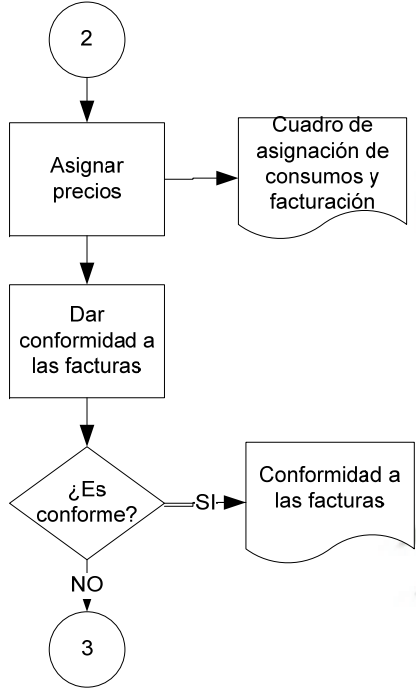
Calcula el requerimiento de energía a corto y largo plazo, calcula el consumo de un determinado periodo de tiempo, asignando la potencia y energía por empresa generadora y la aplicación de precios, Da Conformidad a las facturas y determina el margen comercial.

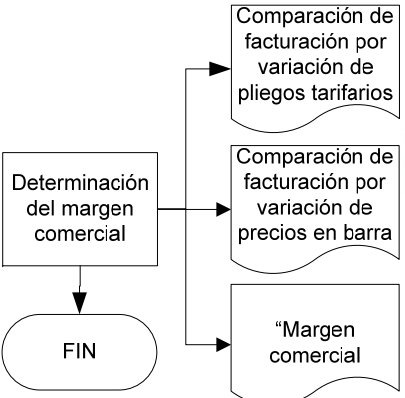
7. DESARROLLO

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Calcular requerimiento de energía] A --> B[Informe de requerimiento de energía] A --> C[Solicitar abastecimiento a generadoras] C --> D[Comunicaciones con la generadoras] C --> E{¿Es conforme?} E -- SI --> F((1)) E -- NO --> G[Solicitar participación en licitaciones] G --> H[Informe para solicitar participación en licitación] G --> I((1)) </pre>	<p align="center">7.1. Abastecimiento de energía</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calcular requerimiento de energía Calcula demanda de energía largo y corto plazo con información de proyectos de electrificación y demanda histórica emite “Informe requerimiento de energía”. Pasa a actividad 7.2.1. 	<p align="center">Asistente de Gerencia Comercial</p>	<p align="center">“Informe de requerimiento de energía”</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar abastecimiento a generadoras Solicita a generadoras abastecimiento de energía por un tiempo establecido. Verifica generadoras aceptan abastecer por el tiempo solicitado. ¿Es conforme? Si, pasa a la actividad 7.1.4. No, pasa a la actividad 7.1.3. 	<p align="center">Gerente Comercial</p>	<p align="center">“Comunicaciones con la generadoras”</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar participación en licitaciones Solicita, “Informe de participación en licitación” a G. General, autorización en participar en licitaciones de abastecimiento de acuerdo a normatividad. Seguimiento al proceso licitación hasta la adjudicación y gestiona la suscripción del contrato. Pasa a la actividad 7.1.4. 	<p align="center">Gerente Comercial</p>	<p align="center">“Informe para solicitar participación en licitación”</p>	

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD 1((1)) --> A[Suscribir contrato] A --> B[Contrato de abastecimiento] A --> C[Cálculo de consumos registrados] D[Medición en los puntos de compra] --> C C --> E[Detalle de Compra] C --> F{¿Es conforme?} F -- NO --> D F -- SI --> G[Asignar consumo de potencia y energía] H[3] --> G G --> I[Cuadro de asignación de consumos y facturación] G --> 2((2)) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suscribir contrato Según monto contratado, el G. General con autonomía o con aprobación del directorio, firma “Contrato de abastecimiento” con generadoras. 	Gerente General	“Contrato de abastecimiento”
	<p>7.2. Dar Conformidad a las facturas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cálculo de consumos registrados. Revisa data de medidores, registrada en “Medición en puntos de compra” (FM-03-03) y determina la máxima demanda y registra en “Detalle de Compra” (FM-03-04). Verifica que cuente con las mediciones ¿Es conforme? Si, pasa a la actividad 7.2.2 No, repite la actividad 7.2.1. 	Asistente de Gerencia Comercial	“Detalle de Compra” (FM-03-04)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignar consumo de potencia y energía. Asigna potencia y energía por empresa generadora según contrato. En caso de retiros sin contrato del COES, el cálculo se registra en el “Cuadro asignación consumos facturación” (FM-03-05). 	Asistente de Gerencia Comercial	“Cuadro de asignación de consumos y facturación” (FM-03-05)



ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD 2((2)) --> A[Asignar precios] A --> B[Dar conformidad a las facturas] B --> C{¿Es conforme?} C -- SI --> D[Conformidad a las facturas] C -- NO --> 3((3)) A -.-> E[Cuadro de asignación de consumos y facturación] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> Asignar precios Con las tarifas calculadas, de “Tarifas para la compra” (PC-03-03) asigna los precios por punto de compra. En caso de los retiros sin contrato del COES, coordina con las generadoras la asignación y valorización de los retiros sin contrato. Registra el “Cuadro de asignación de consumos y facturación” (FM-03-05). 	<p>Asistente de Gerencia Comercial</p>	<p>“Cuadro de asignación de consumos y facturación” (FM-03-05)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Dar Conformidad a las facturas Recepciona la factura de la generadora y verifica que el importe facturado coincida con los cálculos efectuados, como las tarifas asignadas a HP, HFP y feriados. ¿Es conforme? Si, emite la “Conformidad a las facturas” (FM-03-06) No, comunica a la generadora las diferencias encontradas y repite desde la actividad 7.2.2. 	<p>Asistente de Gerencia Comercial</p>	<p>“Conformidad a las facturas” (FM-03-06)</p>

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD A[Determinación del margen comercial] --> B(Comparación de facturación por variación de pliegos tarifarios) A --> C(Comparación de facturación por variación de precios en barra) A --> D["Margen comercial"] B --> E((FIN)) C --> E D --> E </pre>	<p align="center">7.3. Determinación del margen comercial</p> <p>Registra la información requerida en “Comparación de facturación por variación de pliegos tarifarios” (FM-03-09) y en “Comparación de facturación por variación de precios en barra” (FM-03-10), determina el “Margen comercial” (FM-03-11) y lo entrega al Gerente Comercial.</p>	<p align="center">Asistente de Gerencia Comercial</p>	<p>“Comparación de facturación por variación de pliegos tarifarios” (FM-03-09)</p> <p>“Comparación de facturación por variación de precios en barra” (FM-03-10)</p> <p>“Margen comercial” (FM-03-11)</p>

8. REGISTROS:

- Medición en los puntos de compra (FM-03-03)
- Detalle de Compra (FM-03-04)
- Cuadro de asignación de consumos y facturación (FM-03-05)
- Conformidad a las facturas de comercial (FM-03-06)
- Comparación de facturación por variación de pliegos tarifarios (FM-03-09)
- Comparación de facturación por variación de precios en barra (FM-03-10),
- Margen comercial (FM-03-11)
- Informe para solicitar participación en licitación
- Informe de requerimiento de energía
- Comunicaciones con la generadoras
- Contrato de abastecimiento

9. ANEXOS:

No aplica.



PC-03-03 PROCEDIMIENTO DE TARIFAS PARA LA COMPRA

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para determinar los precios de barra para la compra de energía.

2. ALCANCE:

Aplica al personal involucrado en las actividades de análisis, cálculo y conformidad de los precios dados por las generadoras.

3. BASE LEGAL:

Resoluciones de Fijación de Precios de Barra y peaje de conexión al sistema principal de transmisión.

4. REFERENCIAS:

No aplica

5. DEFINICIONES:

5.1 Precio en Barra

Costo medio de generación y transmisión correspondientes a la inversión, operación y mantenimiento del conjunto de Sistemas o empresas generadoras, en condiciones de eficiencia.

5.2 Precios Firmes

Corresponden a los precios de la energía y potencia que resulten de los procesos de Licitación y que no están sujetos a fijación administrativa por el regulador.

5.3 OSINERGMIN

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.

5.4 Parámetros de actualización

Valores de los indicadores macroeconómicos utilizados para la actualización de las tarifas.

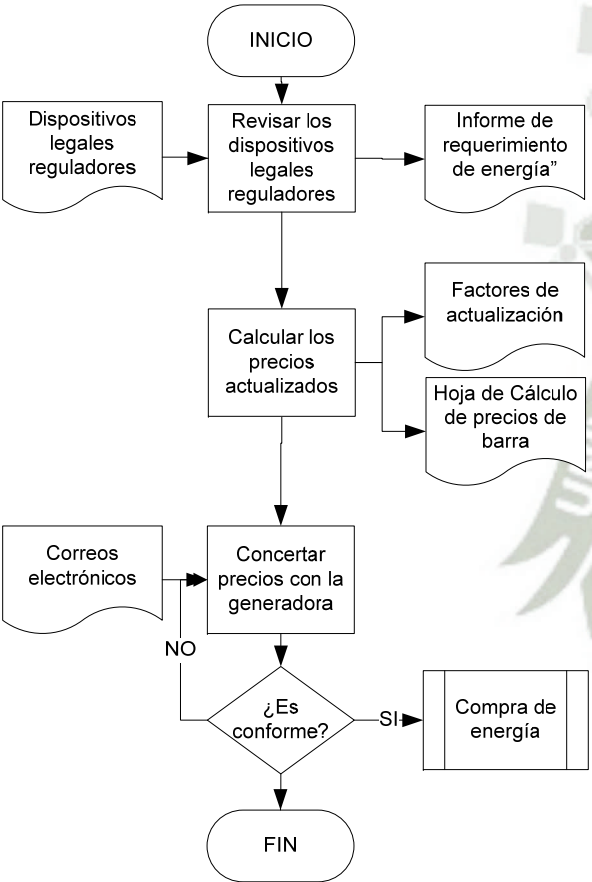
6. RESPONSABILIDAD:

6.1. Asistente de la Gerencia Comercial:

Analizar, calcular y verificar que precios comunicados por las generadoras sean conformes a la normatividad y los contratos.

7. DESARROLLO



ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Revisar los dispositivos legales reguladores] A --> B[Informe de requerimiento de energía] A --> C[Calcular los precios actualizados] C --> D[Factores de actualización] C --> E[Hoja de Cálculo de precios de barra] C --> F[Concertar precios con la generadora] F --> G{¿Es conforme?} G -- SI --> H[Compra de energía] G -- NO --> I[Correos electrónicos] I --> F G --> FIN([FIN]) </pre>	<p>7.1. Revisar dispositivos legales reguladores. Consulta publicaciones oficiales de nuevas disposiciones respecto a Precios de Barra para compra de energía y Peaje principal.</p>	<p>Asistente de la Gerencia Comercial</p>	<p>-----</p>
	<p>7.2. Calcular los precios actualizados. Calcula y registra factores de actualización de precios en barra "Factores de actualización" (FM-03-07) calcula porcentaje de variación aplicable al precio de compra en "Hoja de Cálculo de precios de barra" (FM-03-08).</p>	<p>Asistente de la Gerencia Comercial</p>	<p>"Factores de actualización" (FM-03-07) "Hoja de Cálculo precios barra" (FM-03-08)</p>
	<p>7.3. Concertar precios con la generadora Recibe de generadoras, por correo electrónico, el cálculo de tarifas para compra, verifica si hay variación en precios de barra respecto a cálculos efectuados por SEAL. Luego recibe una carta de generadoras con precios a aplicar en facturas. ¿Es conforme? Si, procede según "Compra de energía" (PC-03-02) No, comunica generadora las diferencias encontradas. Repite la actividad 7.3. Si no hay conciliación, eleva la consulta a OSINERMING quien define la tarifa.</p>	<p>Asistente de la Gerencia Comercial</p>	<p>Correo electrónico cálculo de tarifas para compra Cartas generadoras con precios aplicar en facturas</p>

8. REGISTROS:

- 8.1. Factores de actualización (FM-03-07)
- 8.2. Hoja de Cálculo de precios de barra (FM-03-08)
- 8.3. Correo electrónico cálculo de las tarifas para la compra por parte de las generadoras.
- 8.4. Cartas de las generadoras con los precios a aplicar en las facturas.

9. ANEXOS:

No aplica.



PROCEDIMIENTOS DE GESTION DE ATENCION AL CLIENTE

PC-16-01 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES

1. OBJETIVO:

Establecer y documentar las actividades para la atención de las solicitudes del cliente.

2. ALCANCE:

Aplica al personal que realiza las actividades de difusión de los servicios ofrecidos por SEAL a los clientes, y la orientación para presentar la solicitud.

3. BASE LEGAL:

3.1. Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento, y sus modificaciones.

3.2. Procedimiento para la Supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario y sus modificaciones.

4. REFERENCIAS:

4.1. Libro de observaciones

4.2. Ventas (PC-18-01).

4.3. Ventas a grandes clientes (PC-18-02)

4.4. Cambio de nombre (PC-16-03).

4.5. Duplicado de recibo (PC-16-04).

4.6. Operaciones (PC-07-03).

4.7. Reclamos (PC-16-02).

5. DEFINICIONES:

5.1. Solicitud:

Documento ó manifestación verbal del cliente, usuario o tercero con legítimo interés que pide la atención de alguna necesidad relacionada al servicio brindado por SEAL. Pueden llegar por diferentes medio:

- **Telefónico:** Atención en ventanilla, llamadas recibidas por el call center, en las que se da información acerca de los servicios, consumo u otra información. También se receptionan por este medio las solicitudes de

mantenimiento del sistema de medición, hurto de energía, hurto de medidor, inconvenientes con el alumbrado público, entre otros.

- **Escrito:** Documentos formales que llegan por ventanilla ó mesa de partes. También se consideran las solicitudes registradas en el “Libro de observaciones”

5.2. Tipos de solicitud:

- **Para la venta:** Solicitudes que involucran el pago de un presupuesto, entre estas tenemos: Venta de Nuevo suministro, Cambio de Tarifa/Potencia, Servicio temporal, Corte Definitivo, Corte temporal, Reinstalación, Reubicación del medidor.
- **Para mantenimiento:** Solicitud de mantenimiento del sistema de medición, por el que no se paga presupuesto alguno. Corresponde al procedimiento de “Operaciones” (PC-07-03).
- **Reclamos:** Solicitudes especiales por la que el cliente, usuario o tercero con legítimo interés manifiesta su disconformidad por el servicio recibido. Corresponde al procedimiento de n “Reclamos” (PC-16-02).
- **Otros:** Solicitudes de atención administrativa como cambio de nombre “Cambio de nombre” (PC-16-03), duplicado según “Duplicado de recibo” (PC-16-04).

5.3. Cliente:

Persona natural o jurídica, usuario de servicio o tercero de legítimo interés, quien solicita por medio escrito, verbal o por medio de un tercero la atención de sus requerimientos.

6. RESPONSABILIDAD:

6.1. Jefe de Atención al cliente:

Asegurarse que la información de los servicios de SEAL, en las publicaciones en papel o murales, estén actualizados. Cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

6.2. Jefe de Departamento de Grandes Clientes:

Asegurar la atención directa a los clientes regulados con tarifas binomial y a los clientes no regulados. Cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

6.3. Jefe de la Unidad Informática:

Asegurarse que la información de los servicios de SEAL estén actualizados en web de SEAL.

6.4. Encargado de atención en ventanilla y call center.

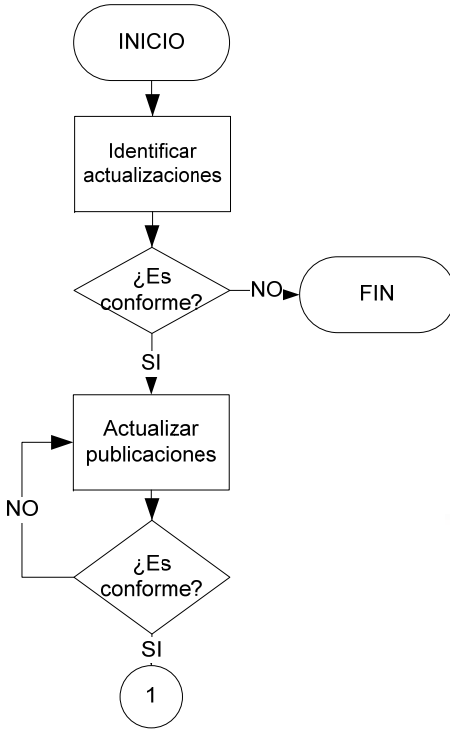
Tratar directamente con el cliente o potencial cliente, en la concesión de SEAL, y de informarle acerca del servicio que solicita. Orientarlo oportunamente en el trámite de su solicitud.

6.5. Supervisor de Grandes Clientes

Tratar directamente con el cliente o potencial cliente de tarifa binomial, e informarle acerca del servicio que solicita. Orientarlo oportunamente en el trámite de su solicitud.

7. DESARROLLO:



ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Identificar[Identificar actualizaciones] Identificar --> D1{¿Es conforme?} D1 -- NO --> FIN([FIN]) D1 -- SI --> Actualizar[Actualizar publicaciones] Actualizar --> D2{¿Es conforme?} D2 -- NO --> Actualizar D2 -- SI --> 1((1)) </pre>	<p>7.1. Identificar actualizaciones</p> <p>Revisa en los medios de comunicación nuevas disposiciones o actualizaciones referidas a los servicios que brinda SEAL; asimismo los nuevos acuerdos internos que tienen injerencia en los servicios brindados. Verifica si es necesario actualizar las publicaciones.</p> <p>¿Es conforme? Si, pasa a la actividad 7.2 No, fin.</p>	<p>Jefe de la Unidad de Atención al Cliente</p>	<p>-----</p>
	<p>7.2. Actualizar publicaciones</p> <p>Jefe de la Unidad de Atención al Cliente determina la información que tiene que ser publicada por primera vez y aquella que tiene que actualizarse. Se asegura que se preparen las publicaciones para darla a conocer al cliente. Verifica que el diseño e impresión estén acorde con lo esperado. Se asegura que la difusión sea en todas las oficinas de atención al cliente de la concesión.</p> <p>Jefe de la Unidad de Informática se asegura de actualizar las publicaciones en la web de SEAL.</p> <p>¿Es conforme? Si, pasa a la actividad 7.3. No, repite la actividad 7.2.</p>	<p>Jefe de la Unidad de Atención al Cliente</p> <p>Jefe de la Unidad de Informática</p>	<p>-----</p>

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD Start((1)) --> A[Orientar al cliente en la gestión de la solicitud] A --> B{¿Es conforme?} B -- NO --> A B -- SI --> C[Derivar la solicitud] C --> D[Ventas (PC-18-01)] C --> E[Ventas a Grandes Clientes (PC-18-02)] C --> F[Cambio de nombre (PC-16-03)] C --> G[Duplicado de recibo (PC-16-04)] C --> H[Operaciones (PC-07-03)] C --> I[Reclamos (PC-16-01)] C --> J((FIN)) </pre>	<p>7.3. Orientar al cliente en la gestión de la solicitud</p> <p>Recibe la solicitud del cliente, de manera verbal o escrita - Solicitud de Servicio - u oficio, y según lo requerido le indica los requisitos necesarios para gestionarla. Verifica si el cliente cuenta con los requisitos solicitados para el trámite,</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>Si, pasa a la actividad 7.4.</p> <p>No, repite la actividad 7.3.</p>	<p>Encargado de atención en ventanilla y call center / Supervisor de grandes clientes</p>	<p>Solicitud de Servicio</p>
	<p>7.4. Derivar la solicitud</p> <p>Revisa el tipo de solicitud y procede según:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Venta de servicios a clientes de tarifa monomial, según “Ventas” (PC-18-01). - Venta de servicios a clientes de tarifa binomial, según “Ventas a grandes clientes” (PC-18-02). - Cambio de nombre, según “Cambio de nombre” (PC-16-03). - Duplicado de recibo, según “Duplicado de recibo” (PC-16-04). - Mantenimiento, según “Operaciones” (PC-07-03). - Reclamos, según “Reclamos” (PC-16-01). 	<p>Encargado de atención en ventanilla y call center/Supervisor de grandes clientes</p>	<p>-----</p>

8. REGISTROS:

Solicitud de Servicio.

9. ANEXOS:

No aplica.



PC-16-02 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos que adoptará SEAL para el registro y tratamiento de los reclamos de los terceros con legítimo interés, titular del suministro y/o usuario dentro del área de concesión.

2. ALCANCE:

El presente procedimiento es de aplicación a todos los procesos donde se presenten reclamos por parte de terceros con legítimo interés, titular del suministro o usuario dentro del área de la concesión.

3. BASE LEGAL:

3.1. Resolución OSINERMIN N° 671-2007-OS/CD que aprueba el “Procedimiento Administrativo de los Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”.

3.2. Directiva de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad aprobada por Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 345-2004-OS/CD.

4. DEFINICIONES:

4.1. Reclamo:

Acción del usuario, titular de un suministro o tercero con legítimo interés realizada ante SEAL con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación del servicio público de electricidad.

4.2. Solicitud:

Pedido realizado por el usuario, titular del suministro, o tercero con legítimo interés ante SEAL, tendiente a obtener información o el otorgamiento de un derecho referido a la prestación del servicio público de electricidad, que no implique controversia entre las partes. Se distingue del reclamo por su naturaleza no conflictiva.

4.3. Quejas:

- (i) Por negativa a aplicar el silencio administrativo positivo;
- (ii) Por denegatoria a conceder el recurso de apelación;

- (iii) Por facturar deuda materia de reclamo;
- (iv) Por corte del servicio estando en reclamo;
- (v) Otros;

4.4. Medidas cautelares:

- (i) Instalación de suministro;
- (ii) Reconexión del servicio;
- (iii) Otros.

4.5. Objeto de reclamo:

Son objeto de reclamo todos los aspectos relacionados con la obtención del suministro, instalación, facturación, cobros indebidos, corte del suministro, aplicación de tarifas, aportes o contribuciones reembolsables, calidad del servicio y otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

4.6. Tercero con legítimo interés:

Persona que, sin tener la calidad de titular de un suministro o de usuario del servicio público de electricidad, tiene interés en obtener un pronunciamiento de SEAL o de la JARU, por considerar que se le está vulnerando un derecho relacionado con la prestación de dichos servicios.

4.7. Titular del suministro:

Personal natural o jurídica que tiene suscrito un contrato de suministro del servicio público de electricidad con SEAL y cuyo nombre aparece en los recibos de servicio.

4.8. Usuario:

Persona natural o jurídica que utiliza el servicio público de electricidad.

4.9. Acuerdo de partes:

Acto realizado entre las partes del procedimiento administrativo en cualquier etapa, que tiene por finalidad solucionar de mutuo acuerdo el reclamo. La celebración del acuerdo de partes pone fin al procedimiento.

4.10. Audiencia de Conciliación:

Acto del procedimiento en el que las partes pueden solucionar de mutuo acuerdo el reclamo en segunda instancia ante un representante del OSINERGMIN.

4.11. Caución Juratoria:

Modalidad de contracautela ofrecida mediante declaración jurada con legalización de firma ante notario público o ante funcionario autorizado del OSINERGMIN.

4.12. Contracautela:

Garantía presentada por el solicitante de una medida cautelar que tiene por objeto asegurar al afectado el resarcimiento de los daños y perjuicios que pueda causar su ejecución. La determinación acerca de la existencia de tales afectaciones y del importe del eventual resarcimiento es potestad exclusiva del Poder Judicial.

4.13. JARU:

Tribunal Administrativo del OSINERGMIN que cuenta con plena autonomía funcional y actúa como segunda y última instancia administrativa en los procedimientos de reclamo; asimismo resuelve las quejas y las medidas cautelares que se le planteen.

4.14. Reclamante:

Titular del suministro, usuario o tercero con legítimo interés que presenta un reclamo de conformidad con lo establecido en la presente Directiva.

4.15. Expediente de reclamo:

Es una carpeta formada por los siguientes documentos que genera un reclamo: Registro de reclamo, medio probatorio, acta de acuerdo de partes, resolución de primera instancia, cargo de notificación, medio de impugnación, prueba adjuntas, informe de elevación de expediente.

5. RESPONSABILIDAD:

5.1. Jefe de la Unidad de Atención al Cliente

Es responsable de gestionar, supervisar y hacer cumplir el presente procedimiento.

5.2. Encargado de atención en ventanilla

Trabajador de SEAL o Contratista responsable de recepcionar los reclamos en ventanilla, informar al reclamante el procedimiento de atención de reclamos y número de reclamo, verificar los correos electrónicos de la web e ingresar la información de reclamos al sistema informático.

5.3. Encargado de atención en central telefónica

Trabajador de SEAL o Contratista responsable de recepcionar los reclamos en central telefónica, informar al reclamante el procedimiento de atención de reclamos, informar el número de reclamo y registrar la solicitud.

5.4. Asistente de reclamos

Es responsable de verificar la admisibilidad del reclamo y enviar el expediente con la solicitud de reclamos al área relacionada y/o, coordinar y atender la reunión de trato directo y/o elevar la copia del expediente a la JARU, recibir el informe técnico, formular solución, elaborar y emitir resolución, imprimir la notificación y revisar los cargos de la notificación.

5.5. Auxiliar de reclamos

Es responsable de apoyar la verificación de la admisibilidad del reclamo y enviar el expediente con la solicitud de reclamos al área relacionada y/o, apoyar en la atención de la reunión de trato directo y/o elevar la copia del expediente a la JARU, recibir el informe técnico, apoyar en la formulación de solución, elaborar y emitir resolución, imprimir la notificación y revisar los cargos de la notificación.

5.6. Jefes de Unidad/Departamento

Son responsables de elaborar y enviar el informe técnico correspondiente a la solicitud del reclamo requerido al área de atención de reclamos en atención a una solicitud de reclamo.

5.7. Auxiliar de Atención al cliente

Responsable de notificar la resolución y verificar si cumple la normativa, armar los expedientes de las resoluciones, recepcionar las reconsideraciones y apelaciones interpuestas.

5.8. Auxiliar de Archivo

Responsable de firmar cargos, ordenar, clasificar, escanear y almacenar expedientes de reclamos.

5.9. Auxiliar de Tramite documentario

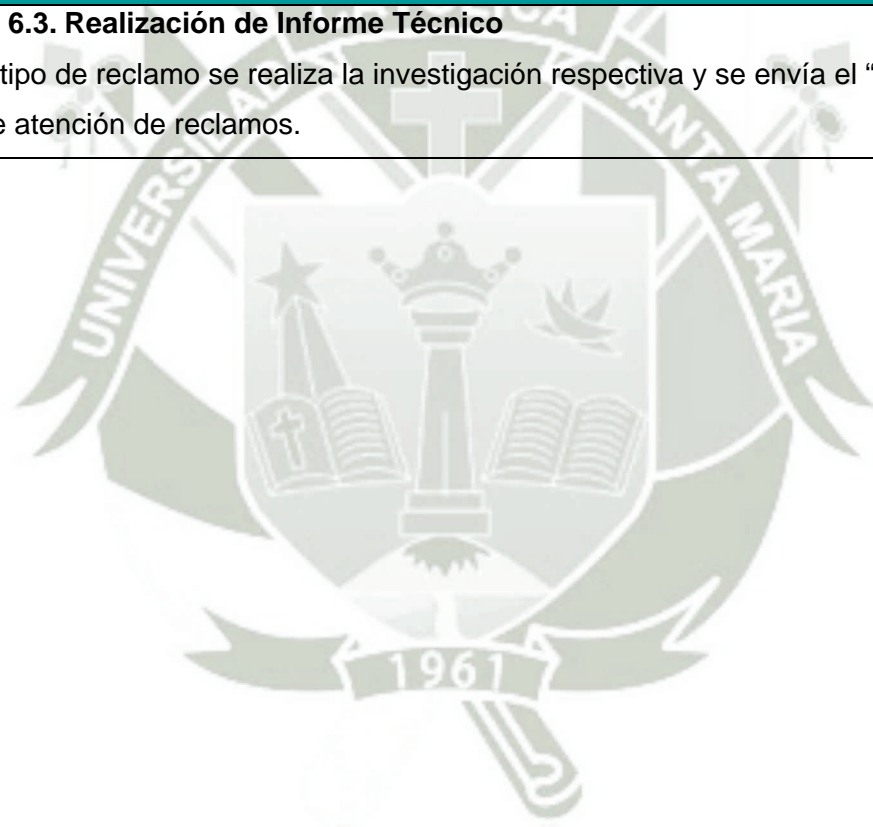
Responsable de programar las reuniones con los reclamantes y registrar los datos en el sistema informático.

6. DESARROLLO:

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción de Reclamos] Recepcion --> Verbal{¿Es verbal?} Verbal -- NO --> C1((1)) Verbal -- SI --> Ventanilla{¿En ventanilla?} Ventanilla -- SI --> VentanillaAct[Via Ventanilla] VentanillaAct --> SolicitudV[Solicitud de Reclamo] SolicitudV --> C2((2)) Ventanilla -- NO --> TelefonoAct[Via Telefono] TelefonoAct --> SolicitudT[Solicitud de Reclamo] SolicitudT --> C2 </pre>	<p>6.1. Recepción de reclamos</p> <p>Los reclamos del: usuario, titular de un suministro o tercero con legítimo interés (Reclamante) se pueden recibir de forma escrita (fax, carta, e-mail) o verbal (teléfono o personalmente) por cualquier integrante de la empresa.</p> <p>Si el reclamo se presenta fuera de horario, se registra un día hábil después de recibida.</p> <p>Se debe informar al usuario, titular de un suministro o tercero con legítimo interés (Reclamante), sobre el procedimiento del reclamo, mediante guías y afiches.</p> <p>▪ Forma verbal</p> <p><u>Vía Ventanilla</u></p> <p>El reclamante se apersona por ventanilla e interpone su reclamo, el asesor de atención al cliente ingresa el número de suministro, identifica el tipo de reclamo e imprime la Solicitud de Reclamación en Original y Copia. El original se entrega al área de análisis de reclamos y la copia se entrega al reclamante. Se indica al reclamante el número de su reclamo.</p> <p><u>Vía teléfono</u></p> <p>El personal de la Central Telefónica ingresa el número de suministro, identifica el tipo de reclamo e imprime la Solicitud de Reclamación en Original. Se indica al reclamante el número de su reclamo.</p>	<p>-----</p> <p>Encargado de atención en ventanilla</p> <p>Encargado de atención en central telefónica</p>	<p>-----</p> <p>“Solicitud de Reclamo” (FM-16-01)</p> <p>“Solicitud de Reclamo” (FM-16-01)</p>

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD 1((1)) --> A[Forma Escrita (Correo Electronico, pagina web, correo convencional)] A --> B[Solicitud de Reclamo] B --> C{¿Se genera Orden de Trabajo?} C -- SI --> D[Generar orden de trabajo] D --> E[Orden de Trabajo] E --> F{¿Contrastación?} F -- SI --> G[Carta Contrastación] F -- SI --> H[Operaciones] F -- NO --> I[Verificar admisibilidad] C -- NO --> I I --> J{¿Admisible?} J -- NO --> K[Documento Interno] J -- SI --> L[Solicitud de reclamo] 2((2)) --> C 3((3)) --> J 4((4)) --> L </pre>	<p>▪ Forma escrita</p> <p><u>Vía correo electrónico, pagina web o correo convencional</u></p> <p>Con datos ingresados en web se genera número de reclamo. Verifica los correos electrónicos e ingresa la información al sistema comercial identifica tipo de reclamo e imprime la Solicitud de Reclamación. Se indica al cliente el número de reclamo.</p> <p>6.2. Generación de orden de trabajo.</p> <p>Ventanilla o Call Center se genera “Orden de trabajo”. Si reclamo es por consumo excesivo, se verifica la información del sistema y se entrega al cliente la carta de contrastación. Se le da al reclamante un plazo de 4 días hábiles para su respuesta. Ver R.S 0671 OS-CD Procedimiento adm. de reclamos. Si acepta la contrastación sigue con el procedimiento de Operaciones PC-07-03. En este caso se genera la orden de trabajo al cierre del cuarto día hábil</p> <p>Verificación de admisibilidad y envió de solicitud al área relacionada.</p> <p>Verifica que la información del reclamante, se encuentre completa. Ver anexo 1. Si información no cumple requisitos, se informará al cliente con carta. El cliente después de haber recibido la comunicación, tendrá dos días hábiles para completar la información faltante. En caso no se complete los requisitos en el plazo, se declarara reclamo inamisible y se</p>	<p>Encargado de atención en ventanilla</p> <p>Encargado de atención en ventanilla / Encargado de atención en central telefónica</p> <p>Auxiliar/ Asistente de reclamos</p>	<p>“Solicitud de Reclamo” (FM-16-01)</p> <p>“Orden de Trabajo” (FM-07-02) “Carta de contrastación”</p> <p>“Resumen de Registros de Reclamos” (FM-16-06) “Solicitud de reclamo”</p>

	archiva el reclamo. Ir paso 7.7. Archivo. Las solicitudes admisibles se derivadas al área correspondientes según tipo de reclamo,		(FM-16-01)
ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
<p>4</p> <pre> graph TD 4((4)) --> A[Realizar Inspección/ Investigación] A --> B[Informe Técnico] </pre>	<p>6.3. Realización de Informe Técnico</p> <p>Según el tipo de reclamo se realiza la investigación respectiva y se envía el "Informe Técnico" (FM-16-02) al área de atención de reclamos.</p>		----



Los plazos de entrega y responsable del informe según tipo de reclamo es:

TIPO DE RECLAMO	PLAZO DE ENTREGA MAXIMA	RESPONSABLES
Excesivos consumos facturados	<u>8 días hábiles</u>	Jefe de <u>Departamento de Operaciones y Control de pérdida:</u> Responsable del Informe de inspección, <u>contados desde la generación de la orden de trabajo.</u>
	<u>8 días hábiles</u>	Jefe <u>del Departamento de</u> Grandes Clientes: Responsable del informe de inspección, <u>contados desde la generación de la orden de trabajo.</u>
	<u>5 días hábiles</u>	Jefe de <u>la</u> Unidad de Facturación: Responsable del informe <u>técnico</u> (X), <u>contados desde la entrega del informe.</u>
Recuperos de consumo no registrados	<u>10 días hábiles</u>	Jefe <u>del Departamento</u> de Grandes clientes
Corte y reconexión	<u>10 días hábiles</u>	Jefe de Departamento de <u>Recaudación y Cobranza/</u> Control de la morosidad
Deudas generadas por terceros	<u>10 días hábiles</u>	Jefe de <u>la</u> Unidad Atención al Cliente
Devolución de aportes reembolsables o contribuciones reembolsables	<u>10 días hábiles</u>	Jefe de <u>la</u> Unidad de Facturación
Instalación de suministro	<u>10 días hábiles</u>	Jefe de Departamento de conexiones y control de la medición
		Jefe <u>del Departamento</u> de Grandes clientes
Cobros indebidos	<u>10 días hábiles</u>	Jefe de <u>la</u> Unidad de Facturación: Responsable de realizar el informe por concepto de recibos.
Incremento de potencia contratada	<u>10 días hábiles</u>	Jefe de Departamento de conexiones y control de la medición
		Jefe <u>del departamento</u> de Grandes Clientes
Cambio de opción tarifaria	<u>10 días hábiles</u>	Jefe de Departamento de conexiones y control de la medición/Grandes Clientes
Incumplimiento de distancias de seguridad	<u>15 días hábiles</u>	Jefe de la Unidad de Redes
Mala Calidad de Servicio - Interrupción	<u>15 días hábiles</u>	Jefe <u>de la unidad de VNR y Norma Técnica de Calidad</u>
Mala Calidad de Servicio - Tensión	<u>15 días hábiles</u>	Jefe <u>de la unidad de VNR y Norma Técnica de Calidad</u>
Otros: Los que no se encuentran mencionados	<u>15 días hábiles</u>	Jefe de la unidad o Departamento Relacionado al Reclamo

“Informe Técnico”
(FM-16-02)

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD 5((5)) --> A[Análisis de Reclamos] A --> B[Recepción del Informe] Informe[Informe] --> B B --> C[Formula solución] C --> D{¿Trato directo?} D -- SI --> 8((8)) D -- NO --> E[Elabora y emite resolución] E --> Res[Resolución] E --> CN[Cedula de notificación] E --> F{¿Es improcedente?} F -- SI --> RI["Resolución IMPROCEDENTE"] F -- NO --> G{¿Es fundada?} G -- SI --> RF["Resolución FUNDADA"] G -- NO --> RNF["Resolución NO FUNDADA"] G --> 6((6)) </pre>	<p>6.4. Análisis de Reclamos</p> <p>6.4.1 Recepción de Informe Realizada la inspección el Área correspondiente envía Informe según plazos establecidos hacia el Área de Análisis de Reclamos.</p> <p>6.4.2 Formula solución Efectúa análisis de medios probatorios del reclamo y formula alternativas de solución de reclamo. Si se requiere se cita a trato directo. Ir paso 7.8 Trato Directo.</p> <p>6.4.3 Elabora y Emite la Resolución Elabora y emite la “Resolución” (FM-16-03) y cedula de notificación (FM-16-04) correspondiente para la jefatura de la Unidad de Atención al cliente. La resolución debe emitirse dentro de los 30 días hábiles después de realizada la solicitud de reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La resolución indicara FUNDADO, si el reclamo procede; y se realizarán las acciones que corresponda. • La resolución indicará INFUNDADO, si el reclamo no procede. <p>La resolución indicará IMPROCEDENTE, cuando debe ser resuelto por otra autoridad, porque no se ha acreditado el interés para reclamar o porque ya fue resuelto en otro procedimiento o por acuerdo con SEAL. Ver R:S 0671 OS-CD Procedimiento administrativo de reclamos (2.9 Declaración de improcedencia.</p>	<p><u>Asistente/Auxiliar de reclamos</u></p>	<p>“Resolución” (FM-16-03) “Cedula de notificación” (FM-16-04)</p>

ETAPA	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>6.5. Notificar Resolución</p> <p>Se imprime y firma la Resolución (1 original para el Cliente, 1 copia para el expediente y 1 copia para el cargo). Toda resolución, debe ser verificado si cumple con la normativa como: plazo, firma, etc.</p> <p>Las cedulas de notificación y resoluciones son entregados al reclamante por intermedio de Courier: si el usuario, titular de un suministro o tercero con legítimo interés no quiere recibir la resolución o no se encuentra en el inmueble, se notificará la resolución por conducto notarial. La notificación debe remitirse dentro de los 5 días hábiles después de emitida la resolución. Ver R.S 0671 OS-CD Procedimiento Administrativo de reclamos.</p> <p>Si el cliente está de acuerdo con la resolución (FM-16-03) ir al paso 7.7. Archivo. Si el cliente no está de acuerdo con la Resolución (FM-16-03) ir al paso 7.8. Reunión de trato directo o 7.9 Reconsideración o apelación.</p> <p><u>El auxiliar de atención del cliente</u> ingresa los datos de la resolución y fecha de notificación al cliente mediante el sistema comercial, luego envía los expedientes que fueron ingresados y sus respectivos cargos al área de archivo de expedientes de reclamos. En los cargos de la notificación debe revisarse: los nombres, firmas, DNI, relación con el destinatario, fecha de recepción.</p>	<p><u>Asistente/Auxiliar de Reclamo</u> <u>Auxiliar de atención al cliente</u> <u>Auxiliar de tramite documentario</u></p>	<p>“Resolución” (FM-16-03)</p>

1. REGISTROS:

- 1.1. Solicitud de Servicio (FM-18-02)
- 1.2. Cargo de atención de la solicitud al cliente

2. ANEXOS:

2.1. Anexo 1 :Requisitos para el cambio de nombre:

6.5.1. Para la solicitud.

- Numero de suministro.
- Nombre.
- Dirección.
- Motivo del cambio (Compra Venta, Declaratoria Herederos, Anticipo de Legítima, otros).
- Compromiso de responsabilidad de pago de consumo, a partir del cambio de nombre.
- Firma legalizada ante notario público.

6.5.2. Documentación a anexar

- Copia de Título de Propiedad.
- Copia simple de la Escritura compra venta.
- Copia simple Ficha Registral con antigüedad no mayor a 3 meses.
- Copia del Autovaluo.
- Copia del Documento de Identidad (DNI, C.E.).

PROCEDIMIENTOS DE GESTION DE VENTAS

PC-18-01 PROCEDIMIENTO DE VENTAS

1. OBJETIVO:

Establecer y documentar las actividades para la venta de electricidad y servicios relacionados a clientes con tarifa monomial.

2. ALCANCE:

Aplica al personal que realiza las actividades de recepción de la solicitud, la venta del servicio y el posterior archivamiento del expediente.

3. BASE LEGAL:

3.1. Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento, y sus modificaciones.

3.2. Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, y sus modificaciones. .

3.3. Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, y sus Modificaciones.

3.4. Procedimiento para la Supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario y sus modificaciones.

4. REFERENCIAS:

4.1. Atención de solicitudes (PC-16-01)

4.2. Técnico Comercial (PTC-1)

4.3. Documento para archivo (LT-18-01)

5. DEFINICIONES:

5.1. Venta del servicio de electricidad y modificaciones

5.1.1. **Nuevo suministro:** Instalación nueva que permite la alimentación de la energía eléctrica en forma segura desde el punto de entrega hasta el medidor.

5.1.2. **Cambio de Tarifa/Potencia:** Servicio por el que la tarifa ó potencia contratada es modificada a solicitud del cliente.

5.1.3. **Servicio temporal:** Servicio de electricidad dado por un tiempo definido a solicitud del cliente.

5.1.4. Corte Definitivo: Anulación del contrato de Suministro en la Base de Datos del Sistema informático comercial y el retiro del sistema de medición, a solicitud del cliente.

5.1.5. Reconexiones: Activación del servicio de electricidad en el suministro del cliente pasado el tiempo de corte solicitado.

5.1.6. Reinstalación: Instalación del equipo de medición e inclusión del contrato de Suministro en la Base de Datos del Sistema informático comercial, a solicitud del cliente.

5.1.7. Reubicación del medidor: Cambiar la ubicación actual del suministro, a solicitud del cliente.

5.2. Cliente regulado:

Es aquel que cuenta con un servicio de electricidad regulado por la normativa legal vigente.

5.3. Sistema de medición:

Conjunto de componentes e instalaciones necesarias para prestación del servicio eléctrico, y que está comprendido desde el punto de entrega hasta los bornes de salida del contador de energía. Está compuesta, principalmente, por el empalme, la acometida la caja de protección el sistema de protección / seccionamiento, y el sistema de medición; pudiendo ser partes de ésta las sub-acometidas y las cajas de toma o control.

5.4. Presupuesto:

Documento en el que se da conocer al cliente el costo del servicio solicitado. Inicialmente se le da a conocer el costo en un presupuesto preliminar y luego de la inspección, se le entrega el presupuesto definitivo.

5.5. Sistema Informático Comercial:

Sistema informático en el que se registran todas las actividades del proceso comercial.

6. RESPONSABILIDAD:

6.1. Jefe de Unidad de Atención al cliente:

Firmar el contrato de nuevo suministro. Cumplir y hacer cumplir este procedimiento

6.2. Encargado de atención en ventanilla:

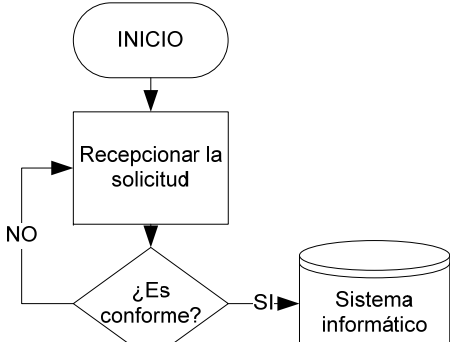
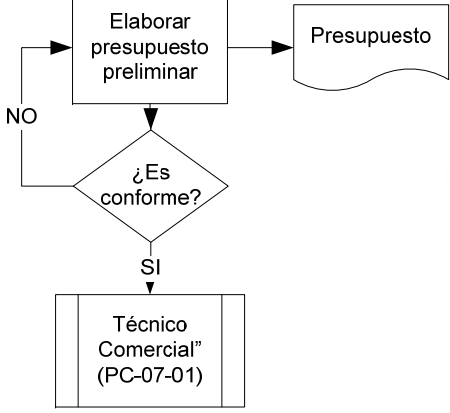
Encargado del trato directo con el cliente, en la concesión de SEAL, responsable de informar al cliente de los derechos y obligaciones del servicio que solicita. Registra correcta y oportunamente la información de la solicitud en el sistema informático comercial.

6.3. Auxiliar de Archivo:

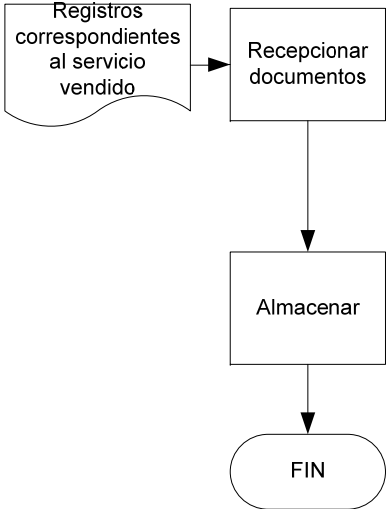
Encargado de verificar, digitalizar y archivar los registros físicos de las actividades comerciales.

7. DESARROLLO:



ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R[Recepcionar la solicitud] R --> D{¿Es conforme?} D -- SI --> S[Sistema informático comercial] D -- NO --> R </pre>	<p>7.1. Recepcionar la solicitud</p> <p>Recibe la documentación requerida y verifica la conformidad de los documentos recibidos</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>Si, ingresa la información de la “Solicitud de nuevo suministro” ó “Solicitud de Servicio”, con el detalle necesario para la inspección, en el Sistema Informático Comercial. Pasa a la actividad 7.2.</p> <p>No, informa al cliente del incumplimiento del requisito y repite la actividad 7.1.</p>	<p>Encargado de atención en ventanilla</p>	<p>Solicitud de nuevo suministro</p> <p>Solicitud de Servicio</p>
 <pre> graph TD E[Elaborar presupuesto preliminar] --> P[/Presupuesto/] E --> D{¿Es conforme?} D -- SI --> T[Técnico Comercial PC-07-01] D -- NO --> E </pre>	<p>7.2. Elaborar presupuesto preliminar</p> <p>Revisa la solicitud del cliente y elabora el “Presupuesto” preliminar en base a lo indicado en esta.</p> <p>Verificar que el presupuesto dado corresponda a la necesidad real del cliente.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>Si, el cliente firma el presupuesto en señal de conformidad y pasa a Técnico Comercial” (PC-07-02).</p> <p>No, repite la actividad 7.2.</p>	<p>Encargado de atención en ventanilla</p>	<p>Presupuesto</p>

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD A[Sistema informático comercial] --> B[Elaborar presupuesto] B --> C[Presupuesto] C --> D[Entregar presupuesto al cliente] D --> E[Concretar acuerdo de servicio] E --> F[Pago de presupuesto] F --> G{¿Es conforme?} G -- SI --> H[Técnico Comercial PC-07-01] G -- NO --> F </pre>	<p>7.3. Elaborar presupuesto</p> <p>Consulta en Sistema comercial el resultado de inspección. Si se indica que no hay cumplimiento de requisitos o que es necesaria mayor cantidad de materiales o actividades adicionales, modifica el “Presupuesto” (preliminar).</p>	Encargado de atención en ventanilla	Presupuesto
	<p>7.4. Entregar presupuesto al cliente</p> <p>Se asegura que presupuesto definitivo llegue a l cliente, en tiempo establecido en la normativa vigente, ya sea que este se acerque a las oficinas de SEAL o entrega por courier.</p>	Jefe de la Unidad de Atención al Cliente	Cargo de recepción de presupuesto
	<p>7.5. Concretar acuerdo de servicio</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Para nuevos suministros <p>Firma el “Contrato de Nuevo Suministro”</p>	Jefe de la Unidad de Atención al Cliente	Contrato de nuevo suministro
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Para cambios <p>Verifica que el cliente firme la “Solicitud de Servicio”</p>	Encargado de atención en ventanilla	Solicitud de Servicio
	<p>7.6. Pago de presupuesto</p> <p>Ingresas información técnica al Sistema comercial, genera “Orden de pago” procede según “Cobranza” (PC-15-01). Verifica que haya pagado el presupuesto ¿Es conforme? Si, pasa a “Técnico Comercial” (PC-07-02). No, repetir la actividad 7.6.</p>	Encargado de atención en ventanilla	Orden de pago

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD A[Registros correspondientes al servicio vendido] --> B[Recepcionar documentos] B --> C[Almacenar] C --> D((FIN)) </pre>	<p>7.7. ARCHIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Recepcionar documentación Recibe los registros de correspondientes al servicio vendido para archivarlos. Identifica los documentos faltantes en comparación con “Lista de documento para archivo” (LT-18-01), y los solicita al Encargado de atención en ventanilla. 	Auxiliar de Archivo	-----
	<ul style="list-style-type: none"> Almacenar Digitaliza los documentos recibidos, acondiciona el documento para su archivo, identifica la ubicación física que le corresponde y los almacena. 	Auxiliar de Archivo	-----

8. REGISTROS:

- 8.1. Solicitud de nuevo suministro
- 8.2. Solicitud de Servicio
- 8.3. Presupuesto
- 8.4. Contrato de nuevo suministro
- 8.5. Orden de pago
- 8.6. Cargo de recepción de presupuesto
- 8.7. Comprobante de pago

9. ANEXOS:

9.1. Requisitos para el otorgamiento de nuevos suministros o modificaciones

- **Documentación para personas naturales**
 - Documento de Identidad en Original y Copia.
 - Copia del Título de Propiedad o documento válido que acredite propiedad.
 - Croquis de la ubicación del predio
 - Carta legalizada de autorización del propietario (de ser el caso).
 - Copia de recibo de luz de un vecino y/o N° de suministro
 - Llenar la solicitud para la venta de un nuevo suministro
 - Copia del título de propiedad y/o certificado de posesión emitido por la municipalidad correspondiente.
 - Construir el murete para la instalación de la caja porta medidor y del medidor al límite del predio.
 - En caso de medidor monofásico, apertura el nicho (hueco) para la instalación de la caja porta medidor, cuyas dimensiones son las siguientes: 20 cm ancho x 34 cm de largo x 11 cm de profundidad.
 - En caso de medidor trifásico: apertura el nicho (hueco) para la instalación de la caja porta medidor, cuyas dimensiones son las siguientes: 26 cm ancho x 55 cm de largo x 20 cm de profundidad.
 - La altura del piso hacia la base de la caja porta medidor es de: 1.00 m si hay vereda y de 1.20 m si no hay vereda.
 - Deberá tener listo el mástil cuya altura es de 6 m y de 2" x 2" para levantar la acometida (cable que va del poste hacia el medidor) conexión aérea.
 - Tener listas las líneas de carga (instalación interna) en el lugar donde se instalará la caja porta medidor.

- **Documentación adicional para personas jurídicas**

- Constitución de la Empresa y Representación
- RUC

9.2. Datos del Suministro Solicitado o Modificación tales como:

- Potencia Contratada Requerida
- Opción Tarifaria solicitada
- El usuario no deberá presentar deuda pendiente de pago según lo indicado en el Artículo 164° del RLCE.

9.3. Requisitos para aumentos de carga (de suministro monofásico a trifásico)

- Solicitud a SEAL.
- Documento de Identidad en Original y Copia.
- Copia del Título de Propiedad o documento válido que acredite propiedad.
- Croquis de la ubicación del predio
- Carta legalizada de autorización del propietario (de ser el caso).
- Llenar la solicitud para la venta de un nuevo suministro
- Copia del título de propiedad y/o certificado de posesión emitido por la municipalidad correspondiente.
- Construir el murete para la instalación de la caja porta medidor y del medidor al límite del predio.
- En caso de talleres, industrias o uso comercial, adjuntar la relación de equipos o máquinas, indicando su potencia en Kw o HP por cada uno de ellos.
- Aperturar el nicho (hueco) para la instalación de la caja porta medidor, cuyas dimensiones son las siguientes: 26 cm ancho x 55 cm de largo x 20 cm de profundidad.
- La altura del piso hacia la base de la caja porta medidor es de: 1.00 m si hay vereda y de 1.20 m si no hay vereda.
- Deberá tener listo el mástil cuya altura es de 6 m y de 2" x 2" para levantar la acometida (cable que va del poste hacia el medidor) conexión aérea.
- Tener listas las líneas de carga (instalación interna) en el lugar donde se instalará la caja porta medidor.

9.4. Requisitos para reubicación de medidor

- Copia simple de la identificación del titular del suministro, sea persona natural o jurídica (DNI, LE, RUC, CI, CE).
- **Carta de autorización del propietario (debidamente legalizada)** en caso de tratarse de terceros.
- Croquis Indicando la ubicación actual y nueva ubicación solicitada para el medidor.
- Solicitud a SEAL.

PROCEDIMIENTOS DE GESTION TECNICO COMERCIAL

PC-07-02 PROCEDIMIENTO TÉCNICO COMERCIAL

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades operativas que derivan del proceso de ventas.

2. ALCANCE:

Aplica al personal que realiza las actividades de inspección, ejecución y supervisión de la venta de nuevo suministro, servicios temporales, cambio de tarifa o potencia, reinstalación y reubicación de medidor.

3. BASE LEGAL:

- 3.1. Norma DGE “Conexiones Eléctricas en Baja Tensión en Zonas de Concesión de Distribución”.
- 3.2. Código Nacional de Electricidad.
- 3.3. Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento, y sus modificaciones.
- 3.4. Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, y sus modificaciones.
- 3.5. Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, y sus modificaciones.

4. REFERENCIAS:

- 4.1. “Ventas” (PC-18-01)
- 4.2. “Ventas a Grandes Clientes” (PC-18-02)

5. DEFINICIONES:

5.1. Venta del servicio de electricidad y modificaciones

5.1.1. Nuevo suministro

Instalación nueva que permite la alimentación de la energía eléctrica en forma segura desde el punto de entrega hasta el medidor.

5.1.2. Cambio de tarifa/potencia

Servicio por el que la tarifa ó potencia contratada es modificada a solicitud del cliente.

5.1.3. Servicio temporal

Servicio de electricidad dado por un tiempo definido a solicitud del cliente.

5.1.4. Corte definitivo

Anulación del contrato de Suministro en la Base de Datos del Sistema informático comercial y el retiro del sistema de medición, a solicitud del cliente.

5.1.5. Corte temporal

Corte del servicio de electricidad temporal, para casos de clientes con tarifa binomial, por un tiempo determinado a solicitud del cliente.

5.1.6. Reconexiones

Activación del servicio de electricidad en el suministro del cliente pasado el tiempo de corte solicitado.

5.1.7. Reinstalación

Instalación del equipo de medición e inclusión del contrato de Suministro en la Base de Datos del Sistema informático comercial, a solicitud del cliente.

5.1.8. Reubicación del medidor

Cambiar la ubicación actual del suministro, a solicitud del cliente.

5.2. Sistema de medición

Conjunto de componentes e instalaciones necesarias para prestación del servicio eléctrico, y que está comprendido desde el punto de entrega hasta los bornes de salida del contador de energía. Está compuesta, principalmente, por el empalme, la acometida la caja de protección el sistema de protección / seccionamiento, y el sistema de medición; pudiendo ser partes de ésta las sub-acometidas y las cajas de toma o control.

5.3. Sistema informático comercial

Sistema informático en el que se registran todas las actividades del proceso comercial.

5.4. Sistema de almacenes:

Sistema informático en el que se registran las solicitudes de material.

5.5. GIS:

Software que registra información geográficamente referenciada con el fin de identificar las Estaciones de transformación, subestaciones, redes y suministros.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Gerente Comercial

Revisa y aprueba la solicitud de materiales correspondientes a los trabajos a realizar.

6.2. Jefe de la Unidad Técnico Comercial

Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

6.3. Jefe del Departamento de Conexiones y Control de la Medición

Genera las órdenes de trabajo para el caso de suministros con tarifas monomías y se asegura que estén contempladas todas las inspecciones, instalaciones, cambios de tarifa o potencia, reinstalaciones y reubicaciones. Solicita los materiales necesarios para la ejecución del servicio en campo.

6.4. Jefe del Departamento de Grandes Clientes

Se asegura que estén contempladas todas las inspecciones, instalaciones, cambios de tarifa o potencia, reinstalaciones y reubicaciones. Se asegura que se haya ingresado la información de la nueva conexión en el GIS, así como que se haya asignado una ruta para la facturación en el Sistema informático comercial.

6.5. Supervisor de Grandes Clientes

Genera las órdenes de trabajo para la atención de solicitudes de clientes con tarifa binomia y se asegura que estén contempladas todas las inspecciones, instalaciones, cambios de tarifa o potencia, cortes, reinstalaciones y reubicaciones. Solicita los materiales necesarios para la ejecución del servicio en campo. Asigna una ruta para la facturación en el Sistema informático comercial, en caso de nuevo suministro con tarifa binomia. Verifica que la información registrada en los registros en físico sea la misma que la ingresada en el Sistema informático comercial, corrige en caso sea necesario la información ingresada al sistema. Entrega los registros al Asistente de Grandes Clientes.

6.6. Jefe de la Unidad de VNR y Norma técnica de calidad

Ingresa la información de la nueva conexión en el GIS.

6.7. Jefe de Unidad de Facturación

Asigna la ruta de facturación en caso de nuevo suministro con tarifa monomía.

6.8. Encargado de actividades en campo

Ejecuta y registra las actividades realizadas diariamente, contempladas en la orden de trabajo. Entrega los registros físicos al Auxiliar de validación.

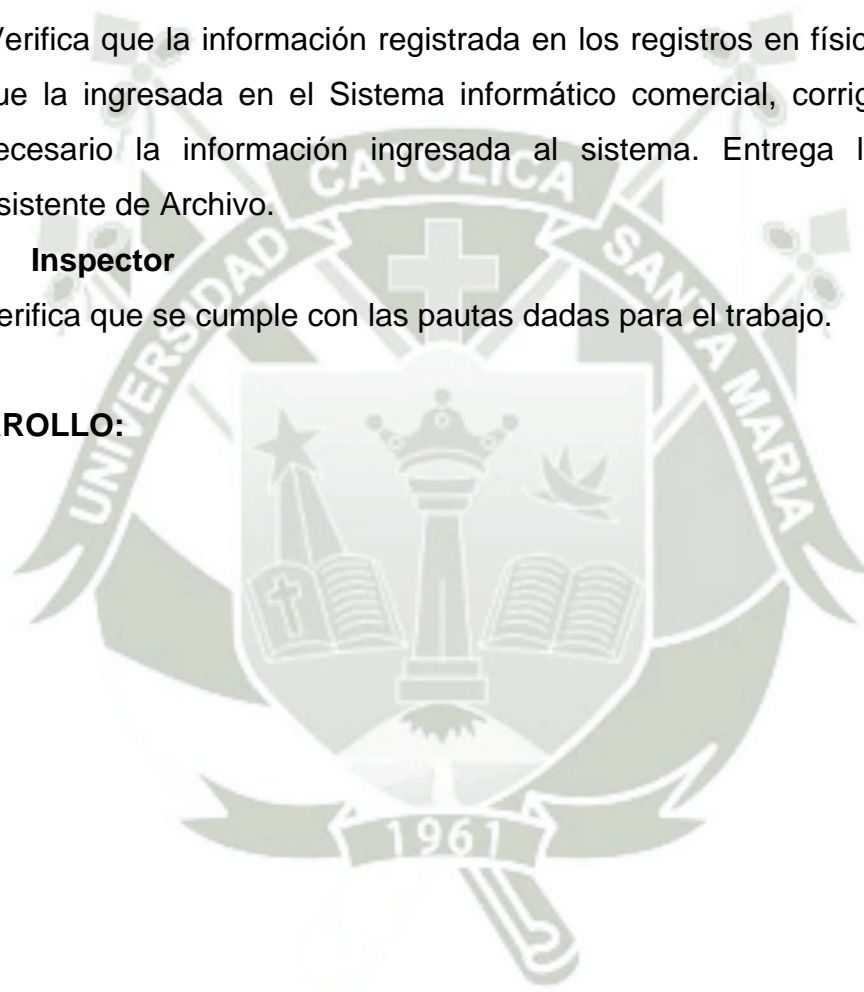
6.9. Auxiliar de validación

Verifica que la información registrada en los registros en físico sea la misma que la ingresada en el Sistema informático comercial, corrige en caso sea necesario la información ingresada al sistema. Entrega los registros al Asistente de Archivo.

6.10. Inspector

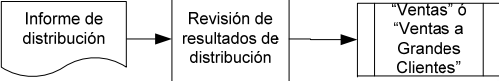
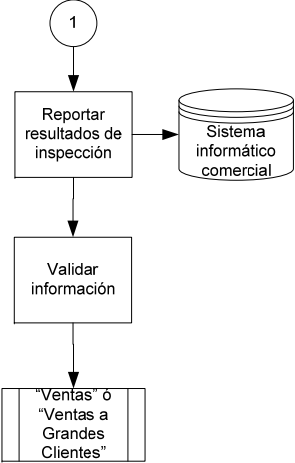
Verifica que se cumple con las pautas dadas para el trabajo.

7. DESARROLLO:



ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> GenOT[Generar orden de trabajo] SIA[Sistema informático comercial] --- GenOT GenOT --> OT[Orden de trabajo] GenOT --> D1{¿Es conforme?} D1 -- NO --> GenOT D1 -- SI --> ICR[Inspeccionar cumplimiento de requisitos en campo] ICR --> FI[Ficha de inspección] ICR --> AI[Acta de intervención] ICR --> D2{¿Es conforme?} D2 -- NO --> AD[Área de distribución] D2 -- SI --> 1((1)) </pre>	7.1. Inspección		
	<p>7.1.1. Generar orden de trabajo</p> <p>Consulta en el Sistema Informático Comercial las solicitudes de inspección generadas y a partir de estas genera la “Orden de trabajo” (FM-07-02). Verifica que se hayan considerado todas las solicitudes de inspección registradas en el sistema informático.</p> <p>¿Es conforme? Si, pasa a la actividad 7.1.2. No, repite actividad 7.1.1</p>	<p>Jefe del Departamento de conexiones y control de la medición/ Supervisor de grandes clientes</p>	<p>Orden de trabajo (FM-07-02)</p>
	<p>7.1.2. Inspeccionar cumplimiento de requisitos en campo</p> <p>El Encargado de actividades en campo Recibe la “Orden de trabajo” y planifica las inspecciones a realizar durante el día. Llega al lugar a inspeccionar y verifica si se cumplen los requisitos solicitados para la ejecución del servicio. Registra los resultados de esta en la “Ficha de inspección” (FM-07-06) (para nuevas conexiones) ó “Acta de intervención” (FM-07-07) (corte definitivo, reubicación, reinstalación, cambio de tarifa o potencia)</p> <p>¿Es conforme? Si, pasa a la actividad 7.1.4 No, registra en la ficha o acta correspondiente los requisitos que faltan. En caso sea necesaria la modificación en redes pasa al Área de Distribución. Pasa a la actividad 7.1.3.</p>	<p>Encargado de actividades en campo</p>	<p>“Ficha de inspección” (FM-07-06)</p> <p>Acta de intervención (FM-07-07)</p>

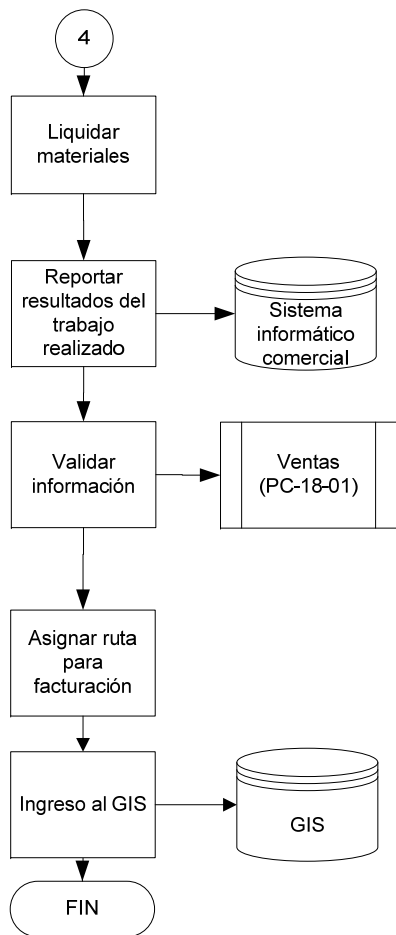


ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>7.1.3. Revisión de resultados de distribución.</p> <p>Recibe “Informe de distribución”, revisa y envía a “Ventas” (PC-18-01) ó “Ventas a Grandes Clientes” (PC-18-02), en caso deba darse respuesta al cliente o al área de Proyectos en caso deba realizarse un proyecto.</p>	<p>Jefe del Departamento de conexiones y control de la medición/ Supervisor de grandes clientes</p>	<p>“Informe de distribución”</p>
	<p>7.1.4. Reportar resultados de inspección</p> <p>Inmediatamente concluida la inspección, ingresa la información registrada en campo en las “Actas de inspección” ó “Actas de intervención” en el Sistema Informático Comercial. Entrega los registros físicos al Auxiliar de validación o supervisor de grandes clientes según corresponda.</p>	<p>Encargado de actividades en campo</p>	<p>-----</p>
	<p>7.1.5. Validar información</p> <p>Verifica que la información registrada en el Sistema comercial sea la misma que la registrada en los documentos recibidos. En caso de haber algún error lo corrige en el Sistema informático comercial. Pasa al proceso de “Ventas” (PC-18-01) ó “Ventas a Grandes Clientes” (PC-18-02) para dar respuesta al cliente.</p>	<p>Auxiliar de validación/ Supervisor de grandes clientes</p>	<p>-----</p>

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD S1((Sistema informático comercial)) --> A1[Generar orden de trabajo de ejecución del servicio] A1 --> B1[/Orden de trabajo/] A1 --> D1{¿Es conforme?} D1 -- NO --> A1 D1 -- SI --> A2[Solicitar materiales] A2 <--> S2((Sistema informático comercial)) A2 --> A3[Aprobar salida de materiales] A3 <--> S3((Sistema informático comercial)) A3 --> D2{¿Es conforme?} D2 -- NO --> A2 D2 -- SI --> Next[...] </pre>	<p>7.2. Ejecución del servicio</p> <p>7.2.1. Generar orden de trabajo de ejecución del servicio Consulta en el Sistema Informático Comercial las solicitudes listas para ejecución y a partir de estas genera la Orden de trabajo (FM-07-02). Verifica que se hayan considerado todos los servicios a ejecutar registrados en el sistema informático. ¿Es conforme? Si, pasa a la actividad 7.2.2. No, repite actividad 7.2.1</p>	<p>Jefe del Departamento de conexiones y control de la medición / Supervisor de grandes clientes</p>	<p>Orden de trabajo (FM-07-02)</p>
	<p>7.2.2. Solicitar materiales Solicita los materiales necesarios para la ejecución del servicio en campo, ingresa su requerimiento al Sistema de Almacenes.</p>	<p>Jefe Departamento conexiones y control de medición</p>	<p>-----</p>
	<p>7.2.3. Aprobar salida de materiales Verifica los materiales solicitados correspondan a los trabajos a realizar. ¿Es conforme? Si, aprueba la nota de salida en el Sistema informático de almacén. No, informa al Jefe del Departamento de conexiones y control de la medición ó Supervisor de grandes clientes de la no conformidad encontrada, pasa a la actividad 7.2.2.</p>	<p>Gerente Comercial</p>	<p>-----</p>
ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO

<pre> graph TD 3((3)) --> A[Ejecutar servicio en campo] A --> B[Supervisión de actividades en campo] B --> 4((4)) </pre>	<p>7.2.4. Ejecutar servicio en campo</p> <p>Ejecuta las actividades según lo indicado en la orden de trabajo.</p>	Encargado de actividades en campo	-----
	<p>7.2.5. Supervisión de actividades en campo</p> <p>Verifica que se cumple con las pautas dadas para el trabajo.</p>	Inspectores / Supervisor de Grandes clientes	-----

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
--------	-----------------------------	-------------	----------



7.2.6. Liquidar materiales

Entrega materiales no usados o los retirados de campo, correspondientes al día anterior del trabajado.

Encargado de actividades en campo

7.2.7. Reportar resultados del trabajo realizado

El Encargado de actividades en campo registra la información del trabajo realizado en campo, del Acta de instalación (para nueva conexiones) ó Normalización de suministro (otros), oportunamente en el Sistema informático comercial.

Encargado de actividades en campo/
Supervisor de Grandes Clientes

7.2.8. Validar información

Información de registros igual a la ingresada en el Sistema comercial. Si no corregir. Entrega registros de inspección, instalación, intervención y normalización, correspondientes al trabajo del día al a Asistente de Archivo, o de Grandes Clientes quien procede según "Ventas" (PC-18-01)

Auxiliar de validación/
Supervisor de GC

7.2.9. Asignar ruta para facturación

Determina ruta a facturar que corresponde, según la ubicación del suministro.

Jefe Unidad de Facturación/
Supervisor de grandes clientes.

7.2.10. Ingreso al GIS Registra en GIS el nuevo suministro.

Jefe de Unidad de VNR y N TC

8. REGISTROS:

- “Orden de trabajo” (FM-07-02)
- “Ficha de inspección” (FM-07-06)
- “Acta de intervención” (FM-07-07)

9. ANEXOS:

No Aplica



PC-17-01 PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE PÉRDIDAS POR HURTO DE ENERGÍA

1. OBJETIVO:

Definir las actividades para la identificación de posibles pérdidas por hurto de energía.

2. ALCANCE:

Aplica al personal que realiza las actividades de análisis, identificación, y determinación de los posibles hurtos.

3. BASE LEGAL:

3.1. Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento, y sus modificaciones

3.2. Norma de recuperos y reintegros

4. REFERENCIAS:

Plano Geo-referencial y eléctrico de la SED.

5. DEFINICIONES:

5.1. Sistema de medición:

Conjunto de componentes e instalaciones necesarias para prestación del servicio eléctrico, y que está comprendido desde el punto de entrega hasta los bornes de salida del contador de energía. Está compuesta, principalmente, por el empalme, la acometida la caja de protección el sistema de protección / seccionamiento, y el sistema de medición; pudiendo ser partes de ésta las sub-acometidas y las cajas de toma o control.

5.2. Usuario:

Persona natural o jurídica que cuenta un Sistema de medición y hace uso legal del Suministro correspondiente. Es el responsable por el cumplimiento de las obligaciones técnicas y económicas que se derivan de la utilización de la electricidad.

5.3. Balance de Energía:

Comparación entre la sumatoria de los consumo de todos los usuarios y/o cargas instaladas en una subestación de distribución con respecto al consumo registrado por un medidor totalizador instalado al inicio del circuito principal de distribución de la Subestación de distribución.

5.4. Medidor totalizador:

Equipo registrador de energía eléctrica, que es instalado al inicio de un circuito principal de distribución y que va a registrar el total de energía distribuida.

5.5. Cliente sospechoso:

Clientes retirados, cortados, con quiebre de consumo, consumos cero, consumos proyectados diferentes del histórico.

6. RESPONSABILIDAD:

6.1. Jefe de la Unidad Técnico Comercial:

Determina los objetivos, metas, políticas de la gestión de pérdidas, aprueba los planes de trabajo de las operaciones de control y reducción de pérdidas.

6.2. Jefe operaciones y control de pérdidas:

Analiza, determinar la estrategia y las directivas de trabajo, la base de SED's a evaluar y/o corregir la cadena eléctrica, asegurar la supervisión, fiscalización de los trabajos y liquidación de eventos y mano de obra.

6.3. Encargado de análisis de pérdidas:

Analiza el balance de energía, y propone los casos a inspeccionar por sospecha hurto de energía.

6.4. Supervisor de operaciones comerciales:

Efectúa la supervisión, fiscalización de los trabajos y evaluación de la liquidación de eventos y mano de obra.

6.5. Jefe de VNR y Norma Técnica de Calidad;

Actualiza la información el sistema GIS, con la información reportadas por el área de Reducción y Control de Pérdidas. Brinda información de las SED's operativas en las diferentes zonales de la concesionaria SEAL.

7. DESARROLLO:

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD Inicio([INCIO]) --> Analisis[Análisis Balance de energía] Analisis --> D1{¿Es conforme?} D1 -- SI --> C1((1)) D1 -- NO --> Correccion[Corrección] Correccion --> OT[Orden de trabajo] Correccion --> Op[Operaciones (PC-07-03)] Correccion --> D2{¿Es conforme?} D2 -- NO --> C2((1)) D2 -- SI --> Actualizacion[Actualización del plano geo referenciado] Actualizacion --> Analisis </pre>	<p>7.1 Análisis Balance de energía</p> <p>Consulta en el Sistema comercial el Balance de energía del resultado entre la lectura de los totalizadores de la SED's y la suma de las lecturas del consumo de los clientes asociados a las SED's. Analiza la información e identifica los quiebres de consumo e inconsistencias (consumos negativos, niveles muy altos de pérdidas, etc)</p> <p>Verifica que el balance de energía sea consistente. ¿Es conforme? Si, pasa a la actividad 7.4. No, pasa a la actividad 7.2.</p>	<p>Encargado de análisis de pérdidas</p>	<p>-----</p>
	<p>7.2 Corrección</p> <p>Determina las SED a inspeccionar para corrección y/o verificación del totalizador y asociación de suministros a éste. Pasa a "Operaciones" (PC-07-03) va con los planos para la corrección de cadena. Verifica si es necesario corregir el plano geo referencial.</p> <p>¿Es conforme? Si, pasa a la actividad 7.3. No, pasa a la actividad 7.4.</p>	<p>Jefe de Operaciones y control de pérdidas</p>	<p>Orden de trabajo (FM-07-02)</p>
	<p>7.3 Actualización de plano Geo Referenciado</p> <p>Deriva la información recopilada de campo a VNR para su actualización en el GIS. Pasa a la actividad 7.1.</p>	<p>Jefe de VNR y Norma Técnica de Calidad</p>	<p>-----</p>

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD Start((1)) --> A[Determinación de suministros a intervenir] A --> B[Análisis de datos] B --> C{¿Es conforme?} C -- SI --> D[Cálculo de pérdidas] C -- NO --> E[] E --> F[] style E fill:none,stroke:none style F fill:none,stroke:none A --- OT1[Orden de trabajo] A --- OP1[Operaciones PC-07-03] B --- OT2[Orden de trabajo] B --- OP2[Operaciones PC-07-03] C --- OT3[Orden de trabajo] C --- OP3[Operaciones PC-07-03] D --> End([FIN]) </pre>	<p>7.4 Determinación de suministros a intervenir</p> <p>Considera lo siguiente: Energía Pérdida > 2500 KWH. Porcentaje de pérdidas > 12% (varía de acuerdo a los requerimientos). Energía perdida por usuario. Identifica suministros a inspeccionar. Consulta al Sistema comercial información relevante a las pérdidas de energía. Pasa a “Operaciones” (PC-07-03) para las intervenciones.</p>	<p>Supervisor de Operaciones Comerciales</p>	<p>Orden de trabajo (FM-07-02)</p>
	<p>7.5 Análisis de datos</p> <p>Luego de la intervención, consulta en el Sistema comercial las mediciones de los consumos de las SED,s y compara los consumos proyectados con el Consumo Facturado (promedio 3 últimos meses) del Sistema, observando si las pérdidas se reducen al % Standard establecido. ¿Es conforme? Si, pasa a la actividad 7.6 No, programa la inspección nocturna (operativos de clandestinaje) y se hace seguimiento a clientes sospechosos, según los algoritmos aplicados (superiores en un 30%). Únicamente se realiza inspección a los clientes cuyo Consumo Proyectado es superior en 50% al Consumo Facturado Histórico.</p>	<p>Jefe de Operaciones y control de pérdidas</p>	<p>Orden de trabajo (FM-07-02)</p>
	<p>7.6 Cálculo de pérdidas:</p> <p>Estima la energía que se estuvo dejando de registrar a fin de recalculer el % de pérdidas de la SED. Se realiza el Cálculo de recuperos de energía de los suministros detectados con hurto..</p>	<p>Jefe de Operaciones y control de pérdidas</p>	<p>-----</p>

8. REGISTROS:

8.1. Orden de trabajo (FM-07-02)

9. ANEXOS

No aplica



PC-07-03 PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES

1. OBJETIVO:

Definir las actividades operativas que derivan del análisis del control de pérdidas, la regularización de los trabajos hechos por emergencias, la inspección y mantenimiento del Sistema de medición.

2. ALCANCE:

Contempla las actividades de intervención por sospecha de hurto de energía y retiro de conexiones clandestinas, cambios de medidor, así como el mantenimiento del Sistema de medición.

3. BASE LEGAL:

- 3.1. Ley de Concesiones Eléctricas y Reglamento de la ley de Concesiones Eléctricas
- 3.2. Norma DGE “Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica”
- 3.3. Norma DGE “Conexiones Eléctricas en Baja Tensión en Zonas de Concesión de Distribución”

4. REFERENCIAS:

- 4.1. “Análisis de pérdidas por hurto de energía” (PC-17-01)
- 4.2. “Contrastaciones” (PC-07-01)

5. DEFINICIONES:

5.1. Hurto de electricidad

Situación de vulneración de las condiciones del suministro (Suministros Activos e Inactivos) cuando se detecte intervención o manipulación de uno o más de los componentes de la Conexión, realizada por una persona distinta del Concesionario, que modifique la medición o registro normal del Consumo, o no permita que dicho consumo sea medido o registrado o cuando exista consumo sin autorización del concesionario en un predio sin contrato.

Tipos de hurto:

- 7.1.2. **Acometida manipulada:** Daño provocado al aislamiento que protege los conductores para conseguir acceso a los mismos.

- 7.1.3. Bobina interna desconectada:** Se aplicara solo para medidores monofásicos
- 7.1.4. Conexión directa en acometida:** Cuando se detecte una conexión que derive de la acometida del suministro y beneficie al usuario de un consumo sin que sea registrado por su medidor.
- 7.1.5. Conexión directa en acometida vecina:** Cuando se detecte una conexión que derive de la acometida de un suministro aledaño y beneficie a un usuario de un consumo sin que sea registrado por su medidor.
- 7.1.6. Conexión directa a la red:** Cuando se detecte una conexión adicional que derive de la red de distribución hacia el predio y beneficie al usuario de un consumo sin que sea registrado por su medidor.
- 7.1.7. Conexión directa desde la bornera del medidor:** Cuando se detecte una conexión adicional que derive desde el ingreso de la bornera del medidor y beneficie al usuario de un consumo sin que sea registrado por su medidor.
- 7.1.8. Conexión directa en canaleta de banco de medidores:** Este caso se deberá identificar cual de los suministros están siendo beneficiados por la conexión).
- 7.1.9. Conexión invertida en la bornera:** Cuando las líneas de carga del usuario están conectadas a la entrada del medidor).
- 7.1.10. Contador ciclométrico:** Con engranaje limado, engranaje reemplazado, engranaje retirado separado y/o eje doblado, engranaje roto, trabado.
- 7.1.11. Presencia de corriente homopolar:** Esta actividad incluye la detección de la presencia de corriente homopolar la cual deberá ser demostrada. Las medidas de corriente que se tomen en el cable acometida deberán ser realizadas con una pinza amperimétrica certificada y esto constatado por la autoridad interviniente).
- 7.1.12. Medidor frenado disco doblado y/o rayado:** Cuando se realice las pruebas con cargas fantasmas y el tiempo de giro del medidor electromecánico se encuentra fuera de rango, solo cuando está retrasado).

7.1.13. Medidor inclinado colgado o amarrado.

7.1.14. Medidor no corresponde (apócrifo0): Cuando está instalado un medidor que no es de SEAL, luego de haber consultado.

7.1.15. Medidor perforado a la altura del contador.

7.1.16. Medidor quemado imposible de contrastar.

7.1.17. Medidor roto o destrozado.

7.1.18. Precinto de copa manipulado o roto: No es evidencia para corte de servicio.

7.1.19. Puente: En la bornera del medidor, en la bornera interna del medidor, Puente en tarjeta electrónica.

7.1.20. Retroceso de lectura: Solo si se tiene una constatación anterior de lectura superior antes de la intervención para el corte.

7.1.21. Tarjeta electrónica con componentes reemplazados.

7.1.22. Transformadores de corriente externo desconectados Manipulados (Medición indirecta).

7.1.23. Traductores de corriente internos desconectados: Solo para medidores trifásicos.

5.2. Intervención

Acciones de carácter técnico que realiza SEAL, en toda o parte de la Conexión, efectuando desconexiones o abriendo los precintos de seguridad del contador.

5.3. Intervención de la autoridad:

Es la presencia de un efectivo de la Policía Nacional del Perú, fiscal provincial, notario público, auditor o inspector de la empresa de auditoría e inspectoría que fiscaliza a SEAL que certifique la situación encontrada. Tratándose de anexos y caseríos se aceptarán también la verificación efectuada por el gobernador o juez de paz.

5.4. Corte de servicio al usuario:

Acción tomada cuando se detecta hurto, y se deberá efectuar según lo establecido la Ley de Concesiones Eléctricas y Reglamento; así como en la Norma DGE "Reintegros y Recuperos de Energía eléctrica y/o Normas la normatividad vigente.

5.5. Retiro de los conductores clandestinos:

Es el aislamiento de la red con cinta autovulcanizante y cinta aislante.

5.6. Comprobación de hurto de energía:

Acción por la que se demuestra el beneficio mediante la medición de corriente que deberá ser realizadas con una pinza amperimétrica certificada y este valor constatado por la autoridad interviniente.

5.7. Suministro:

Abastecimiento de energía eléctrico dentro del régimen previsto en la Legislación Eléctrica vigente.

5.8. Sistema de medición:

Conjunto de dispositivos e instalaciones requerido para la alimentación de un suministro; comprende la acometida, el equipo de medición, el sistema de protección y la Caja portamedidor, sea ésta Simple o en Derivación, pudiendo estar relacionado directamente con el (los) alimentador(es) y/o la(s) Caja(s) de Derivación o Toma.

5.9. Acometida:

Es la parte de la conexión eléctrica, comprendida por los conductores instalados desde el empalme de la red en BT de la concesionaria, hasta los bornes de entrada del medidor de energía.

5.10. Caja de Medición:

Es la caja destinada a contener el equipo de medición y su respectiva protección.

5.11. Mantenimiento

Cambio del sistema de medición en su totalidad o partes constitutivas, que puede darse por deterioro, por estar en mal estado, por medidor robado, por caducidad, entre otros.

5.12. Normalización:

Corrección de las condiciones del suministro que se encuentran fuera de los estándares establecidos por la normatividad vigente.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Jefe de la Unidad Técnico Comercial.

Determina el plan de mantenimiento de las conexiones y de intervención por sospecha de hurto de energía. Cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.

6.2. Jefe de Operaciones y Control de Pérdidas.

Determina la estrategia y política de trabajo, la distribución de zonas, la base de clientes a inspeccionar y la generación de las órdenes de trabajo de normalización, supervisión y fiscalización de trabajos y liquidación de eventos y mano de obra.

6.3. Centro de emergencias

Atender de inmediato las emergencias reportadas al centro de control, registra en el Sistema informático comercial e informa al Jefe de Operaciones y Control de Pérdidas para que tome las acciones correspondientes.

6.4. Encargado de operaciones en campo.

Ejecuta las actividades de intervención de suministro por sospecha de hurto de energía, retiro de conexiones clandestinas, cambios de medidor, así como el mantenimiento del sistema de medición. Verifica el correcto llenado y liquidación de los trabajos hechos en campo, así como el ingreso de esta información al Sistema Informático Comercial.

6.5. Supervisor de operaciones.

Verifica por muestreo los trabajos reportada por el encargado de operaciones en campo, posteriores a la ejecución de las mismas.

6.6. Auxiliar de validación.

Verifica que la información ingresada al Sistema informático comercial sea la misma que en los documentos físicos.

7. DESARROLLO

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> GenOT[Generación de orden de trabajo] CE[Correos electrónico] --> GenOT SIC[Sistema informático comercial] --> GenOT GenOT --> OT[/Orden de trabajo/] OT --> SM[Solicitar materiales] SA[Sistema de almacenes] --> SM SM --> 1((1)) 1 -- 2 --> SM </pre>	<p>7.1. Preparación para inspección en campo</p> <p>7.1.1. Generar orden de trabajo</p> <p>Para generar la orden de trabajo considera lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para intervenciones por sospecha de hurto, recibe los listados de clientes a inspeccionar provenientes de análisis por sospecha de hurto de energía, - Para intervenciones por mantenimiento, considera los sistemas eléctricos que requieren mantenimiento. - Para la atención de reclamos y otras solicitudes, consulta el Sistema informático comercial y las solicitudes recibidas por correo electrónico - Para la regularización de los trabajos hechos por emergencias, considera el informe de emergencias. <p>Analiza el tipo y cantidad de inspecciones a realizar, planifica la estrategia de intervención, genera la “Orden de Trabajo” (FM-07-02) y la entrega al Encargado de operaciones en campo.</p>	<p>Jefe Operaciones y Control de Pérdidas</p>	<p>Orden de trabajo (FM-07-02)</p>
	<p>7.1.2. Solicitar materiales</p> <p>Solicita los materiales necesarios para la ejecución del servicio en campo, según Orden de Trabajo, e ingresa su requerimiento al Sistema de Almacenes.</p>	<p>Jefe Operaciones y Control de Pérdidas</p>	<p>-----</p>

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>7.1.3. Aprobar salida de materiales</p> <p>Verifica, en el Sistema de almacenes, que los materiales solicitados correspondan a los trabajos a realizar. ¿Es conforme?</p> <p>Si, aprueba la nota de salida en el Sistema informático de almacén.</p> <p>No, informa al Jefe Operaciones y Control de Pérdidas de la no conformidad encontrada, pasa a la actividad 7.1.2</p>	<p>Gerente Comercial</p>	<p>-----</p>
	<p>7.2. Identificación y notificación de suministro</p> <p>7.2.1. Identificación física del suministro.</p> <p>Llega al lugar, y verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de sospecha de hurto, verifica si la sospecha es justificada por la relación entre el giro de negocio y el nivel de consumo del cliente. - En caso de mantenimiento, reclamos y otros verifica corresponde al suministro referido. ¿Es conforme? <p>Si, pasa a la actividad 7.2.2.</p> <p>No, fin. Sin embargo en caso de presunción de hurto ó condiciones mínimas de funcionamiento del suministro, da aviso al Jefe de Operaciones y control de pérdidas para ser tomado en cuenta.</p>	<p>Encargado de operaciones en campo</p>	<p>-----</p>

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD Start((3)) --> Notif[Notificación] Notif --> Acta["Acta de intervención"] Notif --> Conform{¿Es conforme?} Conform -- NO --> Autoridad[Intervención de la autoridad] Conform -- SI --> Suministro[Intervención de suministro] Suministro --> End((4)) </pre>	<p>7.2.2. Notificación</p> <p>Entrega al cliente o testigo el documento de “Aviso previo de intervención” del “Acta de intervención” (FM-07-07) antes del inicio de los trabajos a realizar registrando su firma y N° de documento. ¿Es conforme? Si, pasa a la actividad 7.3.</p> <p>No, si el cliente no se encuentra o no quisiera firmar el aviso previo y la irregularidad es evidente, solicita la intervención de la autoridad y registra en el libro de ocurrencias de la comisaría de la jurisdicción.</p> <p>NOTA: Si fuera necesaria la rotura de pared o vereda para verificación del cable de acometida y/o matriz, solicita los permisos municipales.</p>	<p>Encargado de operaciones en campo</p>	<p>“Aviso previo de intervención” del “Acta de intervención” (FM-07-07)</p>
	<p>7.3. Ejecución de las operaciones en campo</p>		
	<p>7.3.1. Intervención de suministro</p> <p>Interviene en casos de sospecha de hurto y casos de mantenimiento. NOTA: Encargado de operaciones en campo se asegura que los trabajos en baja tensión se realicen en caliente o se considerará energizado; y el Supervisor de grandes clientes se asegura que los trabajos en media tensión se corte el servicio.</p>	<p>Encargado de operaciones en campo</p> <p>Supervisor de grandes clientes</p>	<p>-----</p>

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	
<pre> graph TD 4((4)) --> A[Supervisión de operaciones en campo] A --> B[Liquidar materiales] B --> C[Ingresar resultados] C --> D[Validar información] D --> E([FIN]) C --- S[(Sistema informático comercial)] </pre>	<p>7.3.2. Supervisión de operaciones en campo Verifica que se cumplen con las pautas dadas para el trabajo.</p>	Supervisor de operaciones	-----	
	<p>7.3.3. Liquidar materiales Entrega los materiales no usados o los materiales retirados de campo, correspondientes al día trabajado.</p>	Encargado de operaciones en campo	-----	
	<p>7.4. Reporte de resultados</p>			
	<p>7.4.1. Ingresar resultados El Encargado de actividades en campo registra la información del trabajo realizado en campo, oportunamente en el Sistema informático comercial.</p>	Encargado de operaciones en campo	-----	
	<p>7.4.2. Validar información Verifica que la información registrada en los registros en físico sea la misma que la ingresada en el Sistema informático comercial. Caso contrario corrige la información ingresada al sistema.</p>	Auxiliar de validación	-----	

8. REGISTROS:

- “Orden de trabajo” (FM-07-02)
- “Aviso previo de intervención” del “Acta de intervención” (FM-07-07)

9. ANEXOS:

No Aplica



PROCEDIMIENTOS DE GESTION DE LA FACTURACION

PC-14-01 PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para las actividades de Facturación.

2. ALCANCE:

Este procedimiento alcanza en su aplicación a la Unidad de Facturación desde la planificación de la toma de lectura de medidores hasta el reparto de recibos.

3. BASE LEGAL:

- 3.1. Ley de Concesiones Eléctricas, Ley N° 25844 y sus modificatorias.
- 3.2. Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-93-EM y sus modificatorias.
- 3.3. Norma “Opciones Tarifarias y Condiciones de aplicación de las tarifas a Usuarios Final”, aprobada por la resolución de OSINERGMIN N° 236-2005-OS/CD.
- 3.4. Procedimiento para la Supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario (OS. N° 047-2009-OS/CD).
- 3.5. Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE) y sus modificatorias.
- 3.6. Base Metodológica para la Aplicación de la NTCSE y sus modificatorias.
- 3.7. Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rural (NTCSER) y sus modificatorias.
- 3.8. Base Metodológica para la Aplicación de la NTCSER y sus modificatorias.

4. REFERENCIAS:

No Aplica.

5. DEFINICIONES:

5.1 Parámetros de Facturación:

Valores que se ingresan al sistema informático comercial, y que son necesarios para la facturación, los cuales comprenden los pliegos tarifarios, cargos por reposición y mantenimiento, cuotas de alumbrado público, tasas de interés,

cronograma de facturación, tipo de sistema eléctrico, sector típico, calendario de días no hábiles para facturación, entre otros.

5.2 Parámetros de Conexión:

Son los datos del sistema de medición tales como tipo de medidor, nivel de tensión, número de fases, número de hilos del medidor, potencia contratada, entre otros, de los cuales depende el cargo por reposición y mantenimiento a facturarse al usuario.

5.3 Pliego tarifario:

Documento que contiene los precios regulados de potencia y energía así como el cargo fijo a aplicarse en la facturación por venta de electricidad a usuarios finales.

5.4 Reposición y Mantenimiento:

Relación de cargos a facturar al cliente final para la reposición y mantenimiento del equipo de medición.

5.5 Usuario:

Persona natural o jurídica que utiliza el servicio de electricidad brindado por SEAL.

5.6 Suministro:

Servicio eléctrico suministrado por SEAL a un Usuario, conjunto de usuarios o a una Instalación Eléctrica, de acuerdo a características técnicas y comerciales establecidas e identificadas mediante un Número de Contrato de Suministro dado por SEAL. Se subdividen en los tipos de Suministro Gran Industria y Suministro Común.

5.7 Suministro de Gran Industria:

Está conformado por los suministros de Grandes Clientes, suministros de Clientes Libres y Suministros en Subestaciones Eléctricas de Transformación (S.E.T.).

5.8 Suministro Común:

Está conformado por los suministros de Clientes Comunes, suministros Totalizadores de Subestaciones Eléctricas de Distribución (S.E.D.) y suministros Totalizadores de Alumbrado Público de S.E.D.

5.9 Cliente (Titular del Suministro)

Persona natural o jurídica que tiene suscrito un contrato temporal o permanente de suministro del servicio público de electricidad con SEAL y cuyo nombre aparece en los recibos del servicio.

No todos los suministros tienen suscrito un contrato con SEAL y en consecuencia no poseen condición de cliente.(totalizadores, SED's, AP, etc).

5.10 Clientes Regulados:

Clientes sujetos a regulación de precios por la energía y/o potencia que consumen. Se subdividen en Clientes Comunes y Grandes Clientes.

5.10.1 Clientes Comunes:

Clientes con tarifas monomías (BT5B, BT6, BT5C, BT5D y BT5E). Son sinónimos: Clientes con tarifas monomías, Clientes Menores, Pequeños Clientes.

5.10.2 Grandes Clientes:

Clientes con tarifas binomías (BT2, BT3, BT4, MT2, MT3, MT4).

5.11 Clientes Libres:

Clientes conectados al SEIN no sujetos a regulación de precios por la energía o potencia que consumen.

5.12 Sistema de Medición:

Todo el conjunto de equipos y su conexionado requerido para la medición del Consumo, podrá ser de medición directa o indirecta:

- Medición Directa es aquella que emplea únicamente contadores de energía activa y reactiva y/o registradores de máxima demanda.
- Medición Indirecta es aquella que además de lo indicado en el punto anterior, emplea transformadores de medición.

5.13 Padrón de suministros

Es un listado de suministros en formato digital de una o varias Zonas de Facturación. En dicho listado se muestran como datos el Número de Contrato de Suministro, la Zona, Libro, Hoja, NIM del medidor, Nombre del usuario, Dirección, Tarifa, Rangos de Lectura, entre otros.

5.14 Libro

Es un grupo de suministros del mismo tipo y cercanos entre sí, con el fin de hacer más eficiente las lecturas y/o reparto de recibos en campo. Los libros pueden ser de Suministros Gran Industria y Suministros Comunes.

5.15 Zona de Facturación (Zona)

Grupo de Libros cercanos entre sí. Una Zona de Facturación puede contener Suministros de Gran Industria y Suministros Comunes.

5.16 Hoja

Es un número asignado a un suministro que determina su ordenamiento dentro de un Libro, con el fin de hacer más eficiente las lecturas y/o reparto de recibos en campo.

5.17 Ruta

Es la Zona, Libro y Hoja de un Suministro de energía eléctrica.

5.18 Contratista de Lectura y Reparto

Empresa encargada de efectuar las lecturas de campo de los Sistemas de Medición o de efectuar el reparto de recibos a los clientes.

5.19 Contratista de Impresión de recibos

Empresa encargada de efectuar y verificar la impresión de los recibos de los clientes.

5.20 Cronograma de Facturación

Es un cronograma mensual donde se indican las fechas de las actividades relacionadas al proceso de facturación tales como: lectura, emisión, impresión de recibos, vencimiento y corte.

5.21 Recibo

Documento emitido por la empresa por la venta y suministro de energía eléctrica, y que contiene información relacionada a dicho servicio, según normativa vigente.

6. RESPONSABILIDAD:

6.1 Jefe de Unidad de Facturación

Es responsable de gestionar, supervisar y hacer cumplir el presente procedimiento.

6.2 Asistente de Facturación

Responsable de apoyar en la elaboración del Cronograma de Facturación, ingresar parámetros de facturación, realizar la consistencia de los parámetros de facturación, realizar la consistencia de cargos facturados en recibo impreso, realizar la consistencia de cargos facturados en base de datos, solicitar la impresión de recibos al contratista, entre otros.

6.3 Auxiliar de Facturación

Responsable de generar el padrón de suministros, supervisar al contratista de lectura de medidores, comparar las lecturas recibidas por el contratista con las enviadas al contratista e importar las lecturas al sistema informático comercial, generar la data para la consistencia y realizar la consistencia de lectura, primera consistencia de consumos, ingresar correcciones de lectura y código al sistema comercial, pre-calcular la facturación, realizar la consistencia de consumos pre-calculados, bloquear el ingreso de cambios en el sistema informático comercial, numerar los recibos, realizar la consistencia de consumos facturados, entre otros.

6.4 Auxiliar de Facturación

Responsable de suministrar al proceso los formatos pre-impresos de recibos, supervisar la impresión de recibos, a la recepción y verificación de los recibos impresos, entregar al contratista los recibos y supervisar su reparto, entre otros.

6.5 Asistente Comercial

Responsable del cálculo e ingreso al sistema informático comercial de los pliegos tarifarios, cargos por mantenimiento y reposición, cuotas de alumbrado público, entre otros.

6.6 Encargado de lectura de medidores

Contratista responsable de realizar las lecturas de los medidores en campo, realizar las inspecciones de lectura en caso existe inconsistencia de lectura y enviar el informe respectivo, según plazos establecidos.

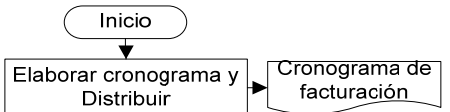
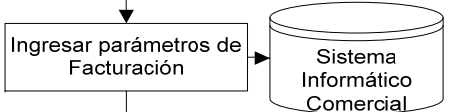
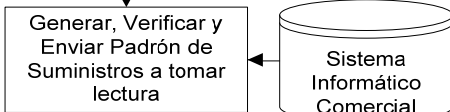

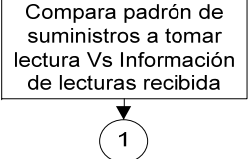
6.7 Encargado de impresión de recibos

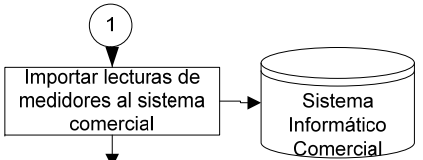
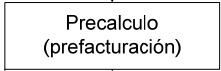
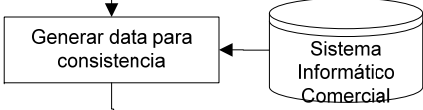
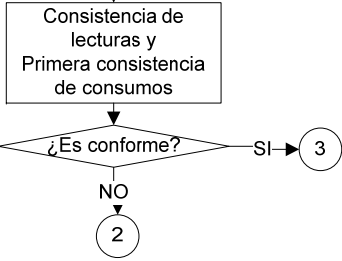
Contratista responsable de realizar eficientemente y con calidad la impresión de los recibos.

6.8 Encargado de reparto de recibos


Contratista responsable de realizar el reparto de recibos y entregar el informe respectivo, según plazos establecidos.

7. DESARROLLO:

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Elaborar[Elaborar cronograma y Distribuir] Elaborar --> Cronograma[Cronograma de facturación] </pre>	<p>7.1. Elaborar Cronograma y distribuir Elabora cronograma de Facturación y lo envía a los involucrados mediante correo electrónico.</p>	Jefe de unidad de Facturación/ Asistente de Facturación	Cronograma de Facturación (FM-14-01)
 <pre> graph TD Ingresar[Ingresar parámetros de Facturación] --> Sistema[Sistema Informático Comercial] </pre>	<p>7.2. Ingresar parámetros de facturación Se ingresa los parámetros necesarios para la facturación. -El Asistente comercial ingresa los pliegos tarifarios, cargos por reposición y mantenimiento, cuotas de alumbrado público, tipo de sistema eléctrico, sector típico, entre otros;</p>	Asistente Comercial/ Asistente de Facturación	----
 <pre> graph TD Generar[Generar, Verificar y Enviar Padrón de Suministros a tomar lectura] --> Sistema[Sistema Informático Comercial] </pre>	<p>7.3. Generar, Verificar y Enviar padrón de suministros a tomar lectura Mediante el sistema comercial genera padrón de suministros que requiere se tome lectura, verifica el formato y cantidades del padrón con respecto al histórico; y se envía al contratista.</p>	Auxiliar de Facturación 1	----
 <pre> graph TD Lecturas[Lecturas en Campo y entrega a SEAL] --> Lectura[Lectura de medidores] </pre>	<p>7.4. Realizar las lecturas en campo y entrega a SEAL Realiza las lecturas en campo y entrega de la información de lecturas a la Unidad de Facturación.</p>	Encargado de lectura de medidores	"Lectura de medidores"
 <pre> graph TD Compara[Compara padrón de suministros a tomar lectura Vs Información de lecturas recibida] --> Fin((1)) </pre>	<p>7.5. Comparar padrón de suministros a tomar lectura Vs la información de lecturas recibida Comparar padrón de suministros a tomar lectura Vs la información de lecturas entregada por el contratista, verificando el formato y cantidades.</p>	Auxiliar de Facturación 1	----

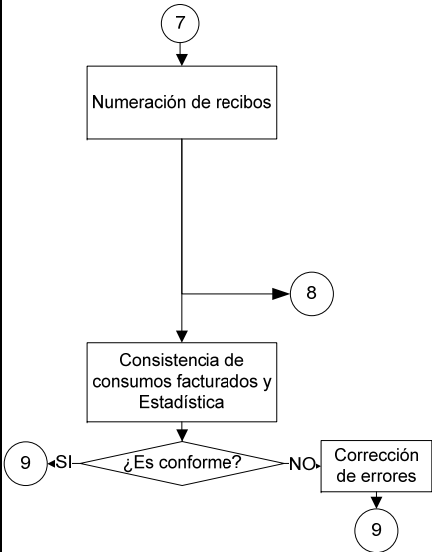
ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>7.6. Importar lecturas de medidores al sistema comercial</p> <p>Se importa al sistema informático comercial la información de lecturas entregada por el Encargado de Lectura.</p>	Auxiliar de Facturación 1	----
	<p>7.7. Pre-Calcular</p> <p>Realiza el pre-cálculo de la pre-facturación</p>	Auxiliar de Facturación 1	----
	<p>7.8. Generar Data para consistencia</p> <p>Genera la data para la consistencia obtenida del sistema informático comercial.</p>	Auxiliar de Facturación 1	----
	<p>7.9. Consistencia de Lecturas y Primera consistencia de consumos</p> <p>Realiza la consistencia de lecturas y primera consistencia de consumos.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>Si, Ir al paso 7.14. Pre-calculo.</p> <p>No, Ir al paso 7.10. Generar listado de inconsistencias.</p>	Auxiliar de Facturación 1	----

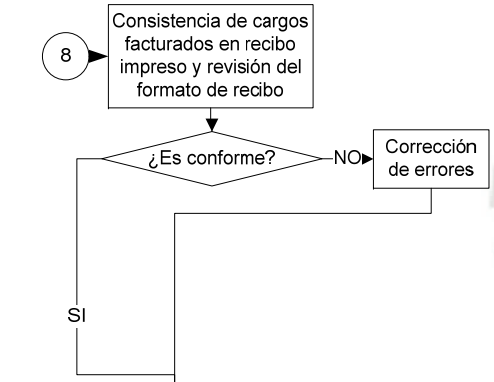
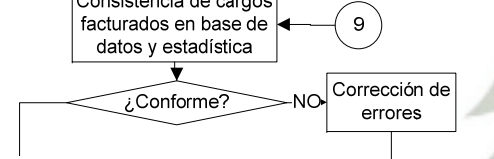
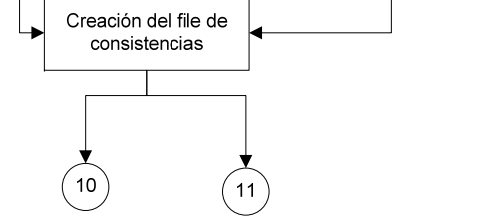
ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO																													
<pre> graph TD 2((2)) --> A[Generar Listados de inconsistencias] A --> B{¿Derivar Listado a Encargado de lectura?} B -- SI --> 4((4)) B -- NO --> C[Análisis y corrección de inconsistencias] C --> 3((3)) </pre>	<p>7.10. Generar listados de inconsistencias Se genera el listado de inconsistencias y según el tipo se deriva a los responsables para el análisis y corrección respectiva.</p>	Auxiliar de Facturación 1	"Listado de inconsistencias"																													
	<p>7.11. Análisis y corrección de inconsistencias Se realiza el análisis y corrección de inconsistencia, entregando según plazo establecido.</p> <table border="1" data-bbox="857 512 2009 1109"> <thead> <tr> <th>TIPO DE INCONSISTENCIA</th> <th>PLAZO PARA ANÁLISIS Y CORRECCIÓN</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inconsistencias en la importación de lecturas</td> <td rowspan="2">De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia</td> <td>Jefe de la Unidad de Informática</td> </tr> <tr> <td>Suministros nuevos o reactivados no enviados en el padrón de suministros</td> <td>Jefe de la Unidad de Informática</td> </tr> <tr> <td>Observaciones a la clase de usuario registrado en el sistema</td> <td>1 día hábil</td> <td>Jefe de la Unidad Técnico Comercial</td> </tr> <tr> <td>Posibles cambios de medidor no registrados</td> <td>1 día hábil</td> <td>Jefe de la Unidad Técnico Comercial</td> </tr> <tr> <td>Observaciones detectadas durante la toma de lectura</td> <td>Según importancia</td> <td>Jefe de la Unidad Técnico Comercial</td> </tr> <tr> <td>Suministros activos con probables deudas mayores a 8 meses</td> <td>1 día hábil</td> <td>Jefe del Departamento de Control de la Morosidad</td> </tr> <tr> <td>Suministros sin nombre de usuario o dirección</td> <td>1 día hábil</td> <td>Jefe de la Unidad de Atención al Cliente</td> </tr> <tr> <td>Lecturas de corte de Suministros de Gran Industria no ingresados</td> <td>De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia</td> <td>Jefe del Departamento de Grandes Clientes</td> </tr> <tr> <td>Otros: Los que no se encuentran mencionados</td> <td>Según importancia</td> <td>Jefe de la unidad o Departamento Relacionado a la inconsistencia</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE INCONSISTENCIA	PLAZO PARA ANÁLISIS Y CORRECCIÓN	RESPONSABLE	Inconsistencias en la importación de lecturas	De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia	Jefe de la Unidad de Informática	Suministros nuevos o reactivados no enviados en el padrón de suministros	Jefe de la Unidad de Informática	Observaciones a la clase de usuario registrado en el sistema	1 día hábil	Jefe de la Unidad Técnico Comercial	Posibles cambios de medidor no registrados	1 día hábil	Jefe de la Unidad Técnico Comercial	Observaciones detectadas durante la toma de lectura	Según importancia	Jefe de la Unidad Técnico Comercial	Suministros activos con probables deudas mayores a 8 meses	1 día hábil	Jefe del Departamento de Control de la Morosidad	Suministros sin nombre de usuario o dirección	1 día hábil	Jefe de la Unidad de Atención al Cliente	Lecturas de corte de Suministros de Gran Industria no ingresados	De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia	Jefe del Departamento de Grandes Clientes	Otros: Los que no se encuentran mencionados	Según importancia	Jefe de la unidad o Departamento Relacionado a la inconsistencia		
TIPO DE INCONSISTENCIA	PLAZO PARA ANÁLISIS Y CORRECCIÓN	RESPONSABLE																														
Inconsistencias en la importación de lecturas	De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia	Jefe de la Unidad de Informática																														
Suministros nuevos o reactivados no enviados en el padrón de suministros		Jefe de la Unidad de Informática																														
Observaciones a la clase de usuario registrado en el sistema	1 día hábil	Jefe de la Unidad Técnico Comercial																														
Posibles cambios de medidor no registrados	1 día hábil	Jefe de la Unidad Técnico Comercial																														
Observaciones detectadas durante la toma de lectura	Según importancia	Jefe de la Unidad Técnico Comercial																														
Suministros activos con probables deudas mayores a 8 meses	1 día hábil	Jefe del Departamento de Control de la Morosidad																														
Suministros sin nombre de usuario o dirección	1 día hábil	Jefe de la Unidad de Atención al Cliente																														
Lecturas de corte de Suministros de Gran Industria no ingresados	De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia	Jefe del Departamento de Grandes Clientes																														
Otros: Los que no se encuentran mencionados	Según importancia	Jefe de la unidad o Departamento Relacionado a la inconsistencia																														

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO				
 <pre> graph TD 4((4)) --> A[Análisis de inconsistencias e Inspecciones de lectura y entrega a SEAL] A --> B[Ingresar correcciones de información de lectura al Sistema Comercial] B --> 3((3)) </pre>	<p>7.12. Análisis de inconsistencias e Inspecciones de lectura y entrega a SEAL</p> <p>El encargado de las lecturas realiza el análisis de las Inconsistencias e inspecciones de lecturas y envía el análisis con las correcciones a la unidad de Facturación.</p> <table border="1" data-bbox="768 539 1624 707"> <thead> <tr> <th data-bbox="768 539 1258 611">TIPO DE INCONSISTENCIA</th> <th data-bbox="1258 539 1624 611">PLAZO PARA ANÁLISIS Y CORRECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="768 611 1258 707">Inconsistencias en las lecturas reportadas por el Encargado de Lecturas</td> <td data-bbox="1258 611 1624 707">1 día calendario o según requerimiento</td> </tr> </tbody> </table> <p>7.13. Ingresar correcciones de información de lectura al Sistema Comercial</p> <p>Se ingresa las correcciones que correspondan, en función a las inspecciones de lectura entregados por el encargado de la lectura de medidores, al Sistema Informático Comercial.</p>	TIPO DE INCONSISTENCIA	PLAZO PARA ANÁLISIS Y CORRECCIÓN	Inconsistencias en las lecturas reportadas por el Encargado de Lecturas	1 día calendario o según requerimiento	<p>Encargado de lecturas de medidores</p> <p>Auxiliar de Facturación 1</p>	<p>----</p> <p>----</p>
TIPO DE INCONSISTENCIA	PLAZO PARA ANÁLISIS Y CORRECCIÓN						
Inconsistencias en las lecturas reportadas por el Encargado de Lecturas	1 día calendario o según requerimiento						

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD 3((3)) --> A[Precalculo (prefacturación)] A --> B[Consistencia de consumos pre-calculados] B --> C{¿Conforme?} C -- SI --> 5((5)) C -- NO --> D[Listados de inconsistencias] D --> E[Análisis y corrección de inconsistencias] E --> 5 5 --> F[Consistencia de parámetros de facturación y conexión] F --> G{¿Conforme?} G -- Si --> 5 G -- No --> 6((6)) </pre>	<p>7.14. Pre-Calcular</p> <p>Realiza el pre-cálculo de la pre-facturación y luego en paralelo se realiza los pasos 7.15. Consistencia de consumos pre-calculados y el paso 7.18. Consistencia de parámetros de facturación.</p>	Auxiliar de Facturación 1	----
	<p>7.15. Consistencia de Consumos Pre-Calculados</p> <p>Realiza la consistencia de consumos pre-calculados. ¿Es conforme? Si, ir al paso 7.21. Bloquear ingreso de cambio. No,. Ir paso 7.16. Generar el listado de inconsistencias</p>	Auxiliar de Facturación 1	----
	<p>7.16. Generar listados de inconsistencias</p> <p>Se genera el listado de inconsistencias</p>	Auxiliar de Facturación 1	Listado de inconsistencias
	<p>7.17. Análisis y corrección de inconsistencias</p> <p>Corrige y va al paso 7.21. Bloquear ingreso de cambio</p>	Auxiliar de Facturación 1	----
	<p>7.18. Consistencia de parámetros de facturación y conexión</p> <p>Realizar la consistencia de parámetros de facturación y conexión. ¿Es conforme? Si, ir al paso 7.15. Bloqueo de ingreso de cambio. No, ir al paso 7.19. Generar listado de inconsistencia.</p>	Asistente de Facturación	

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO												
<pre> graph TD 6((6)) --> A[Listados de inconsistencias] A --> B[Análisis y Corrección Inconsistencias] B --> C[Bloqueo de Ingreso de Cambios] C --> D[Procesar calculo de facturación y revisión de las tarifas facturadas] D --> 7((7)) 5((5)) --> C </pre>	<p>7.19. Generar listados de inconsistencias Se genera el listado de inconsistencias y según el tipo se deriva a los responsables para el análisis y corrección respectiva.</p>	Asistente de Facturación	Listado de inconsistencias												
	<p>7.20. Análisis y corrección de inconsistencias Se realiza el análisis y corrección de inconsistencia, entregando según plazo establecido mediante correo a la unidad de facturación indicando análisis y solución de los casos.</p> <table border="1" data-bbox="797 568 2069 884"> <thead> <tr> <th>TIPO DE INCONSISTENCIA</th> <th>PLAZO PARA ANÁLISIS Y CORRECCIÓN</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inconsistencia en los parámetros de facturación</td> <td>De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia</td> <td>Asistente Comercial</td> </tr> <tr> <td>Inconsistencia en los parámetros de conexión</td> <td>De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia</td> <td>Jefe de la Unidad Técnico Comercial</td> </tr> <tr> <td>Otros: Los que no se encuentran mencionados</td> <td>Según importancia</td> <td>Jefe de la unidad o Departamento Relacionado a la inconsistencia</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE INCONSISTENCIA	PLAZO PARA ANÁLISIS Y CORRECCIÓN	RESPONSABLE	Inconsistencia en los parámetros de facturación	De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia	Asistente Comercial	Inconsistencia en los parámetros de conexión	De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia	Jefe de la Unidad Técnico Comercial	Otros: Los que no se encuentran mencionados	Según importancia	Jefe de la unidad o Departamento Relacionado a la inconsistencia		
	TIPO DE INCONSISTENCIA	PLAZO PARA ANÁLISIS Y CORRECCIÓN	RESPONSABLE												
	Inconsistencia en los parámetros de facturación	De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia	Asistente Comercial												
Inconsistencia en los parámetros de conexión	De manera inmediata una vez comunicada la inconsistencia	Jefe de la Unidad Técnico Comercial													
Otros: Los que no se encuentran mencionados	Según importancia	Jefe de la unidad o Departamento Relacionado a la inconsistencia													
<p>7.21. Bloqueo de ingreso de cambios Luego de terminadas las consistencias de consumos, parámetros de facturación y conexión, así como las correcciones correspondiente si las hubiera, se realiza el bloqueo del ingreso de los cambios al estado de cuenta (cambios de medidor, lecturas).</p>	Auxiliar de Facturación 1	----													
<p>7.22. Procesar cálculo de facturación y revisión de las tarifas facturadas En el sistema informático comercial procesa el cálculo de la facturación y luego realiza la revisión de las tarifas facturadas en el resumen de facturación.</p>	Auxiliar de Facturación 1	----													

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>7.23. Numeración de recibos</p> <p>Realiza la numeración de los recibos mediante el sistema informático comercial, luego realiza en paralelo la consistencia de consumos facturados y estadística de consumos; y de cargos facturados en recibo impreso así como las correcciones si los hubiera.</p>	Auxiliar de Facturación 1	----
	<p>7.24. Consistencia de consumos facturados y estadística</p> <p>Realiza la consistencia de consumos facturados y la estadística de los clientes y consumos.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>Si, va al paso 7.26 consistencia de cargos facturados en base a datos.</p> <p>No, realiza las correcciones y va al paso 7.26 consistencia de cargos facturados en base a datos.</p>	Auxiliar de Facturación 1	----

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>7.25. Consistencia de cargos facturados en recibo impreso</p> <p>Realizar la consistencia de cargos facturados en recibos impresos (muestreo) y revisar el formato del recibo. ¿Es conforme?</p> <p>Si, ir al paso 7.26. Consistencia de cargos facturados en base de datos. No, se corrige los errores y se va al paso 7.26. Consistencia de cargos facturados en base de datos.</p>	Asistente de Facturación	Listado de inconsistencias
	<p>7.26. Consistencia de cargos facturados en base de datos y estadística</p> <p>Realiza la consistencia de cargos facturados en base de datos y realiza la estadística final de los clientes, consumos y monto facturado. ¿Es conforme? Si, Ir al paso 7.27. Creación del File de Consistencia. No, realizar las correcciones e ir al paso 7.27. Creación de file de consistencia</p>	Asistente de Facturación	----
	<p>7.27. Creación del file de consistencia</p> <p>Este file contendrá la información impresa de la estadística, clientes, consumos y montos facturados; resumen de facturación, recibos impresos verificados, impresión de las hojas de resumen del análisis en base de datos de la facturación, ejemplo de cálculo de interés compensatorio y/o moratorio; pliegos tarifarios ponderados, cargos de mantenimiento y reposición ponderados, entre otros. Ir al paso 7.28. Solicitar impresión de recibos y en paralelo el paso 7.34. Cierre del proceso de Facturación</p>	Asistente de Facturación	File de consistencia

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD 11((11)) --> D1{¿Son de Gran Industria?} D1 -- SI --> I[Imprimir] D1 -- NO --> S[Solicitar impresión de recibos] S --> R[Realizar Impresión de recibos] R --> V[Recepcionar recibos y verificar] V --> D2{¿Conforme?} D2 -- No --> C[Corrección de errores] C --> V D2 -- Si --> D[Desbloquear ingreso de cambios] D --> 12((12)) </pre>	<p>7.28. Solicitar impresión de recibos</p> <p>¿Los recibos para impresión son de Gran Industria? No, el contratista recibe por correo la solicitud Si, Unidad de Facturación imprime los recibos.</p>	<p>Asistente de Facturación/ Jefe de Unidad de Facturación</p>	<p>----</p>
	<p>7.29. Realizar impresión de recibos</p> <p>El contratista de impresión de recibos realiza la impresión de los recibos y entrega los recibos a la Unidad de Facturación.</p>	<p>Encargado de impresión de recibos</p>	<p>----</p>
	<p>7.30. Recepciona los recibos y verifica</p> <p>Recepciona los recibos y verifica. ¿Es conforme? Si, Ir al paso 7.31. Desbloquear ingreso de cambios. No, coordinar con el contratista de impresión de recibos para la corrección o corregir si la impresión es por la unidad de facturación.</p>	<p>Auxiliar de Facturación 2</p>	<p>----</p>
	<p>7.31. Desbloquear ingreso de cambios</p> <p>Luego de dar la conformidad a la impresión de recibos, el auxiliar de facturación 1 realiza el desbloqueo del ingreso de los cambios al estado de cuenta (cambios de medidor, lecturas, etc.).</p>	<p>Auxiliar de Facturación 1</p>	<p>----</p>

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD 12((12)) --> A[Entrega de recibos al contratista para reparto] A --> B[Realizar reparto de recibos] B --> 10((10)) 10 --> C[Cierre del proceso de Facturación] C --> D([Fin]) </pre>	<p>7.32. Entrega de recibos al contratista para reparto Realizar la entrega de recibos al contratista para el reparto respectivo.</p>	Auxiliar de Facturación 2	----
	<p>7.33. Realizar reparto de recibos El encargado del reparto de recibos si amerita adjunta documentos adicionales al recibo engrapándolas. Luego procede a realizar el reparto de recibos y entrega el informe de reparto de recibos a la unidad de facturación.</p>	Encargado de reparto de recibos	----
	<p>7.34. Cierre del Proceso de Facturación Se efectúa el cierre del proceso de facturación posterior a la cual toda modificación en la facturación requerirá la emisión de una nota de crédito o debito. El cierre del proceso de facturación se efectúa transcurrido los tres (3) días hábiles desde la fecha de emisión.</p>	Asistente de Facturación/ Jefe de Unidad de Facturación	----

8. REGISTROS:

- 8.1. “Cronograma de facturación” (FM-14-01)
- 8.2. “Lectura de medidores”
- 8.3. “Listado de inconsistencias”
- 8.4. “File de consistencia”

9. ANEXOS:

No aplica



FORMATOS DE SE APLICAN EN LOS PROCEDIMIENTOS COMERCIALES

Propuesta de Formato FM7-01

CONSTANCIA DE AVISO PREVIO

NOMBRE : <Nombre completo>
DIRECCION : <Dirección>
CONTRATO : <Numero de contrato>
Nro : <Numero de suministro> **SED** : <Numero> **Zona** : <Numero>
 <Numero>

Estimado Cliente:

Por medio de la presente hacemos de su conocimiento que SEAL, en conformidad con el Decreto Supremo <Numero> "Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos" y con la finalidad de brindar un servicio de calidad a sus clientes a través de la comprobación del correcto funcionamiento de los medidores de energía, le comunicamos que **se procederá a efectuar el contraste del equipo de medición con un equipo patrón sin costo alguno para usted**; este trabajo estará a cargo de la empresa contrastadora <Nombre de contrastadora> (Entidad autorizada por INDECOPI).

En tal sentido, agradeceremos brindarnos las facilidades necesarias para evitar demoras, (retirando sus rejas y/o candados de la caja pórtá medidor).

La fecha de Contraste será: <Fecha> en el horario de: 7.00 - 17.00 horas.

En caso de que su medidor no aprobara alguna de las pruebas de contraste, se le notifica que el equipo de medida será reemplazado, en forma inmediata (tiempo de reemplazo de media hora), después de obtener los resultados en el informe de contraste. De haber alguna eventualidad para el cambio de su medidor se reprogramará en las siguientes fechas:

Segunda Fecha: <Fecha> Tercera Fecha: <Fecha> En el horario aproximado de: <Hora>

Cualquier consulta adicional, sírvase comunicarse al teléfono de SEAL N° 381188.

Sin otro particular, nos despedimos de Ud.

Atentamente.

Arequipa,

<Fecha>

.....
POR EL CLIENTE

Nombres

DNI

Parentesco

.....
POR LA EMPRESA

M7-01

Propuesta de Formato FM-07-01

V. 02
08/01/2011

CONSTANCIA DE AVISO PREVIO
(CARGO)

NOMBRE : <Nombre completo>
DIRECCION : <Dirección>
CONTRATO : <Numero de contrato>
Nro : <Numero de suministro> **SED** : <Numero> **Zona** : <Numero>
<Numero>

Estimado Cliente:

Por medio de la presente hacemos de su conocimiento que SEAL, en conformidad con el Decreto Supremo <Numero> "Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos" y con la finalidad de brindar un servicio de calidad a sus clientes a través de la comprobación del correcto funcionamiento de los medidores de energía, le comunicamos que **se procederá a efectuar el contraste del equipo de medición con un equipo patrón sin costo alguno para usted**; este trabajo estará a cargo de la empresa contrastadora <Nombre de contrastadora> (Entidad autorizada por INDECOPI).

En tal sentido, agradeceremos brindarnos las facilidades necesarias para evitar demoras, (retirando sus rejas y/o candados de la caja pórtá medidor).

La fecha de Contraste será: <Fecha> en el horario de: 7.00 - 17.00 horas.

En caso de que su medidor no aprobara alguna de las pruebas de contraste, se le notifica que el equipo de medida será reemplazado, en forma inmediata (tiempo de reemplazo de media hora), después de obtener los resultados en el informe de contraste. De haber alguna eventualidad para el cambio de su medidor se reprogramará en las siguientes fechas:

Segunda Fecha: <Fecha> Tercera Fecha: <Fecha> En el horario aproximado de: <Hora>

Cualquier consulta adicional, sírvase comunicarse al teléfono de SEAL N° 381188.

Sin otro particular, nos despedimos de Ud.

Atentamente.

Arequipa,

<Fecha>

.....

POR EL CLIENTE

Nombres

DNI

Parentesco

.....

POR LA EMPRESA

Entrega de Aviso		Datos del Medidor					Caja		Comentario
Fecha	Hora	Marca	Modelo	NIM	Lectura	Año	s/ran.	c/ran.	

FORMATO PROPUESTO DE CITACIÓN DE REUNIÓN FM-16-05

SEAL- CM/AC-~~xxxx~~-201~~x~~

Arequipa, ~~xx~~ de ~~xxxx~~ de ~~xxxx~~

Señor

<Nombre>

<Dirección>

Presente.-

Referencia : <CITACIÓN DIA DD.MM.AAAA>

Estimada Señor(a):

La presente tiene por objeto convocarlo una **Reunión**, para tratar asuntos relacionados al Reclamo por <XXXXXX> del Contrato de Suministro <N°>, la misma que tendrá lugar el día <día # de mes a las x horas>, en nuestras oficinas de Atención al Cliente ubicadas en la calle Sucre N° 402-Cercado, reunión que estará a cargo del <Lic Nombre >.

En caso de concurrir Apoderado o representante, deberá contar con un **PODER ESPECIAL**, donde consten las facultades específicas para conciliar o llegar a un acuerdo, debiendo el Apoderado identificarse con su respectivo Documento Nacional de Identidad.

Atentamente,

FORMATO PROPUESTO FM 16-02 DE INFORME TECNICO

INFORME TECNICO N° ###-XX-AAAA (###: Número – XX: Siglas de Unidad – AAAA: Año)

A : <Nombre del Asistente de Reclamos>
Asistente de Reclamos

ASUNTO : **RECLAMO DEL SUMINISTRO CON CONTRATO N°**
<Número de Contrato> <Motivo de Reclamo>

REFERENCIA : Reclamo N° ##### del dd-mm-aaaa

FECHA : dd-mm-aaaa

1. **Análisis del Reclamo:**

- 1.1 <Mencionar intervenciones, mantenimientos, inspecciones, etc., y todo aquello relevante que constituyan antecedentes que permitan efectuar análisis y conclusiones>
- 1.2 <Analizar los antecedentes mencionados debidamente sustentados con gráficas, informes de campo de personal propio o tercero, etc., que permitan emitir juicios y obtener conclusiones>

2. **Conclusiones:**

- 2.1 <Emitir conclusiones de acuerdo al análisis efectuado>.

3. **Documentos adjuntos:**

- 3.1 <Mencionar documentos y adjuntar copia simple que se considerarán como pruebas>.

Atentamente,

<Nombre del funcionario>

<Cargo de funcionario>

c.c. Expediente N° <Código de Reclamo>

c.c. Archivo

FORMATOFM-16-04 PROPUESTO DE CEDULA DE NOTIFICACIÓN

En el expediente de reclamación <N° xxxxx> , sobre <Asunto>, del suministro <N° xxxxxx>, se procede a notificar al Sr (a). <Nombre>, en la dirección <Dirección> con la **Resolución N° SEAL-<SIGLA>/<SIGLA>-xxxx-201x de fecha xx de mes del año** expedida por <XXXX>, la misma que se anexa a la presente Cédula de Notificación, dentro del término de ley¹, quedando expeditos los recursos² que el recurrente estime pertinentes.

Nombre del receptor: _____

DNI: _____

Notificador: _____

Vinculo con el _____

DNI. _____

Recurrente: _____

Fecha: _____

Firma: _____

Observaciones: _____

FM-16-04
V.02
24/11/2010

1 Resolución OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD que aprueba la Directiva de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural. 1.9 Notificación de Resoluciones 1.9.1 Las concesionarias y el OSINERGMIN deberán efectuar las notificaciones dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución correspondiente al último domicilio que el reclamante hubiera señalado en el expediente. La notificación deberá entenderse con el reclamante, su representante ó con una persona capaz que se encuentre en el domicilio.

2 Resolución OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD que aprueba la Directiva de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Numeral 3.5 Recursos Administrativos frente a Resoluciones de la Concesionaria.- Resuelto el reclamo mediante la resolución emitida por la concesionaria, el reclamante podrá optar por interponer los recursos administrativos de reconsideración o de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, en caso se encuentre disconforme con la decisión adopta por la concesionaria. Será válida la articulación de recursos por la vía de correo electrónico, a cuyo efecto recurrente y concesionaria deberán observar lo previsto en los numerales 2.4 y 2.6 de este cuerpo normativo en relación con la fecha de presentación. Los recursos administrativos que no e presenten dentro del plazo previsto de la presente Directiva, deberá ser declarados improcedentes por la concesionaria. La interposición del recurso de reconsideración es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación. El reclamante podrá actuar por ésta vía, exclusivamente cuando sustente su impugnación en la existencia de nuevos medios probatorios, los mismo que deberá de ofrecer en el escrito a través del que plantee su recurso. En éste caso, la concesionaria deberá proceder a resolver el recurso de reconsideración en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día útil siguiente a la fecha de su interposición.

Contra lo resuelto en vía de reconsideración, el reclamante también podrá plantear su recurso de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución por medio de la que la concesionaria se pronuncio sobre aquel medio impugnatorio.

El recurso de apelación podrá ser articulado cuando el reclamante cuestiona las resoluciones expedidas por la concesionaria sustentado su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.

FORMATO FM16-03 ROPUESTO DE PRESENTACION DE RESOLUCION

Expediente : <####>
 Recurrente : <Nombre del recurrente>
 Suministro : <Número de Suministro>
 Materia : <Motivo>
 Dirección del Suministro : <Dirección del predio donde está instalado el suministro>
Dirección de Notificación : <Dirección de notificación del recurrente>

Monto reclamo aproximado : <Monto en soles>

RESOLUCION N° <SIGLAS>-<SIGLAS>-####-aaaa

<Ciudad y fecha (en letras)>

1. ANTECEDENTES

<Redactar antecedentes de la presentación del reclamo y pruebas efectuadas de ser el caso>

2. CUESTION EN DISCUSION

<Determinar si la acción del usuario ante el concesionario con la finalidad de obtener un pronunciamiento está debidamente fundamentada>

3. ANALISIS

<Conclusiones a partir de informe técnico o comercial de la unidad correspondiente a la que se le deriva el reclamo>

4. SE RESUELVE:

Declarar <fundado o infundado> el reclamo presentado por el Sr.(a) <Titular o Recurrente> por <Motivo> respecto a <especificar el motivo>.

Sin costas, regístrese, notifíquese y archívese; haciéndose presente que el plazo para interponer recurso de reconsideración ⁽¹⁾, el cual es de carácter opcional o apelación es de (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución,

NOMBRE DE PERSONA AUTORIZADA DE LA EMPRESA

<ÁREA>

Se adjunta <Documento según tipo de reclamo>

Expediente N°####- <Código de Reclamo>

Elaborado: <Iniciales>

Resolución OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD que apruebe la Directiva de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural. Numeral 3.5 Recursos Administrativos frente a Resoluciones de las Concesionaria.- Resuelto el reclamo mediante la resolución emitida por la concesionaria, el reclamante podrá optar por interponer los recursos administrativos de reconsideración o de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, en caso se encuentre disconforme con la decisión adoptada por la concesionaria. Será válida la articulación de recursos por la vía de correo electrónico, a cuyo efecto recurrente y concesionaria deberán observar lo previsto en los numerales 2.4 y 2.6 de este cuerpo normativo en relación con la fecha de presentación. Los recursos administrativos que no se presenten dentro del plazo previsto de la presente Directiva, deberá ser declarados improcedentes por la concesionaria. La interposición del recurso de reconsideración es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación.