REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

"ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL FISE (FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO) GESTIONADO POR LA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA - SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR-OESTE S.A (SEAL), AREQUIPA 2017"

Tesis presentada por:

Rivera Ramos Andres Enrique

Para optar por el título Profesional de Ingeniero Industrial

Asesor: Pacheco Oviedo Abraham

Arequipa-Perú

2018

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS FISICAS Y FORMALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

INFORME DICTAMINATORIO DE BORRADOR DE TESIS

VISTO

EL BORRADOR DE TESIS TITULADO:
"Elaboración de un plan estratégico para la optimización de la gestión del programa FISE (Fondo de inclusión Social Energética), gestionado por la empresa de distribución eléctrica - Sociedad Eléctrica del Sur-Oeste S.A. (SEAL) Arequipa 2017"

PRESENTADO POR (EL) (LOS) BACHILLER (ES):
Andres Enrique Rivera Ramos

NUESTRO DICTAMEN ES:
FAVORABLE

OBSERVACIONES:

Arequipa, 05/04/2018

JURADO DICTAMINADOR
Nombre: ABRAHAM PACHECO OVIEDO
Código: 1842

JURADO DICTAMINADOR
Nombre: Max Delgado
Código: 1258

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

A mi gran familia, por todo su amor, por ser el apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida, mis formadores y ejemplos a seguir; en especial a mi hermano Walter Jesús, por demostrarme lo que es ser un hombre de bien; a mi padre Walter por formarme con carácter firme, enseñarme a ser transparente y trabajador, y a mi madre Zenaida por demostrarme que es capaz de todo por su familia, por impulsarme a ser cada vez mejor y no dejar de creer en mí.

A mis compañeros del Proyecto FISE Alejandro y Lilian, por todo su apoyo, enseñanzas e infinidad de experiencias vividas al realizar un trabajo tan noble como gratificante en todo Arequipa; en especial a la Sra. Ana Sarolli, por todos los consejos, por darme una fuerte base profesional, enseñarme a trabajar arduamente con identificación, solidaridad y eficiencia.

Agradezco a todos mis catedráticos del Programa Profesional de Ingeniería Industrial, por los conocimientos y enseñanzas compartidas durante mi formación profesional; en especial a mis jurados y asesores, por su dedicación de tiempo y por ayudarme en la correcta realización de esta Tesis.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCION

El 13 de Abril del 2012 se creó la ley Nro. 29852 "Ley que crea el sistema de seguridad energética en hidrocarburos y el **Fondo de Inclusión Social Energético**"

El Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), es un programa social que creó el gobierno donde se le otorga a la población económicamente vulnerable un descuento de dieciséis nuevos soles mensuales para cuando realicen la compra de un balón de gas GLP (gas doméstico).

La empresa que se designó para realizar la gestión de este programa fue la distribuidora eléctrica de cada departamento, en nuestro caso Sociedad Eléctrica del Sur-Oeste (SEAL) por ende esta empresa se vio con el reto de evaluar a sus usuarios y emitirles un vale de descuento en el recibo de luz, y controlar su correcto uso; en sí el reto de una buena gestión de este programa social; por por esto que desarrollamos el siguiente proyecto llamado: "ELABORACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA OPTIMIZACION DE LA GESTION DEL PROGRAMA SOCIAL FISE (FONDO DE INCLUSION SOCIAL ENERGETICO) GESTIONADO POR LA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN ELECTRICA - SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR-OESTE (SEAL), AREQUIPA 2017", el cual está estructurado de la siguiente forma:

En el **primer capítulo** se presentan los aspectos generales del presente trabajo, el alcance, objetivos a alcanzar y variables a las que está regido el estudio.

En el **segundo capítulo** se describe el marco teórico; los conceptos generales relacionados al programa FISE, una descripción más detallada de que es y cómo funciona el programa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En el **tercer capítulo** se menciona y analiza la Visión y Misión del proyecto a su vez también se mencionan los valores institucionales, esto para saber cuál es el objetivo del proyecto, hacia donde se quiere llegar y bajo la base de que valores nos regimos para lograrlo.

En el **cuarto capítulo** se realiza el Diagnostico Interno y Externo del programa FISE, analizaremos el estado situacional interno y los factores externos que influyen al programa, aquí expondremos todos los datos con cifras, para realizar comparaciones e indicadores que nos den una idea de que camino debemos tomar para elaborar las propuestas.

En el **quinto capítulo** se elaboraran las Propuestas y Estrategias que plantean soluciones a las deficiencias del programa y mejoras en los procedimientos.

En el **capítulo sexto** desarrollaremos el plan de acción y seguimiento, donde se elaborará el cronograma de trabajo tentativo y designará responsables y demás datos necesarios para el seguimiento de la implementación de este pal estratégico.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos inicialmente mencionados del proyecto incluyendo los principales beneficios de implementar este Plan Estratégico y a su vez las referencias utilizadas en el proyecto.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo implementar un plan estratégico del programa social FISE el cual es gestionado en Arequipa por SEAL

Para desarrollar este plan estratégico se elaboró un exhaustivo análisis interno y externo del programa social para poder de esta forma detectar en qué situación se encuentra el programa.

En base a esos datos recopilados se detectó los niveles bajos de Oferta de GLP en provincias, diferencias de pobreza y atención en zona rural con respecto a la urbana, falta de información y difusión, bajo nivel de estandarización y atención al cliente, entre otras deficiencias por ello se procedió a elaborar las propuestas de mejora y estrategias, atacando los grupos de gestión relevantes: Potenciales beneficiarios, Agentes Autorizados, Beneficiarios, Canjeabilidad y Gestión del programa.

Con las propuestas de mejora según los análisis realizados se ofrecerá ventajas en lo que es captación de beneficiarios y agentes, formalización de vendedores de GLP, mayor efectividad y eficacia en los procesos, estandarización de procesos, utilización del beneficio y calidad de servicio.

El impacto positivo de la implementación de las propuestas ayudará a cumplir los objetivos y atender al principal público objetivo que son las poblaciones más vulnerables de la región Arequipa al 100%

Palabras clave:

FISE

PLAN ESTRATÉGICO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The objective of this research work is to implement a strategic plan of the FISE social program in order to optimize the management of the SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR-OESTE S.A (SEAL).

To develop this strategic plan, a thorough internal and external analysis of the social program was developed in order to detect in what situation the program is located.

Based on these collected data, low levels of LPG supply were detected in the provinces, differences in poverty and attention in rural areas with respect to urban areas, lack of information and dissemination, low level of standardization and customer service, among other deficiencies. For this reason, proposals for improvement and strategies were developed, attacking the relevant management groups: Potential beneficiaries, Authorized Agents, Beneficiaries, Exchange and Management of the program.

With the improvement proposals according to the analyzes carried out, advantages will be offered in terms of attracting beneficiaries and agents, formalization of LPG sellers, greater effectiveness and efficiency in the processes, standardization of processes, use of the benefit and quality of service.

The positive impact of the implementation of the proposals will help meet the objectives and serve the main target audience that are the most vulnerable populations of the Arequipa region at 100%

KEYWORDS

FISE

STRATEGIC PLAN

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

LISTA DE CONTENIDO

DEDICATORIA ..... **i**

INTRODUCCION ..... **ii**

RESUMEN ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

Capítulo I **1**

1.1. Tema 1

1.2. Identificación del Problema 1

1.3. Justificación 3

1.3.1. Justificación por Resultados 3

1.3.2. Justificación estratégica: 3

1.3.3. Justificación Social 3

1.3.4. Justificación Legal 4

1.4. Objetivos 4

1.4.1. Objetivo General 4

1.4.2. Objetivos Específicos 4

1.5. Hipótesis: 5

1.6. Variables 5

1.6.1. Variable independiente 5

1.6.2. Variable Dependiente 5

1.7. Alcance 7

1.8. Campo, Área y Línea de Investigación 7

1.9. Tipo de Investigación 7

1.10. Antecedentes 7

2. Capítulo II **9**

2.1. Introducción 9

2.2. Base Legal 9

2.2.1. De carácter general. 9

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.2.2. Compensación social y promoción para el acceso al glp. 11
2.2.3. Contrataciones de bienes o servicios para el proyecto FISE 13
2.2.4. De la supervisión y fiscalización de las obligaciones del FISE. 14
2.3. Conceptos Generales 15
2.3.1. Plan estratégico. 15
2.3.2. Empresas y/o entidades que influyen en el programa. 17
2.3.3. Del personal FISE. 19
2.3.4. De la distribuidora de GLP (Gas licuado de petróleo-gas doméstico) 21
2.3.5. Otros conceptos importantes 22
2.4. Historia y funcionamiento del FISE 22
2.4.1. Historia. 22
2.4.2. ¿Qué es y cómo funciona? 24
2.4.3. Requisitos para ingresar al programa FISE 26
2.4.4. Financiamiento del programa FISE. 29
3. Capítulo III 30
3.1. Introducción 30
3.2. Misión, Visión y Valores Institucionales del FISE 31
3.3. Misión (Punto de Vista del Gestor FISE) 32
3.4. Visión (Punto de vita del gestor FISE) 32
3.5. Valores Institucionales 33
4. Capítulo IV 36
4.1. Introducción 36
4.2. Diagnóstico Interno 36
4.2.1. De los trabajadores FISE en Arequipa. 37
4.2.2. De los empadronados y potenciales beneficiarios. 44
4.2.3. De la emisión de vales y canjeabilidad. 53
4.2.4. Empadronados vs emisión de vales 72
4.2.5. Supervisión y gestión del programa FISE. 73
4.2.6. De los recursos que dispone el programa. 85
4.2.7. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI) 88

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.3. Diagnostico Externo 89
4.3.1. Análisis PEST. 90
4.3.2. Análisis de las cinco fuerzas de Porter. 107
4.3.3. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE) 109
4.4. Análisis FODA: 110
4.4.1. Esquema FODA. 110
5. Capítulo V 112
5.1. Introducción 112
5.2. Propuestas de Gestión en el Empadronamiento del Sector Rural y Urbano 114
5.2.1. Tercerización de empadronamiento en el sector urbano. 114
5.2.2. Trabajo conjunto entre gubernaturas y municipalidades para el sector rural 115
5.3. Difusión en el Programa FISE 118
5.3.1. Para los beneficiarios del programa FISE. 118
5.3.2. Difusión radial para obtención de beneficiarios FISE 120
5.4. Gestión de Agentes Autorizados 121
5.4.1. Formalización de agentes autorizados 122
5.4.2. Modificación en la capacitación y seguimiento del agente autorizado. 126
5.5. Uso de las Tecnologías de la Información (GOOGLE STREET VIEW – KMZ) 130
5.6. Escaneo de Expedientes como Medida de Digitalización de la Información 132
5.6.1. Codificación del escaneo de expedientes ya ingresados. 134
5.6.2. Escaneo de expedientes ya ingresados 136
5.6.3. Escaneo de nuevos expedientes. 137
5.6.4. Pro y contras de la propuesta de escaneo. 138
5.7. Sistema Estandarizado y Ruteo de Supervisión de Campo 138
5.7.1. Cronograma de supervisión según sectores urbano y rural 139
5.7.2. Estandarización de la supervisión de campo. 144
5.8. Mejora de Gestión y Estandarización de Procesos Mediante de Flujo de Procesos 154
5.8.1. Diagrama de flujo del empadronamiento FISE 155
5.8.2. Diagrama de flujo del proceso de expediente entrante. 156
5.8.3. Gestión de reclamos 156
5.9. Envió de Mensajes de Texto con los Códigos de Vale FISE a los Beneficiarios 162

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.10. Plan Estratégico Propuesto Diagrama 163

6. Capítulo VI 165

6.1. Introducción 165

6.2. Listado de Actividades y Características 165

6.2.1. Propuesta a (punto 5.2) 165

6.2.2. Propuesta B (punto 5.3) 168

6.2.3. Propuesta C (Punto 5.4): 170

6.2.4. Propuesta D (PUNTO 5.5): 172

6.2.5. Propuesta E (PUNTO 5.6) 173

6.2.6. Propuesta F (PUNTO 5.7): 174

6.2.7. Propuesta G (PUNTO 5.8): 176

6.2.8. Propuesta H (PUNTO 5.9): 178

6.2.9. Propuesta I (PUNTO 5.10): 180

6.3. Cronograma de Actividades de Implementación 181

6.3.1. Orden de implementación 182

6.3.2. Cronograma de implementación. 183

7. CONCLUSIONES 185

RECOMENDACIONES 187

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 188

ANEXOS 190

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Lista de Tablas

Tabla 1 Variables y Dimensiones 6
Tabla 2 Normatividad FISE - Carácter General 9
Tabla 3 Normatividad FISE - Compensación social y promoción 11
Tabla 4 Normatividad FISE-Contrataciones de bienes y servicios 13
Tabla 5 Normatividad FISE - Supervisión y Fiscalización 14
Tabla 6 ¿Para qué sirve un plan estratégico? 16
Tabla 7 Fases en la elaboración del Plan Estratégico 16
Tabla 8 Empresas y/o entidades relacionadas al FISE 17
Tabla 9 Terminología del personal FISE 19
Tabla 10 Terminología de la distribuidora GLP 21
Tabla 11 Otros conceptos generales 22
Tabla 12 Empadronamiento FISE por periodo 47
Tabla 13 Empadronados vs Pot. Beneficiarios por provincia 49
Tabla 14 Canjeabilidad vale FISE por periodos 55
Tabla 15 Análisis de canjeabilidad por provincia 58
Tabla 16 Canjeabilidad Provincias Arequipa 62
Tabla 17 Factores de la No Canjeabilidad FISE 65
Tabla 18 Número de agentes autorizados por provincia 66
Tabla 19 Empadronados vs Beneficiarios 72
Tabla 20 Procedimientos de la gestión FISE 84
Tabla 21 Recursos físicos o materiales FISE 85
Tabla 22 Módulos informáticos FISE 87
Tabla 23 Matriz MEFI 88
Tabla 24 Ingresos FISE 93
Tabla 25 Egresos FISE 94
Tabla 26 Estado de situación financiera 95
Tabla 27 Factores macroeconómicos 97
Tabla 28 Agentes autorizados FISE por región 98
Tabla 29 Cinco Fuerzas de Porter - FISE 108
Tabla 30 Matriz MEFE 109
Tabla 31 Problemáticas del programa FISE 113
Tabla 32 Objetivos de reunión con autoridades locales 116
Tabla 33 Capacitación y entrega de material a autoridades locales 117
Tabla 34 Monitoreo y control de autoridades locales 117
Tabla 35 Tipos de Expediente FISE observado 133
Tabla 36 Codificación escaneo - leyenda 136
Tabla 37 Factores FISE (ZONA URBANA Y RURAL) 139
Tabla 38 Tiempo de viaje entre capitales de Arequipa 142
Tabla 39 Distritos asignados a otras provincias 143

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 40 Distritos fuera de la concesión 143
Tabla 41 Supervisión de agentes GLP sin convenio FISE 147
Tabla 42 Oficinas de atención al cliente SEAL 149
Tabla 43 Matriz de reclamos 157
Tabla 44 Matriz de reclamos (Parte 2) 158
Tabla 45 Cuadro de actividades de la propuesta 166
Tabla 46 Cuadro de actividades de la propuesta A.2 167
Tabla 47 Cuadro de actividades de la propuesta B.1 168
Tabla 48 Cuadro de actividades de la propuesta B.2 169
Tabla 49 Cuadro de las actividades de la propuesta C.1 170
Tabla 50 Cuadro de actividades de la propuesta C.2 171
Tabla 51 Cuadro de actividades de la propuesta D 172
Tabla 52 Cuadro de actividades de la propuesta E 173
Tabla 53 Cuadro de actividades de la propuesta F.1 174
Tabla 54 Cuadro de actividades de la propuesta F.2 175
Tabla 55 Cuadro de actividades de la propuesta G 177
Tabla 56 Cuadro de actividades de la propuesta H 179
Tabla 57 Cuadro de actividades de la propuesta I 181
Tabla 58 Orden de desarrollo de la implementación de las propuestas 182
Tabla 59 Cuadro de propuestas implementadas 183

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Lista de Figuras

Figura 1 Estructura Programa FISE.. 24
Figura 2 Diagrama de procesamiento del vale digital FISE 26
Figura 3 Mision, vision y valores institucionales FISE 31
Figura 4 Misión del Gestor FISE. 32
Figura 5. Visión del gestor FISE. 32
Figura 6. Valores Institucionales FISE. 33
Figura 7 Mapa Perú / Arequipa 37
Figura 8 Organigrama FISE en Arequipa. 38
Figura 9 Empadronados vs Potenciales beneficiarios 48
Figura 10 Empadronados FISE por provincia.. 50
Figura 11 Potenciales beneficiarios FISE por provincia 50
Figura 12 Empadronados vs Potenciales empadronados. 52
Figura 13 Canjeabilidad vale FISE por periodos. 56
Figura 14 Porcentaje de canjes por periodo. 57
Figura 15 Canjeabilidad Arequipa. 59
Figura 16 Canjeabilidad Camana 59
Figura 17 Canjeabilidad Caravelí. 60
Figura 18 Canjeabilidad Castilla. 60
Figura 19 Canjeabilidad Caylloma. 61
Figura 20 Canjeabilidad Condesuyos. 61
Figura 21 Canjeabilidad Islay.. 61
Figura 22 Canjeabilidad La Unión. 62
Figura 23 Canjeabilidad Provincias Arequipa (Cantidades). 63
Figura 24 Canjeabilidad Provincias Arequipa (porcentaje).. 64
Figura 25 Agentes autorizados por provincia.. 67
Figura 26. Etapas en la gestión de agentes autorizados FISE. 68
Figura 27. Factores e impacto de los agentes autorizados. 71
Figura 28. Empadronados vs Beneficiarios. 73
Figura 29 Evolución de la pobreza. 96
Figura 30 Participación agentes autorizados por región. 99
Figura 31 Evolución del uso de combustibles (sector urbano). 101
Figura 32 Evolución del uso de combustibles (sector rural). 102
Figura 33 Diagrama PEST 107
Figura 34 Esquema FODA 111
Figura 35 Formalizando el GLP.. 123
Figura 36 Etapas en la Gestión de Ag. Autorizados – Modificado.. 130
Figura 37 Codificación Escaneo.. 135
Figura 38 Pros y contras de propuestas de escaneos 138
Figura 39 Ruteo por provincias 141

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 40 Codificación para reclamos. 161
Figura 41 Análisis FODA.. 162
Figura 42 Esquema Plan Estratégico. 164

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Lista de Anexos

Anexo 1 Vale de descuento FISE físico 190
Anexo 2 Vale de descuento FISE digital 191
Anexo 3 Formato de condición de vivienda 192
Anexo 4 Expediente de empadronamiento FISE 193
Anexo 5 Responsables del FISE por E.D.E. 197
Anexo 6 Dirección y horarios de Atención de Oficinas Comerciales 201
Anexo 7 Cronograma de Facturación 202
Anexo 8 Esquela Informativa 203
Anexo 9 Evolución de Agentes GLP con convenio FISE 204
Anexo 10 Evolución espacial de acceso a GLP 205
Anexo 11 Distancias Principales Distritos Arequipa 206
Anexo 12 Cobertura Móvil 208
Anexo 13 Beneficiarios FISE a nivel región (enero - junio 2016) 211
Anexo 14 Esquela para beneficiarios FISE 212
Anexo 15 Difusión FISE - Canción Publicitaria 213
Anexo 16 Aplicación de Google Street View - KMZ 214
Anexo 17 Ruteo por provincia 217
Anexo 18 Formato de supervisión a agente autorizado FISE 221
Anexo 19 Formato Sup. De vendedor de GLP sin convenio FISE 224
Anexo 20 Formato de Supervisión de beneficiario FISE 227
Anexo 21 Supervisión de centro de atención al cliente SEAL 230
Anexo 22 Supervisión de reuniones con autoridades 233
Anexo 23 Hoja de asistencia - Reunión de autoridades 236
Anexo 24 Diagrama de flujo - Empadronamiento en campo 237
Anexo 25 Diagrama de flujo - Empadronamiento en local 239
Anexo 26 Diagrama de flujo - Proceso de filtración de expediente entrante 241
Anexo 27 Diagrama de Gantt - Cronograma de implementación 243

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Capítulo I

Aspectos generales

1.1. Tema

"Elaboración de un plan estratégico para la optimización de la gestión del programa social FISE (Fondo de Inclusión Social Energético) gestionado por la empresa de distribución eléctrica - sociedad eléctrica del sur-oeste (SEAL), Arequipa 2017"

1.2. Identificación del Problema

El estado creó el FISE (Fondo de Inclusión Social Energético) el 13 de Abril del 2012 con la Ley N° 29852 dando como responsable de la gestión a la distribuidora eléctrica de cada departamento en este caso Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. y determino como entidad fiscalizadora a OSINERGMIN.

Es así como empieza este programa en el cual se le da beneficio a la población económicamente vulnerable para darle mayor accesibilidad al uso de cocina a GLP y también en el precio del balón de gas; dándole al usuario un vale de manera mensual, el cual está impreso en su recibo de luz para poder tener un descuento de S. / 16 nuevos soles para cuando haga compra de un balón de gas.

Ha pasado ya casi 6 años desde que se inició este programa y si bien se fueron implementando mejoras por parte de la entidad fiscalizadora, hay aun numerosas deficiencias al igual que oportunidades para optimizar algunos procedimientos.

Las problemáticas son las deficiencias en la gestión del programa social FISE, y en el presente trabajo estas problemáticas se dividieron en tres puntos relevantes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Cantidad de usuarios empadronados

La entidad supervisora establece la meta del total de empadronados que debe haber por departamento; en el caso de Arequipa la meta establecida para el 30 de Julio del 2014 para los siguientes 6 meses fue de 49999 empadronados dicha meta solo se cumplió en un 89.79% con un total de 44895 empadronados; y desde el 2015 la meta es alcanzar el 100% de empadronamientos de los potenciales beneficiarios en el departamento y actualmente se tiene el 74% según la base de datos del proyecto FISE.

- Utilización del beneficio (Canjeabilidad)

Los ya beneficiados del programa deben hacer uso de este beneficio sin embargo, ya sea por desconocimiento, accesibilidad u otros factores, en el último reporte abril; solo el 83.06% fueron canjeados con un total de 26789 vales emitidos, 22252 canjeados, quiere decir 4537 personas que no hacen uso efectivo de su beneficio.

- Gestión de calidad y supervisión

Hay una deficiencia muy grande en lo que es denominado verificación en campo, y un control muy bajo de los ingresantes al programa, ya que no se certifica que la población objetivo, que es la de la población económicamente vulnerable, sean efectivamente de ese sector económico; a su vez la calidad del servicio es deficiente ya que no se cuenta con un sistema estandarizado para cada procedimiento.

Por tanto en el siguiente plan estratégico surgen propuestas que juntas pueden lograr la solución a estos problemas que necesitan atención inmediata ya sea porque la empresa de distribución eléctrica no está cumpliendo con la meta establecida ni cuenta con un estándar

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

de control de procedimientos; por lo tanto está siendo ineficiente lo más importante, la población económicamente vulnerable que requiere por derecho de este programa social no está siendo beneficiada en su totalidad.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación por Resultados

Realizar una mejora significativa, garantizando que el programa FISE llegue a su población objetivo que es la más vulnerable económicamente y asegurando el cumplimiento de las metas otorgadas por OSINERGMIN, maximizando resultados y minimizando costos.

1.3.2. Justificación estratégica:

Dar a conocer la eficiencia de la empresa distribuidora eléctrica en la gestión del Programa FISE, cumpliendo efectivamente las metas trazadas, optimizando los procedimientos, mostrándose como una empresa responsable, transparente y comprometida con las responsabilidades otorgadas así estas no pertenezcas al rubro de la electricidad.

1.3.3. Justificación Social

Hacer llegar el beneficio a los pobladores más vulnerables dándoles así una ayuda significativa en sus gastos para poder tener acceso económico al GLP, velando por su salud y por la protección del medio ambiente, mejorando así su calidad de vida y disminuyendo la brecha entre las clases socio-económicas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.3.4. Justificación Legal

Cumplir eficientemente con la Ley N° 29852 13/04/201 (Ley que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos –SISE y el Fondo de Inclusión Social Energético-FISE.), y demás normativas dispuestas por OSINERGMIN y el MINEM a la distribuidora eléctrica.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Optimizar la Gestión del Programa FISE (Fondo de Inclusión Social Energético) a través de una planeación estratégica.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Realizar el diagnóstico interno y externo identificando los puntos fuertes y débiles del programa social.
2. Proponer herramientas de control y metodologías que garanticen la eficiencia del programa social.
3. Proponer estrategias que maximicen la utilización del beneficio FISE por parte de la población objetivo.
4. Elaborar el plan de acción y seguimiento de la correcta implementación de las propuestas garantizando el correcto funcionamiento del programa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.5. Hipótesis:

La planificación estratégica para la gestión del programa FISE permitirá a la empresa distribuidora cumplir con la meta establecida y maximizar la utilización de sus recursos.

1.6. Variables

1.6.1. Variable independiente

- Plan Estratégico

1.6.2. Variable Dependiente

- Metas establecidas.
- Maximización de la utilización de recursos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Tabla 1

Variables y Dimensiones

TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
INDEPENDIENTE	**PLAN ESTRATÉGICO**	Conjunto de etapas a seguir para conformar estrategias con las que se logrará alcanzar y evaluar los objetivos trazados.	% de aumento del rendimiento de la empresa en todos los indicadores mencionados a continuación pero desde un punto de vista de evolución cronológica.
DEPENDIENTE	**METAS ESTABLECIDAS**	Formas mediante se cumplirá con las metas programadas cuales se lograra un crecimiento sostenible de empadronamiento.	• % de aumento en el empadronamiento • % de aumento en la tasa de canje. • Sostenibilidad del porcentaje de crecimiento en el tiempo • Sostenibilidad del porcentaje de crecimiento en el tiempo
DEPENDIENTE	**MAXIMIZACIÓN DE UTILIZACIÓN DE RECURSOS**	Procedimientos para tener una evaluación más estricta de los grupos pertenecientes al FISE	• % de ingresos y depuraciones al programa FISE (Beneficiarios, Agentes Autorizados, otros) • % de predios verificados en campo • % de reducción de reclamos.

Nota. Elaboración propia

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

1.7. Alcance

Este trabajo analizará la gestión actual del programa FISE desarrollada por la distribuidora eléctrica en Arequipa, describiendo cada uno de los procedimientos y tareas que se desempeñan en el área y proponiendo la implementación de este Plan Estratégico como herramienta de Gestión.

1.8. Campo, Área y Línea de Investigación

- CAMPO: Ingenierías
- ÁREA: Ingeniería Industrial
- LÍNEA: Gestión empresarial

1.9. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo, tiene como propósito explicar cómo funciona el Programa FISE, especificar su situación actual y características, mediante la recolección de datos y el análisis de la información; se expondrá igualmente el Plan Estratégico propuesto, y se describirán los pasos para su implementación.

1.10. Antecedentes

El programa FISE por ser un programa relativamente joven y único en el Perú, las únicas y constantes modificaciones y/o propuestas para mejorar poco a poco la gestión y subsanar las deficiencias de este son realizadas por la entidad fiscalizadora OSINERGMIN y son impuestas a las distribuidoras mediante resoluciones al nivel nacional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Sin embargo un trabajo realizado desde el punto de vista de la distribuidora eléctrica, donde se puede detectar oportunidades y deficiencias no vistas por la entidad fiscalizadora no se ha realizado aun.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Introducción

En el presente capitulo expondremos de forma resumida un conjunto de conceptos que están relacionados con la presente investigación y también explicaremos que es y de que consta del programa FISE, esto para el mejor entendimiento en el desarrollo del plan.

2.2. Base Legal

2.2.1. De carácter general.

Tabla 2

Normatividad FISE - Carácter General

NORMA	TITULO	CONTENIDO	FECHA
Ley N° 29852	Ley que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos – SISE y el Fondo de Inclusión Social Energético-FISE	Norma que precisa el objetivo, la obtención y fines de los recursos del FISE; en la cual se destaca la compensación social y promoción para el acceso al GLP de los sectores vulnerables.	13/04/2012 Versión consolidada SPIJ: 20/10/2016
Decreto Supremo N° 021-2012-EM	Reglamento de la Ley N° 29852	Norma que precisa los criterios categóricos de focalización para ser beneficiario FISE, la facultad del Administrador para establecer criterios para optimizar la identificación de los Beneficiarios FISE. Por otro lado, se	Versión consolidada SPIJ: 20/10/2016

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

		establece disposiciones para la identificación de beneficiarios sin suministro eléctrico y la entrega de kits de cocina a GLP; así como, la implementación del mapa energético.	
Decreto Supremo N° 033-2012-EM	Modifica el Reglamento de la Ley N° 29852, aprobado mediante Decreto Supremo N° 021-2012-EM.	Norma que incorpora criterios para la identificación de beneficiarios de la compensación social y promoción para el acceso de GLP.	16/09/2012
Decreto Supremo N° 041-2013-EM	Modifica el Reglamento de la Ley N° 29852, aprobado mediante Decreto Supremo N° 021-2012-EM	Norma que faculta al Administrador FISE a establecer criterios para optimizar la identificación de los Beneficiarios FISE, amplia la definición de Distribuidora Eléctrica y modifica el Esquema de compensación social y promoción para el acceso al GLP.	31/10/2013

Nota. Tomado de http://www.fise.gob.pe/normas_legales.html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.2.2. Compensación social y promoción para el acceso al glp.

Tabla 3

Normatividad FISE - Compensación social y promoción

NORMA	TÍTULO	CONTENIDO	FECHA
Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 138-2012-OS/CD	Aprueba la norma "Procedimiento, plazo, formatos y disposiciones aplicables para la implementación y ejecución del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de GLP".	Directiva en la cual se detalla el procedimiento para la administración del FISE para la promoción de acceso de GLP. La norma hace una explicación del Padrón de beneficiarios FISE, la distribución del Vale FISE, los agentes autorizados, los derechos y obligaciones de los beneficiarios FISE, los Programas de Transferencia FISE, y los Costos Administrativos y Operativos.	29/06/2012 Versión consolidada SPIJ: 21/04/2016
Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 173-2012-OS/CD	Aprueba la norma "Disposiciones complementarias para la operatividad a nivel nacional del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de gas de usuarios que tienen servicio eléctrico".	Norma que complementa la adecuada operatividad del Vale de descuento FISE, detallando las funciones en cuanto a los potenciales beneficiarios FISE, y la emisión y difusión del Vale FISE.	18/08/2012 Versión consolidada SPIJ: 21/04/2016

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 187-2014-OS/CD	"Procedimiento para el reconocimiento de costos administrativos y operativos del FISE de las distribuidoras eléctricas en sus actividades vinculadas con el descuento en la compra del balón de gas".	Define las actividades y criterios a considerar para el reconocimiento de costos administrativos y operativos del FISE de las Distribuidoras Eléctricas en sus actividades vinculadas con el descuento a la compra del balón de gas.	24/09/2014
Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 259-2012-OS/CD	Modifica las Resoluciones de Consejo Directivo de Osinergmin N° 138-2012-OS/CD y N° 173-2012-OS/CD.	Se incorpora disposiciones para la elaboración del Padrón de beneficiarios FISE, notificación a potenciales beneficiarios, la emisión del Vale de Descuento FISE, difusión del FISE y el cronograma de implementación y priorización de distritos pobres.	19/12/2012
Resolución de Proyecto FISE N° 4-2014-OS-FISE	Aprueba las disposiciones complementarias para optimizar la operatividad del Funcionamiento del Vale Digital FISE	Establecen Disposiciones Complementarias para optimizar la operatividad del funcionamiento del Vale Digital FISE.	26/03/2014
Resolución del Proyecto FISE N° 4 - 2015-OS-FISE	Directiva para la difusión y comunicación del Programa FISE a cargo de las Distribuidoras Eléctricas.	Directiva que tiene como finalidad establecer lineamientos para la difusión y comunicación oportuna y eficaz respecto al funcionamiento del Programa de Compensación Social y Promoción para el acceso al GLP.	28/01/2015

Fuente: http://www.fise.gob.pe/normas_legales.html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.2.3. Contrataciones de bienes o servicios para el proyecto FISE

Tabla 4

Normatividad FISE-Contrataciones de bienes y servicios

NORMA	TÍTULO	CONTENIDO	FECHA
Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 059-2013-OS/CD	Modificación de la Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 039-2013-OS/CD	Modifica el "Procedimiento para la Contratación de Servicios y Adquisiciones de Bienes requeridos para la Administración del FISE". Se determina que el Presidente del Consejo Directivo de OSINGERMIN debe aprobar el Plan de Contrataciones y Adquisiciones FISE. Asimismo, se precisa que los tipos de contratación o adquisición son: Contratación Directa, Concurso por Invitación y Concurso Público, y que la convocatoria para el Concurso Público se dará por el Diario Oficial El Peruano y en el portal de OSINERGMIN.	11/04/2013
Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 205-2016-OS/CD	Aprueban la "Directiva para las contrataciones de la Administración FISE"	Se precisa las disposiciones generales para regular los procesos de contratación que realice el Osinergmin, en su calidad de Administrador FISE, tipos de contratación y excepciones, así como las etapas de los procesos de contratación y adquisición del FISE.	11/08/2016

Nota. Tomada de http://www.fise.gob.pe/normas_legales.html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.2.4. De la supervisión y fiscalización de las obligaciones del FISE.

Tabla 5

Normatividad FISE - Supervisión y Fiscalización

NORMA	TÍTULO	CONTENIDO	FECHA
Resolución de Consejo Directivo N° 199-2013-OS/CD	Aprueban la "Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones por incumplimientos al marco normativo que regula el FISE, en el subsector hidrocarburos".	La Gerencia de Fiscalización de Gas Natural y la Gerencia de Fiscalización de Hidrocarburos Líquidos, sometieron a consideración del Consejo Directivo de OSINERGMIN el referido cuerpo normativo.	17/10/2013
Resolución de Consejo Directivo N° 243-2015-OS/CD	Proyecto de procedimiento para la supervisión y fiscalización de las obligaciones derivadas del FISE.	Este proyecto de procedimiento tiene como finalidad establecer disposiciones para la supervisión y fiscalización del FISE, respecto a la compensación social y promoción para el acceso al GLP de los sectores vulnerables urbanos y rurales del país.	24/10/2015
Resolución de Consejo Directivo N° 066-2016-OS/CD	Resolución que aprueba el "Procedimiento para la supervisión y fiscalización de las obligaciones derivadas del Fondo de Inclusión Social Energético (FISE)"	El procedimiento es aplicable por Osinergmin en el marco de la supervisión y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones del FISE de las empresas Distribuidoras Eléctricas y Agentes Autorizados, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29852, su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 021-2012-EM, y demás normas complementarias.	05/04/2016

Nota. Tomado de http://www.fise.gob.pe/normas_legales.html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.3. Conceptos Generales

2.3.1. Plan estratégico.

El proyecto es elaborar un plan estratégico, para esto es muy importante tener claro las características que debe tener un Plan Estratégico.

2.3.1.1 ¿Qué es un plan estratégico?

Según lo descrito por Jose María Sainz de Vicuña Ancín (2009, p.29), con plan estratégico nos referimos al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas que ha adoptado "hoy", para planificar lo que hará a futuro.

Asimilando el concepto a nuestro proyecto necesitamos analizar cómo está el programa FISE en la actualidad para proyectar estrategias que optimizarán la gestión a futuro.

2.3.1.2 ¿Para qué sirve un plan estratégico?

Dentro de todas las razones para las cuales se crean los planes estratégicos extraemos las siguientes que se acoplan mejor a un programa social sin fines de lucro.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 6

¿Para qué sirve un plan estratégico?

ITEM	EL PLAN ESTRATEGICO ES UTIL PARA…
1	Enmarcar todas las decisiones estratégicas de un proyecto a futuro
2	Tomar hoy las decisiones en un marco de actuación a futuro
3	Justifica las decisiones adoptadas
4	Identificar y definir claramente cuáles son los objetivos de la empresa a largo plazo.
5	Profesionalizar más la gestión de la Dirección.
6	Permite detectar oportunidades
7	Asegurar la competitividad como empresa

Nota. Adaptado de Jose María Sainz de Vicuña Ancín (2009). El plan Estratégico en la práctica, Madrid. p. 34-35.

2.3.1.3 ¿Cómo se realiza un plan estratégico?

En esta parte estructuraremos las fases de cómo realizaremos este plan estratégico. Para el presente proyecto ya que es sin fines lucrativos y de diferente rubro a los demás, hay que adecuar los diferentes conceptos y etapas de plan estratégico normal para que este plan sea más rico y provechoso.

Tabla 7

Fases en la elaboración del Plan Estratégico

ANALISIS	DIAGNOSTICO	ELECCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATÉGIAS
•Esquema de plan estratégico •Visión, misión y valores corporativos •Estado situacional	•Diagnostico Situacional: •Análisis Interno •Análisis Externo	•Elaboración de estratégias •Plan de Acción y evaluación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Nota. Adaptado de ECO3 Colecciones (2013) Elaboración del plan estratégico

2.3.2. Empresas y/o entidades que influyen en el programa.

Tabla 8

Empresas y/o entidades relacionadas al FISE

FISE — FONDO DE INCLUSION SOCIAL ENERGETICO

- El FISE es el Fondo de Inclusión Social Energética, creado por el gobierno según la ley 29852.
- Busca incentivar el consumo del gas GLP para las personas en situación de pobreza y extrema pobreza.
- Brinda Vales de descuento de S/.16 para ser usado como parte de pago en la compra de un balón de gas GLP de hasta 10 kg (gas doméstico).

SEAL — SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR-OESTE

- Distribuidora electrica en Arequipa, empresa de economia mixta que presta el servicio de electricidad de manera responsable y eficiente, que busca satisfacer las necesidades de energía de nuestros clientes con innovación tecnológica y mejora continua.
- Encargada de la optima gestion del Programa FISE responsable de que este beneficio se desarrolle de manera transparente y llegue a la poblacion objetivo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

OSINERGMIN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

- Es una institución pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú y está encargada de supervisar que las empresas eléctricas y las de combustibles cumplan las normas legales de las actividades que desarrollan.
- Entidad que tambien supervisa y fiscaliza cada tema referido al Programa FISE, controla, establece metas, otorga plazos, reconoce sus gastos, etc

SISFOH

SISTEMA DE FOCALIZACION DE HOGARES

- Es el sistema instalado en cada municipio de cada distrito, encargado de Focalizar a todas las familias calificando sus condiciones socioeconomicas, y clasificandolas como No Pobres, Pobres o Pobres Extremos.

MINEM

MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS

- Organo de asesoramiento encargado de promover las relaciones armoniosas entre las empresas minero energéticas y la sociedad civil, incluidos los gobiernos regionales y locales; propiciar el manejo de mecanismos de diálogo y concertación en el sector y colaborar en el diseño de Programas de Desarrollo Sostenible.

Nota. **Elaboración propia.**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.3.3. Del personal FISE.

Tabla 9

Terminología del personal FISE

COORDINADOR FISE	
Responsable de la gestión del programa FISE en el departamento de Arequipa.	Encargada de delegar responsabilidades de manera eficaz y mantener una sinergia entre los trabajadores del area para el cumplimiento de objetivos.
SUPERVISOR DE CAMPO	
Encargada de la supervisión de los beneficiarios que ingresan al programa FISE en todas las provincias de Arequipa, de la transparencia de la gestión y de la	Supervision del empadronamiento que se realiza en campo y las tareas realizadas por los auxiliares y empadronadores, levantamiento de observaciones dadas por OSINERGMIN, etc
ANALISTA DE SISTEMAS	
Responsable del control de informacion en la base de datos, reportes diarios a solicitud del area.	Procesamiento y generacion de vales, reporte estadistico del avance del programa FISE, validacion de informacion con RENIEC, SUNAT, SISFOH, etc
AUXILIAR FISE	
Encargado del ingreso de la informacion al sistema, del empadronamineto del potencial beneficiario, archivo del expediente completo, realizacion de convenios con los agentes autorizados	Apoyo en la coordinacion con las autoridades de las localidades, trabajo de campo , apoyo en las tareas realizadas por con el jefe, supervisor y el analista de sistemas, etc

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

EMPADRONADORES

Persona o entidad encargada de realizar empadronamiento en Campo de la poblacion objetivo.	Encargados de llenar el expediente del beneficiario para despues recibir una remuneracion por expediente completo.

PRACTICANTES, ASISTENTE

Practicas pre o profesionales; encargados de asistir y apoyar en todas las tareas requeridas por el Area, realiza tareas mas sencillas y practicas.	Cabe mencionar que este puesto no fue reconocido por OSINERGMIN y quedo descartado en Octubre del 2013, desde ahi se tomo como apoyo a un ASISTENTE.

CHOFER FISE

El area cuenta con una camioneta y un chofer el cual esta a disposicion para cualquier viaje dentro de Arequipa por la cantidad de dias que disponga el area FISE.

Nota. **Elaboración propia**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

2.3.4. De la distribuidora de GLP (Gas licuado de petróleo-gas doméstico).

Tabla 10

Terminología de la distribuidora GLP

CONCEPTO	DEFINICION
Registro de Hidrocarburos	Es el registro que lleva OSINERGMIN de las empresas vendedores de Gas, la empresa interesada en tener un registro de hidrocarburos tiene que cumplir con ciertos requisitos de seguridad, verificaciones, etc. para obtenerlo y así ser una empresa distribuidora de GLP formal.
Agente Autorizado FISE	Es todo distribuidor de GLP en cilindros que hace un convenio con SEAL, para así poder hacer canje de los vales de descuento de los beneficiarios.
Cuenta FISE	Es una cuenta que el Agente Autorizado FISE tiene que sacar en el Banco de la Nación para que sea ahí donde se le deposite el dinero equivalente al número de descuento que ha realizado.
Código de vale	Es un código de 13 cifras que está impreso en el recibo de luz de los usuarios beneficiados con el FISE, este código deberá ser ingresado por el Agente Autorizado vía mensaje de texto para que los s/. 16 soles de descuento que le da al beneficiado se les repongan en su cuenta FISE.
Números Asociados	Son los números de los celulares que se asociaran a la cuenta FISE, para que por este realizar los canjes de los vales.

Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

2.3.5. Otros conceptos importantes

Tabla 11

Otros conceptos generales

Kilovatio (kW)	**Unidad de medida de potencia eléctrica, es la unidad que se usa para medir el consumo eléctrico de cada medidor.**
Potencial Beneficiario	Es el usuario que cumple con los requisitos para el correspondiente empadronamiento en el programa.
Sum. Colectivo	Es cuando de un solo suministro (medidor) se abastecen varias familias las cuales tienen sus representantes (personería jurídica)
Empadronamiento	Es el proceso que se realiza con el Potencial Beneficiario para poder posteriormente ingresarlo al programa.
Cliente no residencial	Es el suministro eléctrico que está destinado a alguna actividad específica que no sea para uso familiar. (Iglesia, Colegio, Taller, Municipalidad, etc.)

Nota. **Elaboración propia**

2.4. Historia y funcionamiento del FISE

2.4.1. Historia.

2.4.1.1 De su creación.

El estado creó el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) el 13 de Abril del 2012 con la Ley N° 29852 dando como responsable de la gestión a la distribuidora eléctrica de cada departamento en el caso de Arequipa, Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. y determinó como entidad fiscalizadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

a nivel nacional a OSINERGMIN (Organismo Supervisor de la Energía y Minas).

La empresa SEAL al verse con esta tarea, designó al Área de Marketing como gestora del programa.

2.4.1.2 De su organización y estructura

Estaba compuesta en un inicio por un Jefe de Área y un practicante, en Marzo del 2012 al ver la cantidad de actividades a realizar ingresó un analista de Sistemas para colaborar en el aspecto informativo, y control de todo lo referente al área, también ingreso para apoyar en la gestión del programa un supervisor de campo, y con el tiempo fueron ingresando y saliendo practicantes que apoyaban en las numerosas tareas que se realizaban en el área.

En septiembre del 2014, OSINERGMIN determinó que no se aceptarían practicantes y por eso se redujo el número de practicantes y se decidió tener dos auxiliares; y así se fue trabajando, en marzo del 2016 se realizó un contrato de una movilidad estable con chofer exclusiva para el are FISE, por ende en la actualidad el equipo en Arequipa lo integra, el Jefe de la Unidad o coordinadora, Supervisor de Campo FISE, Analista de Sistemas, 2 auxiliares, un asistente y un chofer; y cuenta con el apoyo constante de los empadronadores establecidos en las diferentes zonales de cada provincia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Poco a poco el programa se fue apoyando de las autoridades de cada distrito, los centros de atención al cliente SEAL de los diferentes de las diferentes zonales.

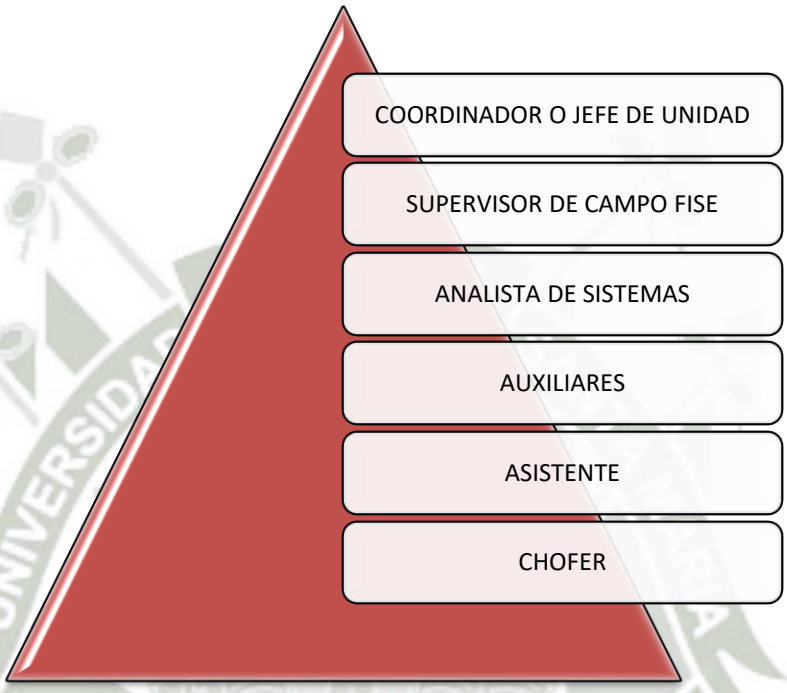


Figura 1 **Estructura Programa FISE. Elaboración propia.**

2.4.2. ¿Qué es y cómo funciona?

Según lo expuesto por Jacqueline Kam, jefe de proyecto FISE (2016, p.73), la creación del FISE en el 2012, dio inicio a la implementación de programas que buscan satisfacer las necesidades energéticas de las familias peruanas para contribuir con la mejora de si calidad de vida y el desarrollo de sus necesidades

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Es un programa social que creó el gobierno en el cual se identifica y empadrona al sector económicamente vulnerable para que sean beneficiarios del programa; el beneficio consta de un vale de descuento de S/. 16 Nuevos soles, el cual venia anteriormente en una hoja adjunta al recibo *(Anexo 1)* y actualmente viene de manera impresa en el recibo de luz *(Anexo 2)*, dicho vale es emitido junto con el recibo al beneficiario, el beneficiario se lo entrega al Agente Autorizado de balones a GLP y este lo registra vía mensaje de texto y de proceder le hace el descuento al usuario, una vez procesado el mensaje de texto, el Banco de la Nación le deposita S/. 16 nuevos soles a la cuenta del Agente Autorizado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

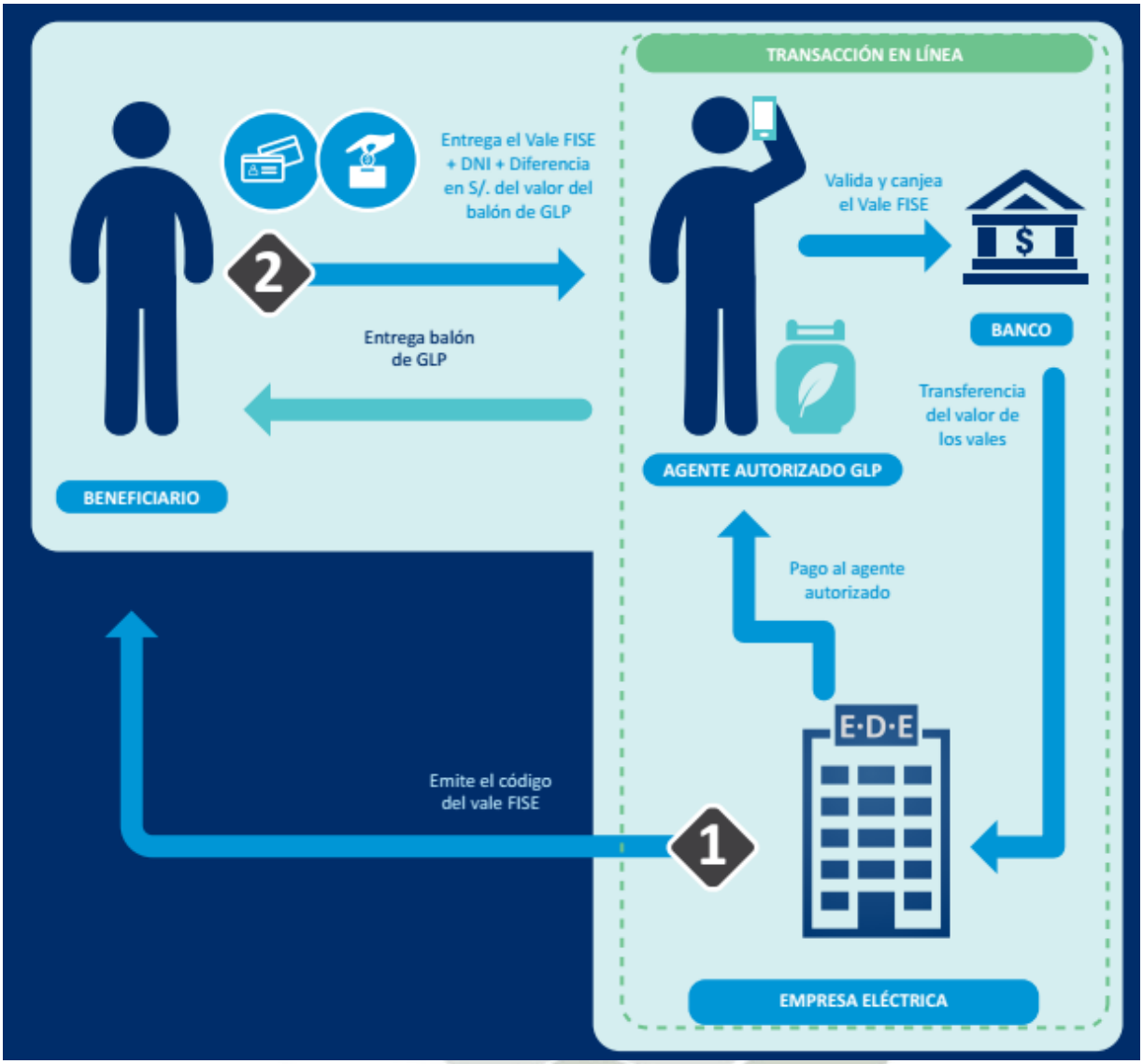


Figura 2 **Diagrama de procesamiento del vale digital FISE. Tomado de Proyecto FISE (2016) Memoria anual de gestión FISE 2015. P.24**

2.4.3. Requisitos para ingresar al programa FISE

Cumplir con los requisitos de la población económicamente vulnerable los cuales son:

A. Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

El potencial beneficiario debe estar obligatoriamente empadronado en el programa SISFOH y clasificado como POBRE o POBRE EXTREMO, para poder ser beneficiario del programa FISE; esta focalización es realizada por la municipalidad de cada distrito de Arequipa.

B. Consumo bajo:

El consumo promedio anual para formar parte del beneficio es de un máx. de 30 KW, cabe recalcar también de que debe haber consumo caso contrario se entiende que la persona no vive en el predio.

C. Informe SUNAT:

La SUNAT emite reportes en los cuales están los beneficiarios que reportan ganancias mayores a S/. 1800 nuevos soles anuales o su equivalente S/. 1500 mensuales; los que estén dentro de estos reportes serán depurados y no podrán ingresar al programa.

D. Condiciones de vivienda:

La vivienda no puede ser de más de un piso, pero también con el tiempo se creó una matriz de condiciones de vivienda, donde dependiendo del material del hogar se selecciona si procede o no al beneficio. (Anexo 3)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

E. Cantidad de propiedades:

Si el beneficiario tiene más de una propiedad a su nombre en cualquier parte del país el sistema lo detecta y es separado del beneficio, ya que se entiende que no es pobre por tener dos casas.

Aparte de ser evaluado el predio por la matriz materiales, previamente pasa por un filtro de tipo de hogar donde se detectan por la dirección del predio que no son predios a los cuales se les pueda destinar el beneficio.

Ejemplo:

- -Stand
- -Departamento.
- -Urbanización.
- -Tienda.
- -Mercado
- Colegio
- Iglesia
- Otros lugares comerciales

F. Empadronamiento:

Cualquier poblador que quiera pertenecer al beneficio tiene que empadronarse, el empadronamiento sirve para tomar los datos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

necesarios e inscribirlo en el sistema para empezar con el proceso de evaluación.

El empadronamiento consta de los siguientes documentos:

- Ficha de empadronamiento.
- Declaración jurada de tenencia de Cocina: Documento en el cual el beneficiario acepta hacer uso de una cocina a GLP y acepta una supervisión de parte de la empresa.
- Formato de verificación: Es un formato en el cual se establece los materiales predominantes de la vivienda empadronada.
- Copia de DNI y del recibo de luz.

Estos documentos forman el expediente completo de empadronamiento FISE. (Anexo 4)

2.4.4. Financiamiento del programa FISE.

El FISE se financia con los siguientes recursos:

- Los grandes consumidores de electricidad.
- El servicio de transporte de gas natural
- La producción e importación de combustibles.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Capítulo III

MISION Y VISION

3.1. Introducción

En el presente capitulo destacaremos la importancia de la misión y visión para el cumplimiento de objetivos, fijación de metas y estrategias propuestas que se plantearán a lo largo del plan estratégico.

La misión nos permitirá establecer el motivo o la razón de ser de la organización y para plantearlo se debe tomar en cuenta la actividad que se está realizando en este caso el "Proyecto Social FISE"

Por otra parte en la visión se plantea que imagen se proyecta tener a largo plazo en otras palabras a dónde quiere llegar el proyecto a largo plazo, una expectativa ideal.

También tocaremos un punto importante que son los valores institucionales que son la base para poder dar cumplimiento a la visión y misión y deben estar dentro de todas las partes del proyecto constantemente a lo largo de todo el proyecto.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.2. Misión, Visión y Valores Institucionales del FISE

En el programa FISE; la Misión, Visión y valores institucionales se establecen orientados al Administrador FISE (OSINERGMIN) como se ve en el cuadro:

Figura 3 Mision, vision y valores institucionales FISE. Tomado de Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.17

La administración del Proyecto FISE está a cargo de OSINERGMIN es por eso que fiscaliza todo lo realizado por la Distribuidora Eléctrica por lo cual adoptamos la misma misión, visión y valores institucionales.

La empresa Distribuidora Eléctrica está a cargo exclusivamente de la GESTION del proyecto FISE y como en este plan estratégico estamos tratando netamente la gestión realizada por la Distribuidora Eléctrica, adecuaremos la Misión y la Visión hacia lo que compete a la Gestión por parte de SEAL; analizaremos también cada punto para tener un panorama amplio y entendible de cada uno de estos pilares del Proyecto FISE.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.3. Misión (Punto de Vista del Gestor FISE)

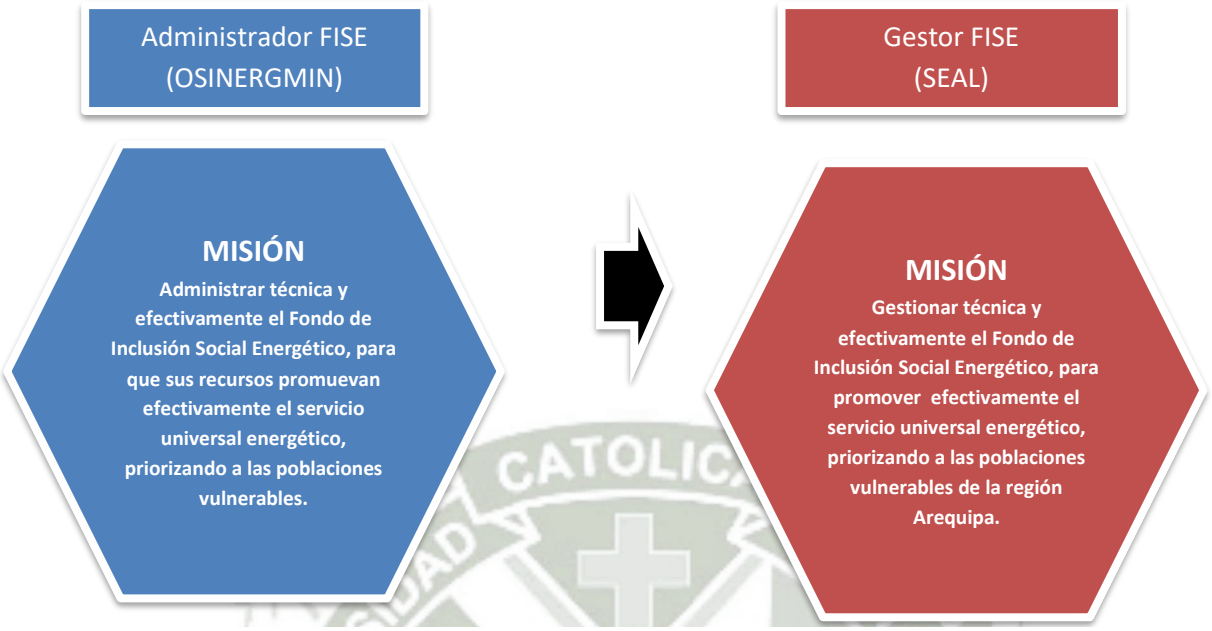


Figura 4 **Misión del Gestor FISE. Adaptado de Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015.**

3.4. Visión (Punto de vita del gestor FISE)

Figura 5. **Visión del gestor FISE. Adaptado de Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.17**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.5. Valores Institucionales

Los valores institucionales en este tipo de proyectos, tienen una importancia superior a los proyectos normales, ya que este es un proyecto sin fines de lucro y sobretodo porque el objetivo es brindar un apoyo a las poblaciones vulnerables, los valores que se mostrarán a continuación son los más importantes a considerar para toda persona involucrada en la gestión de este proyecto.

En este tipo de proyecto el trabajador debe sentir como estos valores van creciendo en él conforme más tareas va realizando y mayor tiempo va trabajando este uno de los factores más positivos que este tipo de trabajo aporta en la experiencia del trabajador.

Figura 6. **Valores Institucionales FISE. Adaptado de Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.17.**

a) Compromiso:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Actuar identificados con los objetivos y funciones asignados por el Administrador FISE

El personal debe estar plenamente comprometido con el proyecto, con sus objetivos y funciones tanto la establecida como las que surgen en el trayecto ya que siempre existirán casos extraordinarios en los que el compromiso del personal es puesto a prueba.

b) Integridad:

Actuar con profesionalismo y honestidad.

Siempre actuar con profesionalismo y sobretodo honestidad, en varias ocasiones el personal se verá con la tarea de tomar decisiones, las cuales siempre deben estar regidas bajo estos principios.

c) Excelencia:

Actuar con eficacia y eficiencia

Estos indicadores en este tipo proyecto no son fijos se actualizan conforme las poblaciones vulnerables y otros factores van variando en el tiempo, siempre hay que estar midiéndolos para vigilar que este valor se esté cumpliendo es por eso que el administrador FISE solicita avances semanales, mensuales.

d) Servicio:

Tener la disposición para atender a los clientes y grupo de clientes.

Un programa social necesita trabajadores con alto espíritu de servicio, que estén dispuestos a sacrificar y/o dar siempre un poco más por las personas que lo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

necesitan, ser empático y no solo ver esto como un trabajo ya que se trabaja con y para la población vulnerable.

e) Proactividad:

Adelantarse a los hechos en lugar de reaccionar frente a ellos, tomar control y hacer que las cosas sucedan, asumir la responsabilidad en el desarrollo de las acciones para generar mejoras.

Se debe hacer las cosas a veces sin que estén dentro de nuestras tareas, en campo nos vemos con situaciones atípicas increíbles, y en ocasiones el trabajador debe tomar la iniciativa para poder darle solución a las problemáticas que puedan surgir.

f) Innovación:

Pensar diferente, buscar soluciones creativas e inventivas para responder a los desafíos.

Un proyecto nuevo, del cual no tenemos antecedentes de donde se pueda guiar, requiere de constante innovación para ir mejorando día a día, mediante las buenas practicas e ingeniosidad de cada trabajador, ir creando mejoras para optimizar la gestión del programa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Capítulo IV

DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO

4.1. Introducción

Según lo descrito por Jorge Hanel del Valle y Martha Hanel Gonzales (2004).

El análisis situacional es un método que lleva a la aplicación del procedimiento más adecuado para analizar lo que está ocurriendo cuando una organización se enfrenta con diferentes asuntos ya sea una dificultad, oportunidad, tareas, etc. Este método ayuda a saber por dónde empezar, a desenredar los asuntos traslapados y confusos, a establecer prioridades y a establecer la secuencia de actividades que darán respuestas a las preocupaciones de la organización. (p.16).

Por ende en este capítulo veremos el estado actual de todos los aspectos que afectan directa o indirectamente al programa, esto nos servirá para poder detectar oportunidades de desarrollo del programa, debilidades actuales del programa y sobre todo para la toma de decisiones que se realizará posteriormente.

4.2. Diagnóstico Interno

Según lo descrito por José María Carrillo de Albornoz y Serra (2005, p.117). El diagnostico interno es la puesta en evidencia de las fortalezas y debilidades de la empresa, de forma tal que le permitirá elegir las estrategias que mejor se adapten a sus recursos y capacidades.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

4.2.1. De los trabajadores FISE en Arequipa.

Este proyecto si bien abarca a todo el Perú, cada distribuidora eléctrica tiene a su cargo áreas geográficas específicas

Por ende cada Distribuidora Eléctrica asigna como ve conveniente a un área específica y un responsable del programa para realizar todas las tareas necesarias para cumplir con todas las obligaciones que se necesitan para desarrollar este programa de manera eficiente. *(Anexo 5).*

En caso de SEAL, denominó al área de Marketing como encargada de la gestión y la Jefe de dicha área la Eco. Ana Sarolli del Carpio como responsable del programa en Arequipa.

Figura 7 Mapa Perú / Arequipa. Tomado de http://www. intertournet. com.ar/web11/pe /departamentos/mapa_arequipa.htm

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

A continuación describiremos como es el esquema que se utiliza en Arequipa, tomando también en cuenta los trabajadores sus responsabilidades y funciones.

4.2.1.1 Organigrama FISE- Arequipa.

En este punto se elaboró un organigrama con los integrantes del FISE en la región Arequipa, para tener una idea actual de cómo se realizan las funciones y bajo qué esquema se trabaja, cabe recalcar que cada departamento trabaja este punto de manera distinta.

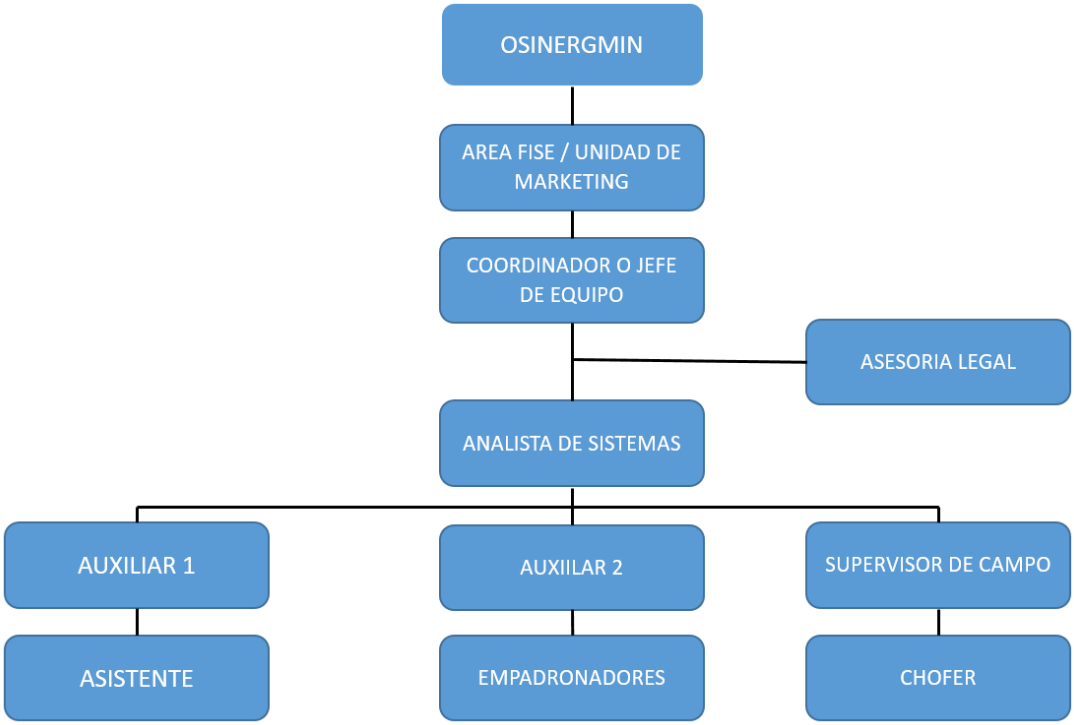


Figura 8 Organigrama FISE en Arequipa. Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.2.1.2 Funciones y responsabilidades:

- **OSINERGMIN:**
  - Administrar el programa FISE de manera eficaz y efectiva
  - Fiscalizar la Gestión por parte de la EDE (Entidad de Distribución eléctrica)
  - Detectar irregularidades de cualquier tipo dentro del programa y multar a la EDE o al Agente Autorizado de ser necesario.
  - Aprobar o desaprobar los gastos en los que incurre la EDE para su gestión.
  - Proponer mejoras e innovaciones para la optimización de la gestión del programa.
- **AREA FISE / UNIDAD DE MARKETING**
  - Área designada por SEAL para la correcta gestión del Programa FISE
- **COORDINADOR O JEFE DE EQUIPO**
  - Elaborar el Plan Operativo Institucional y presupuesto, así como efectuar su seguimiento, control y evaluación.
  - Efectuar el pago de comisión al Banco de la Nación por concepto de canje de vales digitales.
  - Supervisar la cantidad de vales emitidos para beneficiarios con suministro, sin suministro eléctrico.
  - Atender solicitudes relacionadas al programa FISE, en el módulo de información TUKUY RIKUY
  - Coordinaciones con FISE – OSINERGMIN sobre los aspectos operativos del FISE, la presentación de los formatos sobre aspectos técnicos, gastos, entre otros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

- Supervisar, motivar, capacitar y realizar labores de coaching y mentoring al personal a su cargo.
- Evaluar permanentemente el desempeño del personal a su cargo y delegar funciones.
- **PERFIL DESEADO DEL PUESTO**

▪ De preferencia titulado en Ingeniería, Derecho, Administración o profesión a fin.

- **ASESORIA LEGAL**

- Sirve la labor de asesoría en casos legales como elaboración de contratos, redacción de cartas y todo tema que tenga que ver con temas legales tanto en lo judicial como laboral en el que este inmiscuido el programa FISE.

- **ANALISTA DE SISTEMAS**

- Generar, verificar y enviar la información de los vales digitales.
- Realizar la generación de cargos y reportes diarios de los vales emitidos de acuerdo al cronograma.
- Elaborar los formatos FISE de beneficiarios, vales y agentes para la entrega correspondiente a OSINERGMIN.
- Elaborar los formatos FISE de gastos administrativos y operativos para la entrega correspondiente a OSINERGMIN.
- Realizar los reportes semanales y mensuales de los avances del programa FISE
- Controlar el canje de vales digitales, validación de información y registro de pagos al Banco de la Nación.
- Otros que el área responsable determine, en cumplimiento de la norma y modificatorias del programa FISE

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Otras funciones que le delegue su jefe inmediato
- **PERFIL DESEADO DEL PUESTO**
  - De preferencia profesional o bachiller en ingeniería de sistemas o carrera técnica afín.

- **SUPERVISOR DE CAMPO**
  - Planificar las actividades de supervisión del FISE
  - Realizar la codificación de fotografías tomadas en las supervisiones de campo
  - Supervisar las actividades de empadronamiento y validación de los beneficiarios FISE.
  - Efectuar la exclusión de beneficiarios del programa FISE y el registro de información en el sistema informático de la EDE.
  - Supervisar las observaciones realizadas por parto de la entidad fiscalizadora
  - Otras funciones que le asigne su jefe inmediato.
  - **PERFIL DESEADO DEL PUESTO**
    - De preferencia profesional en ingenierías, administración o carrera técnica afines.

- **AUXILIAR FISE 1:**
  - Separación de vales FISE conforme el destino de entrega
  - Envió y control de vales sin suministro eléctrico o colectivo.
  - Distribución de vales a las diferentes zonales y puntos de entrega en la concesión Arequipa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

- Comunicación con las autoridades locales de los diferentes distritos para la gestión de actividades.
- Recepción y control de los cargos de los vales enviados y vencidos.
- Encargado de atención de consultas y reclamos vía telefónica a su vez, supervisión de los reclamos realizados en las zonales.
- Elaboración y control de actas de conformidad.
- Delegación de actividades y control de actividades del asistente.
- Otras funciones que le designe su jefe inmediato.
- **PERFIL DESEADO DEL PUESTO**
  - De preferencia profesional o bachiller en ingeniería industrial, derecho o administración.

- **AUXILIAR FISE 2:**
  - Ingreso de fichas de empadronamiento provenientes de toda la concesión.
  - Ordenamiento de fichas de empadronamiento procesadas.
  - Filtración y validación de la información recibida.
  - Constante coordinación con los empadronadores distribuidos en las provincias.
  - Otras funciones que le designe su jefe inmediato.
  - **PERFIL DESEADO DEL PUESTO**
    - De preferencia profesional o bachiller en ingeniería industrial, derecho o administración.

- **ASISTENTE**
  - Ordenamiento de los expedientes procesados por distrito.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

- Archivamiento de expedientes en los determinados archivadores seleccionados por distrito
- Apoyo en las actividades realizadas por los auxiliares y supervisor.
- Apoyo en la elaboración de respuesta a las fiscalizaciones de OSINERGMIN.
- Otras funciones que le designe su jefe inmediato.
- **PERFIL DESEADO DEL PUESTO**
  - Bachiller o estudiante de carreras profesionales o técnicas en el campo administrativo.

- **EMPADRONADORES**
  - Supervisión de campo a beneficiarios FISE.
  - Empadronamiento de potenciales beneficiarios y envío de documentación a las oficinas FISE.
  - Elaboración de informes a su jefe inmediato.
  - **PERFIL DESEADO DEL PUESTO**
    - Estudios mínimos de secundaria completa.

- **CHOFER**
  - Realizar el transporte del personal FISE de acuerdo a programación en toda la concesión Arequipa.
  - Elaboración de informes de trabajo al supervisor FISE.
  - **PERFIL DESEADO DEL PUESTO**
    - 2 experiencia en el sector transporte.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.2.2. De los empadronados y potenciales beneficiarios.

4.2.2.1 Empadronamiento FISE.

El empadronamiento es la inscripción de la persona que aspira ingresar a este beneficio, no es necesario ser el titular del predio para poder realizar esta inscripción puede ser inquilino, cuidante, familiar etc.; basta con vivir en ese domicilio en el momento de la inscripción, esta persona puede acercarse a cualquier centro de atención al cliente (*Anexo 6*) o a los empadronadores FISE se toman los datos de la persona y adjunta documentación como se detalla en el Anexo 4; luego esta información se ingresa al sistema SIELSE 2.0 y pasan por los filtros expuestos en el punto 2.4.3.

En todos los casos en los cuales no se cumpla con alguno de estos requisitos, se pone la observación respectiva en el sistema SIELSE, para que si el posible beneficiario, autoridad o algún tercero desea reclamar o consultar el porqué de su retiro del programa, se tenga a la mano la respuesta y los motivos por los cuales el posible beneficiario no pudo ser ingresado.

Los inscritos que pasen por todos los filtros pasan por la validación positiva y ya forman parte del programa; están sujetos a reevaluaciones constantes para constatar que siguen cumpliendo con los requisitos; una vez dentro del programa esperan a la próxima facturación según el cronograma de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

cada zona que se da al área mensualmente *(Anexo 7)* y posteriormente en el recibo de luz está impreso su vale digital.

4.2.2.2 Potenciales beneficiarios.

Como se expresó anteriormente los potenciales beneficiarios son aquellos que pueden ser ingresados en el programa, al momento en el que la empresa genera los listados de potenciales beneficiarios se tiene en cuenta solo el promedio de consumo anual del predio, ya que no necesariamente es el titular el que se empadronaría en el predio, es la persona que vive en esa casa.

Ejemplo:

"Si el Sr. Cesar Acosta tiene una casa en Mollendo y una casa en Arequipa, a simple vista estos dos predios deberían ser retirados de la lista de potenciales beneficiarios ya que el Sr. Acosta tiene dos predios a su nombre y por lo tanto no es pobre; pero resulta que en la casa de Mollendo vive la Sra. Rafaela Molina quien alquila la casa del Sr. Acosta donde cuida de sus tres pequeños hijos"

Es por este tipo de casos que al momento de generar las listas de potenciales beneficiarios solo se toma el consumo promedio del predio, es obvio que en caso de empadronarse el Sr. Acosta en alguno de los dos predios será depurado por el filtro de "CANTIDAD DE PROPIEDADES".

Estos listados de potenciales beneficiarios son de gran ayuda para:

- Tener una idea de cuantas personas nos falta por empadronar.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Generar esquelas informativas *(Anexo 8)* que vienen impresas en el recibo para comunicar al habitante del predio que puede empadronarse en este programa.
- Distribuir a las autoridades (municipios y gubernaturas) y distintos empadronadores para que procedan a realizar el trabajo de campo

4.2.2.3 Empadronados vs potenciales beneficiarios.

Es necesario exponer para el posterior análisis y toma de decisiones como ha ido evolucionando en cantidad y en proporciones factores como los pobladores empadronados y los potenciales beneficiarios.

Para este punto nos ayudaremos de las siguientes graficas que se explicaran a continuación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

4.2.2.3.1. Empadronados vs potenciales beneficiarios en el tiempo.

Tabla 12

Empadronamiento FISE por periodo

PERIODO	POT. BENEFICIARIOS	EMPADRONADOS	FALTAN EMPADRONAR	% EMP
may-17	91629	68070	23559	74%
abr-17	92706	67777	24929	73%
mar-17	93949	68073	25876	72%
feb-17	94820	67603	27217	71%
ene-17	95180	67420	27760	71%
dic-16	95400	67233	28167	70%
nov-16	95583	66990	28593	70%
oct-16	96196	66994	29202	70%
sep-16	97065	67138	29927	69%
ago-16	96949	66344	30605	68%
jul-16	96972	65722	31250	68%
jun-16	96921	65303	31618	67%
may-16	96928	64829	32099	67%

Nota. **Elaboración propia. Proyecto FISE**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

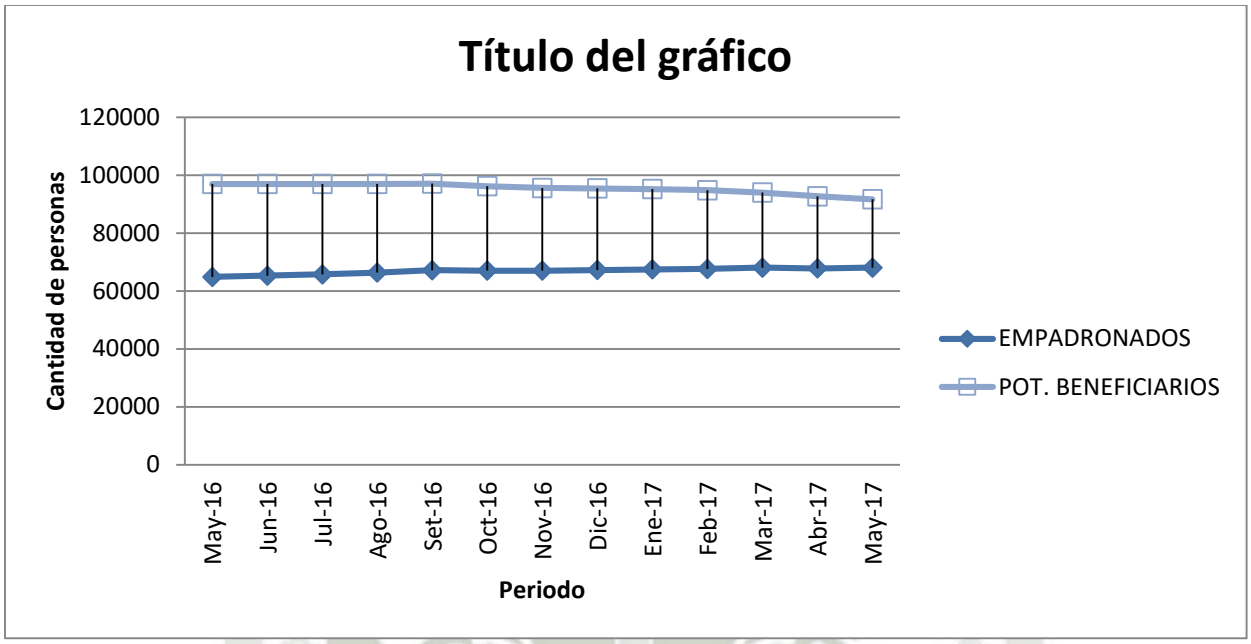


Figura 9 **Empadronados vs Potenciales beneficiarios. Elaboración propia.**

En estos cuadros vemos que la cantidad de potenciales beneficiarios mensualmente se están reduciendo, esto se debe a diferentes factores, como que ya han sido empadronados o que ya excedieron su promedio mínimo mensual, también hay periodos en que esta cifra puede aumentar y se debe a los nuevos suministros, y también casos como solicitudes de luz definitiva (cuando un sum. Colectivo que abastece a varias familias se anula para que cada uno de los socios del colectivo tenga medidor propio)

El otro punto a analizar es el de los pobladores empadronados, cabe recalcar que estos son los potenciales beneficiarios que ya se les realizo su empadronamiento mas no necesariamente reciben el vale de descuento, ya que una vez empadronados tienen que pasar diferentes filtros, lo importante es que estén o no recibiendo el vale FISE ya no están en el listado de Pot. Beneficiarios.

Vemos en los doce últimos meses contando desde May – 2017 que la cantidad entre Pot. Beneficiarios y pobladores empadronados va poco a poco disminuyendo, el objetivo ideal es que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

esta brecha sea cada vez más pequeña, y el principal inconveniente que nos demuestra la gráfica es que si bien este margen está disminuyendo lo está haciendo de manera muy lenta a pesar que la curva de los Pot. Beneficiarios disminuye lo cual nos conviene, con la gráfica podemos concluir que hace falta mayor cantidad de empadronamiento para cumplir con los objetivos.

4.2.2.3.2. Empadronamientos por provincia

A continuación se analizará del total de empadronados a Mayo 2017, la proporción que corresponde a cada provincia y de igual manera se hará con los Pot. Beneficiarios.

Tabla 13

Empadronados vs Pot. Beneficiarios por provincia.

PROVINCIA	EMPADRONADOS		POT. BENEFICIARIOS	
AREQUIPA	41920	72.26%	16093	27.74%
CAMANA	4317	75.58%	1395	32.31%
CARAVELI	2016	68.04%	947	46.97%
CAYLLOMA	7405	80.55%	1788	24.15%
CASTILLA	3983	75.12%	1319	33.12%
ISLAY	4212	77.45%	1226	29.11%
LA UNION	2734	88.17%	367	13.42%
CONDESUYOS	1483	77.77%	424	28.59%

Nota. **Elaboración propia. Proyecto FISE**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

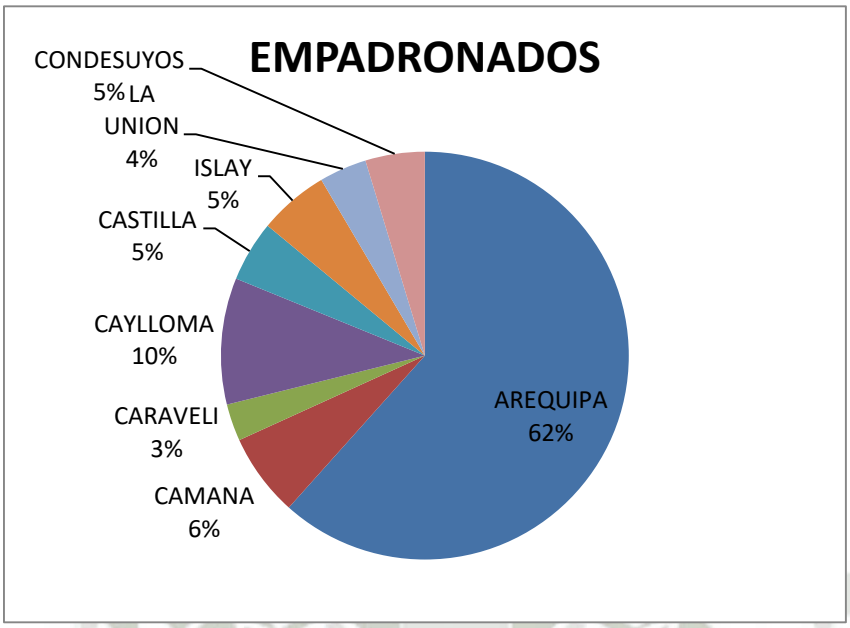


Figura 10 Empadronados FISE por provincia. Elaboración propia.

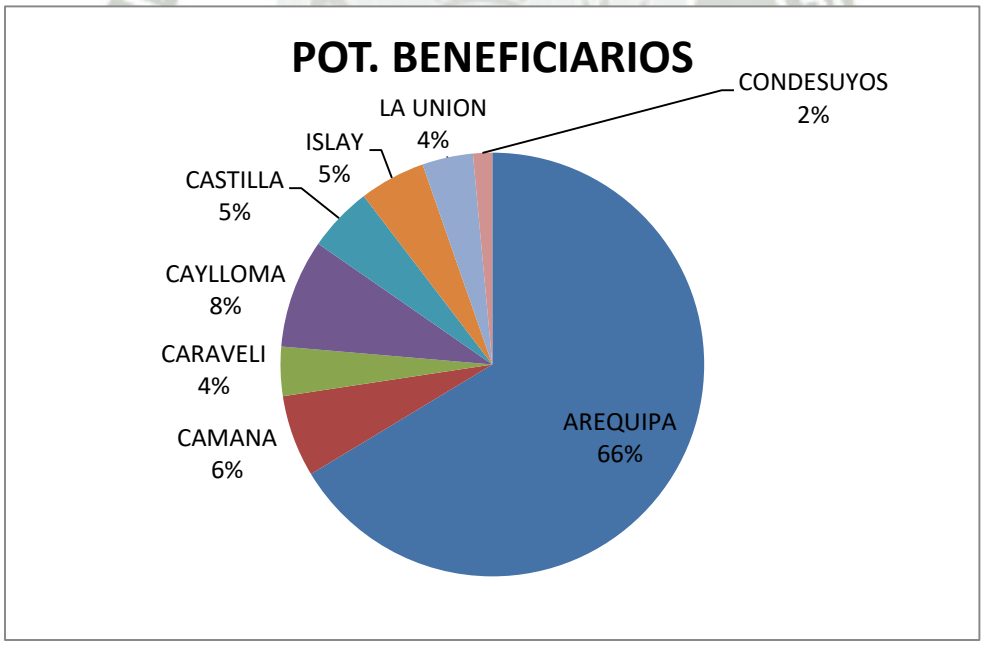


Figura 11 **Potenciales beneficiarios FISE por provincia. Elaboración propia.**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

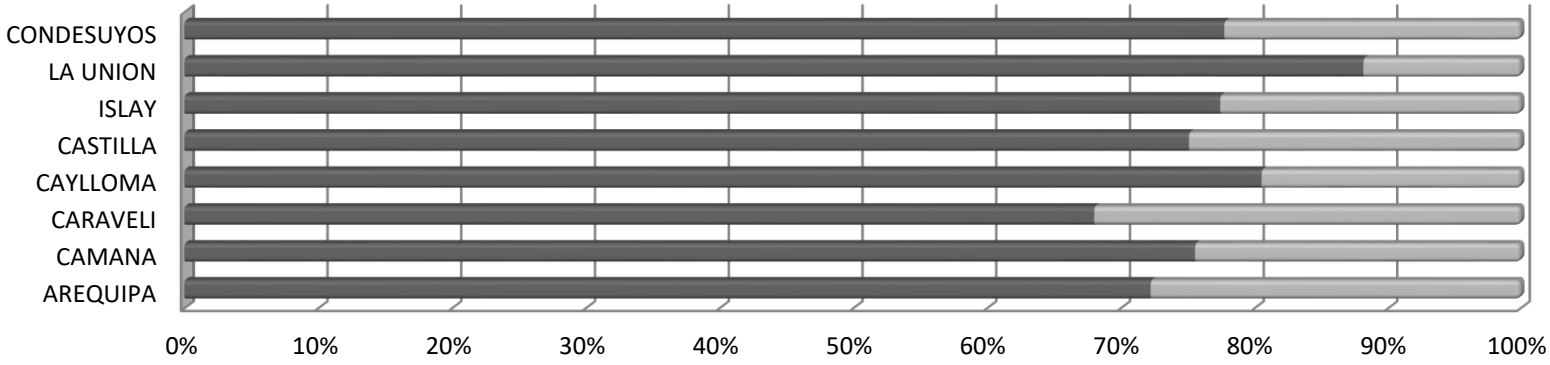
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Vemos claramente la similitud entre ambas gráficas, lo que nos dice que se está llevando el empadronamiento de manera proporcional viéndolo del punto de vista de las cantidades, pero un análisis más interesante seria ver qué provincia es la que tiene mayor proporción de empadronamiento, como se ve en el siguiente cuadro.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA



	AREQUIPA	CAMANA	CARAVELI	CAYLLOMA	CASTILLA	ISLAY	LA UNION	CONDESUYOS
EMPADRONADOS	41920	4317	2016	7405	3983	4212	2734	1483
POT. BENEFICIARIOS	16093	1395	947	1788	1319	1226	367	424

Figura 12 **Empadronados vs Potenciales empadronados. Elaboración propia.**

Este cuadro nos dice claramente en que situación de avance esta cada provincia respecto al empadronamiento, un dato muy útil para un análisis situacional por provincia.

Vemos que dentro del cuadro que la provincia con menor avance (68.04%) es la de Caraveli, y esto puede ser debido a que es la provincia que menos se ha visitado por el personal FISE, cabe decir que no hay un buen sistema de gestión con las autoridades o empadronadores de la provincia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Otro punto interesante es que Arequipa está en el penúltimo lugar con un 72.26% de avance lo que quiere decir que a pesar de ser la provincia con mayor cantidad de empadronados con más de la mitad del total de empadronados, igual no hay que dejar de darle énfasis a la gestión en la zona urbana ya que su avance es el penúltimo a comparación de las demás provincias.

Tenemos a La Unión, Caylloma y Condesuyos con mayor porcentaje de avance con 88.17%, 80.55%, 77.77% respectivamente, aunque este sea un buen dato, hay que estar pendientes y seguir trabajando con la misma o mayor intensidad en estas provincias ya que son las más pobres y también tener en cuenta que hay familias que están obteniendo suministro eléctrico por primera vez y en su mayoría corresponden a los lugares más alejados de estas provincias.

Hay que tener en cuenta que hay que analizar a fondo los gráficos y no tomar decisiones a simple vista, ya que como hemos visto en este punto, influyen “n” factores en cada tema a analizar y tienen que ser evaluados tanto de forma individual como general.

4.2.3. De la emisión de vales y canjeabilidad.

Otro punto importante para el programa es la utilización del beneficio, los vales de descuento que se emiten a la población deben ser usados porque caso contrario no tendría sentido el empadronamiento y la emisión de los vales y en si el programa.

Además según dicta la Resolución Nº 249-2013-OS/CD (2013, art 10), si un beneficiario deja de canjear por cuatro meses seguidos se procede automáticamente

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

a retirarlo del beneficio ya que se interpreta que no vive en el predio o que simplemente no necesita del beneficio.

Ahora analizaremos la situación de este punto desde diferentes puntos de vista y también expondremos los motivos por los cuales la población no hace uso de su beneficio.

4.2.3.1 Cantidad de vales emitidos vs canjeabilidad.

La cantidad de vales emitidos es el número de personas que ya pasaron por todos los filtros de empadronamiento y se encuentran recibiendo el vale de descuento y la canjeabilidad es el uso de este vale de descuento, lo ideal obviamente seria que el 100% de los vales de descuento sean canjeados, es por eso que es básico realizar un análisis comparando estos dos puntos para darnos cuenta de cómo va progresando esta tasa en el tiempo y también como se va efectuando esta tasa por provincias para detectar los lugares donde hay menos canjeabilidad.

4.2.3.1.1. Análisis de canjeabilidad por periodo.

En base a los siguientes cuadros analizaremos el cómo ha ido progresando los vales emitidos, canjeados, y por tanto el porcentaje de canje por periodos mensuales.

Estos cuadros se basan en los vales emitidos en un mes y los vales canjeados de dicha cifra emitida, que es diferente a decir vales

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

canjeados en el mes ya que un vale tiene una vigencia de 2 meses, y por ejemplo en Abril se pueden estar canjeando vales de Marzo o de Febrero, lo que provoca una confusión al momento de obtener indicadores ya que podría haber casos en los que los vales canjeados serian mayor que los emitidos, es por ello que se prefirió analizar los vales emitidos del mes y los canjes de esos mismos vales emitidos así estos hayan sido canjeados en el mes posterior o el siguiente.

Tabla 14

Canjeabilidad vale FISE por periodos

PERIODO	EMITIDOS	CANJEADOS	% DE CANJE
201604	25066	20465	81.64%
201605	19396	16062	82.81%
201606	23246	19383	83.38%
201607	25016	20356	81.37%
201608	24030	18960	78.90%
201609	30916	23948	77.46%
201610	24991	18780	75.15%
201611	28635	21515	75.14%
201612	32912	24897	75.65%
201701	24650	18694	75.84%
201702	28152	22315	79.27%
201703	27068	21779	80.46%
201704	26789	22252	83.06%

Nota. Elaboración propia. Adaptado de proyecto FISE

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

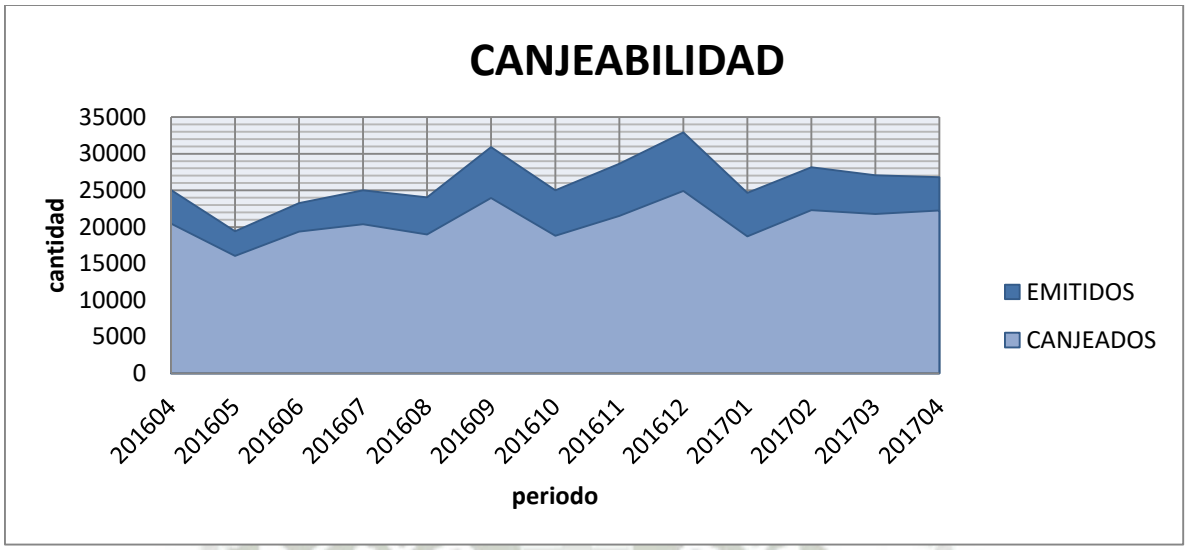


Figura 13 **Canjeabilidad vale FISE por periodos. Elaboración propia**

En estos cuadros podemos decir que hay una proporción notable entre los vales emitidos a excepción de los últimos dos periodos en los que se ve que los vales emitidos bajan y los canjes suben, el objetivo ideal de este grafico seria que ambos ítems aumentaran pero que los vales canjeados alcancen a los emitidos para obtener una utilización del 100% de los vales, al mes de Abril esta utilización es de 83.06% pero ahora veremos el progreso o retroceso del % de canjeabilidad para ver como es el desempeño de este indicador que es una de los más importantes del programa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

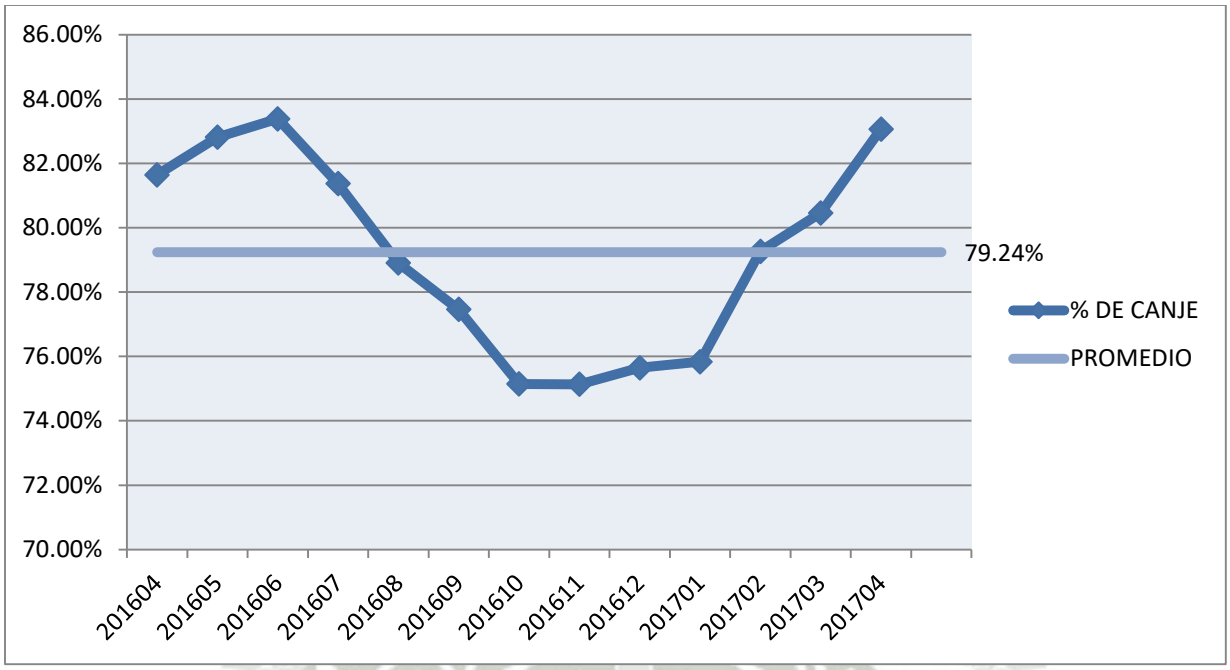


Figura 14 **Porcentaje de canjes por periodo. Elaboración propia.**

En un análisis de un año vemos claramente que la tasa de canjeabilidad ha subido considerablemente los últimos meses pero es prácticamente la misma que las de 12 meses anteriores por lo que si bien la tasa de canje ha ido aumentando, el porcentaje de canje no ha variado respecto al año anterior, lo que nos dice que no hemos mejorado este indicador como debería; el escenario ideal sería una subida continua y sostenible en el tiempo, hasta llegar al 100%.

4.2.3.1.1. Análisis dinámico de canjeabilidad por provincia

Ahora analizaremos el factor canjeabilidad por provincia, tanto en un horizonte de seis meses como un análisis estático del mes de Abril del 2017.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 15

Análisis de canjeabilidad por provincia

ANALISIS CANJEABILIDAD POR PROVINCIA																		
	nov-16			dic-16			ene-17			feb-17			mar-17			abr-17		
PROVINCIA	EMITIDOS	CANJEADOS	% DE CANJE	EMITIDOS	CANJEADOS	% DE CANJE	EMITIDOS	CANJEADOS	% DE CANJE	EMITIDOS	CANJEADOS	% DE CANJE	EMITIDOS	CANJEADOS	% DE CANJE	EMITIDOS	CANJEADOS	% DE CANJE
AREQUIPA	13757	10725	77.96%	13892	10988	79.10%	13007	10313	79.29%	13470	10885	80.81%	13292	10809	81.32%	12837	10788	84.04%
CAMANA	4072	2418	59.38%	4241	2649	62.46%	4196	2653	63.23%	3523	2676	75.96%	3429	2704	78.86%	3331	2714	81.48%
CARAVELI	628	491	78.18%	595	457	76.81%	598	451	75.42%	594	437	73.57%	591	462	78.17%	575	455	79.13%
CASTILLA	1606	1132	70.49%	2075	1240	59.76%	1834	1233	67.23%	1885	1283	68.06%	1217	939	77.16%	1572	1133	72.07%
CAYLLOMA	4265	3437	80.59%	7741	6296	81.33%	821	653	79.54%	4411	3636	82.43%	4415	3560	80.63%	4359	3646	83.64%
CONDESUYOS	1769	1284	72.58%	1799	1352	75.15%	1744	1364	78.21%	1769	1372	77.56%	1719	1340	77.95%	1739	1461	84.01%
ISLAY	935	710	75.94%	931	685	73.58%	864	699	80.90%	882	703	79.71%	884	692	78.28%	864	721	83.45%
LA UNION	1603	1318	82.22%	1638	1230	75.09%	1586	1328	83.73%	1618	1323	81.77%	1521	1273	83.69%	1512	1333	88.16%
TOTAL	28635	21515	75.14%	32912	24897	75.65%	24650	18694	75.84%	28152	22315	79.27%	27068	21779	80.46%	26789	22251	83.06%

Nota. **Elaboración propia. Adaptado de proyecto FISE.**

Aquí vemos los vales emitidos, canjeados y el porcentaje de canje de 6 meses hasta Abril 2107 vemos que la canjeabilidad ha ido subiendo por cada provincia sin que ninguna se quede atrás, en la mayoría de los meses La Unión y Caylloma son las provincias que ocupan los primeros lugares con mayor canjeabilidad mientras que Castilla y Camaná fueron los que estuvieron en últimos puestos los últimos 6 meses, ahora veremos este panorama provincia por provincia y haremos un breve análisis del desarrolla de cada una.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- AREQUIPA

Vemos un desarrollo sostenible con una leve caída en el tercer mes pero un acercamiento entre lo emitido y lo canjeado en el último periodo del análisis

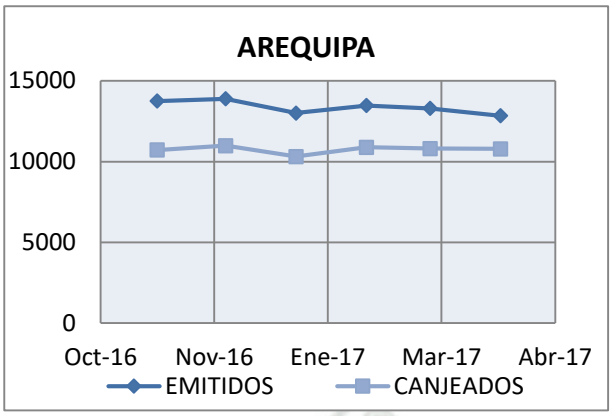


Figura 15 **Canjeabilidad Arequipa. Elaboración propia.**

- CAMANA

Vemos un distanciamiento en los primeros meses lo cual se debió a un empadronamiento masivo que se realizó en la provincia y una vez que la población tenia los vales no sabían qué hacer y por ende no los canjeaban, pero después se fue informando y difundiendo y como resultado la tasa de canje aumento 22.1% en 5 meses.

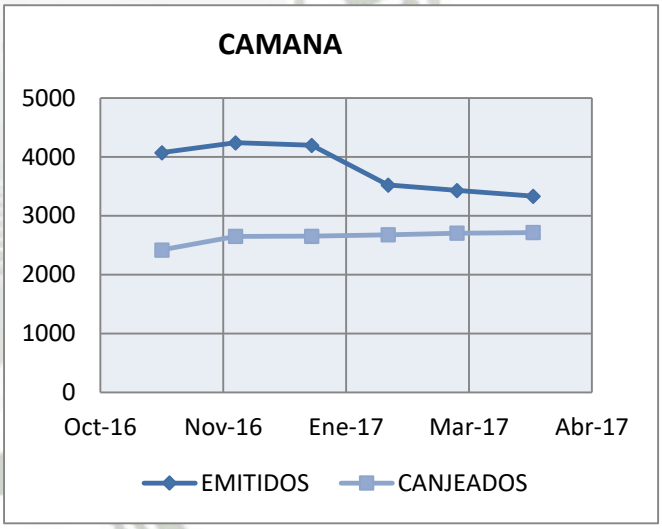


Figura 16 **Canjeabilidad Camana .Elaboración propia.**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

- CARAVELI

A pesar de ser de las provincias con menos empadronados muestra una canjeabilidad sostenible aunque en el último periodo vemos una caída en los vales emitidos y canjeados.

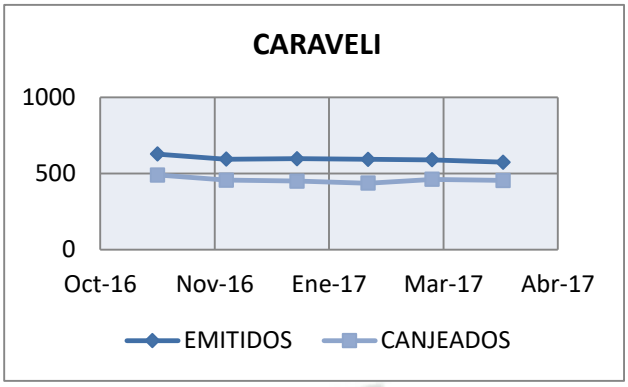


Figura 17 Canjeabilidad Caravelí.

Elaboración propia.

- CASTILLA

En cuanto a porcentaje de canje hay mejoría pero lo llamativo del grafico es el gran margen entre emitidos y canjeados en los 3 primeros meses y la caída en ambas cantidades en los dos últimos meses.

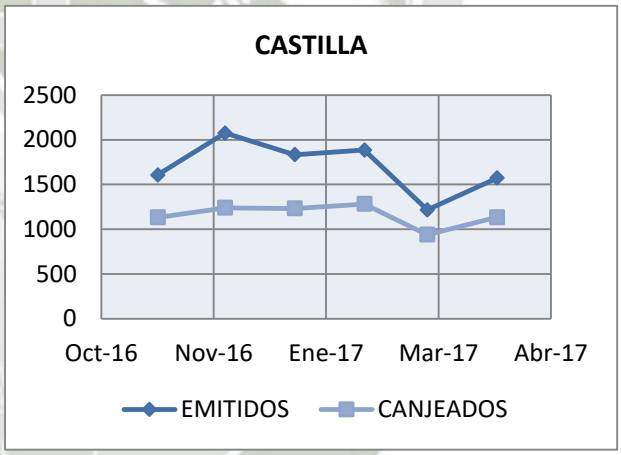


Figura 18 Canjeabilidad Castilla.

Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

- CAYLLOMA

Aquí hay que mencionar que esta gran diferencia entre el segundo y tercer dato se debe a la facturación, ya que Caylloma es la última Zonal en facturarse y en ciertos meses se corta la facturación del último día de un mes al primero del siguiente mes, en realidad Caylloma es una de las provincias con canjeabilidad más sostenible de Arequipa

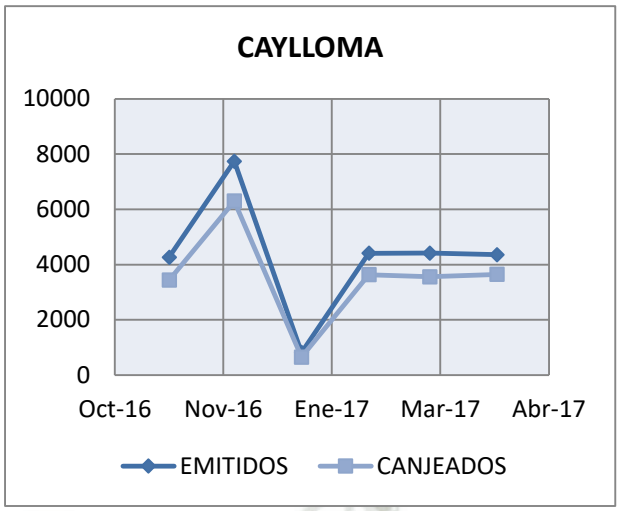


Figura 19 Canjeabilidad Caylloma. Elaboración propia.

- CONDESUYOS

Vemos un acercamiento en el porcentaje de canje pero no hay mejoría en la cantidad de vales emitidos, lo cual se resume en que la gente canjea sus vales pero no aumenta el padrón de beneficiarios en esa provincia.

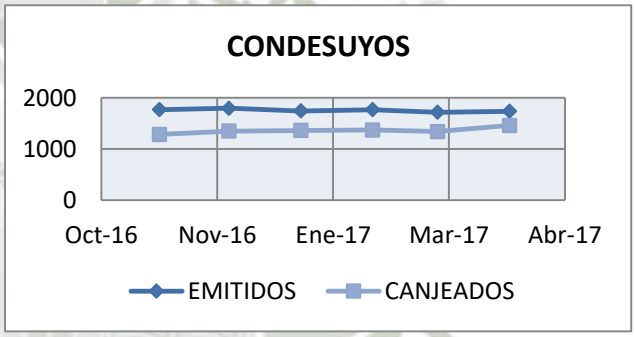


Figura 20 Canjeabilidad Condesuyos. Elaboración propia.

- ISLAY

Hay acercamiento en el % de canje pero existe como en otras provincias una caída en los vales emitidos osea hay beneficiarios que están dejando de recibir sus vales.

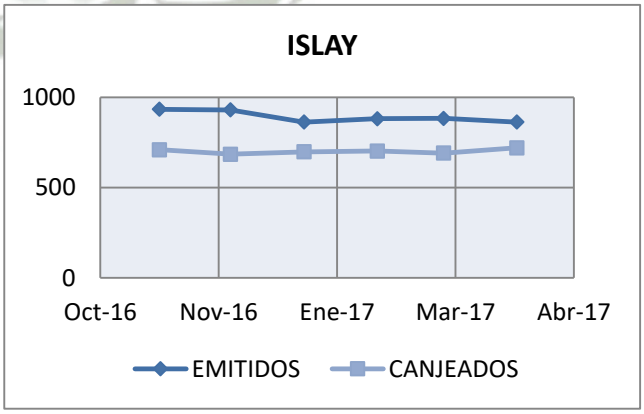


Figura 21 Canjeabilidad Islay. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

- LA UNION

Es la provincia con mayor índice de canje con un 88.16% algo muy positivo considerando que es la provincia más pobre de Arequipa, quiere decir que la población tiene conocimiento de cómo se usa su beneficio y lo hace efectivo regularmente.

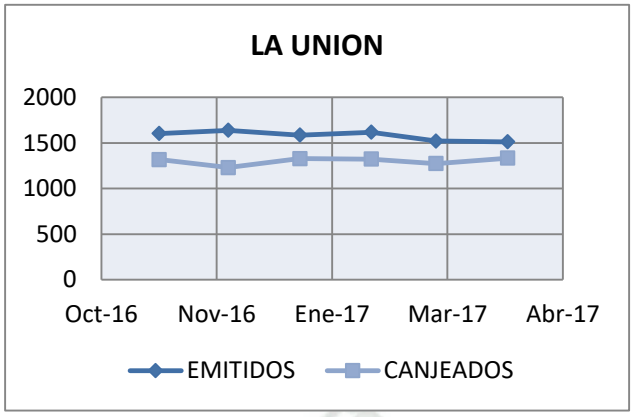


Figura 22 Canjeabilidad La Unión. Elaboración propia.

4.2.3.1.2. Análisis estático de canjeabilidad por provincia.

Utilizaremos el periodo de Abril 2017 (vencieron en Junio 2017) para realizar un análisis del periodo según las provincias.

Tabla 16

Canjeabilidad Provincias Arequipa

PROVINCIA	EMITIDOS	CANJEADOS	% DE CANJE
AREQUIPA	12837	10788	84.04%
CAYLLOMA	4359	3646	83.64%
CAMANA	3331	2714	81.48%
CONDESUYOS	1739	1461	84.01%
CASTILLA	1572	1133	72.07%
LA UNION	1512	1333	88.16%
ISLAY	864	721	83.45%
CARAVELI	575	455	79.13%

Nota. Elaboración propia. Adaptado de proyecto FISE

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

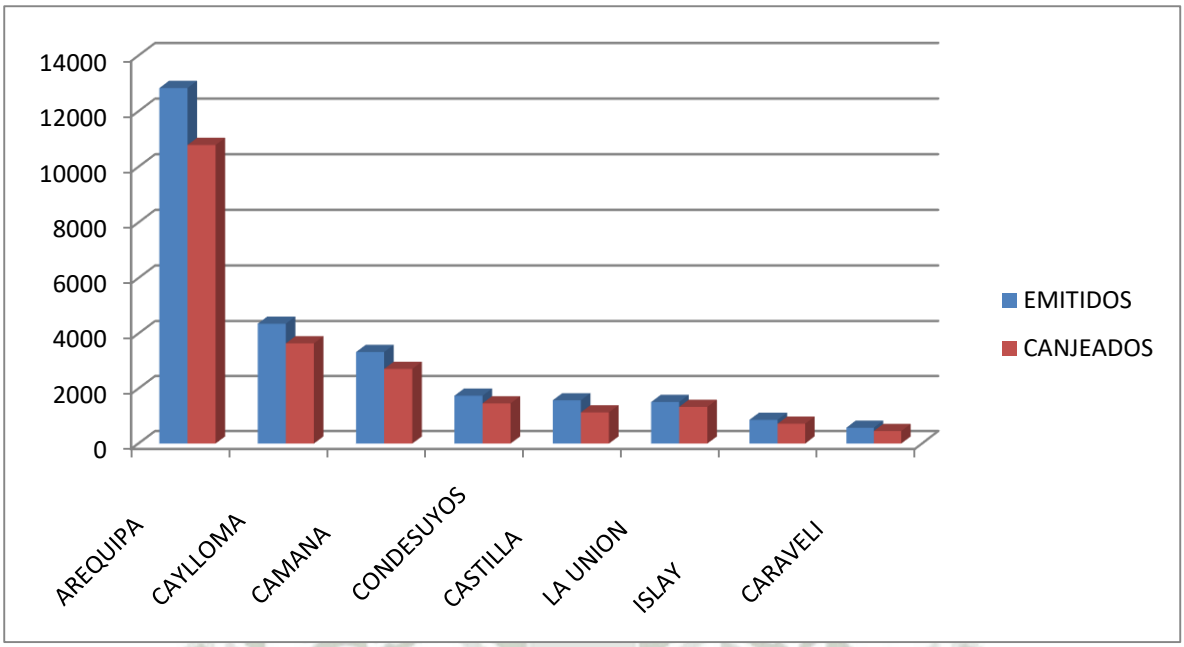


Figura 23 **Canjeabilidad Provincias Arequipa (Cantidades). Elaboración propia.**

Vemos en el grafico las cantidades de vales emitidos y canjeados por provincia en el periodo de Abril 2017, una clara superioridad de la provincia Arequipa, seguido de las provincias de Caylloma, Camana Condesuyos; y en los ultioms lugares las provincias de Islay, y Caraveli.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

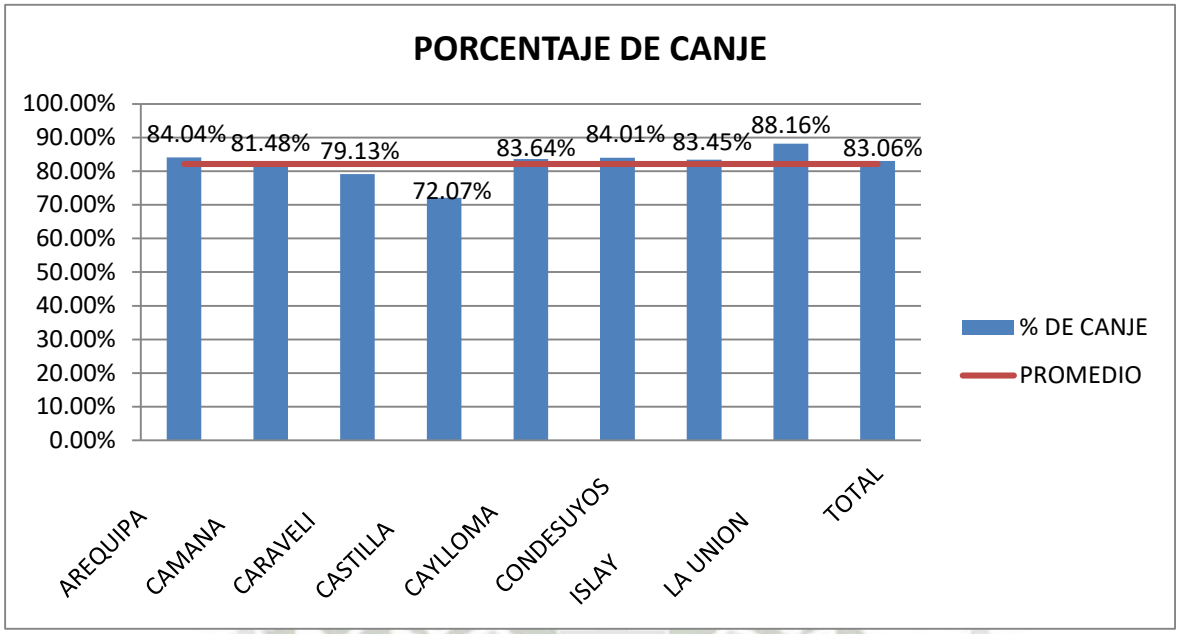


Figura 24 **Canjeabilidad Provincias Arequipa (porcentaje). Elaboración propia.**

En la presente tabla figuran los porcentajes de canje o canjeabilidad, vemos una estandarización teniendo 82% +- 4% y los casos que escapan de ese margen son La Unión con 88.16% y por el otro lado Castilla con un 72.07% provincia que se debe analizar en el corto plazo el porqué de esta caída de tasa de canje.

Podemos concluir que hay un estándar en la canjeabilidad mas no es la canjeabilidad deseada y que todas las provincias deben ir subiendo esta tasa de canje para lo cual hay que plantear estrategias para que esta cifra crezca en todas las provincias y se mantenga en el tiempo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.2.3.2 Factores que intervienen en la no canjeabilidad del vale FISE

Tabla 17

Factores de la No Canjeabilidad FISE

FACTORES DE NO CANJEABILIDAD	DESCRIPCION
DESCONOCIMIENTO	Debido a la falta de difusión , avanzada edad o ignorancia de las personas, existen casos en los cuales las personas reciben junto con su recibo el vale de descuento sin embargo no entienden que es, o que tienen que hacer.
ENFERMEDAD	Casos en los cuales el beneficiario esta delicado de salud y no puede hacer uso efectivo del beneficio.
VIAJE	Hay beneficiarios que por motivos laborales se encuentran momentáneamente en otro departamento y por ende no hacen uso de su vale de descuento.
VENCIMIENTO	El beneficiario no se percata la fecha de vencimiento del vale y por ende cuando desea hacer el canjee se da con la sorpresa de no procede el código.
REPARTO DE RECIBOS	Este es un factor importante debido a que la empresa contratista, en varios casos no llega a repartir de manera adecuada el recibo de luz y este se pierde o bien ni siquiera es repartido a las zonas más alejadas, sin el recibo de luz las personas ignoran cuál es su código de vale de descuento y de no comunicarse con las oficinas de SEAL no hacen uso de su beneficio.
INACCESIBILIDAD	Hay lugares dentro de Arequipa los cuales son tan distantes que se hace difícil establecer un Agente Autorizado en la zona y por ende el distribuidor va solo una vez al mes para vender y las personas que no hagan uso de su vale de descuento ese día pierden su descuento ya que para el siguiente mes lo más probable es que el vale de descuento este vencido.
AGENTES AUTORIZADOS	Con la ausencia o mal trabajo de ellos, no hay canjeabilidad del beneficio.

Nota. **Elaboración propia**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.2.3.3 Agentes autorizados

Los agentes autorizados son un punto esencial para el correcto funcionamiento del programa, ya que solo ellos son los que realizan la venta y los canjes de los vales de descuento, es por ello que la Distribuidora Eléctrica está en constante comunicación con ellos.

Actualmente los Agentes Autorizados que cuentan con convenio FISE son 173 distribuidos de la siguiente manera.

Tabla 18

Número de agentes autorizados por provincia

NUMERO DE AGENTES POR PROVINCIA

ITEM	PROVINCIA	NUMERO DE AGENTES	PROPORCION
1	AREQUIPA	68	39.31%
2	CAMANA	25	14.45%
3	CARAVELI	7	4.05%
4	CASTILLA	20	11.56%
5	CAYLLOMA	26	15.03%
6	CONDESUYOS	12	6.94%
7	ISLAY	12	6.94%
8	LA UNION	3	1.73%
	TOTAL	**173**	

Nota. **Adaptado de Proyecto FISE**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

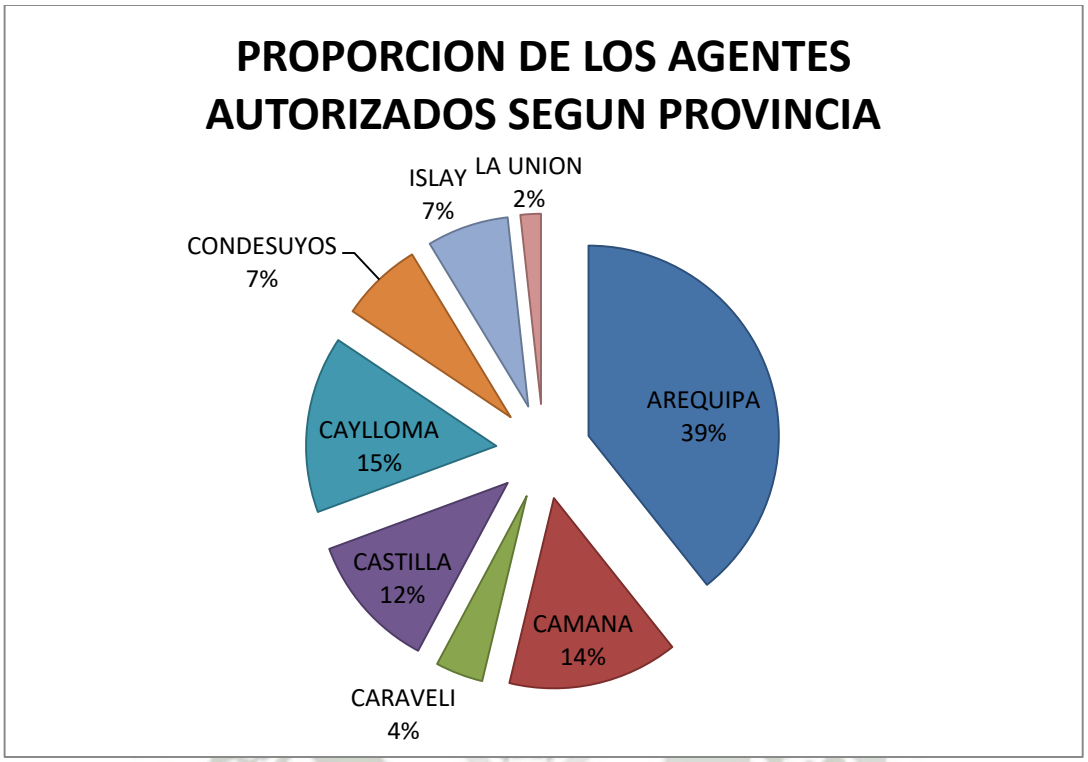


Figura 25 Agentes autorizados por provincia. Elaboración propia.

Vemos una clara ventaja en la provincia de Arequipa debido a la mayor demanda y también a que por lo general los centros de venta GLP se establecen primero en el centro de la ciudad y luego tienden a expandirse.

También vemos que al igual que en el análisis de la pobreza, mientras más lejana es la provincia menor acceso a GLP tienen los ciudadanos, y esto se debe a diferentes factores que dificultan a los vendedores de GLP poner un centro de venta, ya sea por acceso, clima, falta de personal, transporte, etc.

En algunos casos estos lugares difíciles de acceder tanto en zona rural como urbana, originan los vendedores informales, lo cual es un punto importante a mitigar ya que los vendedores informales muy a aparte de no cumplir con las condiciones de seguridad y el mismo hecho de ser informales, no están habilitados para canjear vales, y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ahí empiezan una mala disociación de los vales FISE; peor aun viendo que estos lugares son los más vulnerables del departamento.

4.2.3.3.1. SEAL y el agente autorizado.

Hay tres etapas relevantes que SEAL está obligado a realizar con todo vendedor formal de GLP que desea se Agente Autorizado:

Figura 26. Etapas en la gestión de agentes autorizados FISE. Elaboración propia.

- **Inscripción del Agente Autorizado**

En nuestro país hay mucha informalidad y este rubro no es la excepción, este al ser un programa del Estado los vendedores de GLP que quieren integrar este programa y volverse Agentes Autorizados deben de:

- Encontrarse en el listado de Registro Hábiles de Hidrocarburos, como autorizados para vender GLP envasado al consumidor final.
- Contar con un convenio suscrito con la empresa de Distribución Eléctrica.
- Abrir una cuenta FISE en el Banco de la Nación
- Asociar a su cuenta los números de celular que el Agente Autorizado va a utilizar para realizar los canjes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

- Registrar los números asociados con la EDE.

Una vez realizados estos puntos después de 24 horas el Agente Autorizado ya puede canjear los vales de descuento con sus celulares Asociados.

- Capacitación y entrega de material

Una vez pasada la etapa de inscripción, la EDE se encarga de capacitar al Agente Autorizado en todo lo que respecta al FISE hay 2 tipos de capacitaciones:

- Capacitación inicial: Esta es la base de todo para el Agente Autorizado, aquí se le enseña al Agente desde lo básico, como se realiza un canje, como es el proceso de transferencia de dinero en las cuentas, que hacer en ciertos casos que se dan en campo, y también se le entrega material como banderolas, trípticos informativos, etc.
- Capacitaciones ocasionales: Cada 3 o 4 meses o también cuando hay algún cambio en la normativa, se convoca a una reunión con todos los Agentes Autorizados, para resolver las dudas de los mismos y también exponer los cambios de la normativa y como estos cambios pueden afectar en su negocio.

Al finalizar la etapa de inscripción la EDE está obligada a otorgar al Agente Autorizado material para la difusión, capacitación, y ayuda para la gestión óptima del programa.

Dentro del material otorgado se encuentra:

- Banderola FISE

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

- Cuaderno de control
- Trípticos de difusión
- Instructivo para canjear los vales
- Etc.

- **Apoyo y supervisión:**

Una vez el Agente Autorizado empiece a realizar los canjes la EDE tiene la responsabilidad de que no ocurran irregularidades y de ocurrir un hecho extraordinario dar soporte al Agente Autorizado para resolver cualquier duda o inconveniente salvo algún caso en el cual se detecte un acto fraudulento por parte del Agente en ese caso la EDE se ve obligada a reportarlo a OSINERGMIN, restringir el contrato o hasta denunciar al Agente Autorizado.

Respecto a la supervisión una de las responsabilidades de la EDE es ir a campo y supervisar que el Agente Autorizado para cerciorar que:

- Tenga en un lugar visible la banderola de Agente Autorizado que se le otorgó
- Que realice el descuento integro (S/. 16.00 nuevos soles)
- Que al momento de realizar el descuento exija al beneficiario presentar su DNI, y que efectivamente corresponda al beneficiario que está presentando el vale de descuento.
- Que tenga su local correctamente implementado (extintor, zona abierta para los balones de gas, indicciones preventivas, etc.)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

- Que no exista ningún tipo de discriminación hacia el beneficiario con vale.

4.2.3.3.2. Impacto de los agentes autorizados en la canjeabilidad

La ausencia y/o mala gestión de los Agentes Autorizados afecta directa y significativamente en la canjeabilidad de los vales de descuento FISE y los motivos que pueden existir para que no se procedan los canjes son:

***Figura 27.* Factores e impacto de los agentes autorizados. Elaboración propia.**

Estos puntos no deben tomarse a la ligera y deben ser mitigados lo antes posible con estrategias concretas y eficaces, ya que el Agente Autorizado es un pierna base para el funcionamiento del programa y si este punto no funciona óptimamente afectará a todo el programa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.2.4. Empadronados vs emisión de vales

En los dos puntos antes expuestos que son del punto de vista de empadronamiento y el de los vales, es visible una clara disparidad entre en número de empadronados y la cantidad de vales emitidos, esto no quiere decir que se esté empadronando mal, los motivos por los que estos empadronados no estén recibiendo vale pueden ser diferentes, aquí les presentamos un cuadro analizando el periodo de Abril 2017 para tener una idea de cómo es que de tantos empadronados solo reciben vale una pequeña cantidad.

Tabla 19

Empadronados vs Beneficiarios

EMPADRONADOS	**67777**	**100%**
FALLECIDOS	1033	2%
DEPURADOS POR SUNAT	7420	11%
CONDICIONES DE VIVIENDA NO VULNERABLES	4146	6%
DEPURACION POR SUP. DE CAMPO	3452	5%
MAS DE UN SUMINISTRO	5320	8%
PROMEDIO DE CONSUMO NO VALIDO	5330	8%
NO CANJEO POR 4 MESES	4953	7%
OBSERVACION SISFOH	7586	11%
OTROS (RENUNCIAS, OBSERVACIONES, ETC)	1647	2%
PROCEDEN PARA RECIBIR VALE	**26890**	**40%**

Nota. **Elaboración propia. Adaptado de Proyecto FISE**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

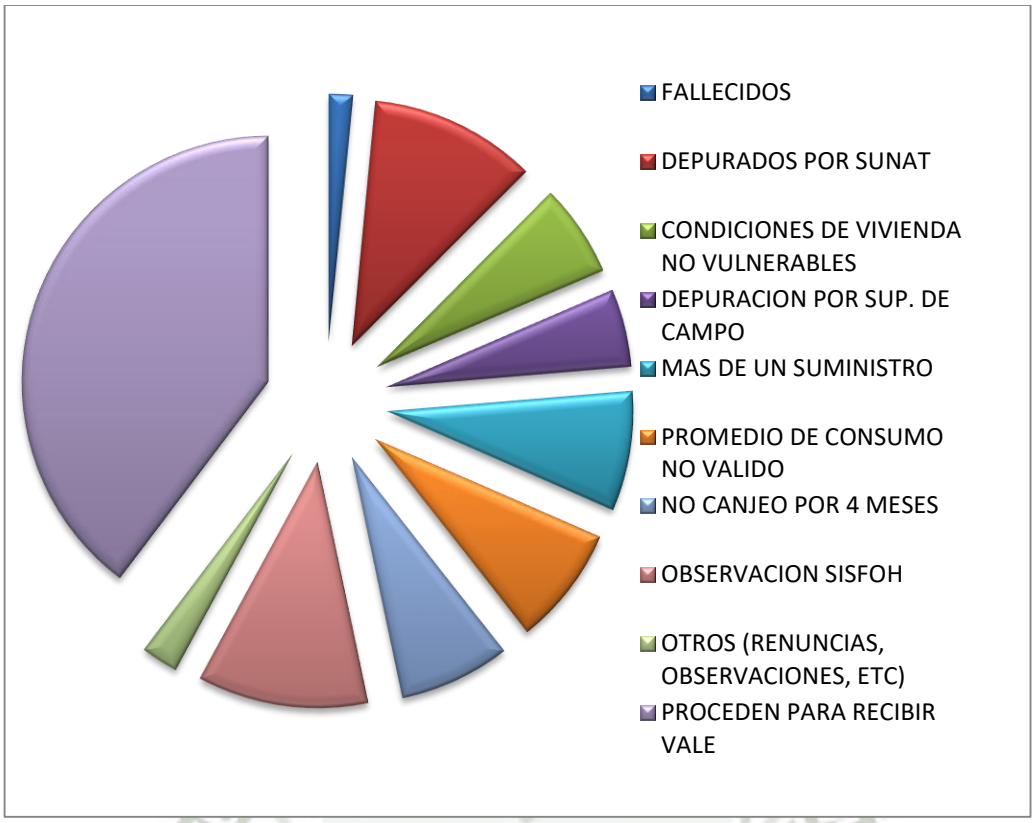


Figura 28. **Empadronados vs Beneficiarios. Elaboración propia.**

Aquí exponemos que los motivos por los cuales no reciben vale ciertos empadronados son sustentables y en mayor cantidad son los depurados por SUNAT y SISFOH que son entidades que independientemente emiten su juicio y FISE lo toma para realizar las depuraciones dispuestas por normativa.

Y es por esto que se da este margen, por ejemplo este periodo de un 100% de empadronados solo el 40% recibe el vale de descuento.

4.2.5. Supervisión y gestión del programa FISE.

Este punto es uno de los más importantes y a su vez deficientes del presente trabajo, que si bien es de fácil medición ya que los factores que se expondrán a continuación no son cuantitativos, si impactan directamente y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

solucionarlos de es vital importancia para mejorar un punto clave dentro de todo trabajo, la **calidad**.

La supervisión del programa FISE se relaciona con que es lo que hace el programa para verificar que todo aspecto está realizándose de la manera correcta.

Para analizar de manera detallada este punto lo haremos mediante incógnitas que serán primero explicadas con ejemplos y luego expondremos la situación actual de ese punto

4.2.5.1 De los beneficiarios.

- **¿Las personas que reciben actualmente el beneficio, son efectivamente pobres?**

  Esta interrogante es una de las más importantes y abarcan en gran medida a las demás, se enfoca en que si las personas beneficiadas actualmente vale decir las que ya vienen recibiendo vale FISE, son efectivamente pobres, hay casos en el que los filtros no son suficientes por ejemplo:

  "La Sra. Yasmet recibe vales de descuento FISE en su casa de 1 piso en Mollendo donde consume un promedio de luz mensual de 5 KW, según SUNAT la Sra. Yasmet no recibe un monto superior al exigido."

  Al parecer en el ejemplo anterior la Sra. Yasmet cumple con todos los requisitos exigidos y amerita recibir el vale FISE; pero expongamos lo siguiente:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

"La Sra. Yasmet está casada con el Sr. Hugo y vive con él en una cómoda casa de 2 pisos que está a nombre del Sr. Hugo en Arequipa y visitan eventualmente su casa de Mollendo, el Sr. Hugo es supervisor de una reconocida empresa de construcción y percibe una cantidad alta de dinero"

Viéndolo de este punto de vista toda la perspectiva cambia y la Sra. Yasmet pasaría a no ser beneficiaria del FISE, la problemática es la dificultad para el programa FISE de detectar este tipo de casos.

Procedimiento actual:

La empresa por el momento no tiene un procedimiento específico para este tipo de problemática y se opta por solicitar a la autoridad local para que haga la verificación pertinente, también se fía en los datos que el beneficiario otorga al empadronador.

- **¿La condición de la vivienda de todos los beneficiarios es precaria, vulnerable y no cuenta con ningún negocio?**

A veces si bien el empadronador expone en su matriz de condición de vivienda, los materiales y condiciones de la casa, es válido preguntarse qué tan ciertos son estos datos, o si bien la casa puede ser de materiales precarios, puede que la casa cuente con servicios y bienes que lo calificarían como no vulnerable, comprobado en datos empíricos; por ejemplo:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

"La Sra. Patricia, del distrito de Yanaquihua, se empadronó para el programa FISE, en la ficha de empadronamiento figura que su casa, es de material noble, de 1 piso y piso de en su mayoría de tierra; pero al ir al predio se encuentra que cuenta con un televisor de 42 pulgadas, electrodomésticos modernos, con antena Claro TV y en el fondo cuenta con 3 mesas de billar."

En este caso si bien cumple con los requisitos de los materiales pero si se haría una supervisión de campo en este hogar claramente se vería demostrado primero que no es una familia vulnerable o pobre y segundo que realiza una actividad con fines de lucro y el hogar se vería depurado de este programa.

Procedimiento actual:

Existen supervisiones cada cierto tiempo, sin ningún parámetro o cronograma establecido, en base a reclamos o cercanía de la zona, pero en si no existe ningún procedimiento escrito que establezca como y cuando se realizarían las supervisiones solamente en caso de que haya un reclamo formal se opta por realizar la supervisión en un plazo máximo en 15 días hábiles.

- **¿Hay más de un beneficiario por familia?**

Hay casos en los cuales las condiciones del hogar son precarias y las viviendas efectivamente son de condiciones vulnerables, pero ¿qué

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

sucede si más de un miembro de una misma familia se empadrona para el programa FISE?

Por ejemplo:

"El Sr. Walter tiene su chacra en un anexo del distrito de Iray, vive en esa casa de lunes a viernes y recibe el descuento del programa FISE, la Sra. Zenaida que es esposa del Sr. Walter se acerca a SEAL Chuquibamba con la intención de empadronarse en la casa de sus padres donde vive ella con sus 3 hijos."

En este caso la Srta. Que atiende en la SEAL Chuquibamba ignora los datos expuestos anteriormente y procedería a empadronar a la Sra. Zenaida y habría una gran posibilidad de que ingrese al programa y habría duplicidad de beneficio en una misma familia.

Procedimiento actual:

En estos casos se busca que las autoridades locales nos reporten este tipo de casos para proceder a depurar, de las cuales en su mayoría envían este reporte pero hay distritos que no lo hacen y de igual manera es probable que el reporte no este con el 100% de los casos, y en estos casos se estaría emitiendo con duplicidad.

- **¿Los empadronadores están efectuando algún tipo de discriminación dentro de los pobladores que desean empadronarse?**

Sobre todo en los pueblos alejados de Arequipa, donde el pueblo es pequeño hay reclamos de este tipo donde exponen que el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

empadronador simplemente no desea empadronar a ciertas personas solo por problemas que los empadronadores tienen con ellos, por ejemplo:

"En el distrito de Coporaque, el empadronador es un poblador del mismo pueblo llamado Hugo; en este caso el Sr. Mauricio se queja de Hugo ya que afirma que no lo quiere empadronar porque sus familias siempre tuvieron sus diferencias, se le cuestionó a Hugo sobre este caso y él nos manifiesta que el Sr. Mauricio no es pobre y no amerita el beneficio"

Ahora en este caso hay dos versiones que dependiendo cual acredite el programa FISE dependerá si entra o no al beneficio.

Procedimiento actual:

Como se mencionó anteriormente básicamente esto pasa en los distritos alejados, y es difícil realizar un viaje para atender cada queja, por el momento no hay un procedimiento establecido para estos casos, solo se analizan ambas versiones y se llega a un consenso dependiendo la credibilidad de las mismas.

- **¿Los empadronadores están dando información veraz de los datos de las personas que están empadronando?**

Este caso es similar al de la pregunta anterior solo que en esta ocasión tanto empadronador como potencial beneficiario están del mismo lado, donde el empadronador para tener mayor cantidad de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

empadronados o para ayudar a sus vecinos, no pone la información correcta; por ejemplo:

"Juan José es empadronador y del distrito de Tisco, Tisco es un distrito pequeño y por lo tanto todos se conocen y ayudan, a la casa de Juan José llega a empadronarse Diana que es su comadre, Diana tiene una casa de 2 pisos y una pequeña tienda, por estas razones no entraría al beneficio pero Juan José para ayudarla omite estos dos detalles"

Ahora Tisco el distrito más alejado de la provincia de Caylloma, y sería poco probable que en el programa FISE nos enteremos de este tipo de casos.

Procedimiento actual:

Las supervisiones de campo son escasas y este tipo de casos la mayoría de veces se ven expuestos por los mismos vecinos de la zona que al ver que recibe alguien que no merece se queja, pero esto no sucede siempre.

4.2.5.2 De los agentes autorizados

- **¿Los Agentes Autorizados están haciendo uso efectivo de los 16 soles de descuento?**

En caso de los Agentes Autorizados existen reclamos en los cuales manifiestan que en vez de hacer un descuento de S/. 16 Soles, estos dan a la población un descuento menor al establecido, esto es una falta grave, ya que estarían no solo aprovechándose de un beneficio del estado sino que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

también están obteniendo una ganancia extra de un beneficio que necesita la población más pobre y que, fuera de que va totalmente contra la ética y humanidad, esta falta puede ser denunciada y hasta penada.

Ejemplo:

"En el distrito de Jaqui, uno de los más alejados de la provincia de Caravelí, en este distrito el distribuidor de gas solo es uno y va una vez al mes por la lejanía del lugar, comenzaron a surgir las quejas de que el agente autorizado, manifestaban que les hacia un descuento efectivo de S/. 10 soles; al conversar con el Agente Autorizado, este nos manifestó que era cierto y que lo hacía de esta manera y que lo hacía ya que el transporte le salía demasiado alto y que por esta razón no hacia el descuento completo."

En este caso el Agente Autorizado ignora que no puede m7odificar en absoluto el descuento y la población tiene todo el derecho de reclamar.

Procedimiento actual:

En el caso del ejemplo se optó por informar al Agente que el precio de venta puede subirlo por el transporte elevado, eso es ajeno al programa pero que el descuento es de todas maneras S/.16 soles, y que de repetirse este tipo de quejas nos veremos forzados a denunciarlo a OSINERGMIN; en otros casos similares estos Agentes Autorizados de la misma manera reciben un llamado de atención y de persistir la falta se les reporta a OSINERGMIN.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- **¿Hay alguna irregularidad en el desempeño de los Agentes Autorizados?**

Con irregularidad nos referimos a cualquier actividad que no esté dentro del convenio establecido con el Agente, por ejemplo presentamos los siguientes ejemplos:

- "Una reconocida Distribuidora de GLP de la provincia Arequipa, se le detecto que por una temporada tenía una promoción para sus clientes que era que por la compra de un balón de gas se le otorgaba un tapper y esta promoción no se les hacía valido a las personas que usaban vale de descuento FISE."
- "En Cotahuasi en varios casos se reportó que el Agente Autorizado aceptaba el vale de descuento de otra persona que no era el titular
- "En una supervisión de campo que se realizó a 8 distritos de la provincia de Caylloma, se encontró de solo 3 tenían su banderola de Agente Autorizado visible en su local, algunos alegaban que estaba estropeada y otros que nunca habían recibido una."
- "En las Asociaciones de los distritos alejados de la provincia Arequipa como Characato, Cerro Colorado, Yura, Chiguata encontramos gran cantidad de vendedores informales de GLP, lo cual aparte de ser peligroso, estos vendedores no pueden formar parte del programa FISE."

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Vemos en los ejemplos anteriores que hay varios casos que pueden darse en el campo de concesión, las lejanías de los lugares forman monopolios para ciertos distribuidores, vemos también que existe ignorancia de los Agentes Autorizados de lo que deben hacer y de que como pueden ser penalizados de no hacerlo, por otro lado la población debe quejarse de todo y para eso primero debe saber sus derechos como beneficiarios FISE; la irregularidad es algo que se debe atender con cautela, ya que en vez de clausurarlos ellos son una oportunidad potencial de tener un nuevo Agente Autorizado y abarcar mayor territorio.

Procedimiento actual:

- En cuanto a las irregularidades que se presenten por parte de los Agentes Autorizados la empresa es la encargada de supervisar y detectarlas para asi posteriormente llamar la atención, suspender el contrato, reportar a OSINERGMIN, según la gravedad del caso.
- Existen supervisiones de campo a los Agentes Autorizados, las cuales se programan sin previo aviso y en lapsos de tiempo no establecidos.
- Los beneficiarios ignoran sus derechos como beneficiarios FISE, y muchas veces aceptan abusos por ignorancia y necesidad del beneficio, no hay un procedimiento establecido para concientizar

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

a los beneficiarios de sus derechos y obligaciones como beneficiarios FISE.

4.2.5.3 De la gestión del programa

La gestión en sí del programa FISE, para ser un programa social del cual se tiene que ir innovando constantemente y no hay un modelo a seguir por así decirlo, ha ido evolucionando poco a poco para ir optimizando el programa y este se realice de la mejor manera, es claro que aún hay puntos que tomar en cuenta y que aún se pueden mejorar o estandarizar.

4.2.5.3.1. Procedimientos

Existen varios procedimientos dentro del programa, los cuales se transmiten de manera no formal y hasta a veces un trabajador puede tomar un camino y otro trabajador otro; en el siguiente cuadro vemos los procedimientos principales que se realizan en las oficinas del programa FISE.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 20

Procedimientos de la gestión FISE

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	ESTADO
EMPADRONAMIENTO	Cuando el potencial beneficiario desea ingresar al beneficio tiene que realizar el proceso de empadronamiento.	NO HAY PROCEDIMIENTO DEFINIDO
GESTIÓN DE RECLAMOS	Cuando el beneficiario presenta una queja de cualquier tipo, proceso y tiempo para darle respuesta dependiendo del tipo de reclamo.	NO HAY UN PROCEDIMIENTO DEFINIDO PERO SI EL TIEMPO DE RESPUESTA (15 DIAS HABILES)
FILTRACION DE DATOS	Una vez empadronado el Potencial Beneficiario se realizan los filtros los cuales son claramente conocidos	HAY PROCEDIMIENTO PERO NO UNO ESTANDAR NI PLASMADO EN PAPEL COMO GUIA.
SUPERVISION DE CAMPO	Es el procedimiento que se realiza una vez que se programa una supervisión a algún beneficiario	NO HAY PROCEDIMIENTO DEFINIDO.
SUPERVISION AL AGENTE AUTORIZADO	Es cuando se supervisa si un Agente Autorizado cumple con sus obligaciones como tal	NO HAY PROCEDIMIENTO DEFINIDO

Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.2.6. De los recursos que dispone el programa.

4.2.6.1 Recursos físicos

En lo que respecta al área FISE en Arequipa cabe decir respecto a lo gestionado por Sociedad Eléctrica del Sur-Oeste S.A; hay que diferenciar dos tipos de recursos físicos o bienes materiales, los de poca rotación y los de alta rotación.

Tabla 21

Recursos físicos o materiales FISE

TIPO DE RECURSO FISICO	DESCRIPCION	ENTIDAD QUE LO SUMINISTRA Y/O FINANCIA
DE ALTA ROTACIÓN	Se refiere a los bienes que posee el área los cuales se renuevan constantemente, básicamente nos referimos a los útiles de escritorio; ejemplo: Lapiceros, hojas A4, archivadores, etc. (*)	**OSINERGMIN (Recursos Económicos del Programa FISE)**
DE BAJA ROTACIÓN	Se refiere a los que permanecen en el área por largo periodo de tiempo (1 año o más) Ejemplo: Oficina, Computadoras, Impresora, etc.	**SEAL (Entidad gestora del Programa FISE en el departamento.**

Nota: (*) Los recursos que aporta OSINERGMIN tienen que ser declarados y sustentados al final de cada mes. Elaboración propia.

4.2.6.2 Recursos humanos

Los recursos humanos son pagados por OSINERGMIN y de igual manera como con los gastos materiales deben ser sustentados, estos se sustentan como gastos de personal, no hay un número mínimo o máximo de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

trabajadores ya sean directos o indirectos, siempre y cuanto estén sustentados OSINERGMIN está en la obligación de financiar al personal. (AUMENTAR FLORO, DESCRIPCION DEL PERSONAL)

4.2.6.3 Recursos tecnológicos

El proyecto FISE necesita ir de la mano con las TI como lo descrito según Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon, definen la infraestructura de TI como los recursos de tecnología compartidos que proporcionan la plataforma para las aplicaciones de las TI en la empresa, esta incluye lo que es hardware, software y servicios – como consultoría, entrenamiento y capacitación. (2008, p.171); por ende al ser un proyecto único, no existen software comerciales que se puedan adquirir o comprar para satisfacer las necesidades del mismo, es por ello que todas las soluciones tienen que ser creadas a la medida y esto se va dando mediante módulos que van siendo creados conforme las necesidades que van apareciendo o en base a las innovaciones del programa.

Los módulos existentes al momento en el programa FISE son:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 22

Módulos informáticos FISE

MODULO	DESCRIPCION
MODULO DE VALIDACION DE DNI	Permite verificar que los potenciales beneficiarios no son personas fallecidas y cumplan con las restricciones de ingresos económicos (SUNAT), entre otras.
MODULO DECLARATIVO DEL VALE FISE	Hace posible que las empresas distribuidoras eléctricas informen sobre los vales emitidos, vales canjeados y el padrón de beneficiarios.
MODULO RECAUDADOR	Herramienta que permite declarar el monto recaudado durante el mes.
MODULO DE INGRESOS Y EGRESOS	Facilita el registro de los ingresos y egresos del Fondo, lo que permite clasificar las operaciones registradas.
MODULO DE GESTION OPERATIVA	Genera reportes respecto de los vales emitidos, vales canjeados y padrón de beneficiarios.
MODULO TUKUY RIKUY	Registra solicitudes de atención referidas a la distribución de canje, comportamientos del agente, ingreso en el padrón de beneficiarios, comportamiento de la empresa de distribución eléctrica.
MODULO DE ALERTA	Permite detectar comportamientos atípicos en la gestión del canje de los vales.
MODULO DE COCINAS	Tiene como finalidad planificar la entrega de cocinas, gestionar las impresiones y permitir la declaración de las entregas realizadas.

Nota. Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.37. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Así como estos módulos de software se fueron creando con el tiempo, también los procesos internos de cada EDE, las formas de empadronamientos, metodologías de difusión, los formatos y todo procedimiento dentro del programa FISE puede ser adecuado, modificado y creado para el beneficio del programa FISE.

4.2.7. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

La siguiente matriz servirá para evaluar y categorizar los factores internos (fortalezas y debilidades) más importantes dentro del programa, siendo determinante este procedimiento para la elaboración de la estrategia.

Tabla 23

Matriz MEFI

MATRIZ EFI				
ITEM	FACTOR CRITICO DE ÉXITO	PESO	CLASIFICACIÓN	PUNTUACION
	FORTALEZAS			
1	CONVENIOS CON INSTITUCIONES LOCALES	0.07	4	0.28
2	USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	0.12	4	0.48
3	CONSTANTES INNOVACIONES PARA LA GESTION	0.09	3	0.27
4	ALTO PRESUPUESTO Y ACCESO RAPIDO A FINANCIAMIENTO	0.02	4	0.08
5	DISPONIBILIDAD DE CAMIONETA EXCLUSIVA	0.04	4	0.14
6	FLEXIBILIDAD PARA NUEVOS PROCESOS	0.03	3	0.08
	SUB TOTAL FORTALEZAS			**1.33**
	DEBILIDADES			
7	LEJANIA ENTRE EL SECTOR URBANO Y EL RURAL	0.05	1	0.05
8	POTENCIALES BENEFICIARIOS SIN EMPADRONAR	0.10	2	0.20
9	POSIBLES CANJES IRREGULARES	0.15	2	0.30
10	VENTA INFORMAL DE GLP	0.07	2	0.14
11	NO CANJEABILIDAD DE VALES FISE	0.16	1	0.16
12	BAJA SUPERVISION DE CAMPO	0.09	1	0.09
13	BAJA ESTANDARIZACION EN LOS PROCESOS	0.01	1	0.01
14	DESCONOCIMIENTO DEL PROGRAMA	0.02	2	0.04
	SUB TOTAL DEBILIDADES			**0.98**
	TOTAL	**1.00**	-	**2.31**

Nota. **Elaboración propia.**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El ponderado de las fortalezas es mayor al de las debilidades lo cual es bueno pero el ponderado total es 2.31 lo cual nos indica que el programa es débil en lo interno y hay que trabajar más en eliminar o mitigar las debilidades y aumentar las fortalezas; con esta matriz tenemos claro que fortalezas son las más fuertes y podemos explotar y que debilidades las que más problemas nos pueden causar.

4.3. Diagnostico Externo

El análisis externo según lo expuesto por Juan Carrión Maroto es todo aquello que se encuentra afuera de la organización, lo complicado lo amplio de su análisis y su complejidad por lo que en lo que se debe enfocar es en los factores que pueden tener algún impacto en la posición competitiva de la empresa, es decir, en su estratégica.(2007, p.62) El presente análisis es muy importante porque es el único punto en el cual no solo vemos el entorno del programa que puede afectar directa o indirectamente la gestión y/o administración del mismo sino también nos comparamos con las demás distribuidoras eléctricas que gestionan el programa FISE en sus respectivas concesiones lo cual servirá de gran ayuda para analizar nuestra posición respecto a todo el Perú.

Cabe mencionar que en ciertos puntos las cifras pueden ser engañosas ya que cada departamento tiene sus pros como sus contras, ya sea por las distancias, la accesibilidad, los recursos, personal, etc.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.3.1. Análisis PEST.

4.3.1.1 Factores políticos

El aspecto político es influyente directamente dentro del programa FISE, ya que fue el gobierno del expresidente Ollanta Humala fue el que creó este programa social junto con numerosos programas sociales muy conocidos en nuestro país; hubo mucha expectativa con el destino que tendrían estos programas sociales con el cambio de Gobierno, las especulaciones iban desde un cierre parcial o total de todos los programas sociales hasta por el otro extremo un apoyo y continuidad de los mismos.

En el mes de Marzo 2017 sucedió un hecho importante para el programa FISE, se suspendió el programa del MINEM llamado COCINA PERU el cual otorgaba a las poblaciones vulnerables un kit de cocina GLP que constaba de:

- Una cocina a GLP de 2 hornillas.
- Un balón de gas doméstico de 10 kg.
- Válvula Premium.

Este programa era trabajado directamente con el programa FISE ya que los beneficiados con el programa COCINA PERU automáticamente ingresaban al padrón de beneficiarios FISE; este suceso dio a entender que este programa correría el mismo destino que el de COCINA PERU.

Una vez electo el nuevo presidente Pedro Pablo Kuczynski mencionó mantener el apoyo que otorgan los programas sociales que en si es lo que se

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

viene dando en la actualidad, solo que se está fiscalizando cada programa social, viendo que tan bien se vienen trabajando, la importancia, justificación y transparencia de los mismos.

En ciertos casos como del programa Tambos (ahora llamado Programa PAIS), se acepta la importancia del servicio que brindan pero se está reduciendo el presupuesto ya que ciertos puntos se determinaron injustificados.

En cuanto a FISE; el gobierno sigue apoyando constante y firmemente el programa pero se tiene que intentar hacer uso de mejor y mayor manera del presupuesto "muerto ", pueden disponer una reducción en el presupuesto.

El proyecto FISE debe tomar este cambio de gobierno no solo como amenaza hacia la continuidad del programa sino también debe verse impulsado, solo hay que tener cuidado con el buen uso de recursos y asegurar la calidad y sobretodo que el beneficio este llegando a los pobladores para los cuales fue creado; ya se pidió al proyecto FISE un presupuesto de gastos para todo el año 2017-2018 lo que da a entender que el programa FISE seguirá trabajando con normalidad.

En el momento actual que estamos viviendo en nuestro país, el destino para los programas sociales en general es incierto ya que hay muchos cambios en los ministerios, y políticas de estado; se tiene que trabajar constantemente obviando todos los cambios que hay en el gobierno ya que solo nos atrasarían y nos llenarían de incertidumbre.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.3.1.2 Factores económicos

4.3.1.2.1. Recursos financieros a nivel nacional

Anteriormente ya vimos cómo se obtienen los recursos económicos del programa, ahora analizaremos más a fondo como se administran estos fondos, para esto debemos echar un vistazo a las finanzas del programa realizadas por OSINERGMIN.

- **ANALISIS DE INGRESOS Y EGRESOS ESTATICO**

  - **INGRESOS**

    En el año 2015, los ingresos ascendieron a S/. 479 millones de soles, lo que representa una variación de 3.82% respecto al ejercicio anterior.

    En la siguiente tabla se muestra el detalle de los ingresos del ejercicio del año 2015.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 24

Ingresos FISE

INGRESOS 2015		
DETALLE	**SOLES**	**%**
Aportes de facturación a los usuarios libres de electricidad de los sistemas interconectados	118,097,789.87	24.649%
Aportes de facturación de empresas productoras e importadoras de productos líquidos derivados de hidrocarburos y líquidos de gas natural	264,560,262.85	55.217%
Aportes de facturación de usuarios de transporte de gas natural por ductos	43,423,052.53	9.063%
Ingresos diversos	8,609.48	0.002%
Ingresos financieros (rentabilización)	30,326,739.19	6.330%
Ingresos por diferencia de cambio	22,708,255.74	4.740%
TOTAL	**479,124,709.66**	**100%**

Nota. **Adaptado de Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.59 Elaboración Propia**

Vemos que el principal aporte financiero del programa FISE viene de la aportación que se realiza de parte del sector de empresas relacionadas con el Gas Natural con un 64.28%, Esto se debe porque la intención del Estado es primero dar acceso al GLP para después dar acceso al Gas Natural.

- **EGRESOS**

En el año 2015 los egresos ascendieron a S/. 153 millones de soles lo que representa una variación de 40% respecto del ejercicio anterior.

En la siguiente tabla se muestra el detalle de los ingresos del ejercicio del año 2015.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 25

Egresos FISE

DETALLE	SOLES	%
Gastos de comisión de éxito de rentabilización	4,370,288.45	2.8460%
Gastos por comisión de administración	169,920.00	0.1107%
Gastos notariales	10,233.00	0.0067%
Servicios diversos: Programa de Transferencia de vales físicos	3,685,936.00	2.4004%
Servicios diversos: Programa de Transferencia de vales digitales	127,365,485.60	82.9434%
Servicios diversos: Costos operativos y administrativos	17,352,493.38	11.3003%
Servicios profesionales y técnicos, proveedores	589,448.00	0.3839%
Gastos financieros	13,357.13	0.0087%
TOTAL	**153,557,161.56**	**100%**

Nota. ***Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.60***
Elaboración: Propia

La implementación de los vales digitales, si bien ayudaron a mejorar la calidad y distribución de los vales de descuento a su vez generaron un costo alto que equivale al 82.94% de los egresos del programa FISE.

- **ANALISIS DE INGRESOS Y EGRESOS DINAMICO**

Es claro al ver los cuadros anteriores que lo que resalta es que el ingreso es 3 veces más grande que los egresos (312%), lo que quiere decir que el programa dispone de gran cantidad de recursos financieros, en otras palabras su patrimonio es muy alto este es uno de los motivos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

por el cual no hay muchas restricciones en los gastos realizados por cada una de las EDE´s, la condición que OSINERGMIN pone es simplemente que el gasto esté debidamente sustentado, razonable y justificado.

En el siguiente estado de situación financiera vemos claramente lo mencionado líneas arriba.

Tabla 26

Estado de situación financiera

DETALLE	SOLES	%
Caja y Bancos	908,246,162.60	94.96%
Cuentas por cobrar	48,192,628.09	5.04%
TOTAL ACTIVO	**956,438,790.69**	**100.00%**
Cuentas por pagar	8,816,017.18	0.92%
Patrimonio	947,622,773.51	99.08%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**956,438,790.69**	**100.00%**

***Nota*. Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.61**
Elaboración: Propia

Vemos la gran cantidad de capital sin movimiento dentro de este balance lo que nos llevaría a pensar que se debería invertir más o poner en movimiento este capital, pero no debemos olvidar que este es un proyecto sin fines de lucro, y generar mayor capital no es una prioridad por el programa FISE, si se reciben ganancias extraordinarias que sirven para el mismo programa pero no quiere decir que se explote al máximo el patrimonio del proyecto ya que no es una tarea primordial como en la mayoría de proyectos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.3.1.3 Evolución de la pobreza

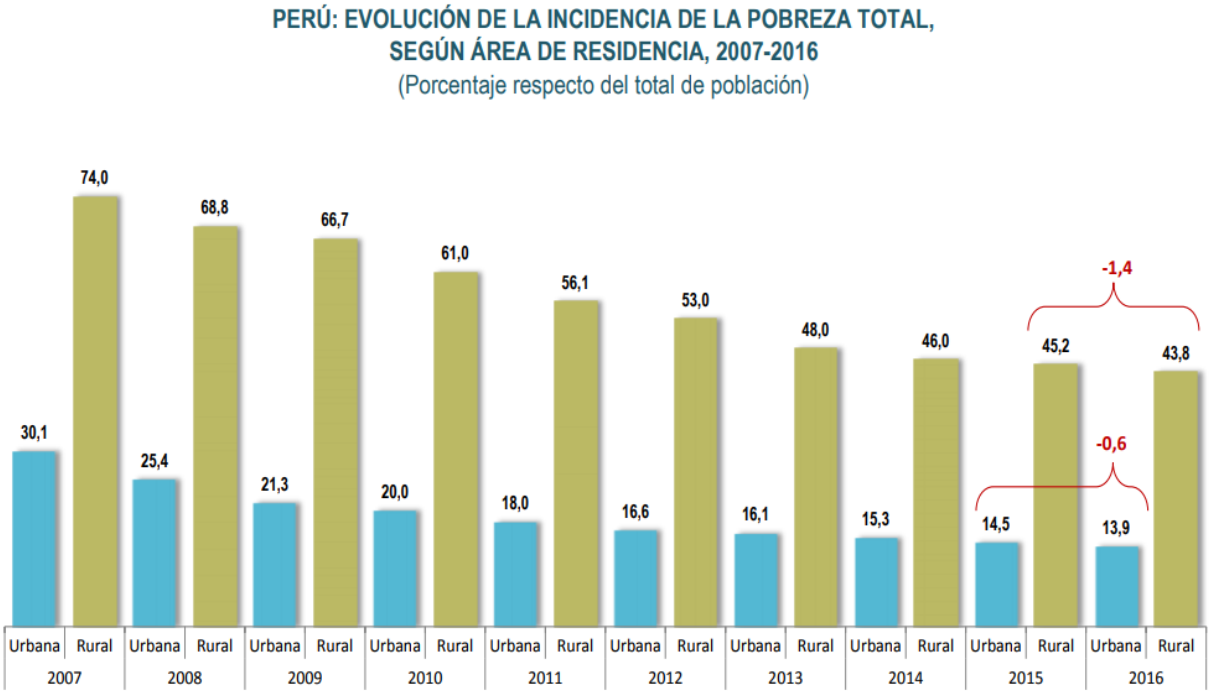


Figura 29 **Evolución de la pobreza. Tomado de INEI (2017) Evolución de la pobreza monetaria. p.43**

La pobreza según el gráfico ha ido disminuyendo con los años, en este punto de vista mientras menos sea la pobreza, menor cantidad de potenciales beneficiarios tendrá el programa, pero esto es favorable ya que el objetivo del programa como de todos los programas sociales es eliminar la pobreza lo cual de cumplirse significaría el fin del programa social.

La disminución de la pobreza del sector rural es mayor que el del urbano esto es porque en las zonas rurales se concentran la mayor cantidad de pobreza extrema y urgen ser atendidos con mayor prioridad que en el sector urbano, este indicador nos da a entender el énfasis que necesitamos darle al sector rural.

La disminución de la pobreza si bien es constante es desacelerada, los programas sociales deben trabajar arduamente conjunto con el gobierno para que esta cifra se optimice.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

4.3.1.4 Indicadores macroeconómicos.

Dentro de los indicadores a considerar tenemos:

Tabla 27

Factores macroeconómicos

FACTOR	DATO DE INTERES
INDICADOR MACROECONOMICO	Crecimiento del PBI 2015 frente al 2014: 3.3%
	PBI per cápita: $5992.
	Población Ocupada Nacional: Un 73.8&% tiene empleo informal.

Nota. **Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.10**
Elaboración: propia

Aquí tenemos otros factores macroeconómicos que reflejan el la realidad actual del país, no influyen mucho en la gestión del programa FISE pero siempre es bueno tenerlos en cuenta, en caso haya un cambio relevante.

4.3.1.5 Factores socio-culturales.

- **VARIACIÓN AGENTES AUTORIZADOS**

  Durante la gestión del 2015 el aumento de la demanda de balones de Gas ha tenido como consecuencia un aumento de la oferta, por lo que al finalizar el año, se han registrado 3794 convenios de Agentes Autorizados (contrato con la EDE para poder canjear vales FISE) es decir un 15.49% más que el año 2014.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 28

Agentes autorizados FISE por región

ITEM	REGIÓN	2014	2015	VARIACIÓN (%) 2015/2014	PARTICIPACIÓN EL 2015 (%)
1	PUNO	487	594	21.97%	15.66%
2	LIMA	493	470	-4.67%	12.39%
3	JUNÍN	269	362	34.57%	9.54%
4	CUSCO	239	292	22.18%	7.70%
5	CAJAMARCA	230	259	12.61%	6.83%
6	SAN MARTÍN	158	217	37.34%	5.72%
7	LA LIBERTAD	194	213	9.79%	5.61%
8	AREQUIPA	159	175	10.06%	4.61%
9	ANCASH	126	152	20.63%	4.01%
10	HUANCAVELICA	130	151	16.15%	3.98%
11	LAMBAYEQUE	135	132	-2.22%	3.48%
12	PIURA	125	127	1.60%	3.35%
13	AYACUCHO	104	114	9.62%	3.00%
14	HUÁNUCO	86	110	27.91%	2.90%
15	AMAZONAS	75	97	29.33%	2.56%
16	APURÍMAC	65	75	15.38%	1.98%
17	PASCO	45	57	26.67%	1.50%
18	UCAYALI	31	48	54.84%	1.27%
20	LORETO	25	39	56.00%	1.03%
19	ICA	39	39	0.00%	1.03%
21	TACNA	22	22	0.00%	0.58%
22	MOQUEGUA	19	19	0.00%	0.50%
23	TUMBES	13	15	15.38%	0.40%
24	CALLAO	9	8	-11.11%	0.21%
25	MADRE DE DIOS	7	7	0.00%	0.18%
TOTAL GENERAL		3,285	3,794	15.49%	100.00%

Nota. **Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.48**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

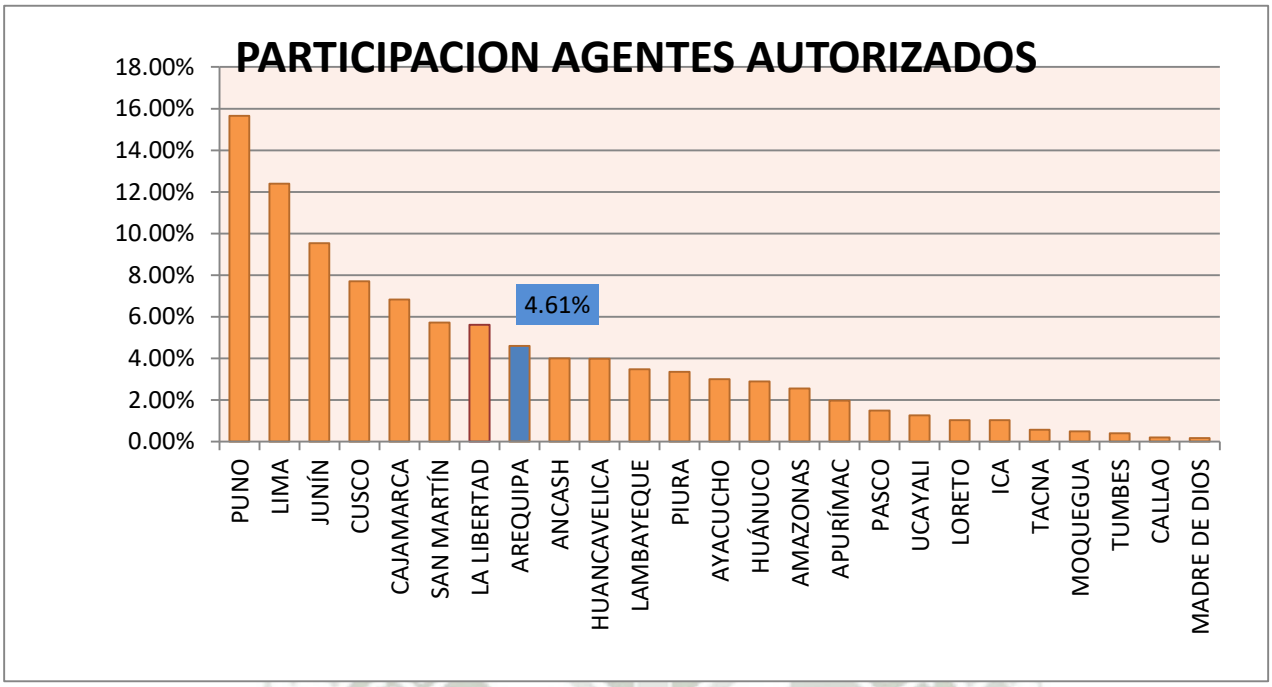


Figura 30 **Participación agentes autorizados por región. Adaptado de Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.4..Elaboración: Propia**

En cuanto a participación de Agentes Autorizados, nuestro departamento ocupa el octavo lugar al nivel nacional, Puno

otra vez tiene la ventaja con un 15% y Lima el segundo lugar a pesar que bajo su porcentaje de Agentes Autorizados en un 4.67% respecto al año anterior, hay que recalcar que la población en Lima es mucho mayor y las distancias entre cada sector es también grande por ende debería ser la que ocupe mayor cantidad de Agentes Autorizados para poder satisfacer la demanda; por nuestro lado empíricamente la cantidad de Agentes Autorizados viene subiendo de forma constante y en 2016 se vienen recuperando los Agentes que dejaron de trabajar con FISE debido al cambio de vale Físico a Virtual,173 Agentes Autorizados. Este punto es importante porque por más beneficiarios que se pueda empadronar, si estos no tienen Oferta de Gas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

doméstico en este caso de un Agente Autorizado FISE, no habrá canjeabilidad y seria en vano el trabajo realizado por los empadronadores.

El aumento de Agentes Autorizados en el Perú debe ser analizado constantemente para ver el desarrollo de este punto en el tiempo. (*Anexo 9*)

- **CONSUMO DE COMBUSTIBLES:**

  El rubro al que aplica el programa FISE claramente es el del sector hidrocarburos, entonces hay que salir del programa FISE en sí, y darle un vistazo a cómo ha ido evolucionando este sector en el tiempo (Anexo 10).

  Tenemos que ver como la promoción al acceso al GLP que ofrece el programa ha ido afectando al sector ya que este programa no solo ofrece un cambio en el comportamiento en el consumo de GLP sino por ende también influye en la disminución de los combustibles sólidos.

  Los combustibles más usados en nuestro país son:

  - GLP (Gas doméstico – Gas licuado de petróleo)
  - Kerosene
  - Carbón
  - Leña
  - Bosta / Estiercol

A continuación veremos la evolución de este sector en los últimos 7 años pero desde dos puntos de vista el rural y el urbano.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

– **CONSUMO GLP Y COMBUSTIBLES SOLIDOS – SECTOR URBANO:**

El consumo en el sector Urbano claramente es diferente con el sector rural, debido a factores como la disponibilidad de combustibles, el desarrollo social, la industrialización, la oferta de productos, y la disponibilidad de combustibles también es diferente que en el sector urbano.

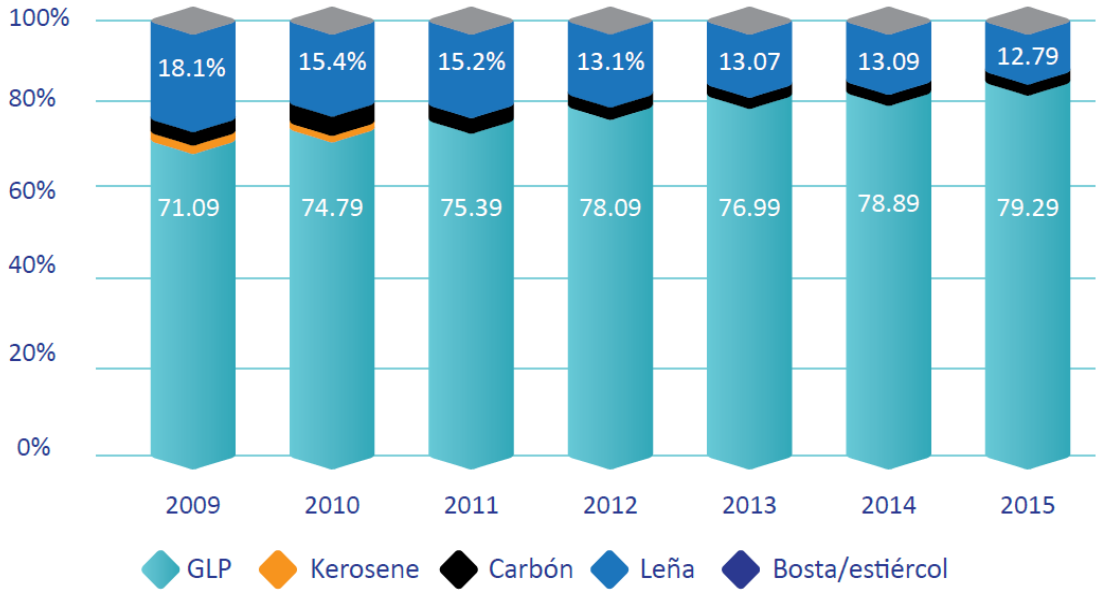


Figura 31 Evolución del uso de combustibles (sector urbano). La figura no considera el uso de la electricidad por no superar el 1% del total. Adaptado de: Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.49

Analizando el gráfico vemos lo siguiente:

La Bosta ya casi no es utilizada, esto es algo obvio ya que estamos hablando del sector urbano y ese tipo de combustible no es usado hace ya buen tiempo en este tipo de sector.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

La desaparición del Kerosene, varios podemos estar familiarizados con este combustible así como también hemos sido testigos de su desaparición.

El combustible sólido que aún tiene un fuerte uso es la leña (12.79%) lo cual se quiere ir reduciendo ya que causa daño tanto al que lo usa como al medio ambiente y también para dar mejor calidad de vida.

Vemos un crecimiento del consumo de GLP y una disminución continua de los combustibles sólidos.

– **CONSUMO GLP Y COMBUSTIBLES SOLIDOS – SECTOR RURAL:**

Como es de imaginarse en el sector rural al haber menos accesibilidad del GLP y también mayor pobreza y más disponibilidad de combustibles naturales, la gráfica varía respecto a la anterior de la siguiente manera:

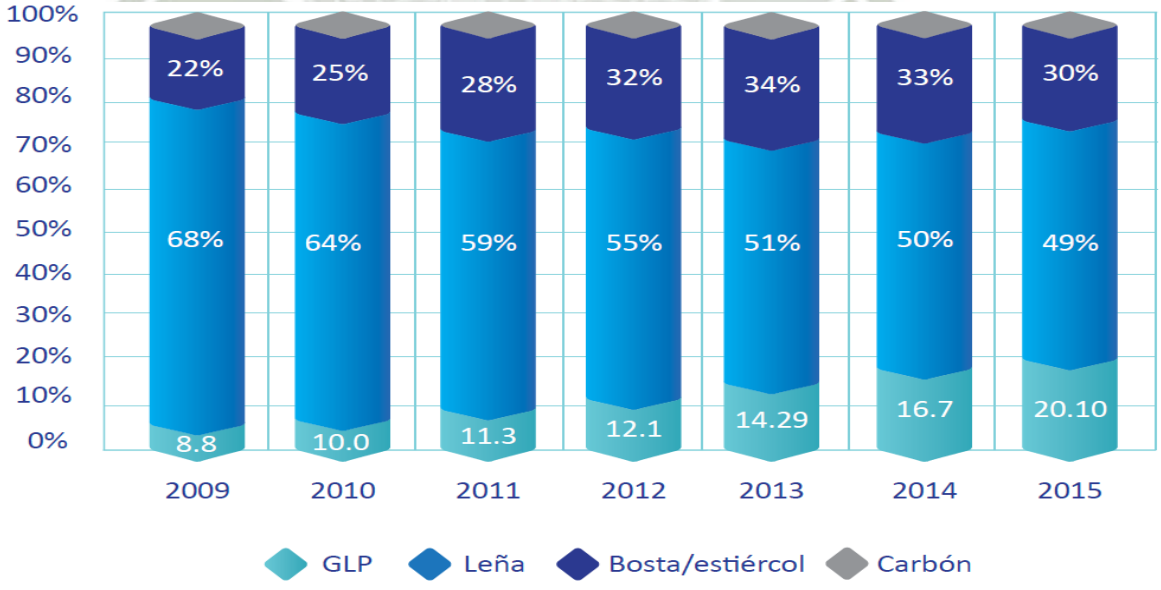


Figura 32 Evolución del uso de combustibles (sector rural). Tomado de Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.50

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Vemos claramente las 2 realidades que vivimos en el Perú en el sector rural la leña es por mucho el combustible más usado por los pobladores.

El objetivo de este programa social es disminuir esta brecha existente y aumentar el consumo de GLP, y por lo visto en la gráfica este objetivo se está logrando poco a poco.

Pero aun el objetivo final está muy lejos como vemos hasta la bosta está por encima del consumo de GLP, es por esto que hay que prestar mayor énfasis al desarrollo de este programa social en las provincias, así haya menor cantidad de población, necesitan el beneficio con mayor urgencia.

- **MEDIOS DE TRANSPORTE**

  Los medios de transporte es un factor externo que juega un papel importante en este programa social, debido a la cantidad de documentos físicos que se deben enviar, y también por la cantidad de lugares donde no hay internet ni señal telefónica y por ende el único medio de envío de información es por transporte.

  En los lugares alejados o inaccesibles, este intercambio de información se entorpece en algunos casos más que en otros, es por eso que hay que tener consciencia no solo de las distancias (Anexo 11) sino también de la accesibilidad y el tiempo que toma viajar a esos lugares, cabe recalcar que esos lugares en la mayoría de los casos son donde menos población hay, pero también son los que más nivel de pobreza tienen así que si bien el uno de los objetivos del programa es

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

conseguir la mayor cantidad de beneficiarios (zona urbana) estas localidades no pueden ser dejadas de lado.

Por esto es importante tener claro las distancias y también el tiempo que se toma para ir a dichos lugares, ya que el terreno por el cual se viaja no es el mismo así que la distancia es un indicador vago de la accesibilidad de la localidad.

4.3.1.6 Factores tecnológicos

- **COBERTURA MOVIL**

La cobertura móvil ha ido subiendo año a año en la actualidad de tiene un aproximado de 91% de cobertura; en los últimos años hemos visto como la competencia en este sector ha ido subiendo, aparecieron nuevas empresas operadoras lo cual hizo que la competitividad de cada operador suba.

La cobertura es importante en el programa para la comunicación con las autoridades, beneficiarios o cualquier persona o entidad con la cual sea necesario hacer gestiones; también para cuando se viaje al lugar, saber si hay o no señal y de que operador.

Para lograr saber este punto OSIPTEL creo una plataforma la cual nos permite consultar la cobertura móvil y en que operador, de cada localidad del país *(Anexo 12).*

Podemos ver también a la empresa BITEL que se ha enfocado a darle cobertura a las zonas rurales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Avances como estos si bien son ajenos al programa pueden ser usados como herramientas de mejora, es importante estar atentos a estas innovaciones.

Esta herramienta es un avance tecnológico muy útil, ya que podemos saber de antemano que localidad cuenta y cual no con cobertura y encima también que operadores cuentan.

- **COBERTURA DE INTERNET**

En el tema de acceso a Internet este es más complicado debido a la dificultad de acceso, y si bien se ha visto la instalación de antenas aún hay una brecha notoria por cumplir.

Como bien lo explica el presidente de la OSIPTEL; de los 100000 centros poblados que existen en el país, solo el 42% cuentan con cobertura de Internet, la brecha de infraestructura sigue creciendo porque no hay planificación urbana.

También se apuntó que la geografía del país impide llegar cómodamente a los lugares alejados.

(https://gestion.pe/economia/osiptel-hay-cobertura-internet-42-centros-poblados-peru-144412)

Entonces OSIPTEL tiene los problemas que suponíamos, la cobertura de internet en todas las localidades sería un escenario difícil pero ideal, conectaría a los pueblos más alejados con la ciudad y accederían a información de todo tipo,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

si es importante para el programa y para la optimización de su gestión, pero su aplicación impulsaría el desarrollo del país de maneras increíbles.

- **ESTRATEGIAS DE USO DE LAS TIC**

En la actualidad las estrategias corporativas van de la mano con las innovaciones tecnológicas y el óptimo manejo de las TIC, el programa FISE realizó el cambio de vale físico a vale digital, esta aplicación de las tecnologías de la información lo hizo acreedor de un reconocimiento a la gestión de proyectos de mejora 2015, al ser un proyecto único la aplicación de las nuevas tecnologías de la información, es vital ya que no hay competencia de la cual imitar sus procesos, nosotros mismos debemos optimizar la gestión del programa e ir implementando nuevos procesos que faciliten, aceleren y optimicen el programa y esto se dará en su mayor parte por la aplicación de estas TIC.

Gracias a la globalización las TIC se pueden adquirir rápidamente, lo único que hay que hacer es ingeniarse nuevos procedimientos o aplicaciones de estas para el programa.

4.3.1.7 Diagrama PEST

A continuación el esquema, que resume los puntos antes tratados que servirá en la realización del FODA y al momento de proponer estrategias.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

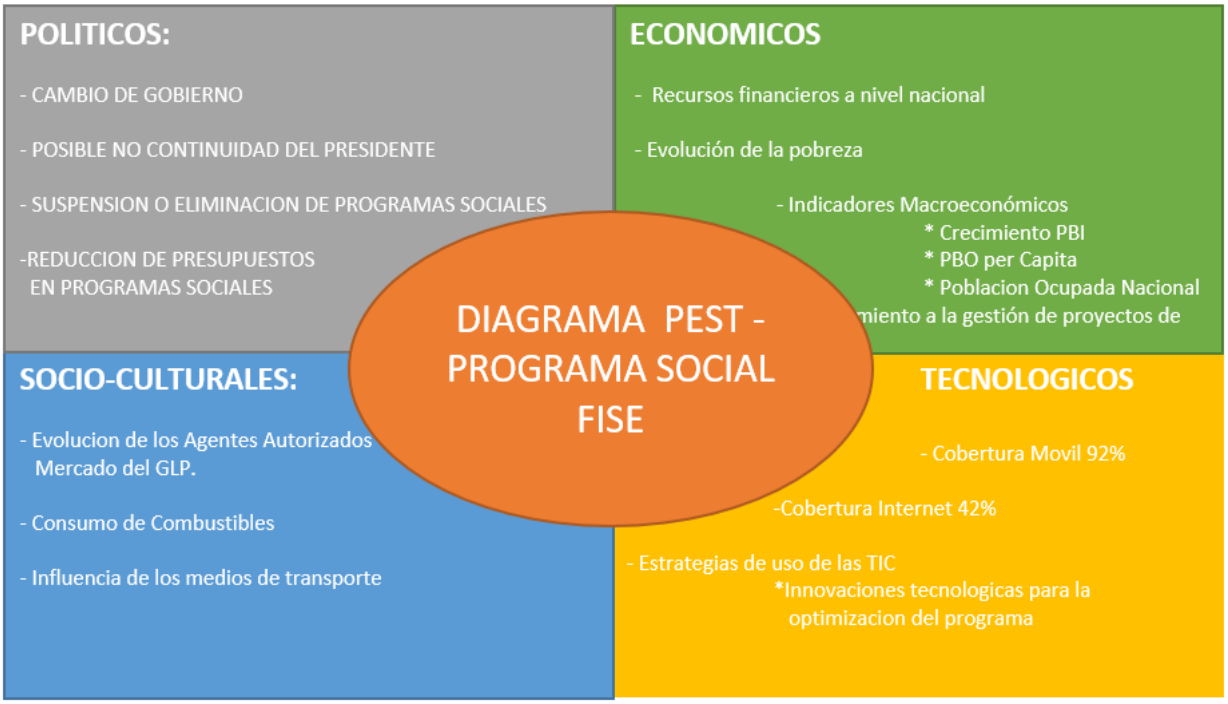


Figura 33 **Diagrama PEST**

4.3.2. Análisis de las cinco fuerzas de Porter.

Según lo expuesto por Daniel Martínez Pedrós y Artemio Milla Gutiérrez, el modelo de las 5 fuerzas desarrolladas por Porter. (1987), ha sido la herramienta analítica más comúnmente utilizada para examinar el entorno competitivo, describe el entorno en términos de 5 fuerzas básicas. (2012, p.40)

Para este tipo de programas sociales, si bien es importante analizar las 5 fuerzas básicas no podemos hacer un análisis de las 5 fuerzas de Porter normal, ya que tanto los clientes, proveedores, competidores entre otros factores no cumplen el mismo rol o tienen los mismos objetivos que en una empresa que vende un producto o servicio normal; es por esto que se hará el análisis de forma general y resumida.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 29

Cinco Fuerzas de Porter - FISE

FUERZA BASICA	DESCRIPCION
Negociación con proveedores	El proveedor es el MINEM, y quien aprueba o desaprueba los gastos en los que incurre el programa es OSINERGMIN, no se entra en una negociación propiamente dicha, el programa FISE declara sus gastos mensuales, y OSINERGMIN determina si son justificables o no y en base a eso aprueba y solventa esos gastos.
Poder de negociación con clientes	Tampoco hay una negociación y tampoco clientes, lo más cercano a esto serían los beneficiarios, que son nuestro público objetivo y la forma en la que llegamos a ellos es la difusión, la cual falta aún explotar más para obtener y captar mayor cantidad de beneficiarios.
Amenaza de nuevos competidores	No hay nuevos competidores ni siquiera se puede decir que hay competidores, la única forma que haya una competencia directa es que el estado designe a otra entidad dentro del departamento para que haga la misma labor.
Amenazas de productos sustitutos	Si existe un producto sustituto que es el gas natural, el cual que existe en Lima y también ya se ha visto su instalación en partes de Arequipa, es un proyecto que aun va a tomar tiempo, pero este producto sustituto no es una amenaza sino un hecho del cual ya estamos enterados desde que se creó el programa, es mas en gran parte los impuestos que paga el gas natural financia el programa FISE.
Rivalidad entre competidores Existentes	No hay una rivalidad entre competidores, debido a que no hay una competencia propiamente dicha, lo que se existe es la comparación entre las EDE´s y regiones para ver quien realiza un trabajo más eficiente, por ejemplo tenemos el *(Anexo 13)*, pero es relativo ya que cada departamento tiene condiciones de trabajo diferentes.

Nota. **Elaboración propia**

Como vemos es un análisis poco convencional ya que es un proyecto sin fines de lucro, pero igual ayuda a ampliar el panorama existente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.3.3. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

La siguiente matriz servirá para evaluar y categorizar los factores externos (oportunidades y amenazas) más importantes dentro del programa, siendo determinante este procedimiento para la elaboración de la estrategia.

Tabla 30

Matriz MEFE

MATRIZ EFE				
ITEM	FACTOR CRITICO DE ÉXITO	PESO	CLASIFICACIÓN	PUNTUACION
	OPORTUNIDADES			
1	FORMALIZACION DEL RUBRO HIDROCARBUROS	0.13	4	0.52
2	CRECIMIENTO ECONOMICO	0.03	3	0.09
3	ACCESO A ENERGIA	0.08	3	0.24
4	VIAS DE TRANSPORTE	0.10	3	0.30
5	COBERTURA	0.04	2	0.08
6	NUEVAS TIC	0.14	2	0.28
SUB TOTAL OPORTUNIDADES				**1.51**
AMENAZAS				
7	CONSUMO ENERGETICO	0.07	1	0.07
8	POLITICA Y GOBIERNO	0.06	2	0.12
9	DESASTRES NATURALES	0.12	2	0.24
11	CONFLICTOS SOCIALES	0.13	1	0.13
12	VIAS DE TRANSPORTE	0.10	3	0.30
SUB TOTAL AMENAZAS				**0.86**
TOTAL		**1.00**	-	**2.37**

***Nota*. Elaboración propia**

Las oportunidades tiene un ponderado mayor al de las amenazas esto nos dice que nos centramos más en las oportunidades que se nos pueden presentar es un buen indicio ante el entorno externo, pero no hay que dejar de lado las amenazas y se tiene que alertar ante la posible ocurrencia de estas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.4. Análisis FODA:

Este análisis nos sirve para sintetizar la información recopilada tanto del diagnóstico situacional del programa junto con el análisis interno (FORTALEZAS Y DEBILIDADES) como con el análisis externo (OPORTUNIDADES Y AMENAZAS)

Antonio Borello (1994) afirma:

El análisis FODA permite:

- Determinar las verdaderas posibilidades que tiene la empresa para alcanzar los objetivos que se había establecido inicialmente.
- Concientizar al dueño de la empresa sobre la dimensión de los obstáculos que deberá afrontar.
- Permitir explotar más eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos. (p.158)

Con ayuda de los esquemas MEFI, MEFE; y también basados en el contenido de todo el presente trabajo realizaremos el esquema FODA ordenado por importancia para el programa y con este esquema nos apoyaremos para realizar las propuestas de mejora y/o implementación.

4.4.1. Esquema FODA.

Para sintetizar lo mencionado en este punto, resumiremos todo en el conocido esquema llamado FODA de la siguiente manera:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

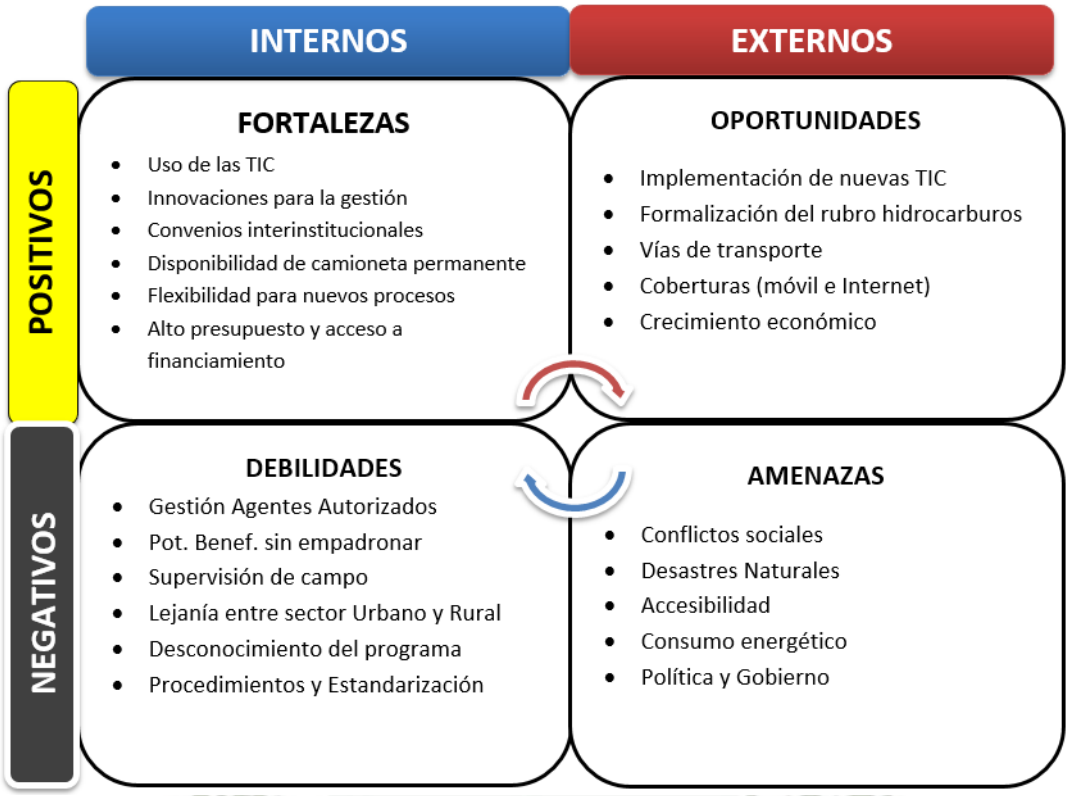


Figura 34 Esquema FODA. Elaboración propia.

Este esquema será la base para el siguiente capítulo en el cual se establecerán las propuestas y estrategias, con esta herramienta se obtendrá propuestas en base a las OPORTUNIDADES Y FORTALEZAS para mitigar o eliminar las DEBILIDADES Y AMENAZAS.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Capítulo V

PROPUESTAS Y ESTRATEGIAS

5.1. Introducción

Como en el ajedrez según Anatoli Kárpov y Anatoli Matsukévich la estrategia es un método que ayuda a razonar con lógica en el momento de valorar bien la posición para, acto seguido, trazar un plan óptimo para el resto de la partida (2010, p.207) Este capítulo es el más importante ya que es donde, basados en todo el contenido del trabajo, propondremos mejoras tanto cualitativas como cuantitativas, se buscará estandarizar los procesos del programa y plasmarlos física y virtualmente para que cualquier trabajador pueda conocer al detalle el paso a paso de los procedimientos más importantes, se analizará también como afectarían estas mejoras en el programa FISE y que tan factibles serian de concretarse, todo esto para mejorar la gestión desde todo punto de vista de este programa social.

En los capítulos anteriores vemos varios puntos en los cuales hay deficiencias y debilidades, estas son para nosotros oportunidades de mejora, para empezar, ya que hay varios puntos a tratar, ordenaremos por sub temas todo aspecto en el cual se haya detectado problemáticas para luego tratarlos uno por uno y al final tener propuestas concretas y establecer una estrategia para cada aspecto o global según sea el caso.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ASPECTOS IMPORTANTES QUE AFECTAN AL PROGRAMA FISE:

Tabla 31

Problemáticas del programa FISE

PROBLEMÁTICA	DESCRIPCION
PRIORIZACION DE SECTORES	Hay que buscar un balance entre los sectores con mayor cantidad de beneficiarios para optimizar nuestra cifra de empadronados y los sectores que necesitan con mayor urgencia el beneficio y se encuentran en lugares distantes.
GESTION DE POTENCIALES BENEFICIARIOS	Se refiere a todo lo que podemos hacer para que el potencial beneficiario obtenga el beneficio de la manera más rápida y eficaz, obteniendo conocimiento tanto antes durante y después de ingresar al programa.
GESTION DE LOS AGENTES AUTORIZADOS	Es todo en cuanto el programa FISE se ve afectado por los Agentes Autorizados.
CANJEABILIDAD	Es el factor clave, el cual debe verse aumentado posterior a la implementación de las mejoras propuestas, es la cantidad de vales emitidos / la cantidad de vales canjeados.
GESTION DE RECLAMOS Y CONSULTAS	Los pobladores tienen muchos tipos de disconformidades, preguntas, consultas y reclamos, el programa FISE carece de un sistema de respuesta propiamente dicho; hay que proponer un sistema en el cual se atiendan todos los reclamos y de manera eficaz y rápida.
SUPERVISIONES DE CAMPO	Las supervisiones de campo son vitales en este tipo de programas, existe una supervisión más no está sistematizada o estandarizada.
PROCEDIMIENTOS Y ESTANDARIZACION	Los procedimientos desde los más importantes hasta los más simples, no están claros ni estandarizados, hay que estandarizar para poder tener un trabajo de mayor calidad
GESTION DE CALIDAD	En todos los factores se debe incrementar la calidad, optimizar los indicadores y dar un mejor servicio así este no sea cuantificable, es importante que el programa se desarrolle eficientemente y con un concepto claro de orden y mejora continua.

***Nota*. Elaboración propia**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.2. Propuestas de Gestión en el Empadronamiento del Sector Rural y Urbano

Como se observó en la tabla 12, la variación entre los lugares con mayor cantidad de potenciales beneficiarios respecto a donde la pobreza es más fuerte es un tema importante a tratar, y surge la interrogante de a qué zonas incurrir primero.

Dentro de los objetivos del programa existen dos que se verán afectados con este tema:

- Número de potenciales beneficiarios integrados al padrón
- Brindar ayuda socioeconómica a los más pobres de toda la región Arequipa

Entonces podemos concluir que se tiene que avanzar sin dejar de lado ambos objetivos; por un lado donde hay mayor cantidad de potenciales beneficiarios es en la provincia Arequipa (Sector Urbano) y el nivel de pobreza es mayor en provincias (Sector Rural, dándole énfasis a La Unión y Condesuyos)

Ya que en el sector urbano hay mayor cantidad de pobreza 57%, y sus distritos están más cercanos a comparación con los distritos del sector rural los cuales en ciertos casos llegan a ser horas de distancia entre un distrito y el otro; la propuesta se divide en 2 partes que se realizarían de manera simultánea:

5.2.1. Tercerización de empadronamiento en el sector urbano.

Para la provincia Arequipa, crear una Orden de Servicio en la cual se convoque a una empresa que realice el empadronamiento en campo, en todos los distritos de la provincia de Arequipa, con un plazo de 6 meses para el 90% de la cantidad de potenciales beneficiarios por empadronar, con penalidades en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

diferentes casos de incumplimiento, retrasos o irregularidades según las especificaciones necesarias que serán creadas por el área misma; una vez designada la empresa, esta deberá presente informes de avance mensuales, y el área usuaria dar conformidad de las labores para que solo así se pueda realizar el pago respectivo por el servicio.

El área del FISE designará un supervisor para que constantemente este verificando que el trabajo que está realizando esta empresa es eficaz y se está haciendo de manera correcta, también el supervisor se encargará de atender las necesidades y/o dudas que la empresa tenga.

Los potenciales beneficiarios que vayan apareciendo con el tiempo serán empadronados por trabajadores FISE a no ser que esta cantidad aumente considerablemente en ese caso se realizaría otra orden de servicio o adenda si es necesario de acuerdo a la necesidad usuaria.

5.2.2. Trabajo conjunto entre gubernaturas y municipalidades para el sector rural

- Según el Convenio OSINERGMIN y ONAGI (2015, tercera clausula) menciona que las gubernaturas deben estar prestas a colaborar y trabajar mutuamente para el óptimo desarrollo del programa FISE.
- En caso de las municipalidades y sobre todo del sector rural se les da mucho énfasis al área denominada PROGRAMAS SOCIALES, y a mayor sea la pobreza se le ha mayor importancia a esta área. Los encargados de las ULE tienen la responsabilidad de que los programas sociales funciones

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

correctamente y es con ellos de los que nos agenciaremos para impulsar el programa.

Estas dos entidades están presentes en todos los distritos y pueden servir a su vez tanto como fiscalizadoras como también aliadas entre ellas para el buen funcionamiento del programa.

Estos dos factores pueden ser de gran ayuda para la gestión de este programa social en las provincias de la siguiente forma:

- **Reunión y/o comunicación de los objetivos e importancia del programa**

Tabla 32

Objetivos de reunión con autoridades locales

GOBERNATURAS	MUNICIPALIDADES
Coordinación con la gubernatura provincial para gestionar una reunión PRESENCIAL con todos los gobernadores de la provincia.	Reunión presencial con los encargados de los programas sociales de cada distrito donde se pueda acceder sin mayor dificultad.
En esta reunión se realizará una exposición sobre el programa FISE y se manifestará que se requiere un empadronamiento rápido, un control de las actividades que se realizan a partir de este programa y lo importante que será su apoyo para el desarrollo y beneficio de su localidad	

Nota. **Elaboración propia**

- **Capacitación y entrega de material**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 33

Capacitación y entrega de material a autoridades locales

GOBERNATURAS	MUNICIPALIDADES
Se les entregará material de trabajo y difusión, para esto hay que comprometer a los gobernadores a efectuar el trabajo y convertirlos de esta forma en empadronadores, esto es bastante favorable ya que los gobernadores son muy conocidos en las localidades lejanas.	Se les entregará material de trabajo y difusión, para esto hay que comprometer a los encargados a efectuar el trabajo, los municipios al tener una base SISFOH, y mayor personal, se les encargará aparte del empadronamiento, la supervisión de hogares, y se tendrá mayor fluidez de comunicación en caso de ser una zona de poco acceso de medios de comunicación.
La entrega de material será equilibrada y dependerá también de la relación de cada entidad con sus pobladores, en caso de ser un lugar distante, la municipalidad deberá ser el nexo de información por eso recibirá y entregará el material del gobernador. Es esencial la buena relación entre ambas entidades ya que en varios casos estas entidades no llevan buenas relaciones.	

Nota. Elaboración propia

- **Monitoreo y Control**

Tabla 34

Monitoreo y control de autoridades locales

GOBERNATURAS	MUNICIPALIDADES
Se nombrará un encargado para las provincias que realice la tarea de monitorear el avance de cada distrito, detectar las fallas y optimizar el desarrollo del empadronamiento en cada provincia.	
Se entregará un resumen de lo ingresado tanto a la gubernatura como al municipio y ellos mismos realizarán un filtro de si verdaderamente las personas que están siendo ingresadas pertenecen a la población vulnerable o si es que hay alguna irregularidad; al ser entidades distintas favorece al control del empadronamiento	

***Nota.* Elaboración propia**

En caso de las provincias de Condesuyos y La Unión, que justo son las provincias donde el acceso y distancias son retos bastantes grandes, se ofrecerá un pago de 3 nuevos soles por ficha de empadronamiento que proceda correctamente y este pago será declarado con un recibo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

por honorarios de la persona que realizo el trabajo (una persona por provincia) con el siguiente tenor:

"Apoyo en el empadronamiento de los potenciales beneficiarios del programa FISE en la provincia de (la provincia en la que se haya trabajado)"

Realizando estos dos puntos se prioriza las provincias donde hay mayor pobreza, y al haber mayor cantidad en la provincia Arequipa y la labor es relativamente más sencilla por el acceso a los distritos se pretende tercerizar esta actividad con una supervisión constante de parte del programa FISE; de esta forma se trabaja todo el departamento de manera simultánea y enfocándonos en los sectores que necesitan con más urgencia el beneficio, con este proceso se espera que al menos el 90% de potenciales beneficiarios detectados se encuentren debidamente empadronados.

5.3. Difusión en el Programa FISE

El programa FISE promueve la difusión de todo tipo del programa, tanto otorgando material de difusión como aceptando propuestas nuevas que cada EDE tenga, basándonos en este punto podemos ayudarnos para cubrir la necesidad de dar a conocer el programa y sus propiedades a las partes que lo conforman.

5.3.1. Para los beneficiarios del programa FISE.

A todos los empadronadores tanto en las zonales de SEAL en provincia como a los de campo, se les entrega material de difusión donde se les invita a empadronarse, en esta propuesta esta aumentar un material de difusión ya sea tríptico, esquela, historieta u otro; donde se le explique al beneficiario que es lo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

que debe hacer ahora que es beneficiario y en qué aspectos debe tener cuidado para seguir recibiendo el beneficio.

La manera en la que se debe realizar esta tarea debe ser de la forma más entendible para el beneficiario una forma sencilla en la que se puede realizar esta difusión es con una esquela. *(Anexo 14)*

En la esquela propuesta exponemos cosas que de por si el beneficiario no tiene conocimiento y a veces no se entera hasta que le pasa y reclama, al anticiparle estos datos no solo logramos que el beneficiario se entere de:

i. Que debe hacer una vez obtenido el vale de descuento FISE

ii. Vigencia y depuración en caso de no canjear 4 meses, en la mayoría de casos las personas reclaman la razón por la cual ya no les llega el beneficio y eso es porque no tenían ni idea de esta procedimiento.

iii. Se les otorga información para que ellos mismos midan su consumo mes a mes, y también soluciones en caso se les depure por no canjeabilidad.

iv. Se les otorga alternativas de uso para provechar al máximo su beneficio, hay personas que por desconocimiento piensas que solo pueden canjear un vale por mes, y o bien dejan de canjear un vale o se apresuran en usar su balón de gas.

v. Se les indica que por ningún motivo o excusa su beneficio puede verse afectado y se les da un número por el cual ellos pueden reclamar de existir el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

caso, ya que en ciertas localidades por ser alejadas o por solo existir un agente autorizado, este agente autorizado puede intentar aprovecharse.

De esta forma no solo ponemos de sobre aviso al beneficiario, sino también evitamos reclamos y por cierta parte podemos enterarnos de irregularidades con los agentes autorizados.

5.3.2. Difusión radial para obtención de beneficiarios FISE

El programa FISE puede realizar un trabajo de difusión de todo tipo, basados en esta información podemos utilizar los medios de comunicación para tener mayor captación de potenciales beneficiarios.

Ya existe difusión de tipo física, como trípticos, banderolas, esquelas etc. La idea en este punto es utilizar difusión radial, no optamos por difusión por televisión ya que gran cantidad de nuestro público objetivo no cuenta con una televisión en sus hogares, pero según datos empíricos si están pendientes constantemente a la radio.

Por esto es que se decidió este tipo de difusión la cual deberá ser agradable, fácil de entender y atractivo para el potencial beneficiario, por eso se decidió hacer un spot radial de tipo musical que tenga llegada a los potenciales beneficiarios.

En el Spot radial propuesto debe informar de manera amena, entendible y pegajosa a los potenciales beneficiarios de los siguientes puntos:

- Beneficios que ofrece el programa.
- Los requisitos principales para empadronarse.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Principales lugares donde se puede empadronar o solicitar información.
- Número de teléfono donde solicitar mayor información.

En base a estos parámetros se tiene como ejemplo la siguiente propuesta *(Anexo 15)*

5.4. Gestión de Agentes Autorizados

Los Agentes Autorizados son vitales no solo para la canjeabilidad del beneficio, sino también para la Gestión del programa, transparencia de la información y hasta como fiscalizador en campo, primero analizaremos la situación actual de los Agentes Autorizados en nuestro departamento.

Tanto en la tabla 20 como en la figura 27 Vemos una clara ventaja en la provincia de Arequipa debido a la mayor demanda y también a que los por lo general los centro de venta GLP se establecen primero en el centro de la ciudad y luego tienden a expandirse.

También vemos que al igual que en el análisis de la pobreza, mientras más lejana es la provincia menor acceso a GLP tienen los ciudadanos, y esto se debe a diferentes factores que dificultan a los vendedores de GLP poner un centro de venta, ya sea por acceso, clima, falta de personal, transporte, etc.

En algunos casos estos lugares difíciles de acceder tanto en zona rural como urbana, originan los vendedores informales, lo cual es un punto importante a mitigar ya que los vendedores informales muy a aparte de no cumplir con las condiciones de seguridad y el mismo hecho de ser informales, no están habilitados para canjear vales, y ahí empieza una mala gestión de los vales FISE; peor aun viendo que estos lugares son los más vulnerables del departamento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Es por esto que en este punto se desglosaran 2 propuestas:

5.4.1. Formalización de agentes autorizados

No es ajeno a nosotros que existe gran cantidad de informalidad en Arequipa en distribuidores de GLP, sobretodo en las provincias, y esto es totalmente entendible ya que el vendedor informal de la zona es un poblador mas no un empresario preparado, el cual ignora los procedimientos para formalizarse por lo que no ve necesario hacerlo y ve difícil la realización de todos los tramites, esto perjudica al programa ya que estos vendedores son los que venden el gas a los pobladores más pobres ya que por lo general están en lo más alejado, tanto de la zona rural como la urbana.

En una supervisión de campo en la provincia de Caylloma se evidencio lo antes expuesto ya que en cada distrito, los puntos de venta de GLP, eran por lo general en tiendas de la zona que no contaban con las medidas de seguridad mínimas requeridas por OSINERGMIN para poder ser vendedores formales, pero al ingresar al hogar si cuentan con un espacio que se pondría acondicionar fácilmente para albergar los balones de gas.

Por ende la metodología que se propone para la formalización de estos vendedores se resume en tres simples pasos:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 35 Formalizando el GLP. Elaboración propia.

- **Búsqueda masiva y recopilación de datos de vendedores informales:**

Como el mismo nombre del paso 1. Lo detalla es una recopilación de datos de las personas que venden GLP se manera informal, hay que tener cuidado en el trato de personas ya que el vendedor debe saber que lo buscamos para ayudarlo ya que el al no ser formal no puede atender a los clientes que tienen vale FISE, tiene que entender que estamos para ayudar a que tenga más clientes en vez de para causar algún tipo de problemas pero el hecho de su informalidad, dentro de los datos a recopilar en esta búsqueda están:

1. Provincia (Obligatorio)
2. Distrito (Obligatorio)
3. Nombre y Apellido (Obligatorio)
4. DNI (Opcional)
5. Dirección (Obligatorio)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6. Proveedor (Opcional)
7. Teléfono y/o celular (Obligatorio)
8. Cantidad de balones que vende al mes (Obligatorio)
9. Correo electrónico (Opcional)
10. Fotografías del local de ventas (Obligatorio)

Estos datos serán ingresados a un archivo XSL. Para poner a disposición de los Agentes Autorizados captados en el siguiente pasó.

- **Propuesta de expansión a los Agentes Autorizados:**

Con datos empíricos nos dimos cuenta que hay empresas interesadas en expandir su mercado (REPSOL – Lizet Mogrovejo; Mary Allasi de Cabana), solo que no lo hacen o lo hacen de forma lenta por falta de personal que viva en la zona o comunicación con ellos.

La idea es que se envíe un comunicado vía correo electrónico y también en las capacitaciones a realizarse con los Agentes Autorizados, explicando este tipo de casos y solicitando a estos Agentes Autorizados se inscriban en un proyecto que llamaremos FORMALIZANDO EL GLP, donde los que se inscriban podrán tener acceso a la información que se obtuvo en el paso 1; y de esta forma con ayuda de los trabajadores de FISE puedan elegir a que zona quieren expandirse y hasta el vendedor con el que desea trabajar, con esta idea lo Agentes verán no solo una oportunidad de expansión sino se volverán más competitivos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Que formalicen a estos vendedores informales beneficiaria a los Agentes Autorizados de la siguiente manera:

- Mayores ingresos por tener un punto de venta más y mayores canjes FISE.
- Poca inversión para crear el establecimiento.
- Expansión en el mercado y mayor competitividad.

- **Formalización sencilla y asesorada:**

Para un vendedor que ignora los requisitos para volverse formal, le es complicado realizar el trámite respectivo, en cambio para un vendedor formal con experiencia y en crecimiento le es más sencillo.

FISE actuará como intermediario entre estas dos partes, el Agente Autorizado que se inscribió en FORMALIZANDO EL GLP, filtrará como le sea conveniente los datos obtenidos en el paso 1 y elegirá a que zona desea expandirse; FISE los pondrá en contacto y hará seguimiento del proceso para asegurarse de que la formalización se realice con éxito, con el tiempo el vendedor formal puede decidir si permanecer asociado con el Agente Autorizado o independizarse.

Mediante esta metodología es más factible disminuir la informalidad y por ende aumentar la cantidad de canjes en estas zonas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.4.2. Modificación en la capacitación y seguimiento del agente autorizado.

La metodología actual al momento de ingresar un Agente Autorizado se realiza de la siguiente manera, como muestra la Figura 28, la cual vemos que puede expandirse de una forma más completa y ordenada.

5.4.2.1 Eliminación de la capacitación "ocasional".

Anteriormente se expuso sobre la capacitación ocasional que consta en resumen de una capacitación cada 3 o 4 meses o también cuando hay algún cambio en la normativa.

Ya que se busca estandarizar los procedimientos se plantea erradicar este tipo de capacitación por no ser exacta y en su lugar agregar 2 tipos:

5.4.2.1.1. Capacitación programada

Como su mismo nombre indica se programará una reunión cada 4 meses, en dicha reunión habrá una ponencia debidamente programada y preparada donde se dará alcance a los Agentes Autorizados de:

- Los avances del programa en lo que respecta a Agentes Autorizados
- Deficiencias captadas en las supervisiones
- Se informará de las quejas y reclamos de los usuarios.
- Concientización sobre la finalidad del Programa y el importante rol que están desempeñando para con la sociedad, y además se les exhortara para que también ellos nos hagan llegar casos inusuales en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

donde los beneficiarios estén recibiendo indebidamente el beneficio o estén incumpliendo algún requisito.

- Informará y se enfatizará las consecuencias de descubrir irregularidades en el desempeño de los Agentes Autorizados
- Se informará de ser el caso de la existencia de algún cambio en la normativa o en los procedimientos en los cuales se vean afectados los agentes.
- Atender dudas o reclamos de los Agentes Autorizados.
- Se les explicara invitará al proyecto "Formalizando el GLP".
- Se otorgará incentivos a los 5 Agentes Autorizados con mayor porcentaje de crecimiento en su canjeabilidad.
- Material informativo (dentro del cual se incluirá cuaderno de registro de ventas).
- Otorgamiento de presentes (Llaveros, gorros, polos, etc)

5.4.2.1.2. Reuniones extraordinarias y/o urgentes

Cuando exista un cambio en la normativa o en los procedimientos se comunicara inmediatamente mediante un correo electrónico si este cambio tiene urgencia en ser explicado y comunicado detalladamente al Agente Autorizado se programará una reunión extraordinaria, para mitigar este problema lo más pronto posible, donde

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

en dicha reunión solo se tratara el tema del cambio en la normativa y/o procedimiento y dudas y consultas de los Agentes Autorizados.

Se tomará nota de la asistencia de estas reuniones para comunicarnos telefónicamente con los faltantes para explicar la existencia de este evento extraordinario.

5.4.2.2 Aplicación de la supervisión por sectores.

Se tiene relativamente claro lo que la EDE tiene que realizar en las supervisiones pero solo se menciona que se realizan cuando hay algún tipo de queja o reclamo del beneficiario FISE, para estandarizar este aspecto se realizarán dos tipos de supervisiones y también se determinarán las actividades exactas del personal FISE en la supervisión.

5.4.2.2.1. Supervisión por provincia

Para los casos de zonas rurales; en los viajes programados mensualmente por el área se designará un tiempo y un encargado específico para la supervisión de Agentes Autorizados de la zona, donde el gobernador y municipio nos ayudarán a ubicar a los Agentes de la zona de manera rápida.

Cabe recalcar que de haber o no viaje programado por el Área, de igual manera la EDE por mes debe supervisar a una provincia del sector rural de la concesión.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En caso de la zona urbana, se realizará supervisiones constantes y rotativas debido al mayor índice de canjeabilidad y que la cantidad de Agentes es más alta.

Las supervisiones deben ser sin previo aviso a los Agentes Autorizados.

5.4.2.2.2. Supervisión por reclamo

Estas vendrían a ser las supervisiones que se realizaban anteriormente solo que ahora le pondremos limitaciones.

- Cuando se efectué una queja en la zona urbana será atendida en un máx. de 5 días hábiles
- Si el reclamo es en zona rural será atendida en un max. de 20 días hábiles.
- Se realizará el nuevo procedimiento de reclamo, agregando preguntas del caso elegidas por el personal FISE dependiendo del tipo de reclamo.
- Se llevará un registro con los antecedentes de cada Agente Autorizado que tenga algún reclamo en su contra.

5.4.2.3 Diagrama modificado de gestión de agentes autorizados

En base a lo expuesto el diagrama conforme el cual se trabajaría con los Agentes Autorizados quedaría de la siguiente forma.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Figura 36 **Etapas en la Gestión de Ag. Autorizados – Modificado. Elaboración propia.**

Se agregó la línea de apoyo y asesoramiento ya que desde que el Agente quiere convertirse en un Agente Autorizado FISE ya se le brinda asesoramiento para que pueda realizarlo y que una vez que forme parte del programa apoyarlo en medida de lo posible hasta el cese de contrato.

5.5. Uso de las Tecnologías de la Información (GOOGLE STREET VIEW – KMZ)

A medida que las tecnologías van avanzando siempre hay que ver cómo se puede hacer uso de estas tecnologías para el bienestar propio y en este caso de la empresa.

En la empresa SEAL se viene utilizando un sistema en el cual la persona encargada de hacer la lectura de medidor mediante un GPS guardan las coordenadas de la ubicación del predio, estas coordenadas son guardadas en una base de datos llamada ARCGIS administrada por el área informática de la empresa; en ocasiones el área de atención al cliente utiliza esta base de datos para así ubicar el predio en Google Street View pero además hemos visto que se pueden exportar estas las coordenadas y generar

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

un archivos de coordenadas KMZ que sirven para ubicar varios puntos en un mapa dentro del Google Earth; al ver esta aplicación de esta TI se vio una oportunidad potencial para aplicar esta metodología en el programa FISE. La idea es sencilla, cada vez que se desee visualizar o ubicar en un mapa algún predio se ingresará el número de suministro en el archivo de coordenadas, para así ingresar las coordenadas en el Google Street View, con esto se puede aplicar para:

- Obtener ubicación exacta del predio en caso se tenga que hacer una supervisión personal al beneficiario.
- Trazar en el mapa rutas óptimas y programar viajes.
- Cerciorar que las condiciones del predio son las mismas que se describen en la ficha de empadronamiento.
- Supervisión a los que ya pertenecen al programa y vienen recibiendo vale FISE para la detección de posibles predios que no cumplan con la matriz de condiciones de vivienda.

Si bien aplicar esta idea es relativamente sencillo, esta es una gran oportunidad para que el programa tenga una gestión de mayor calidad y sobre todo confiabilidad, ya que podemos ubicar los predios en campo de manera rápida y también porque se podrá corroborar desde el escritorio si la información respecto a las condiciones de vivienda es correcta, y esto para un programa de este tipo es vital y principalmente al ver que era uno de los puntos clave en los cuales el programa esta descuidado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Solo hay que enviar una solicitud de acceso al archivo de coordenadas al área de informática y también solicitar la instalación de software Google Earth con la versión de Street View; con esto se puede empezar a utilizar esta TI en 2 días.

La aplicación de esta metodología es algo compleja pero se muestra de manera compacta en el *(Anexo 16)*

5.6. Escaneo de Expedientes como Medida de Digitalización de la Información

En esta propuesta se propone escanear todos los expedientes desde el inicio del programa en el 2012 hasta la actualidad y mantenerlo así conforme pase el tiempo se quiere mejorar la atención de reclamos, acelerar el ingreso a los expedientes, eliminar el proceso de archivamiento, y así darle mayor calidad a la gestión de documentación y atención al cliente; ya que anteriormente ante cualquier eventualidad donde se requería ver el expediente (documentos de empadronamiento y/o afines a su historial en FISE) se tenía que buscar el archivo por distrito y orden numérico del suministro para poder obtener la ficha en físico, al igual que al ingresar el expediente para archivarlo requería tiempo buscar el archivador respectivo a su distrito para luego archivarlo en el orden correspondiente. Primero hay que tener un aproximado de la cantidad de expedientes que se deberían escanear, no se puede tener la cantidad exacta ya que hay varios expedientes escaneados que son observados; para aclaran este punto describiremos los tipos de expedientes que podemos tener:

- Expediente normal: Lo consideraremos el expediente que procede con normalidad, ingresa al beneficio y por ende forma parte de los beneficiarios FISE.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Expediente observado: Es el expediente que no procede con normalidad, para tener claro que tipos de expedientes se pueden encontrar se crea la siguiente tabla.

Tabla 35

Tipos de Expediente FISE observado

TIPOS DE EXPEDIENTE FISE OBSERVADO	
TIPO	**DESCRIPCIÓN**
RENUNCIA AL BENEFICIO	Es cuando un beneficiario ya registrado presenta la renuncia al beneficio, se adjunta copia del DNI
NO VALIDO POR SISFOH	Es cuando hay una documentación debidamente llena pero al momento de la validación en el sistema, nos da que el posible beneficiario está inscrito en SISFOH pero validado como NO POBRE.
NO EMPADRONADO EN SISFOH	Cuando hay una ficha de empadronamiento debidamente llena pero al momento de la validación en el sistema, nos da que el posible beneficiario NO ESTA INSCRITO EN SISFOH.
NO VALIDO POR SUNAT	Es cuando en un empadronamiento el sistema rebota que esta observado por SUNAT, quiere decir que el posible beneficiario gana más de s/. 1500 mensual o s/. 18000 al año por lo cual no puede ingresar al beneficio.
YA EXISTE BENEFICIARIO EN EL SUMINISTRO	Cuando alguien se empadrona en un suministro y al momento de ingresarlo al sistema se ve que ya hay un beneficiario en ese mismo predio.
MAS DE UN SUMINISTRO	Cuando hay un empadronamiento en el cual se detecta que el posible beneficiario tiene más de un predio a su nombre, no puede ser ingresado.
YA ESTA EMPADRONADO	A veces ocurre que un beneficiario que ya está ingresado y recibe vales pero se vuelve a empadronar ya sea con el mismo empadronador o con otro.
FALTA DOCUMENTACION	Al momento de ingresar el expediente se detecta un mal llenado de los documentos o la falta de alguno de ellos por ejemplo: la declaración jurada, matriz de condiciones de vivienda, firma del beneficiario.
CARTA DE RECONSIDERACION	Cuando un beneficiario deja de canjear por cuatro meses seguidos su vale FISE, debe presentar una carta de reconsideración para que se le vuelva a emitir el beneficio adjuntando copia de DNI.
NO ES RESIDENCIAL	Es cuando se detecta que en un empadronamiento el predio no es residencial, ejemplo: Iglesia, Stand, Tienda, Colegio, etc.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

MENOR DE EDAD	Los menores de edad no pueden ingresar al beneficio por eso sus expedientes quedan observados
CAMBIO DE BENEFICIARIO	Es cuando en un predio estaba inscrito un beneficiario y un nuevo beneficiario demuestra que es el quien en la actualidad debe recibir el beneficiario. (Inquilinos, defunción, etc.)
NO PERTENECE A LA POBLACION VULNERABLE	Cuando por algún oficio de alguna autoridad, supervisión de campo o condiciones del hogar se determina que la familia no cumple los parámetros de pobreza necesarios para ingresar al beneficio.
OTROS	Cartas con casos extraordinarios, solicitudes referentes al programa, unión de dos o más observaciones.

Nota. Elaboración propia.

Ahora, para poder implementar esta propuesta es necesario realizar tres etapas:

5.6.1. Codificación del escaneo de expedientes ya ingresados.

Para tener una mejor manejabilidad de los escaneos, previamente hay que estructurar como se realizará este escaneo para que exista un orden y una uniformidad en todos los archivos generados, entonces para lograr esto se estableció la siguiente estructuración:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

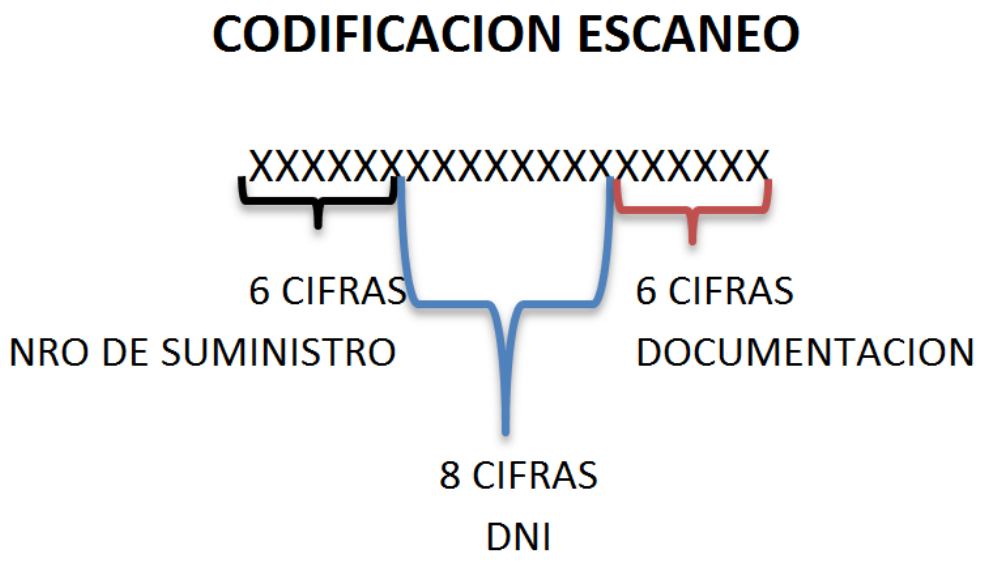


Figura 37 **Codificación Escaneo. Elaboración propia.**

El archivo al ser escaneado se transfiere automáticamente a una computadora en un formato PDF, el nombre del archivo es importantísimo para que luego pueda ser programado por el área de sistemas de manera que sea fácil de buscar cada ficha por suministro y/o por DNI.

Es por eso que se eligió este modelo el cual explicaremos a continuación:

- **SUMINISTRO (6 cifras):** Los primeros 6 dígitos serán llenados por e número de contrato, en caso este tenga menos de 6 dígitos se antepondrá el número 0 para mantener el estándar en todos los archivos.
- **DNI (8 cifras):** Los siguientes 8 dígitos los ocupará el DNI de la persona que figura en el expediente ya sea el beneficiario o persona que realiza un reclamo según cada caso.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- **TIPO DE EXPEDIENTE (6 cifras):** En el diseño de la codificación se decidió, usar 6 cifras de forma binomial (0,1), donde 1 es afirmativo y 0 negativo según en qué espacio de las 6 cifras se encuentre el número, de la siguiente forma:

Tabla 36 Codificación escaneo - leyenda

CODIFICACION ESCANEO - DOCUMENTACION DE LA CIFRA NRO 15 A LA 20

CODIFICACION (0 , 1)	X	X	X	X	X	X
POSICION	1	2	3	4	5	6

LEYENDA	
1	Ficha de Empadronamiento
2	Declaración jurada de tenencia de Cocina.
3	Matriz de condición de vivienda.
4	Copia de DNI.
5	Copia de recibo de luz.
6	Carta de renuncia, reconsideración, acta de defunción, etc.

Nota. **Elaboración propia.**

Es importante tener claro este sistema de codificación ya que basta con un error al momento de digitarlo para que todo el orden se vea alterado y la información del expediente seria falsa.

5.6.2. Escaneo de expedientes ya ingresados

Para Mayo del 2017 el número de empadronados y archivados era de 88010 aproximadamente, sin contar los repetidos u observados que equivalen al 25% de los expedientes ingresados por lo que tendríamos un total de 110012 expedientes archivados, esta cifra no se puede obtener exactamente ya que no hay una

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

contabilización de este tipo de expedientes solo se podría contarlos manualmente pero con esta propuesta se podría contabilizar por el tipo de escaneo, al ser esta una gran cantidad de documentación se tiene pensado crear una orden de servicio para que en un lapso de 6 meses, se escaneen todos los expedientes ya ingresados contando también los observados y repetidos.

El Área FISE puede poner a disposición de La Contratista; un escritorio con computador completo para el trabajo a realizar por el personal que este envíe (1 persona) la Contratista se encargará del material adicional que se requiera para el trabajo; se brindará al trabajador la capacitación necesaria como la codificación, casos extraordinarios entre otros, vale recordar que en el servicio se pondrá las multas respectivas por no cumplimiento o errores dentro del trabajo.

5.6.3. Escaneo de nuevos expedientes.

Simultáneamente como se va escaneando los expedientes antiguos, deben ser escaneados con el mismo formato de codificación los expedientes nuevos; este escaneo se realizará una vez por semana por el personal FISE y se mantendría de esta manera permanentemente; de tal forma que se pueda decir que en 6 meses todos los expedientes deben estar debidamente codificados y escaneados.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

5.6.4. Pro y contras de la propuesta de escaneo.

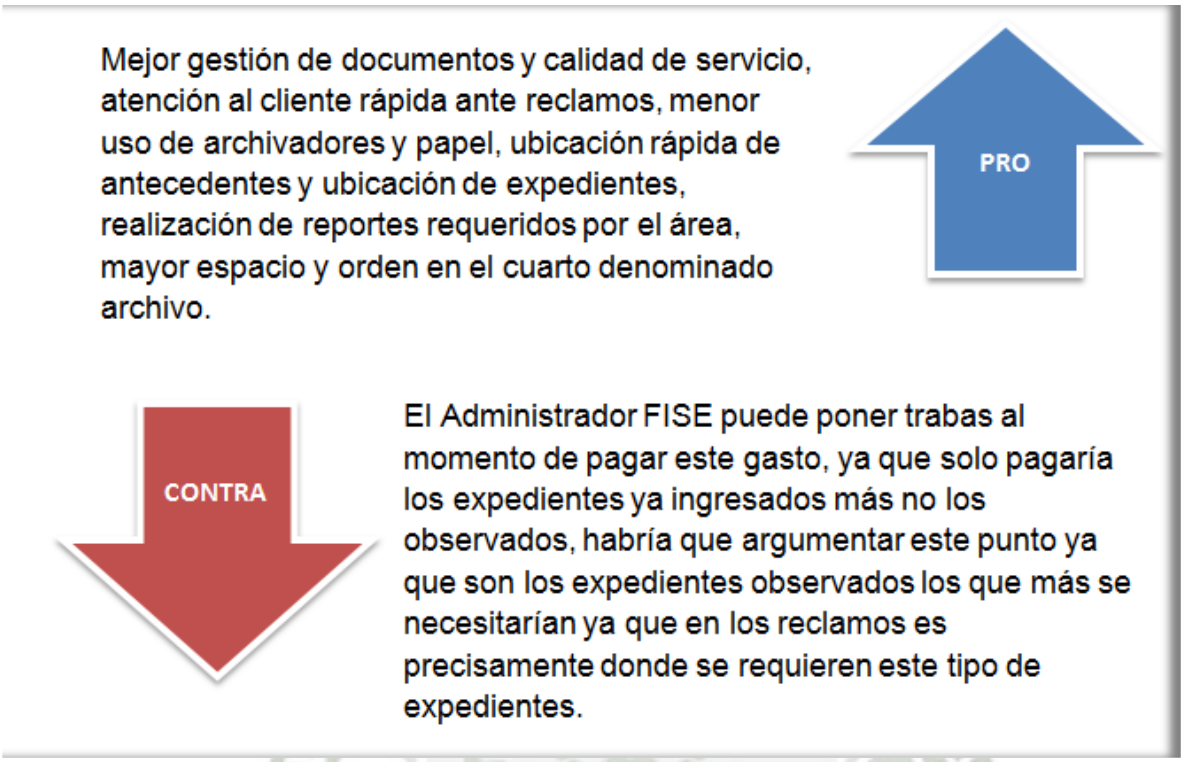


Figura 38 **Pros y contras de propuestas de escaneos. Elaboración propia**

5.7. Sistema Estandarizado y Ruteo de Supervisión de Campo

Como se mencionó anteriormente, no hay un Sistema de supervisión de campo establecido ni mucho menos una estandarización, lo que se propone en este punto es crear un programa de supervisión mensual, solo que esta vez se tomará en cuenta no solo al agente Autorizado sino a los demás componentes que influyen en el área. El Sistema a crear debe ser lo suficientemente FLEXIBLE para ser modificado rápidamente por los eventos extraordinarios a los cuales se está acostumbrado en este tipo de programas sociales, para realizar esto debemos tocar los siguientes puntos:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.7.1. Cronograma de supervisión según sectores urbano y rural

A lo largo de los puntos analizamos hemos visto la superioridad que existe entre la Zona Urbana (provincia Arequipa) y la Zona Rural, aquí presentamos un breve resumen.

Tabla 37

Factores FISE (ZONA URBANA Y RURAL)

FACTORES FISE	Zona Urbana (1 provincia)	Zona Rural (7 provincias)
Beneficiarios con vale (%)	64%	36%
Agentes Autorizados (%)	39.31%	60.69%
Pot. Beneficiarios (%)	68.30%	31.09%
Canjeabilidad	47.92%	52.08%
Reclamos (%)	48%	52%
Tecnología*	9.7	5.14
Accesibilidad*	9.7	4.85

Nota: (*) **Escala del 1 al 10 donde 10 es lo máximo y 1 el mínimo. Adaptado de Proyecto FISE. Elaboración. Propia**

Tomando en cuenta solo estos factores nos damos cuenta de que la Zona rural debe ser considerada de diferente manera que la urbana para lo que es supervisión de campo.

5.7.1.1 Supervisión de campo para el sector urbano

Para el sector urbano se dedicará un día a la semana cabe mencionar que en la zona urbana es donde mayor uso se le dará a la herramienta de Google Earth, y el distrito se elegirá dependiendo los distritos en los cuales

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

existe mayor cantidad de problemáticas, cabe recalcar que se priorizará los reclamos ya que solo se tiene 5 días hábiles para responder estos casos en el sector urbano.

5.7.1.2 SUPERVISION DE CAMPO PARA EL SECTOR RURAL

Se priorizará los sectores de igual manera como en el sector urbano, y se tendrá en cuenta la lejanía del lugar para determinar el número de días que se debe tomar para realizar el viaje, se tomará una supervisión mínima de una provincia al mes con un mínimo de 2 días y un máximo de 7 días de viaje, cabe recalcar que según la política del Programa los reclamos tienen 20 días, las programaciones ya que deben de ser flexibles se harán a inicio de cada mes y el viaje se realizará dependiendo las actividades del mes a largo del mismo de 1 a 7 días ya sean continuos o por partes.

Para el mejor análisis del área para establecer estos cronogramas se necesitarán los siguientes ruteos.

5.7.1.2.1. Ruteo por provincia

A continuación presentamos una serie de cuadros que ayudarán al área a establecer su ruta de supervisión según la provincia, tomando a las capitales de cada provincia como destino (Se considera a Chala como capital de Caravelí por ser en ese distrito donde se centra la mayoría de las actividades de la provincia).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

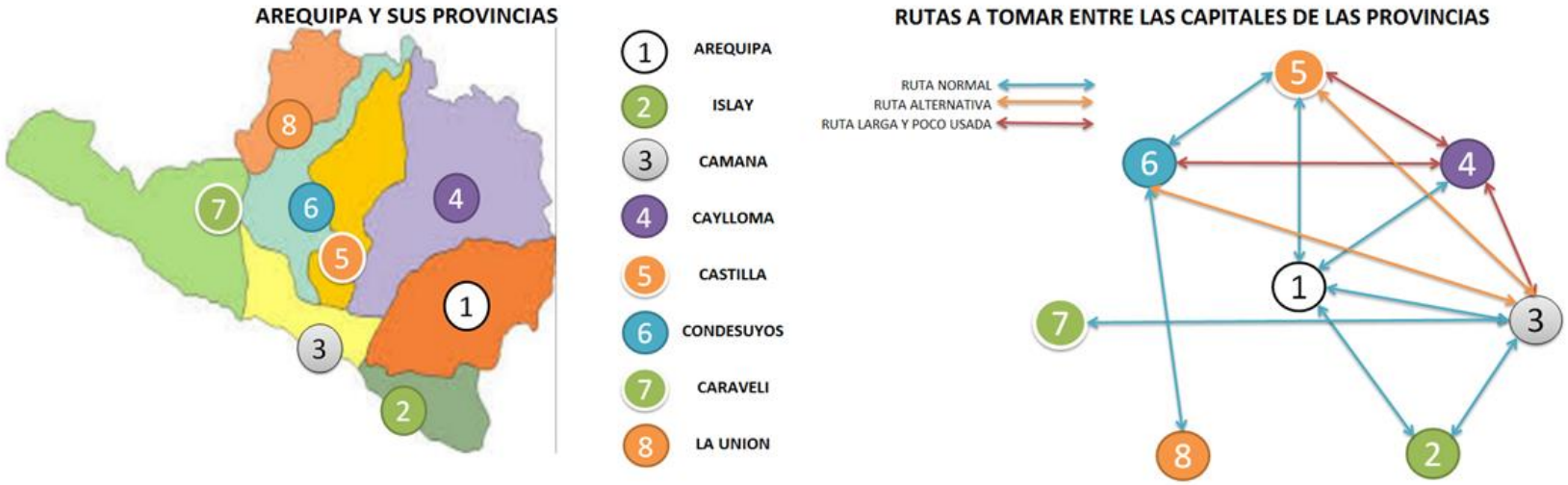


Figura 39 **Ruteo por provincias. Elaboración propia.**

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 38

Tiempo de viaje entre capitales de Arequipa.

TIEMPO DE VIAJE ENTRE CAPITALES									
ITEM	CAPITAL	AREQUIPA	MOLLENDO	CAMANA	CHIVAY	APLAO	CHUQUIBAM	CHALA	COTAHUASI
1	AREQUIPA	X	2 hrs	2hrs 30min	2hrs 30min	3hrs 15min	3hrs 45min	5 hrs	6hrs 50min
2	MOLLENDO	2 hrs	X	1 hora	X	X	X	X	X
3	CAMANA	2hrs 30min	2	X	X	1hrs 20min	X	2hrs 40min	X
4	CHIVAY	2hrs 30min	X	X	X	X	X	X	X
5	APLAO	3hrs 15min	X		X	X	0hrs 50min	X	X
6	CHUQUIBAM	3hrs 45min	X	X	X	X	X	X	03hrs 15:00min
7	CHALA	5 hrs	X		X	X	X	X	
8	COTAHUASI	6hrs 50min	X	X	X	X	03:15	X	X

Nota. Elaboración propia

5.7.1.2.2. Ruteo por distritos de la provincia

Presentamos una serie de cuadros *(Anexo 17)* que ayudarán al área a establecer su ruta de supervisión según los distritos de las provincias del sector rural.

Se tomará en cuenta los siguientes distritos como pertenecientes a otra provincia ya que sus rutas son más accesibles por la otra provincia de tal manera que los viajes solo se pueden programar poniéndolos en la ruta de otra provincia y no a la que pertenecen.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

También se tomará en cuenta solo los distritos pertenecientes a la concesión de Sociedad Eléctrica del Sur-Oeste S.A.

Tabla 39

Distritos asignados a otras provincias

PROVINCIA A LA QUE PERTENECE	DISTRITO	PROVINCIA PARA RUTA
CONDESUYOS	RIO GRANDE	CAMANA
CAYLLOMA	MAJES	AREQUIPA RURAL
CAYLLOMA	HUANCA	AREQUIPA RURAL

Nota. Elaboración propia

Tabla 40

Distritos fuera de la concesión

FUERA DE CONCESIÓN (*)	
PROVINCIA	**DISTRITO**
CARAVELI	HUANUHUANU
	CAHUACHO
	QUICACHA
CASTILLA	ANDAHUA
	AYO
	CHACHAS

Nota. Elaboración propia

Teniendo en cuenta lo antes mencionado se muestran los tiempos de viaje aproximados (datos obtenidos empíricamente por el personal FISE) entre la capital de la provincia y los demás distritos.

Con estas rutas y con la experiencia del área en lo que es viajes en todos los distritos de Arequipa, se hará fácil realizar cronogramas y se explotará al máximo la ruta para aprovechar al máximo del viaje a realizar dependiendo del tiempo disponible del viaje.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.7.2. Estandarización de la supervisión de campo.

La Supervisión de Campo abarca diferentes campos, y no necesariamente todos serán abarcados en el mismo viaje, depende mucho de las causas del viaje, tiempo disponible en la localidad y actividades programadas; las actividades que se pueden realizar en una supervisión de campo están:

- Supervisión de Agentes Autorizados
  - Agentes Autorizados FISE
  - Vendedores de GLP sin convenio FISE
- Supervisión de Beneficiarios FISE
- Supervisión de centro de Atención al cliente SEAL
- Reunión con las autoridades de la localidad o Provincia

Estas supervisiones ya vienen siendo realizadas por el programa pero no existe un formato definido de supervisión para cada uno de los casos y tampoco una base de datos definida donde bajar la información a una base de datos; este punto busca estandarizar todos los tipos de supervisión tanto con formatos de supervisión estándar como formato en base de datos para descargar la información recolectada en campo.

5.7.2.1 Estandarización en la supervisión de agentes glp.

En este punto buscamos estandarizar mediante formatos, metodologías, preguntas, etc. la supervisión de agentes autorizados.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.7.2.1.1. Estandarización de agentes autorizados FISE

Este punto se refiere únicamente a los vendedores de GLP que cuentan con convenio FISE, para estandarizar la supervisión de los mismos se tiene que realizar las siguientes tareas:

- Objetivos de la supervisión,
  - Investigar si la operatividad del Agente Autorizado es la correcta.
  - Saber el nivel de capacitación de su personal.
  - Si cumple con los requisitos mínimos de seguridad y cuenta con la banderola FISE
  - Averiguar que dificultades tiene el Agente para el canje de los vales o con los pobladores.
  - Informar de las nuevas disposiciones, tendencias u oportunidades del Agente Autorizado tales como normativas, posibilidades de expansión (Formalizando al GLP), etc.
- Metodología de la supervisión,
  - Ubicación del establecimiento, tomar 2 fotografías del establecimiento por fuera.
  - Presentarse con la persona encargada del establecimiento como personal de supervisión FISE portando el debido fotocheck, chaleco y/o polo de la empresa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Informar del motivo de la visita y solicitar autorización para realizar la supervisión respectiva.
- Realizar la supervisión según el formato de **SUPERVISION DEL AGENTE AUTORIZADO FISE –** Formato de Supervisión 01 *(Anexo 18).*
- Tomar entre 3 a 10 fotografías de establecimiento enfocando las zonas de seguridad, extinguidor, almacén, centro de atención al cliente y demás características importantes que sirvan al área FISE a ver las condiciones del lugar.
- Informar de las nuevas disposiciones, tendencias y/o oportunidades que el Agente autorizado puede tener en el programa FISE.
- Dejar material si es preciso y dar por terminada la entrevista.

5.7.2.1.2. Estandarización de supervisión de vendedores glp sin convenio FISE

Este punto se refiere a la supervisión de los establecimientos ya sean formales o informales que NO cuentan con un convenio con el programa FISE, para estandarizar la supervisión de los mismos se tiene que realizar las siguientes tareas:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 41

Supervisión de agentes GLP sin convenio FISE

TAREAS	VENDEDORES FORMALES DE GLP	VENDEDORES INFORMALES DE GLP
Objetivos de la supervisión	Ingresar datos del vendedor a base de datos del sistema	
	Brindar información del programa FISE	
	Informar de la facilidad que con la que puede ser Agente Autorizado (5 días)	Informar de las facilidades y oportunidades de la formalización
	Análisis situacional del vendedor de GLP	
	Conseguir un nuevo agente Autorizado	Formalizar al vendedor asociándolo con una empresa afiliada para posteriormente ingresar al programa FISE
Metodología de la supervisión	Ubicación del lugar, tomar dos fotografías al establecimiento	
	Presentarse con la persona encargada del establecimiento como personal de supervisión FISE portando el debido fotocheck, chaleco y/o polo de la empresa.	
	Informar al vendedor del programa e incentivar a que inicie un convenio con el área del FISE explicando las ventajas del mismo.	Dar a conocer al vendedor de como el programa FISE puede ayudar a formalizarlo con el programa "formalizando el GLP"
	Llenado de formato de supervisión respectivo, FORMATO DE SUPERVISION DE VENDEDORES DE GLP SIN CONVENIO FISE – Formato de Supervisión 02 *(Anexo 19)*	
	Tomar entre 3 a 10 fotografías de establecimiento enfocando las zonas de seguridad, extinguidor, almacén, centro de atención al cliente y demás características importantes que sirvan al área FISE a ver las condiciones del lugar.	
	De estar interesados en la propuesta pactar una próxima reunión para realizar el convenio	De estar interesados en "Formalizando el GLP", pactar que en un plazo de 15 días se le comunicará con uno o más proveedores formales para que lo asesoren en su formalización.
	Dar por terminada la entrevista	

Nota. **Elaboración propia**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.7.2.2 Estandarización de supervisión de beneficiarios FISE

Para las supervisiones que se realizan a los beneficiarios a sus respectivos hogares, de igual manera se busca una metodología estandarizada para este tipo de supervisión:

OBJETIVOS:

- Saber si la vivienda es habitada con regularidad por el beneficiario
- Conocer la realidad económica en la que vive el beneficiario tanto del predio como de él y su familia.
- Detectar algún problema o irregularidad a los que está sujeta la familia que puede dar datos engañosos a simple vista
- Brindar información del programa.

METODOLOGIA

- Ubicar el predio y tomar fotografías de ser visible al medidor y al predio
- Presentarse con la persona encargada del establecimiento como personal de supervisión FISE portando el debido fotocheck, chaleco y/o polo de la empresa.
- Preguntar por el beneficiario e Informar del motivo de la visita y solicitar autorización para realizar la supervisión respectiva.
- Realizar la supervisión según el formato de **SUPERVISION DE BENEFICIARIOS FISE–** Formato de Supervisión 03 *(Anexo 20).*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Tomar entre 3 a 10 fotografías del hogar priorizando la cocina y demás características importantes que sirvan al área FISE a ver las condiciones del hogar.
- Informar al beneficiario de su situación actual en el FISE y darle recomendaciones. (Sus canjes, centros de Canje cercanos, consumo promedio, etc)
- Dar por terminada la entrevista.

5.7.2.3 Supervisión de centro de atención al cliente SEAL

Este tipo de supervisión se da generalmente cuando se realizan otro tipo de supervisiones o actividades en alguna localidad donde haya un centro de Atención al cliente SEAL, dichas localidades son:

Tabla 42

Oficinas de atención al cliente SEAL

OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE SEAL / LOCALIDAD	PROVINCIA
Oficina SEAL Arequipa	**AREQUIPA**
Oficina SEAL Camana	**CAMANA**
Oficina SEAL Caravelí	
Oficina SEAL Chala	**CARAVELI**
Oficina SEAL Chivay	**CAYLLOMA**
Oficina SEAL Chuquibamba	**CONDESUYOS**
Oficina SEAL Cotahuasi	**LA UNION**
Oficina SEAL Corire-Aplao	**CASTILLA**
Oficina SEAL La Joya	**AREQUIPA**
Oficina SEAL Mollendo	**ISLAY**

Nota. Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En esta supervisión nos enfocamos más en las necesidades y desempeño que tiene la oficina SEAL de atención al cliente respecto al programa FISE; entonces antes de definir los objetivos y metodología de la supervisión, se debe establecer las actividades que se realizan en las zonales en relación al programa.

ACTIVIDADES EN RELACIÓN AL FISE

- Empadronamiento FISE
- Atención a cualquier tipo de reclamos.
- Envió y recepción de documentos referentes al Área FISE
- Entrega de vales FISE de personas sin suministro eléctrico de la localidad.
- Difusión y apoyo en las actividades a realizarse en su distrito de provincia.
- Comunicar irregularidades detectadas en el uso del beneficio

OBJETIVOS DE LA SUPERVISION

- Recopilar información de la situación del programa FISE en la provincia.
- Capacitar en temas referentes al programa FISE a los encargados de la atención al cliente en la Zonal
- Atención de todo tipo de dudas de parte del personal acerca del programa.
- Establecer vínculos y solicitar ayuda para programación de actividades y apoyo en la ubicación de las direcciones donde se programó visitas para las demás supervisiones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Solicitar orientación de las distancias, terrenos, clima, rutas, problemas que puedan existir en los diferentes distritos de la provincia
- Proporcionar a la oficina de material de difusión, empadronamiento entre otros que la Oficina SEAL necesita.
- Recojo de información referente al área para ser llevado a las Oficinas FISE.

METODOLOGIA DE LA SUPERVISION:

- Ingresar y presentarse en la Oficina SEAL de la localidad visitada.
- Solicitar al Jefe de la Zonal o encargado en la Zonal para tener una entrevista tanto con él como con el personal a cargo de la atención directa con los clientes.
- Realizar supervisión con la ayuda del formato de SUPERVISION DE CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE – formato de supervisión 04 *(Anexo 21)*
- Brindar material necesario por el local.
- Solicitar orientación e información de los lugares de la provincia a los cuales se programó la visita.
- Informar al Jefe de la Zonal sobre las actividades que se tiene pensado programar en las siguientes semanas y de cómo la Zonal de esa localidad puede ayudar a cumplir los objetivos del programa.
- Dar por terminada la entrevista.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.7.2.4 Reuniones con autoridades de la localidad o provincia

En este tipo de reuniones en vez de una supervisión sería mejor llamarlo control ya que se tendrá en cuenta las pautas y detalles que se mencionen en dicha reunión, como se mencionó anteriormente cada autoridad local tiene un grado de compromiso, interés y proactividad, etc.

Este tipo de reuniones se han realizado numerosas veces en lo que va del programa, pero en este punto el objetivo es tener un estándar, para poder comparar, archivar y que quede plasmado en un papel para ser consultado cada vez que se necesite de manera organizada y ordenada.

OBJETIVOS

- Solicitar datos de las autoridades locales para tener el contacto actualizado.
- Absolver y/o recopilar las dudas, consultas o reclamos de las autoridades sobre los casos que se presentan en los distintos distritos.
- Informar sobre las nuevas disposiciones relacionadas al programa y como afectan a cada uno de sus pobladores.
- Informar a las autoridades sobre el desarrollo del programa FISE tanto por distrito como por provincia para juntos analizar los pro y los contra y sobre todo a que se debe este desarrollo para así fijar objetivos en el corto y largo plazo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Comprometer a las autoridades para apoyar en la gestión del programa.
- Coordinar sobre próximas actividades en cada uno de los distritos y de forma general como provincia.
- Entregar material de difusión, de empadronamiento, entre otros.
- Recoger material de empadronamiento debidamente llenados para ser llevados a Arequipa.

METODOLOGIA

- Pactar la fecha hora y lugar de la reunión con las autoridades programadas.
- Presentarse agradeciendo la convocatoria de la reunión.
- Por experiencia este tipo de reuniones es un debate constante entre el personal FISE y las autoridades locales por lo que no se puede establecer un formato de supervisión exacto, solo hay que tomar en cuenta que se deben tocar necesariamente los siguientes puntos y en lo posible tocarlos en el mismo orden:
  - Empadronamiento FISE
  - Requisitos para que los pobladores reciban el beneficio.
  - Dudas, consultas y reclamos
  - Análisis del desarrollo del programa en los distritos y/o provincia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

- Informar sobre las nuevas disposiciones
- Fijar objetivos al corto y largo plazo
- Coordinación de próximas actividades a realizar para el beneficio de los pobladores y desarrollo óptimo del programa FISE.

- Entregar material FISE
- Atender dudas y solicitudes de las autoridades de manera individual y dar por terminada la reunión.
- A lo largo de la reunión se tendrá como base el FORMATO DE SUPERVISION DE REUNIONES CON AUTORIDADES DE LA LOCALIDAD O PROVINCIA - Formato de supervisión 05 *(Anexo 22)* y para la asistencia y recopilación de datos, se usara una Hoja de Asistencia *(Anexo 23)* que luego será adjuntada al formato de Supervisión 05.

5.8. Mejora de Gestión y Estandarización de Procesos Mediante de Flujo de Procesos

Esta propuesta no es más que, los procedimientos ya establecidos en algunos casos de manera solo verbal, plasmados en un diagrama de flujo para su fácil entendimiento del personal como de personas nuevas en el área, esto para tener una mejor gestión interna y tener claro el paso a paso de los procedimientos más importantes.

Cabe recalcar que algunos de los diagramas de flujo ya se les incluyo lo mencionado en propuestas anteriores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

A continuación realizaremos los diagramas de flujo y estandarizaciones de algunos procesos más importantes.

5.8.1. Diagrama de flujo del empadronamiento FISE

Los tipos de empadronamiento si bien son similares a la hora de llenar el expediente, hay pasos distintos en cuanto a empadronamiento en campo y al realizado cuando el poblador se acerca a un centro de atención al cliente; es por esto que se realizarán dos diagramas de flujo, uno para cada tipo de empadronamiento.

5.8.1.1 Diagrama de flujo de empadronamiento FISE en campo

Con este tipo de empadronamiento nos referimos al que se hace en el mismo predio, donde el empadronador busca al previamente detectado como potencial beneficiario.

(Anexo 24)

5.8.1.2 Diagrama de flujo de empadronamiento FISE en punto de empadronamiento establecido

Con este tipo de empadronamiento nos referimos al que se en el local de atención al cliente ya sea en la Oficina SEAL o algún establecimiento de empadronamiento otorgado por el gobernador y/o municipio, donde el poblador se acerca al establecimiento para empadronarse.

(Anexo 25)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.8.2. Diagrama de flujo del proceso de expediente entrante.

Uno de los procesos más importantes es el flujo del expediente entrante y por qué trabajadores debe pasar y que tareas realizar; este proceso es conocido por los trabajadores pero debe estar plasmado en un flujo para que estos puedan guiarse en caso de cambio de personal o reemplazos o simples terceros que estén fiscalizando o regularizando los procesos. *(Anexo 26)*

5.8.3. Gestión de reclamos

No hay un proceso previamente establecido para un reclamo, el único parámetro establecido es el tiempo de respuesta que va desde 5 días hábiles para la zona urbana y 20 días hábiles para el sector rural.

Como sabemos hay varios tipos de reclamos, la siguiente matriz, toca los más frecuentes y también menciona de manera general cual debe ser el proceso para todo tipo de reclamo; para la simplificación de este diagrama nos ayudaremos de una matriz de reclamos que se creará para que se pueda ver qué tipo de atención general se le da a los tipos de reclamos más frecuentes, cabe recalcar que puede que un reclamo tenga detalles en los que sea necesario un mayor análisis; esta matriz es para tener referencia de la solución inmediata en caso el reclamo sea común y por ende no requiera un mayor análisis.

La matriz se dividirá en dos partes que posteriormente nos ayudarán con la codificación de los reclamos

- En la primera parte se nombrará la procedencia y la descripción de los reclamos más comunes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- En la segunda y más importante se expondrá el motivo del problema y la solución, también se mencionará si amerita o no una supervisión de campo.

Cabe recalcar que solo se toman en cuenta los reclamos más comunes ya que hay una cantidad inimaginable de casos, como también en un reclamo pueden existir más de un problema o puede existir más de una solución, esta matriz sirve para solucionar de manera rápida y estandarizada los problemas que más de presentan en el programa, de igual manera los casos extraordinarios también deben ser clasificados y este tipo de casos tiene su respectivo campo en la matriz.

Tabla 43

Matriz de reclamos

MATRIZ DE RECLAMOS – PARTE 1	
CODIFICACION DE TIPO DE RECLAMO	
PROCEDENCIA	**DESCRIPCION**
1. BENEFICIARIO	a. NO RECEPCION DE VALE FISE
2. POSIBLE BENEFICIARIO	b. DESAPROBACION DE INGRESO AL PROGRAMA
3. BENEFICIARIO – AGENTE AUTORIZADO	c. DEPURACION DEL PROGRAMA FISE
4. AGENTE AUTORIZADO	d. AGENTE AUTORIZADO NO ACEPTA
5. AUTORIDAD LOCAL	e. AG. AUT DESCUENTO MENOR
6. OTROS	f. NO PROCEDE UN VALE DE DESCUENTO
	g. IRREGULARIDADES EN EL CANJE
	h. NO PROCESAMIENTO DEL VALE FISE
	i. OTROS
	j. EXTRAORDINARIOS URGENTES

Nota. **Elaboración propia**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Tabla 44

Matriz de reclamos (Parte 2)

MATRIZ DE RECLAMOS – PARTE 2			
COD. MOTIVO	**MOTIVO DEL PROBLEMA**	**RESPUESTA AL RECLAMO**	**SUPERVISIÓN DE CAMPO**
1	**SOBREPASO DE CONSUMO**	El cliente sobrepaso el promedio anual máximo permitido el cual es 30 Kw, para obtener nuevamente el beneficio debe disminuir su consumo para que este dentro del promedio permitido y automáticamente se le vuelvan a emitir los vales FISE	NO
2	**FALTA DE CONSUMO**	No hay consumo en el medidor lo cual da a entender que la persona no vive en el predio, debe haber un consumo mayor a 0 kw para que se le emita el beneficio de manera automática	NO
3	**4 MESES SIN CANJEAR**	Si pasan cuatro meses sin hacer uso de los vales FISE se interpreta que el beneficiario no vive en el predio o no necesita el beneficio, para poder recibir el beneficio nuevamente debe presentar una carta de reincorporación explicando el motivo de los vales no canjeados.	NO
4	**NO RECEPCION DE RECIBO**	Proporcionar al beneficiario el código de su Vale FISE para que no pierda el beneficio y aconsejar que realice un reclamo por no emisión de recibos para que este inconveniente no vuelva a suceder.	NO
5	**DEPURACION POR SUNAT**	Esta depuración se debe a que no se permite que el beneficiario perciba un ingreso mayor a S/. 1500 al mes o más de S/. 18000 al año, esta depuración se realiza automáticamente en base a un informe enviado por SUNAT.	NO
6	**DEPURACION POR AUTORIDADES**	Se explica que según las autoridades de su distrito el beneficiario no pertenece a la población vulnerable, se le informa que se programará una supervisión para verificar la veracidad de los datos otorgados por la autoridad.	SI

7	**NO VALIDO EN SISFOH**	Según el programa SISFOH el beneficiario no es ni pobre ni extremo pobre por lo cual no debe recibir el beneficio, se le informa que se programará una supervisión en campo para verificar las condiciones de su hogar.	SI
8	**NO EMPADRONADO EN SISFOH**	El beneficiario no está inscrito en el programa SISFOH, es obligatorio para ingresar a este beneficio estar debidamente empadronado en este programa y estar como pobre o pobre extremo, se le informa que debe realizar este trámite antes de venir a empadronarse en el programa FISE	NO
9	**DEPURADO POR SUPERVISION EN CAMPO**	Según el supervisor de Campo al realizar la verificación de su hogar se detectó que no pertenece a la población económicamente vulnerable (especificar por lo que queda fuera del programa y de ser necesario mostrar las fotografías tomadas de la supervisión) ya que es únicamente para la población de bajos recursos	NO
10	**AGENTE AUTORIZADO DESCUENTA MENOS DE LOS S/.16 ESTABLECIDOS POR LEY**	Se otorga al beneficiario los números y direcciones de otros centros de canje autorizados cercanos a su vivienda y se toman los datos del Agente Autorizados para comunicarnos con él para indagar el tema y a su vez se prioriza la supervisión de campo respecto a los demás Agentes Autorizados FISE.	SI
11	**EL AGENTE AUTORIZADO NO QUIERE CANJEAR EL VALE DE DESCUENTO FISE**	Identificar al Agente Autorizado, verificar que tenga contrato vigente con la EDE, verificar la autenticidad y vigencia del vale FISE, otorgar al beneficiario datos de otros Agentes Autorizados, indagar sobre el caso y priorizar la visita de campo. También se puede recomendar al beneficiario realizar una queja en OSINERGMIN ya que ellos también supervisan a los vendedores de GLP.	SI
12	**CAIDA DE SISTEMA**	Se le informa al Agente Autorizado que la caída de sistema del Banco de la Nación varía en duración pero que aproximadamente es de una hora, y que nosotros no podemos saber con exactitud la duración o el motivo de la caída de sistema pero si se informara al Banco de la Nación sobre el reclamo realizado por el Agente.	NO

13	**MAL INGRESO DEL VALE DE DESCUENTO**	Verificar junto con el Agente Autorizado el correcto ingreso del vale y su vigencia, de estar correcto el ingreso se debe mandar correo electrónico manifestando este caso al Banco de la Nación.	NO
14	**NO DETECCION DEL CELULAR POR EL SISTEMA**	Verificar si el celular está correctamente asociado a la cuenta, solicitar al Agente Autorizado que apague y vuelva a prender el celular registrado y luego intente enviar el mensaje ALIAS al 55555, si recibe respuesta es que ya está en funcionamiento caso contrario que mande el mismo mensaje al celular del trabajador FISE, si este mensaje llega correctamente hay que reportar el caso al Banco de la Nación para que este lo solucione, caso contrario el problema es del equipo o línea del celular por lo que el Agente debería consultar con su central telefónica.	NO
15	**MAL OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO FISE**	Se recibe el reclamo y se programa conjuntamente con la autoridad local la supervisión de campo respectiva para proceder a la depuración o ingreso de beneficiarios de su distrito.	SI

Nota. **Elaboración propia.**

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.8.3.1 Codificación de la clasificación de reclamos.

La codificación servirá para facilitar la organización de la documentación y también su fácil búsqueda y para clasificar de manera más sencilla cada reclamo.

Para hacer la codificación se guiará de ambas partes de la matriz de reclamos de la siguiente manera.

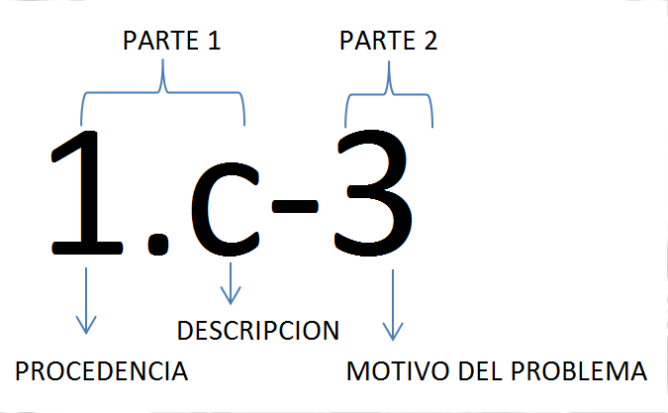


Figura 40 Codificación para reclamos. Elaboración propia.

Descifrando esta codificación tenemos que:

- "Un beneficiario FISE que venía recibiendo vales de descuento está realizando un reclamo porque lo depuraron del programa, el trabajador FISE al ver el caso se percata que lo depuraron porque lleva cuatro meses sin canjear" (En este punto la respuesta al reclamo ya la tenemos en la parte 2 de la matriz de reclamos).

Ahora si en la codificación se describe un caso extraordinario el Área debe discutir el caso y asignar un responsable para la solución del mismo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.9. Envió de Mensajes de Texto con los Códigos de Vale FISE a los Beneficiarios

Esta propuesta se debe analizar y consultar con OSINERGMIN para su aprobación, consta que al ver que en el empadronamiento se pide el número telefónico del posible beneficiario, hay una gran cantidad de beneficiarios FISE de los cuales contamos con su número de teléfono: de 26789 vales emitidos se cuenta con 7841 números telefónicos (29.27%) y mediante un mensaje de texto podemos enviar mensualmente su código de vale FISE.

Esta cifra tendría que ir completándose con el tiempo para cumplir con el objetivo de esta propuesta.

Esta propuesta tiene diferentes ventajas y desventajas que expondremos a continuación:

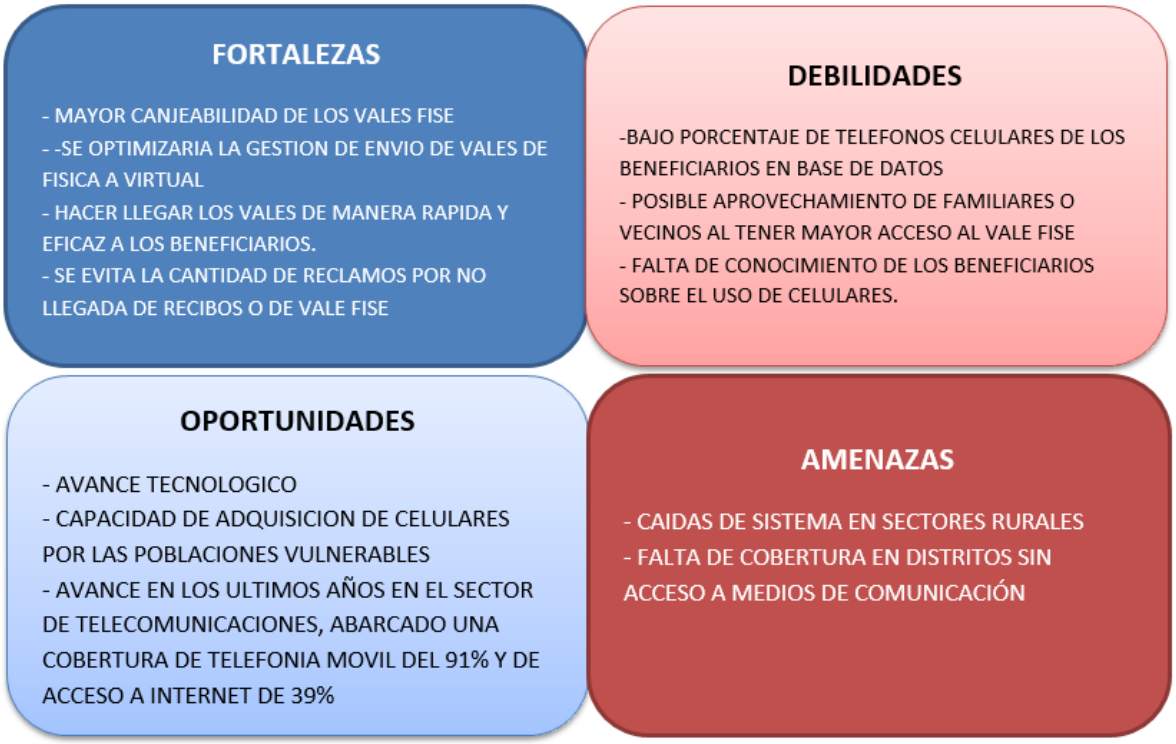


Figura 41 Análisis FODA. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Esta propuesta debe ser evaluada por el área y también por OSINERGMIN y el MINEM para que sea aprobada o desaprobada, como se resume en la matriz FODA.

Al manifestar esta idea se decidió solicitar a OSINERMGIN que se apruebe la realización de una prueba piloto en las localidades de pescadores y la planchada del distrito de Ocoña (Camaná), unas localidades adecuadas ya que tiene buena cobertura móvil y también porque se les hacer difícil recoger su vale en la Zonal Camaná.

Esta propuesta se aprobó y se empezó a realizar desde la facturación de enero siendo los resultados aún puestos a análisis.

5.10. Plan Estratégico Propuesto Diagrama

En base a todo lo recopilado y propuesto a lo largo del presente plan estratégico podemos resumir en el siguiente esquema sintetizado del plan estratégico

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

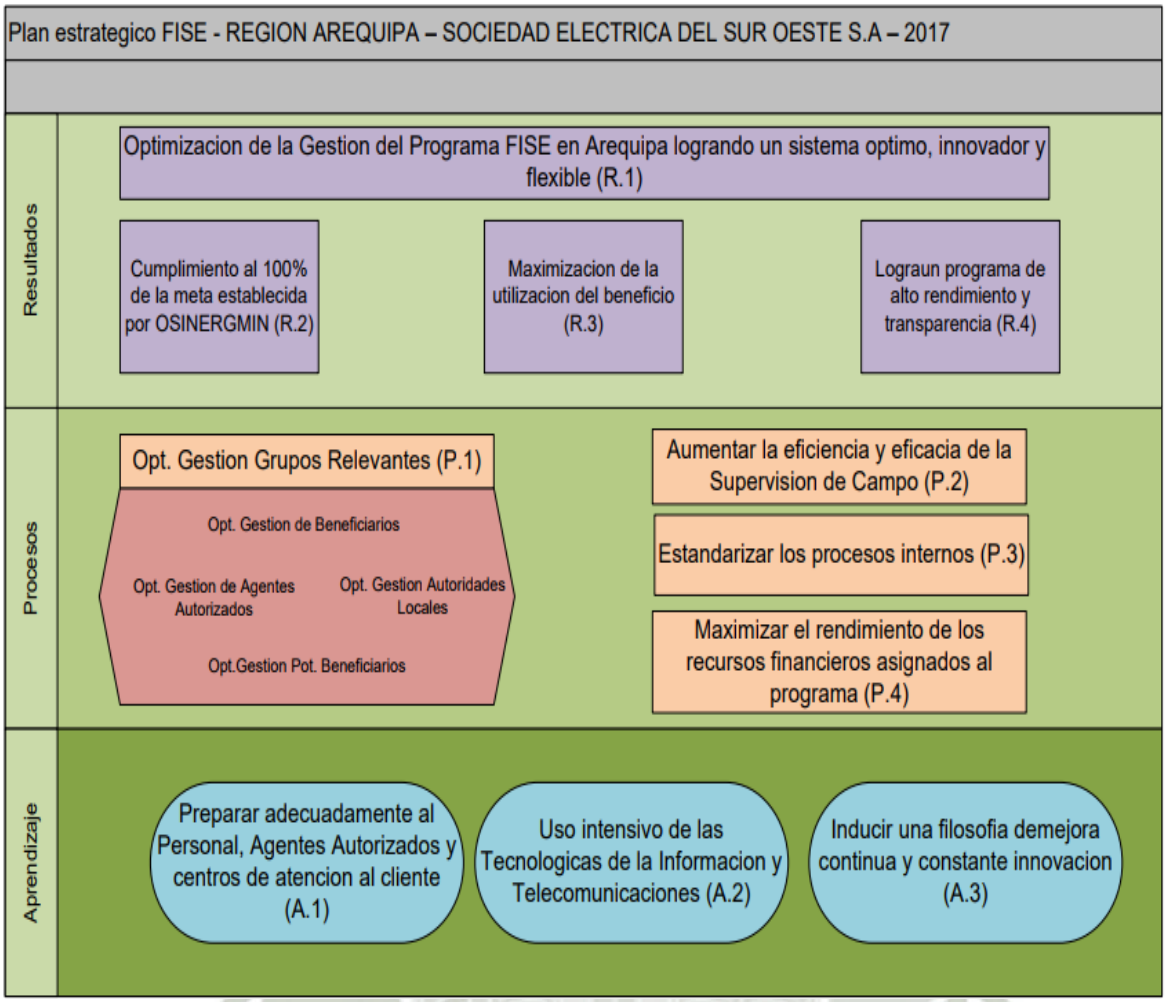


Figura 42 **Esquema Plan Estratégico. Elaboración propia.**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Capítulo VI

PLAN DE ACCION Y SEGUIMIENTO

6.1. Introducción

En el presente capitulo realizaremos el cómo se irían implementando las propuestas estratégicas realizadas en el capítulo anterior, también veremos puntos clave como los tiempos que se requerirán, los responsables, y como se realizaría la inspección o evaluación de cada propuesta, ósea el seguimiento de cada estrategia.

Este plan de acción servirá como guía para una vez aprobado el plan estratégico poder implementarlo de la manera más idónea.

6.2. Listado de Actividades y Características

A continuación elaboraremos una serie de cuadros nombrando las actividad y sub actividades que implicarían de ser implementadas las propuestas estratégicas, además se integrarán también los datos más importantes para la programación del plan de acción, factores como características de la actividad, personal a cargo, entregables, duración de la actividad, etc.

Para los siguientes cuadros se trabajará con días hábiles (una semana = 5 días)

6.2.1. Propuesta a (punto 5.2)

Propuestas de Gestión en el empadronamiento del Sector Rural y Urbano

6.2.1.1 Propuesta A.1

Nombre **:** TERCERIZACIÓN DE EMPADRONAMIENTO EN EL SECTOR URBANO.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

Meta : Lograr el 90% de empadronamiento de los Pot. Beneficiarios en el sector urbano.

Indicador : % de empadronamiento en el sector urbano.

Implementación: 1 mes y 4 días

Durabilidad : 7 meses y 12 días

Tabla 45

Cuadro de actividades de la propuesta

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
A.1	A	Crear Orden de Servicio	Auxiliar FISE	Orden de Servicio	4 días	-
	B	Convocatoria a concurso en OSCE	Área logística de SEAL	Otorgamiento de buena pro	1 mes	A
	C	Realización de empadronamiento(*)	Contratista	Expedientes FISE	1 mes	B
	D	Presentación de Avance (*)	Contratista	Informe de avance	1 día	C
	E	Revisión de Avances (*)	Supervisor FISE / Auxiliar	-	2 días	D
	F	Aplicar Penalidades (*)	Supervisor FISE	-	2 días	D
	G	Elaboración acta de conformidad (*)	Auxiliar FISE	Acta de Conformidad	1 día	E,F
	H	Ingreso de Expedientes al Sistema (*)	Asistente FISE	-	1 semana	D
	I	Dar conformidad de Servicio	Coordinador FISE	Informe de conformidad de Servicio	3 días	H,G

Nota: (*) Se realizan de manera mensual durante los seis meses del servicio. ***Elaboración propia***

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

6.2.1.2 Propuesta A.2:

Nombre : TRABAJO CONJUNTO ENTRE GOBERNATURAS Y MUNICIPALIDADES DEL SECTOR RURAL

Meta : Lograr entre el 90% y el 100% de empadronamiento de los Pot. Beneficiarios en el sector rural.

Indicador : % de empadronamiento en el sector rural.

Implementación : 8 días por provincia

Durabilidad : Indefinido

Tabla 46

Cuadro de actividades de la propuesta A.2

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
A.2	A	Elaboración de cronograma de viajes	Supervisor de Campo	Borrador de cronograma de viajes	3 días	-
	B	Coordinación con autoridades locales	Auxiliar FISE	Cronograma de Reuniones	1 semana	A
	C	Viajes Y reunión a zonas rurales (1)(2)	Supervisor de Campo / Chofer	Partes de kilometraje	3 días	B
	D	Empadronamiento zona rural	Autoridad local	-	1 mes	C
	E	Monitoreo y control	Auxiliar FISE	-	1 semana (mensual)	D
	F	Entrega de Expedientes	Autoridad local	Expedientes FISE	1 día (mensual)	D
	G	Ingreso de expedientes	Asistente FISE	-	1 semana (mensual)	F
	H	Envío Recibos por honorarios (3)	Autoridad local	Recibo por honorarios	2 días (mensual)	G
	I	Pago por expedientes ingresados (3)	Coordinador FISE	Registro de desembolsos en cuentas por rendir	5 días (mensual)	E,H

Nota. (1) 3 días por provincia

(2) Se realiza una vez por provincia

(3) Solo expedientes de las provincias de Condesuyos y la Unión / mínimo por 10 expedientes

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

6.2.2. Propuesta B (punto 5.3)

Propuestas de Difusión en el Programa FISE.

6.2.2.1 Propuesta B.1

Nombre : ESQUELAS PARA LOS BENEFICIARIOS FISE

Meta : Minimizar el % de reclamos de beneficiarios. (60%)

Indicador : % de reclamos de beneficiarios FISE

Implementación : 25 días

Durabilidad : Indefinido

Tabla 47

Cuadro de actividades de la propuesta B.1

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
B.1	A	Aprobación y/o Corrección de esquela de Benef. FISE	Osinergmin	Aprobación de esquela de Benef. FISE	2 semanas	-
	B	Requerimiento de impresión de esquelas	Auxiliar FISE	Requerimiento	2 días	A
	C	Designación de proveedor	Área logística de SEAL	Otorgamiento de buena pro	5 días	B
	D	Impresión de esquelas	Contratista	5 millares de esquelas	5 días	C
	E	Envío de esquelas a zonales SEAL	Auxiliar FISE	Cargo de envío y recepción	3 días	D
	F	Reparto de material de difusión	Personal FISE / Zonales / Aut. Locales / Empadronadores	-	DIARIO	E

Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6.2.2.2 Propuesta B.2:

Nombre: DIFUSION RADIAL

Meta: Dar a conocer el programa a los potenciales beneficiarios (100% de Arequipa)

Indicador: Aumento en el % de atenciones en SEAL por el programa FISE

Implementación: 2 meses y 10 días

Durabilidad: Indefinido

Tabla 48 ***Cuadro de actividades de la propuesta B.2***

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESOR
B.2	A	Aprobación y/o Corrección de spot radial propuesto	Osinergmin	Aprobación de spot radial	3 semanas	-
	B	Adquisición de permisos APDAYC	Osinergmin	-	3 semanas	A
	C	Grabación de spot radial	Auxiliar y Asistente FISE	Audio de Spot radial / factura de estudio	1 semana	B
	D	Coordinación con emisoras radiales en Arequipa	Asistente de sistemas / Supervisor de Campo	-	3 semanas	C
	E	Emisión de spot radial	Emisoras contratadas	-	EVENTUAL (*)	D
	F	Recepción y pago de factura	Auxiliar FISE	Facturas	EVENTUAL (*)	E

Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

6.2.3. Propuesta C (Punto 5.4):

Propuestas de gestión de agentes Autorizados

6.2.3.1 Propuesta C.1:

Nombre : FORMALIZACION DE VENDEDORES GLP INFORMALES

Meta : Maximizar la cantidad de Agentes FISE (30%)

Indicador : % aumento de agentes autorizados

Implementación: 2 meses y 9 días (por provincia)

Durabilidad: INDEFINIDO

Tabla 49

Cuadro de las actividades de la propuesta C.1

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
C.1	A	Identificación de Agentes informales	Asistente de Sistemas	Listado de agentes informales	1 semana	-
	B	Elaboración de listado de agentes informales por provincia	Supervisor FISE	Listado de agentes informales por provincia y ruteo	3 semanas	A
	C	Programación de búsqueda de Agentes Informales	Auxiliar FISE	Cronograma de Viajes	4 días	B
	D	Búsqueda de Agentes Informales y recopilación de datos	Supervisor FISE / Chofer	Archivo XSL con datos recopilados	1 mes y 1 semana	C
	E	Elaborar propuesta de expansión a Agentes Autorizados	Asistente FISE	Archivo digital para Agentes Autorizados	3 días	-
	F	Formalización sencilla y asesorada	Asistente de Sistemas	Nuevos convenios de Agentes Autorizados	EVENTUAL	A, E

Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

6.2.3.2 Propuesta C.2:

Nombre : MODIFICACION EN LA CAPACITACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL AGENTE AUTORIZADO

Meta : Optimizar la gestión de Agentes Autorizados (-40% de alertas y canjes atípicos)

Indicador : % disminución de alertas y canjes atípicos

Implementación: 10 días

Durabilidad: INDEFINIDO

Tabla 50

Cuadro de actividades de la propuesta C.2

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
C.2	A	Programación de capacitaciones	Asistente de Sistemas	Cronograma de capacitaciones	3 días	-
	B	Elaboración de plan de acción en caso de reuniones extraordinarios y/o urgentes	Asistente de Sistemas / Supervisor FISE	Plan de acción	2 días	A
	C	Convocatoria a capacitación	Auxiliar FISE	-	3 días	A
	D	Capacitación	Asistente de sistemas / Asistente	Acta de asistencia a capacitación	1 día	C
	E	Programación de supervisión por sectores (*)	Supervisor FISE	Cronograma de supervisión	3 días	B
	F	Elaboración de plan de acción para supervisión por reclamo	Supervisor FISE	Plan de acción	2 días	E
	G	Supervisión de Campo (*)	Supervisor FISE / Chofer	Acta de supervisión	3 días	E
	H	Evaluación y seguimiento continuo	Asistente de sistemas	-	DIARIO	C,E

Nota.. (*) Por provincia. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6.2.4. Propuesta D (PUNTO 5.5):

Nombre: USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (GOOGLE STREET VIEW - KMZ)

Meta: Repotenciar la manera de la supervisión de Campo (400%)

Indicador: % aumento en las Supervisiones

Implementación: 14 días

Durabilidad: INDEFINIDO

Tabla 51

Cuadro de actividades de la propuesta D

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
D	A	Capacitación general al equipo FISE de los Software a utilizar	Equipo de informática	-	2 semanas	
	B	Ubicar y exportar coordenadas GPS	Supervisor FISE	Archivo XSL	2 días	A
	C	Convertir coordenadas a KMZ	Asistente de Sistemas	Archivo KMZ	1 día	B
	D	Ubicación en el mapa Google Earth	Asistente de Sistemas	-	1 día	C
	E	Supervisión en campo y por el computador	Supervisor FISE / Auxiliar FISE	Reporte de supervisión	DIARIO	D

Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6.2.5. Propuesta E (PUNTO 5.6)

Nombre : ESCANEO DE EXPEDIENTES COMO MEDIDA DE DIGITALIZACION DE LA INFORMACION

Meta : Optimizar la gestión de documentación y de atención al cliente (35% de disminución de reclamos)

Indicador : % disminución de reclamos y aumento en la rapidez de atención de reclamos

Implementación : Nuevos 2 días, ya ingresados 1 mes y 4 días

Durabilidad : Nuevos - INDEFINIDO; Ya ingresados 7 meses y 4 días

Tabla 52

Cuadro de actividades de la propuesta E

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
E	A	Estructuración de la codificación	Asistente de sistemas / Auxiliar FISE	Modelo de codificación	2 días	-
	B	Crear Orden de Servicio	Auxiliar Fise	Orden de Servicio	4 días	-
	C	Convocatoria a concurso en OSCE	Área logística de SEAL	Otorgamiento de buena pro	1 mes	A,B
	D	Digitalización de expedientes ya ingresados	Contratista	Reportes de escaneo	1 día (mensual)	C
	E	Evaluación y elaboración de acta de conformidad	Auxiliar Fise	Acta de conformidad	2 días	D
	F	Escaneo de expedientes nuevos	Asistente	-	SEMANAL	A

Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

6.2.6. Propuesta F (PUNTO 5.7):

Propuestas de sistematización estandarizado y ruteo de supervisión de campo

6.2.6.1 Propuesta F.1:

Nombre **:** SUPERVISION SEGÚN SECTORES URBANO Y RURAL

Meta **:** Maximizar la cantidad de supervisiones en toda la concesión (30%)

Indicador : % de aumento de supervisiones de campo

Implementación : 8 días

Durabilidad **:** INDEFINIDO

Tabla 53

Cuadro de actividades de la propuesta F.1

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
F.1	A	Análisis de reclamos y distritos por supervisar (urbano)	Supervisor FISE	-	1 día (quincenal)	
	B	Establecer distrito a supervisar (urbano)	Supervisor FISE	-	1 día (quincenal)	A
	C	Análisis de reclamos y localidades por supervisar (rural)	Auxiliar FISE	-	2 días	-
	D	Establecer localidad a supervisar (rural)	Supervisor FISE		5 días	C
	E	Realizar cronograma de supervisión	Supervisor FISE / Auxiliar FISE	Cronograma de supervisión	1 día (quincenal)	B,D
	F	Realizar supervisión	Supervisor FISE / Chofer	Formatos de supervisión	1 semana (eventual)	E

Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

6.2.6.2 Propuesta F.2:

Nombre : ESTANDARIZACIÓN DE LA SUPERVISION DE CAMPO

Meta : Estandarizar los procesos de supervisión en un 100%

Indicador : % de aumento de supervisiones de campo

Implementación: 10 días

Durabilidad : INDEFINIDO

Tabla 54

Cuadro de actividades de la propuesta F.2

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
F.2	A	Elaboración de formatos de supervisión (*)	Auxiliar FISE / Asistente	Borradores de Formato	5 días	-
	B	Observaciones de borradores de formatos	Coordinador FISE	-	2 días	A
	C	Corrección de borradores	Auxiliar FISE / Asistente	Borradores de Formato corregidos	1 día	B
	D	Aprobación de borradores de formatos	Coordinador FISE	Formatos aprobados	1 día	C
	E	Archivo digital e impresión de formatos	Asistente	-	1 día	D
	F	Llenado de los formatos	Equipo FISE	Formatos llenos	Eventual	E
	G	Descargo en base de datos tomados	Auxiliar FISE	Base de datos estandarizado de supervisión	Eventual	F

Nota: (*) Cinco formatos por elaborar. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6.2.7. Propuesta G (PUNTO 5.8):

Nombre: MEJORA DE GESTIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

Meta: Estandarizar los procesos de gestión al 100%

Indicador: % de homogeneidad en toma de datos en procesos internos del programa (100%)

Implementación: 10 días

Durabilidad: INDEFINIDO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 55

Cuadro de actividades de la propuesta G

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
G	A	Identificación de procesos a estandarizar	Auxiliar FISE	-	2 días	
	B	Identificación de actividades a realizar en cada procedimiento	Auxiliar FISE / Asistente	-	1 día	A
	C	Elaboración de borrador de diagramas de flujo	Auxiliar FISE	Borradores diagramas de flujo	2 días (*)	B
	D	Análisis de borradores	Equipo FISE	Correcciones de diagramas de flujo	2 días	C
	E	Corrección de Diagramas de flujo	Auxiliar FISE	Borradores diagramas de flujo - corregidos	1 día	D
	F	Aprobación de diagramas de flujo	Coordinador FISE	Diagramas de flujo aprobados	1 día	E
	G	Aplicación de diagramas de flujo	Equipo FISE	-	Diario	F
	H	Propuesta de estandarización en gestión de reclamos	Auxiliar FISE	Propuesta de estandarización	5 días	-
	I	Aprobación y corrección de propuesta	Coordinador FISE	-	2 días	H
	J	Capacitación para codificación	Auxiliar FISE / Asistente	-	3 días	I
	K	Codificación y digitalización de reclamos	Asistente FISE	Archivo digital de reclamos	Diario	J

Nota:(*) Por diagrama. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6.2.8. Propuesta H (PUNTO 5.9):

Nombre **:** ENVIO DE VALES FISE POR MEDIO DE MENSAJES DE TEXTO

Meta **:** Aumentar la canjeabilidad del vale (95%)

Indicador **:** % de Canjeabilidad / Satisfacción del beneficiarios

Implementación **:** Prueba piloto: 3 meses 4 días

Puesta en marcha o desaprobación: 5 meses 6 días

Durabilidad **:** INDEFINIDO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 56

Cuadro de actividades de la propuesta H

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
H	A	Elaborar borrador de propuesta	Auxiliar FISE	Borrador de propuesta	1 semana	
	B	Aprobación de propuesta	Coordinador FISE	-	2 días	A
	C	Envío de propuesta a OSINERGMIN	Coordinador FISE	Propuesta de implementación	2 días	B
	D	Solicitud de aprobación de prueba piloto en las localidades elegidas	Coordinador FISE	Solicitud de aprobación	2 días	C
	E	Aprobación de prueba piloto	OSINERGMIN	Aprobación de prueba piloto	1 semana	D
	F	Gestionar con el equipo de sistemas la prueba piloto	Auxiliar FISE / Supervisor FISE / Asistente de sistemas / Equipo de sistemas	-	1 semana	E
	G	Adquisición de números telefónicos actualizada de beneficiarios de las localidades elegidas	Asistente	Listado de números telefónicos	1 mes	F
	H	Informar a agentes y beneficiarios del cambio que se piensa realizar	Auxiliar FISE	-	1 mes	F

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

I	Envío de vales FISE por mensaje de Texto	Equipo de sistemas / Asistente de sistemas	Reporte de envío de mensajes de texto	3 días (mensual)(*)	G,H
J	Evaluación de respuesta de las partes interesadas	Equipo FISE	Informe de respuesta a prueba piloto	2 meses	I
K	Aprobación o desaprobación final de OSINERGMIN	OSINERGMIN	Respuesta aprobatoria y desaprobatoria	2 semanas	J
L	Puesta en marcha o rechazo de propuesta	Equipo FISE / Equipo de sistemas	-	Diario (1)	L

Nota: (*) Según cronograma de facturación. Elaboración propia.

6.2.9. Propuesta I (PUNTO 5.10):

Nombre **:** PLAN ESTRATÉGICO PROPUESTO

Meta : Implementar el plan estratégico para el año 2018-2019

Indicador **:** Grado de efectividad / Nro. De cambios en Gestión FISE

Implementación **:** 8 meses

Durabilidad **:** 2 años (desde la puesta en marcha

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Tabla 57

Cuadro de actividades de la propuesta I

PROP.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	ENTREGABLES	DURACION	PREDECESORA
I	A	Recopilación de datos	Auxiliar FISE	Base de datos	2 meses	-
	B	Elaboración de plan estratégico	Auxiliar FISE	Plan estratégico	4 meses	A
	C	Presentación y aprobación de plan estratégico	Auxiliar FISE / Equipo FISE / OSINERGMIN	Plan estratégico aprobado	2 meses	B
	D	Puesta en marcha de plan estratégico (*)	Equipo FISE	-	DIARIO	C
	E	Evaluación y seguimiento de indicadores de mejora	Auxiliar FISE	Reportes de mejora (trimestral)	5 días	D

Nota. (*)Por 2 años. Elaboración propia.

6.3. Cronograma de Actividades de Implementación

A continuación realizaremos el cronograma de actividades para la implementación de las propuestas estratégicas, cabe resaltar que no hay un orden predecesor entre cada propuesta salvo el desarrollo del plan estratégico (propuesta H), ósea que puede realizarse una independiente de la otra, entonces para elaborar nuestro cronograma desarrollaremos primero un cuadro donde averiguaremos que propuesta es más importante implementar primero para así establecer el orden en el que se realizará; otro dato importante es que no necesariamente tiene que acabar una tarea para empezar

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

con la otra ya que en algunas propuestas el personal a cargo es diferente que en las propuestas siguientes.

6.3.1. Orden de implementación

Para estructurar un orden de implementación o prioridad vamos a realizar un análisis, donde se consultará con el equipo FISE la prioridad o importancia de cada propuesta y la probabilidad de que dicha propuesta se realizarse con éxito; se hará un ponderado total dándole un valor de 0.7 a la importancia y de 0.3 a la probabilidad de éxito, estos valores fueron decididos por juicio de expertos (equipo FISE). Para el presente cuadro seguiremos con la misma codificación del punto anterior.

Tabla 58

Orden de desarrollo de la implementación de las propuestas

	0.7	0.3		
PROPUESTA	RELEVANCIA	PROB. ÉXITO	PONDERADO	ORDEN DE IMPLEMENTACIÓN
A.1	8	6	7.4	7
A.1	8	7	7.7	5
B.2	5	7	5.6	12
B.1	5	6	5.3	13
C.1	8	5	7.1	9
C.2	8	8	8	4
A D	8	9	8.3	3
A E	7	9	7.6	6
F.1	7	8	7.3	8
F.2	5	8	5.9	11
A G	6	9	6.9	10
A H (*)	OK	OK	OK	2
A I (*)	OK	OK	OK	1

Nota (*) Están previamente desarrolladas. Equipo FISE.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Obtenido ya el orden en el cual se irán implementando las propuestas y también el tiempo que cada personal utilizara para en cada sub actividad, podemos establecer un cronograma de implementación.

Es importante mencionar que, la propuesta I (desde el 15 de Julio) que es la base de todo el trabajo y la propuesta H ya han sido previamente trabajadas de la siguiente manera.

Tabla 59

Cuadro de propuestas implementadas

		PERIODO	
	PROPUESTA	INICIO	FINAL
PRO I.	PLAN ESTRATEGICO PROPUESTO	15/07/2018	15/03/2018
PROP. H	ENVIO DE VALES FISE POR MEDIO DE MENSAJES DE TEXTO	1/01/2018	ACTUALIDAD

Nota. **Elaboración: Propia**

6.3.2. Cronograma de implementación.

Teniendo en cuenta los anteriores puntos, realizaremos el cronograma final de implementación, este cronograma debe ser flexible y seguramente estará sujeto a cambios dependiendo de las actividades rutinarias y extraordinarias que constantemente aparecen en el programa FISE.

La metodología que utilizamos para realizar el cronograma es la de un Diagrama de Gantt, que se detalla en el *Anexo 27*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Vemos en el cronograma que se programa un inicio de implementación el 15 de Marzo del 2018, ya que el plan estratégico se empezó a realizar el 15 de julio según lo mencionamos en los puntos anteriores.

En base al diagrama de Gantt, vemos que todas las 11 propuestas podrán estar implementadas en su totalidad aproximadamente el 25 de octubre del 2018, este diagrama será de gran ayuda para avanzar paso a paso y conforme a programaciones; sobre la propuesta de envío de vales por medio de mensajes de texto ya se puso en marcha la prueba piloto, quedará esperar los resultados y la aprobación de OSINERGMIN para poder ponerlo en marcha.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

Primero: Se realizó la planeación estratégica para el programa FISE y como resultado se obtuvo propuestas significativas para el programa que incrementarían todos los indicadores y niveles de gestión involucrados en el programa, uno de ellos ya se puso en marcha obteniendo el 90% de canjeabilidad en el distrito de Ocoña.

Segundo: Al realizarse los diagnósticos interno y externo se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, obteniendo así una base situacional actual del programa.

Tercero: Se propusieron herramientas de control como formatos, diagramas entre otros, y también metodologías como procedimientos mejorados que servirán para optimizar los niveles de gestión cualitativos del programa.

Cuarto: En lo que respecta a la utilización vemos que si bien la cifra ha estado aumentando, existen caídas en estas cifras, las cuales hay que evitar en medida de lo posible por otro lado es importantísimo dar a conocer el beneficio y también que haya la mayor cantidad de oferta del balón de gas en toda la concesión, mediante la implementación de las propuestas de espera cumplir con al menos un 95% de canjeabilidad optimizando de esa manera este punto tan importante.

Quinto: En nuestro país ya no podemos decir que no podemos hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación, con la globalización tenemos acceso a herramientas que ayudan de diferentes formas la gestión de proyectos y pueden ser aplicadas a este proyecto social, ahorrando tiempos, maximizando difusión, resolviendo problemáticas desde la oficina cuando antes solo eran posibles resolver en campo, y optimizando procesos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Quinto: Se realizó un plan de acción lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios que puedan realizarse con el pasar del tiempo, y se asignó al 100% de las propuestas un responsable del seguimiento para la supervisión de las mismas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

1. Es de vital importancia trabajar con ÉTICA ya que en el programa no podemos vernos tentados a subir nuestras cifras, trabajando solo en la provincia Arequipa y abandonando a las personas donde un viaje sería muy costoso, incomodo, y trabajoso; no hay que olvidar para quien y para que fue creado este programa de INCLUSION SOCIAL

2. Está claro que no hay un tope de utilización de recursos sino un sustento lógico para realizar cada gasto, por ello hay un reporte mensual de los gastos realizados por el área que se reporta a OSINERGMIN, en este plan estratégico todas las propuestas de mejora e implementación expuestas están sujetas a un costo es por ello que es necesario una vez realizadas sujetarlas a un constante SEGUIMIENTO y CONTROL para justificar el gasto incurrido en cada una de las propuestas.

3. Este programa social no tiene un horizonte de vida definido, se menciona mucho que por el cambio de gobierno pueden darse por concluidos algunos o todos los programas sociales, si bien esto puede como no puede ser cierto, el Área FISE como todos los programas sociales deben seguir trabajando bajo la filosofía de MEJORA CONTINUA para cumplir con sus objetivos, que en base a sus impactos sociales han sido acreedores como una de las mejores gestiones de inclusión social en Latinoamérica, y por esto es vital la TRANSPARENCIA del programa para que no se encuentre ningún mal funcionamiento o irregularidad en el programa FISE y la población más vulnerable pueda seguir teniendo un acceso más económico al GLP el mayor tiempo posible.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Anatoli Kárpov y Anatoli Matsukévich (2010). *La estrategia en el ajedrez*, Barcelona, España (p.207)

Antonio Borello (1994*). El plan de negocios*, Madrid, España (p.158)

Convenio OSINERGMIN y ONAGI (2015) *"Convenio de colaboración interinstitucional entre el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas (OSINERGMIN) y la Oficina Nacional del Gobierno del Interior (ONAGI)"* (Clausula Tercera)

Daniel Martínez Pedrós y Artemio Milla Gutiérrez (2012*). Análisis del Entorno*, Madrid, España (p.40)

Jacqueline Kam, Jefe proyecto FISE (2016). *Memoria Anual de gestión FISE 2015*, Lima, Perú. (p.8)

Jorge Hanel del Valle y Martha Hanel Gonzales (2004). *Análisis situacional, Modulo III*; México D.F, México (p.16)

José María Carrillo de Albornoz y Serra (2005*). Manual de autodiagnóstico estratégico*, Madrid, España (p. 117)

Jose María Sainz de Vicuña Ancín (2009). *El Plan Estratégico en la práctica*, Madrid. (p.29)

Juan Carrión Maroto (2007). *Estrategia, de la visión a la acción*, 2da Edición, Madrid, España (p.62)

Juan Carrión Maroto (2007). *Estrategia de la visión a la acción*, 2da Edición, Madrid, España. (p.119)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon (2008). *Sistema de Informacion Gerencial*, 10ma Edición, Naucalpan de Juárez, México (p.171)

Resolución Nº 249-2013-OS/CD (2013). *"Criterios adicionales para optimizar la identificación y elaboración del padrón de beneficiarios FISE"*, Lima, Perú. (art.10)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Anexo 1 Vale de descuento FISE físico

SEAL

PERÚ Ministerio de Energía y Minas

FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO - FISE

VALE DE DESCUENTO PARA LA COMPRA DE UN BALÓN DE GAS

Código Cupon : 11-10-13-021955-9
Nombre : QUISPE DE FLORES, SOFIA ADRIANA
Dirección : HUAMBO MZ.O1 LT.24 CAYLLOMA

DNI : 30652006
Suministro : 284162 Ruta : 1-90-93-70-109000 SED : 7572
Descuento FISE S/. 16.00Nuevos Soles
Vigencia desde: 01 Nov 2013 hasta 31 Dic 2013

El documento es válido durante el periodo de vigencia para la compra de un balón de gas (GLP) de 10 Kg.

CUPON NO NEGOCIABLE E INTRANSFERIBLE
PORTAR SU RECIBO DE LUZ Y SU DNI
AL MOMENTO DE REALIZAR LA COMPRA

RELACION DE AGENTES AUTORIZADOS

MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	MACA FONO 957638388
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	ICHUPAMPA
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	YANQUE FONO 949044320
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	CABANACONDE
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	CABANACONDE
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	SIBAYO FONO 958893204
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	COPORAQUE FONO 954972858
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	LARI FONO 983305461
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	CALLALLI FONO 992574903
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	CHIVAY AV. SALAVERRY Nº 215 FONO 480019
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	YANQUE
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	TUTI FONO 973525837
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	ACHOMA FONO 958586394
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	MADRIGAL FONO 958043991
MARY CELESTINA ALLASI DE CABANA	CABANACONDE PLAZA DE ARMAS FONO 958294677
MULTISERVICIOS YUMARA E.I.R.L. (PECS	MAJES C. CARAVELI S/N EL PEDREGAL X-10B FONO 586263 945057791
MATIAS SESARIO COTIPA CAPIRA	CHIVAY CALLE ELIAS LOZADA Nº 204 FONO 692205 995328676
MATIAS SESARIO COTIPA CAPIRA	CHIVAY CALLE SIGLO XX MZ LL LT 11 FONO 692205 995328676
NATALIA AURELIA HUACALLO FERIA	ORCOMPAMPA AV. CASTILLA S/N URB. LA ESPERANZA FONO *417968
DISTRIBUIDOR LEONEL	AV. BOLOGNESI S/N FONO 965702366 958118229

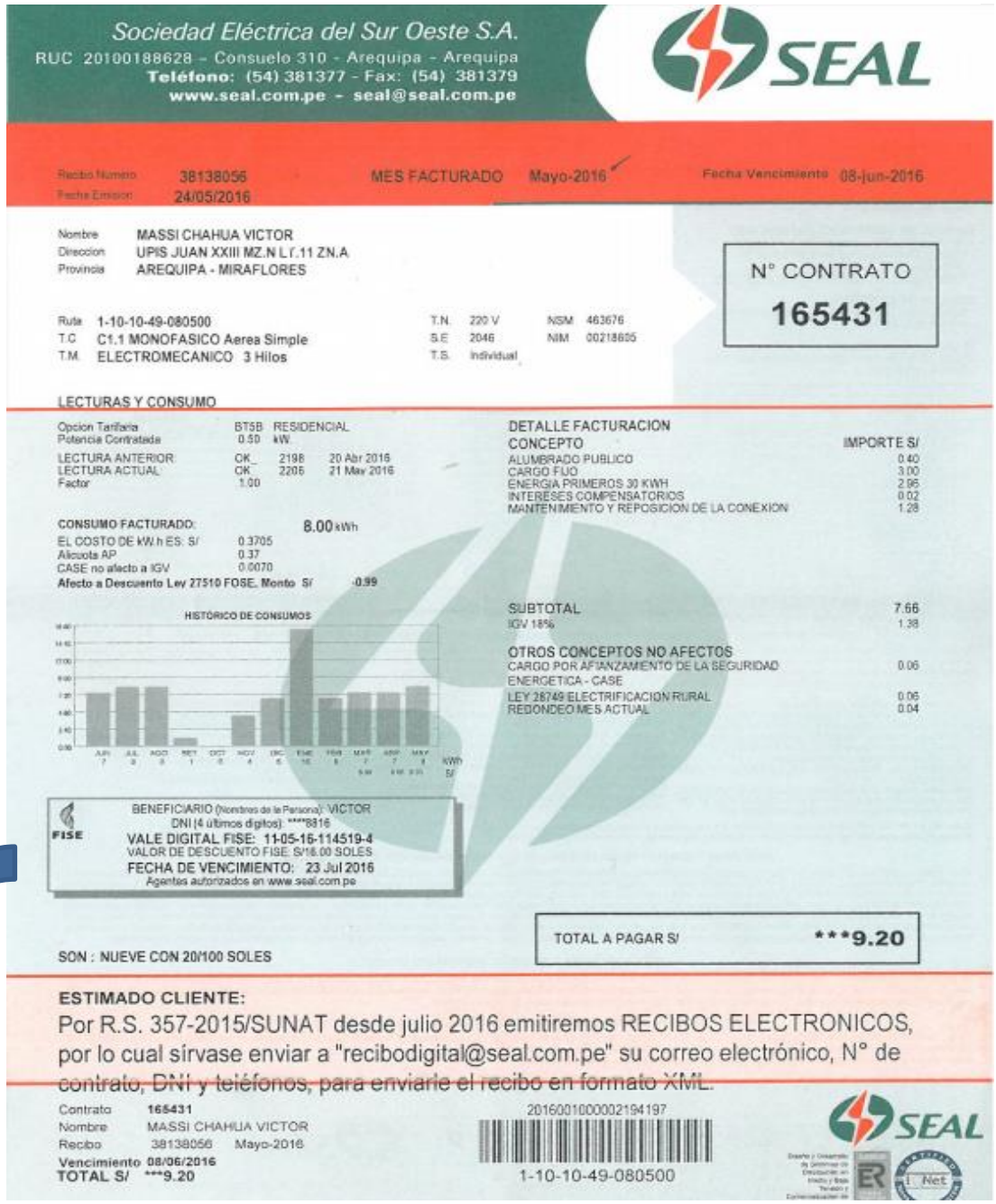
IMPORTANTE:
Sr. beneficiario del FISE para utilizar el presente VALE DE DESCUENTO apersónese a los agentes autorizados y adquiera su balón de gas completando en efectivo el valor faltante, para este propósito deberá portar su DNI y adicionalmente firmar el reverso del VALE considerando su nombre completo y su Nº DNI, el que deberá coincidir con el titular del VALE.
INFORMES Y CONSULTAS:
Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. Calle Consuelo Nº 310 Telef.:(054) 381200 Anexo:7025

Fuente: Proyecto FISE

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Anexo 2 Vale de descuento FISE digital



Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
RUC 20100188628 – Consuelo 310 - Arequipa - Arequipa
Teléfono: (54) 381377 – Fax: (54) 381379
www.seal.com.pe - seal@seal.com.pe

SEAL

Recibo Número 38138056
Fecha Emisión 24/05/2016
MES FACTURADO Mayo-2016
Fecha Vencimiento 08-jun-2016

Nombre MASSI CHAHUA VICTOR
Direccion UPIS JUAN XXIII MZ.N L.Ґ.11 ZN.A
Provincia AREQUIPA - MIRAFLORES

N° CONTRATO
165431

Ruta 1-10-10-49-080500
T.C C1.1 MONOFASICO Aerea Simple
T.M. ELECTROMECANICO 3 Hilos
T.N. 220 V
S.E 2046
T.S. Individual
NSM 463676
NIM 00218605

LECTURAS Y CONSUMO

Opcion Tarifaria BT5B RESIDENCIAL
Potencia Contratada 0.50 kW.
LECTURA ANTERIOR OK 2198 20 Abr 2016
LECTURA ACTUAL OK 2206 21 May 2016
Factor 1.00

CONSUMO FACTURADO: 8.00 kWh
EL COSTO DE kW.h ES: S/ 0.3705
Alicuota AP 0.37
CASE no afecto a IGV 0.0070
Afecto a Descuento Ley 27510 FOSE, Monto S/ -0.99

HISTÓRICO DE CONSUMOS

DETALLE FACTURACION

CONCEPTO	IMPORTE S/
ALUMBRADO PUBLICO	0.40
CARGO FIJO	3.00
ENERGIA PRIMEROS 30 KWH	2.96
INTERESES COMPENSATORIOS	0.02
MANTENIMIENTO Y REPOSICION DE LA CONEXION	1.28
SUBTOTAL	7.66
IGV 18%	1.38
OTROS CONCEPTOS NO AFECTOS	
CARGO POR AFIANZAMIENTO DE LA SEGURIDAD ENERGETICA - CASE	0.06
LEY 28749 ELECTRIFICACION RURAL	0.06
REDONDEO MES ACTUAL	0.04

FISE
BENEFICIARIO (Nombres de la Persona): VICTOR
DNI (4 últimos dígitos): ****8816
VALE DIGITAL FISE: 11-05-16-114519-4
VALOR DE DESCUENTO FISE S/16.00 SOLES
FECHA DE VENCIMIENTO: 23 Jul 2016
Agentes autorizados en www.seal.com.pe

TOTAL A PAGAR S/ ***9.20

SON : NUEVE CON 20/100 SOLES

ESTIMADO CLIENTE:
Por R.S. 357-2015/SUNAT desde julio 2016 emitiremos RECIBOS ELECTRONICOS, por lo cual sírvase enviar a "recibodigital@seal.com.pe" su correo electrónico, N° de contrato, DNI y teléfonos, para enviarle el recibo en formato XML.

Contrato 165431
Nombre MASSI CHAHUA VICTOR
Recibo 38138056 Mayo-2016
Vencimiento 08/06/2016
TOTAL S/ ***9.20

2016001000002194197
1-10-10-49-080500

SEAL

FISE
BENEFICIARIO (Nombres de la Persona): VICTOR
DNI (4 últimos dígitos): ****8816
VALE DIGITAL FISE: 11-05-16-114519-4
VALOR DE DESCUENTO FISE S/16.00 SOLES
FECHA DE VENCIMIENTO: 23 Jul 2016
Agentes autorizados en www.seal.com.pe

VALE DE DESCUENTO FISE

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 3 Formato de condición de vivienda

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

Consuelo 310 - Arequipa - Tel.: (54)381377 - Fax: (54) 381379
seal@seal.com.pe

SEAL

FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO (FISE)			
VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN - SOLICITUD DE INCLUSIÓN DE PADRÓN DE BENEFICIARIOS FISE			
1. Datos del Potencial Beneficiario FISE		**Fecha:**	
Código de Suministro Eléctrico	**Documento Nacional de Identidad**	**Apellidos y Nombres**	
Correo electrónico	**Número de celular**		
El potencial Beneficiario FISE es propietario del inmueble visitado:		SI ( )	NO ( )
2. Características del Inmueble			
2.1 Material predominante en las paredes (marque solo una)			
Ladrillo o bloque de cemento (más de un piso)		( )	
Ladrillo o bloque de cemento (solo un piso)		( )	
Piedra o sillar con cal o cemento		( )	
Adobe o Tapia		( )	
Quincha (caña con barro)		( )	
Piedra con barro		( )	
Madera		( )	
Estera		( )	
Otro material (*)		( )	
2.2 Material predominante en los pisos (marque solo una)			
Parquet o Madera pulida		( )	
Láminas asfálticas, vinílicos o similares		( )	
Losetas terrazos o similares		( )	
madera (entablados)		( )	
Cemento		( )	
Tierra		( )	
Otro material (*)		( )	
2.3 Tenencia de cocina a GLP			
Tiene cocina a GLP		( )	
No tiene cocina a GLP		( )	

(*) Está referido a un material que sea considerado de menor resistencia constructiva que los materiales detallados en la Matriz de Identificación de Condiciones de Vivienda.

Datos de la persona que realizó la verificación:

Apellidos y nombres:

Documento nacional de Identidad:

Firma

Fuente: Proyecto FISE

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 4 Expediente de empadronamiento FISE

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
Consuelo 310 - Arequipa - Tel.: (54) 381200 - Fax: (54) 381199
seal@seal.com.pe

SEAL

FICHA DE EMPADRONAMIENTO - FISE

CONTRATO N° 367418

1. Datos del Beneficiario (Escriba los datos tal y como figura en el DNI)				
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres		DNI
CESPEDES	SEGURA	JORGE ALBERTO		42736327
Fecha de Nacimiento	Lugar de Nacimiento	Estado Civil	Sexo	Edad
17/02/64	LIMA	Soltero	M	52

2. Domicilio del Beneficiario : AV. NAVARRETE 905 MZ D LT -16		
Localidad	Distrito	Provincia
	MOLLENDO	ISLAY

3. Perfil de Beneficiario						
Nivel de Instrucción	Es Titular del Predio (S/N)	Condición de Dominio del predio		Característica del Predio		
Primaria ( ) Secundaria (X) Superior ( ) No posee. ( )	N	Propio. ( ) Alquilado (X) Heredado ( ) Otro. ( )		MATERIAL NOBLE TECHO DE CALAMINA PISO DE TIERRA		
Cuantas personas viven en su domicilio?	Nº de Personas que dependen de usted	¿Posee Cocina a GLP?		Nº de veces que compra balón de gas (Por mes / Por año - Otros especificar.	Ingreso Mensual * (F) (I)	Fecha de Empadronamiento
3	3	~~SI~~	NO	1 VEZ	S/. 600	22/06/2016

*(F) Familiar - (I) Individual

Nombre y firma del empadronado

Nombre y firma del empadronador

Programa de Inclusión Social Energético - FISE

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
Consuelo 310 - Arequipa - Tel.: (54)381377 - Fax: (54) 381379
seal@seal.com.pe

SEAL

MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS
FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO – FISE
DECLARACION JURADA DE TENENCIA Y USO DE COCINA Y BALON DE GLP
(PARA BENEFICIARIOS CON SUMINISTRO ELECTRICO)

Por el presente el que suscribe, domiciliado en ....., usuario residencial del servicio eléctrico con el suministro N° ....., comunico a usted mi derecho a hacer uso del beneficio del Descuento FISE, por cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en la Ley N° 29852 por la que se creó el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético – FISE y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 021-2012-EM y Decreto Supremo N° 035-2014-EM. Para tal efecto declaro:

- Pertenecer a la población vulnerable, dada mis condiciones económicas precarias.
- Poseer una cocina de gas (GLP) con su correspondiente balón.

Asimismo, autorizo a los representantes de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. – **SEAL** a:

- Verificar lo declarado de acuerdo a lo previsto por las normas y de acuerdo con el procedimiento que para tal efecto se establezca.
- Publicar mi nombre como beneficiario de los Vales de Descuento FISE.

Conforme a ello, en caso de resultar beneficiario del Vale de Descuento FISE, **ME COMPROMETO** a utilizarlo directamente para mis necesidades, para lo cual me someto expresa e incondicionalmente a:

- No vender, comercializar o transferir el Vale de Descuento FISE .
- Utilizar el balón de GLP canjeado con el Vale de Descuento FISE para mi propio consumo.
- Presentar el comprobante de pago del balón de GLP reciente, cuando así me lo solicite SEAL.

Se deja expresa constancia que en el caso que haya faltado a la verdad en cada una de las declaraciones descritas en el presente documento, la autoridad interpondrá la denuncia penal por el delito de falsedad genérica tipificado en el artículo 438° del Código Penal.

Sin perjuicio de lo descrito en el párrafo anterior, autorizo a las autoridades a demandar la devolución del beneficio FISE en caso lo haya solicitado indebidamente.

Fecha: 22/06/2016
Apellidos y Nombres: CESPEDES SEGURA JORGE ALBERTO
DNI N°: 42736327

FIRMA

HUELLA DIGITAL

La incorporación al Padrón de Beneficiarios FISE, estará sujeta a que mi DNI pertenezca a los estratos del 1 a 5 del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) o a lo establecido por la norma que lo reemplace.

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
Consuelo 310 - Arequipa - Tel.: (54)381377 - Fax: (54) 381379
seal@seal.com.pe

SEAL

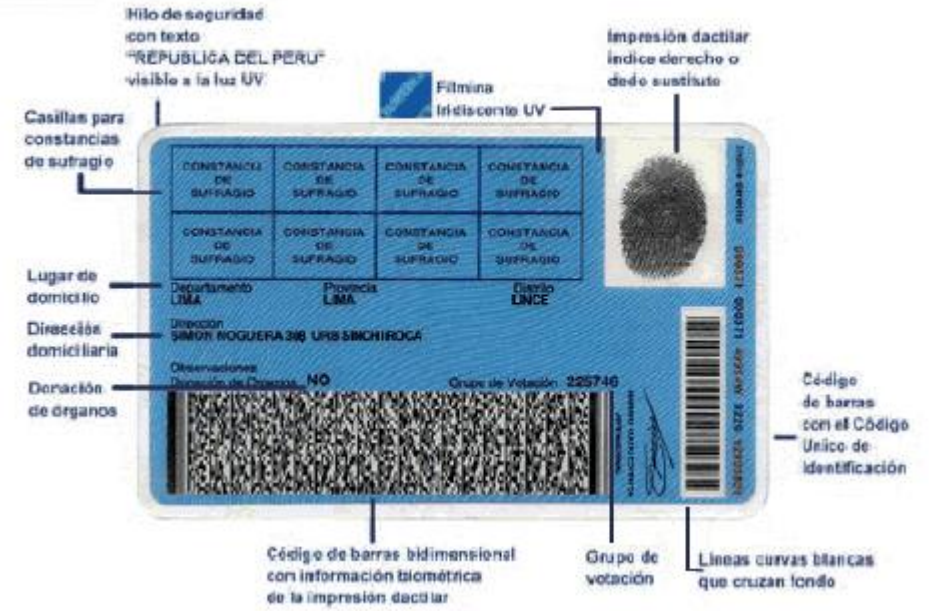
FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO (FISE)			
VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN - SOLICITUD DE INCLUSIÓN DE PADRÓN DE BENEFICIARIOS FISE			
1. Datos del Potencial Beneficiario FISE		**Fecha:**	
Código de Suministro Eléctrico	**Documento Nacional de Identidad**	**Apellidos y Nombres**	
	42736327	CESPEDES	
Correo electrónico	**Número de celular**	SEGURA	
—	940183548	JORGE ALBERTO	
El potencial Beneficiario FISE es propietario del inmueble visitado:		SI ( )	NO (X)
2. Características del Inmueble			
2.1 Material predominante en las paredes (marque solo una)			
Ladrillo o bloque de cemento (más de un piso)		( )	
Ladrillo o bloque de cemento (solo un piso)		(X)	
Piedra o sillar con cal o cemento		( )	
Adobe o Tapia		( )	
Quincha (caña con barro)		( )	
Piedra con barro		( )	
Madera		( )	
Estera		( )	
Otro material (*)		( )	
2.2 Material predominante en los pisos (marque solo una)			
Parquet o Madera pulida		( )	
Láminas asfálticas, vinílicos o similares		( )	
Losetas terrazos o similares		( )	
madera (entablados)		( )	
Cemento		( )	
Tierra		(X)	
Otro material (*)		( )	
2.3 Tenencia de cocina a GLP			
Tiene cocina a GLP		(X)	
No tiene cocina a GLP		( )	

(*) Está referido a un material que sea considerado de menor resistencia constructiva que los materiales detallados en la Matriz de Identificación de Condiciones de Vivienda.

Datos de la persona que realizó la verificación:
Apellidos y nombres:
Documento nacional de identidad:
Firma

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

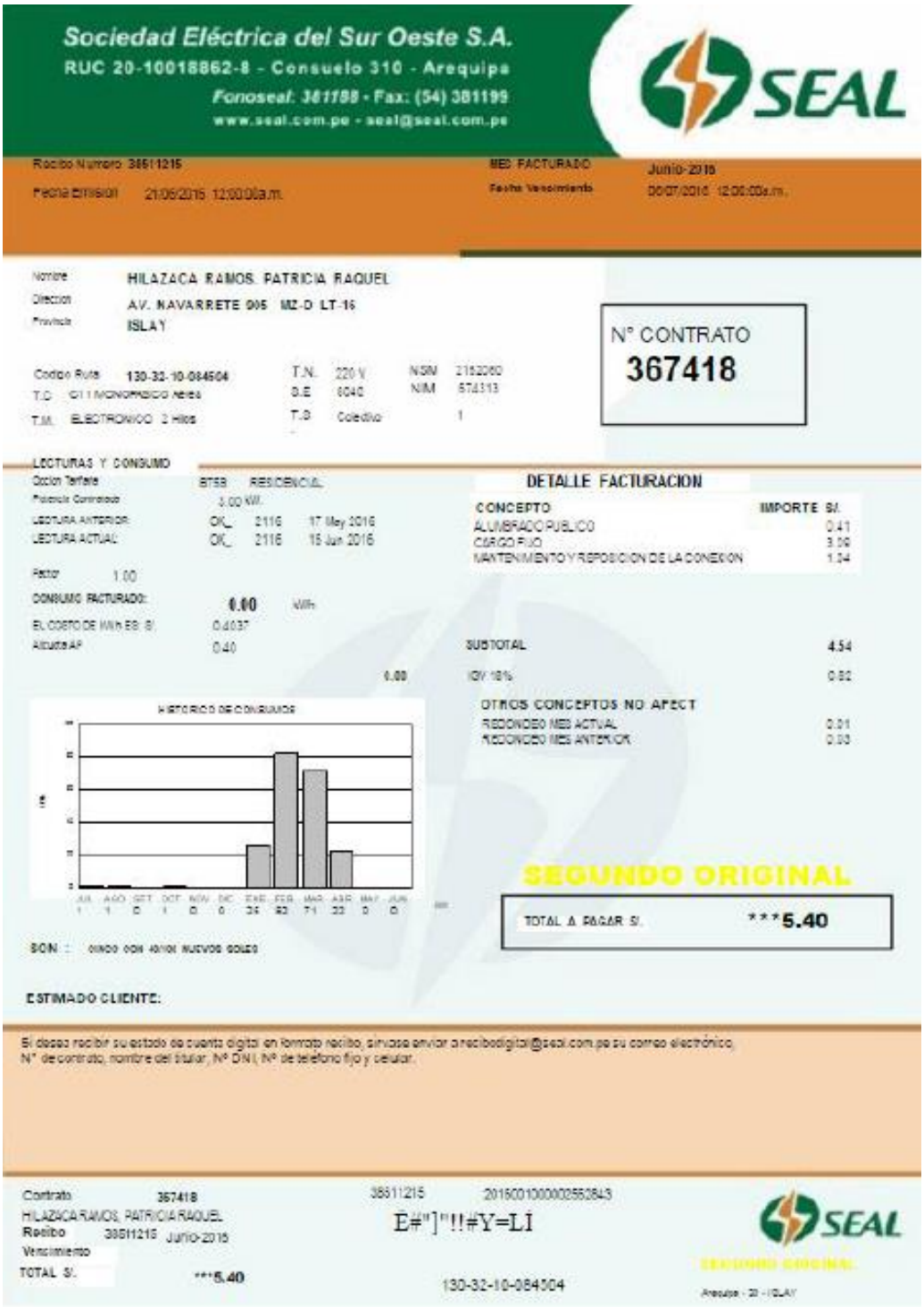
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA



Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
RUC 20-10018862-8 - Consuelo 310 - Arequipa
Fonoseal: 381188 - Fax: (54) 381199
www.seal.com.pe - seal@seal.com.pe

SEAL

Recibo Numero 38511215
Fecha Emision 21/06/2015 12:00:00a.m.
MES FACTURADO Junio-2015
Fecha Vencimiento 06/07/2015 12:00:00a.m.

Nombre HILAZACA RAMOS, PATRICIA RAQUEL
Direccion AV. NAVARRETE 005 MZ-D LT-16
Provincia ISLAY

N° CONTRATO
367418

Codigo Ruta 130-32-10-084504
T.C C11 MONOFASICO Aereo
T.M. ELECTRONICO 2 Hilos
T.N. 220 V
D.E 6040
T.D Colectivo
NSN 2152060
NIM 674313
1

LECTURAS Y CONSUMO
Opcion Tarifaria BTSB RESIDENCIAL
Potencia Contratada 3.00 KW.
LECTURA ANTERIOR: OK_ 2116 17 May 2015
LECTURA ACTUAL: OK_ 2116 15 Jun 2015
Factor 1.00
CONSUMO FACTURADO: 0.00 kWh
EL COSTO DE kWh ES: S/. 0.4037
Ajuste AF 0.40
0.00

DETALLE FACTURACION

CONCEPTO	IMPORTE S/.
ALUMBRADO PUBLICO	0.41
CARGO FIJO	3.00
MANTENIMIENTO Y REPOSICION DE LA CONEXION	1.04
SUBTOTAL	4.54
IGV 18%	0.82

OTROS CONCEPTOS NO AFECT
REDONDEO MES ACTUAL 0.01
REDONDEO MES ANTERIOR 0.03

HISTORICO DE CONSUMOS
JUL AGO SET OCT NOV DIC ENE FEB MAR ABR MAY JUN
1 1 0 1 0 0 34 82 71 22 0 0

SEGUNDO ORIGINAL

TOTAL A PAGAR S/. ***5.40

SON : CINCO CON 40/100 NUEVOS SOLES

ESTIMADO CLIENTE:

Si desea recibir su estado de cuenta digital en formato recibo, sirvase enviar a recibodigital@seal.com.pe su correo electrónico, N° de contrato, nombre del titular, N° DNI, N° de telefono fijo y celular.

Contrato 367418
HILAZACA RAMOS, PATRICIA RAQUEL
Recibo 38511215 Junio-2015
Vencimiento
TOTAL S/. ***5.40

38511215 20150010000002552843
E#"]"!!#Y=LI
130-32-10-084504

SEAL
SEGUNDO ORIGINAL
Arequipa - 20 - ISLAY

Fuente: Proyecto FISE
Elaboración: Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Anexo 5 Responsables del FISE por E.D.E.

RESPONSABLES DEL FISE POR E.D.E.

ITEM	DISTRIBUIDORA ELECTRICA	DEPARTAMENTO	CONTACTO	CARGO	E-MAIL	TELEFONO
1	ADINELSA	Amazonas	Juan José Rojas Baltazar	Supervisor Comercial	jrojas@adinelsa.com.pe	511-2172000 / Anexo 145
		Ancash				
		Apurimac				
		Arequipa				
		Ayacucho				
		Cajamarca				
		Huancavelica				
		Ica				
		Lambayeque				
		Lima				
		Pasco				
2	CHAVIMOCHIC	La Libertad Ancash	César Lozada Solis	Responsable FISE Chavimochic	clozadas@chavimochic.gob.pe	51-44702369
3	COELVISAC	Lima	Nella Degregori	Coordinador FISE	procedimientos@coelvisac.com.pe	511-4402763 / 4422150
		Ica				
4	EDECAÑETE S.A.	Lima	Homar Curay Bravo	Apoyo a Coordinador FISE	hcuray@edecanete.com	51-5812028 /

						Anexo 5014
5	EDELNOR S.A.A.	Lima	Danny Burga Rabanal	Gerencia Comercial - Coordinador del FISE	dburga@edelnor.com.pe	511-5612001 / Anexo 3201
6	ELECTRO DUNAS S.A.A	Ayacucho Huancavelica Ica	Ing. Henry Suazo	Encargado de labores administrativas del FISE	hzuazo@electrodunas.com	51-56-256161 / Anexo 246
7	ELECTRO ORIENTE S.A.	Amazonas Cajamarca Loreto San Martin	Catia Cuicapusa Galarza	Jefe de Marketing	ccuicapusa@elor.com.pe	RPM: *328741, Cel. 990508364
8	ELECTRO PUNO S.A.A.	Puno	Ruth Carolina Luque	Coordinador FISE	cluque@electropuno.com.pe	51-51-351981 / 352552
9	ELECTRO SUR ESTE S.A.A.(ELSE)	Apurimac Arequipa Ayacucho Cusco Madre de Dios Puno	Alfredo Abarca Ancori	Jefe del Programa FISE	aabarca@else.com.pe	51-84-233700 / Anexo 3045
10	ELECTRO TOCACHE	Huanuco San Martin	José Luis Cordova Avila	Gerente Comercial (Encargado del FISE)	comercial@electrotocache.com.pe	51-42-551114

11	ELECTRO UCAYALI S.A.	Ucayali	Ricardo M. Montoya Paredes	Encargado FISE	rmontoya@electroucayali.com.pe	061-596454 Anexo 112
12	ELECTROCENTRO	Apurimac	Srta. Dina Munive Lagos	Coordinador del FISE	dmunivel@distriluz.com.pe	51-64-481300 / Anexo 41444
		Ayacucho				
		Cusco				
		Huancavelica				
		Huanuco				
		Junin				
		Lima				
		Pasco				
		San Martin				
13	ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA-DISTRILUZ)	Piura	Ing. Patricia De la Torre Ugarte	Coordinador FISE	pdelatorreu.ls.112@distriluz.com.pe	51-73-284030
14		Tumbes	Ing. Roberto Montejo Mujica	Coordinador FISE	rmontejom@distriluz.com.pe	51-73-284030
15	ELECTRONORTE S.A. (ENSA-DISTRILUZ)	Cajamarca	Ing. Luis Eduardo Piscoya Salazar	Gerente Comercial	lpiscoyas@distriluz.com.pe	51 74-481210 / Anexo 21400
		Lambayeque				
16	ELECTROSUR S.A.	Moquegua	Luis Quispe Cahuana	Coordinador del FISE	lquispe@electrosur.com.pe	51-52-583315 / Anexo 306
		Tacna				
17	EMSEMSA	Lima	Cesar Cruz Caldas	Coordinador FISE	ccruz@emsemsa.org	511-2360221

						(ANEXO 24)
18	EMSEUSAC	Amazonas	Pedro Aguilera Llerena	Gerente Comercial	paguilera@emseu.com	51-41-475014 / 474220
19	HIDRANDINA S.A.	Amazonas Ancash Cajamarca Huanuco La Libertad	Jorge Vargas Vignolo	Representante	jvargasv@distriluz.com.pe	511-2115555
20	LUZ DEL SUR S.A.A.	Moquegua Tacna	Victor Venturo	Dpto. Calidad de Servicio Comercial	vventuro@luzdelsur.com.pe	511-2719000 / Anexo 6062
21	**SEAL**	**Arequipa**	**Ana Victoria Sarolli Del Carpio**	**Unidad de Marketing**	**asarolli@seal.com.pe**	**51-54-381377 / Anexo 1804**
22	SERSA	San Martin	Percy Martin Idrogo Peralta		pidrogo@sersa.com.pe	

Fuente: Dirección General de Eficiencia Energética – Ministerio de energía y Minas

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 6 Dirección y horarios de Atención de Oficinas Comerciales

Dirección y Horario de Atención de Oficinas Comerciales

ITEM	OFICINA COMERCIAL	DIRECCIÓN	FONO SEAL	HORARIO DE ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES
1	Arequipa	Sucre 402, Arequipa	381188	de 07:45 a 16:45 horas
2	Mollendo	Jr. Puno cuadra 9, Mollendo	381188	de 07:45 a 15:45 horas
3	Camaná	Sebastian Barranca 144, Camaná	381188	de 07:45 a 15:45 horas
4	Corire	Progreso s/n, Corire	381188	de 07:45 a 15:45 horas
5	El Pedregal	Av. Camaná Mz. X, Lt. 1, El Pedregal	381188	de 07:45 a 15:45 horas
6	La Joya	Av. 2 de Mayo s/n, La Joya	381188	de 07:45 a 12:30 horas y de 13:30 a 16:45 horas
7	Chivay	Av. 22 de Agosto 503, Chivay	381188	de 07:45 a 12:30 horas y de 13:30 a 16:45 horas
8	Chala	Calle los Sauces Mz. 19, Lt. 1A, Centro Poblado Pueblo Tradicional Chala.	381188	de 07:45 a 12:30 horas y de 13:30 a 16:45 horas
9	Chuquibamba	Calle Lima 402, Chuquibamba	381188	de 07:45 a 12:30 horas y de 13:30 a 16:45 horas
10	Cotahuasi	Prolongación Av. La Unión, Carretera Principal del Acceso del Poblado Corira, Cotahuasi	381188	de 07:45 a 12:30 horas y de 13:30 a 16:45 horas
11	Caraveli	Calle 2 de Mayo 800, Mz. Y1, Lt. 2, Caravelí	381188	de 07:45 a 12:30 horas y de 13:30 a 16:45 horas

Fuente: Sociedad Eléctrica del Sur-Oeste S.A

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 7 Cronograma de Facturación

CRONOGRAMA DE FACTURACION 2017-09 Ver 02

Zonal	Zona	Sector	Detalle de Zona	N° de Suministros	Fecha de Lectura	Fecha de Emisión	Fecha de entrega de recibos a Encargado de Reparto	Fecha de Vencimiento	Fecha de Corte en el Recibo
AREQUIPA	01	01	Cercado	8,241	vie 08/09/2017	mié 13/09/2017	jue 14/09/2017	jue 28/09/2017	vie 29/09/2017
	02	02	Cerro colorado	20,788	vie 08/09/2017	mié 13/09/2017	jue 14/09/2017	jue 28/09/2017	vie 29/09/2017
	03	03	Cono Norte C.C.	38,462	sáb 09/09/2017	jue 14/09/2017	vie 15/09/2017	vie 29/09/2017	sáb 30/09/2017
	25	25	Yura	368	sáb 09/09/2017	jue 14/09/2017	vie 15/09/2017	vie 29/09/2017	sáb 30/09/2017
	04	04	Cayma	19,602	mar 12/09/2017	lun 18/09/2017	mar 19/09/2017	mar 03/10/2017	mié 04/10/2017
	05	05	Yanahuara-C.C.	20,134	jue 14/09/2017	mar 19/09/2017	mié 20/09/2017	mié 04/10/2017	jue 05/10/2017
	06	06	Bustamante	16,932	vie 15/09/2017	mar 19/09/2017	mié 20/09/2017	mié 04/10/2017	jue 05/10/2017
	07	07	Bustamante-Soc	13,212	vie 15/09/2017	mié 20/09/2017	jue 21/09/2017	jue 05/10/2017	vie 06/10/2017
	08	08	Socabaya-Charac	19,035	dom 17/09/2017	jue 21/09/2017	vie 22/09/2017	vie 06/10/2017	sáb 07/10/2017
	09	09	Miraflores Bajo	8,292	dom 17/09/2017	jue 21/09/2017	vie 22/09/2017	vie 06/10/2017	sáb 07/10/2017
	10	10	Miraflores-M.M.	17,094	mié 20/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
	11	11	Paucarpata	13,702	jue 21/09/2017	mar 26/09/2017	mié 27/09/2017	mié 11/10/2017	jue 12/10/2017
	12	12	Paucarpata	15,673	jue 21/09/2017	mar 26/09/2017	mié 27/09/2017	mié 11/10/2017	jue 12/10/2017
	13	13	Paucarpata	10,225	vie 22/09/2017	mar 26/09/2017	mié 27/09/2017	mié 11/10/2017	jue 12/10/2017
	14	14	Cercado-Vallecito	8,677	sáb 23/09/2017	mié 27/09/2017	jue 28/09/2017	jue 12/10/2017	vie 13/10/2017
	15	15	Cercado-IV Cent.	6,462	sáb 23/09/2017	mié 27/09/2017	jue 28/09/2017	jue 12/10/2017	vie 13/10/2017
	16	16	Hunter	12,559	lun 25/09/2017	vie 29/09/2017	sáb 30/09/2017	sáb 14/10/2017	dom 15/10/2017
	17	17	Cercado-Selva Al.	10,379	lun 25/09/2017	vie 29/09/2017	sáb 30/09/2017	sáb 14/10/2017	dom 15/10/2017
	18	18	Alto S. Alegre	14,532	mar 26/09/2017	lun 02/10/2017	mar 03/10/2017	mar 17/10/2017	mié 18/10/2017
	19	19	M.Melgar	10,457	mar 26/09/2017	lun 02/10/2017	mar 03/10/2017	mar 17/10/2017	mié 18/10/2017
	20	20	Sachaca-Uchum.	17,746	jue 28/09/2017	mar 03/10/2017	mié 04/10/2017	mié 18/10/2017	jue 19/10/2017
	27	27, 30, ...	G. I. Regulados	1,602	sáb 30/09/2017	lun 09/10/2017	mar 10/10/2017	mar 24/10/2017	mié 25/10/2017
	29	29, 30	G. I. Libres	31	sáb 30/09/2017	mar 03/10/2017		vie 13/10/2017	sáb 14/10/2017
Zonal Mollendo	30	30	Mollendo I	3,204	sáb 16/09/2017	mié 20/09/2017	jue 21/09/2017	jue 05/10/2017	vie 06/10/2017
		31	Mollendo II	3,187	sáb 16/09/2017	mié 20/09/2017	jue 21/09/2017	jue 05/10/2017	vie 06/10/2017
		32	Mollendo III	3,313	sáb 16/09/2017	mié 20/09/2017	jue 21/09/2017	jue 05/10/2017	vie 06/10/2017
		35	Matarani	1,518	sáb 16/09/2017	mié 20/09/2017	jue 21/09/2017	jue 05/10/2017	vie 06/10/2017
		36	Mejia	1,127	sáb 16/09/2017	mié 20/09/2017	jue 21/09/2017	jue 05/10/2017	vie 06/10/2017
		37	La Curva	2,099	sáb 16/09/2017	mié 20/09/2017	jue 21/09/2017	jue 05/10/2017	vie 06/10/2017
		38	Cocachacra	3,087	sáb 16/09/2017	mié 20/09/2017	jue 21/09/2017	jue 05/10/2017	vie 06/10/2017
		39	La Punta	2,161	sáb 16/09/2017	mié 20/09/2017	jue 21/09/2017	jue 05/10/2017	vie 06/10/2017
Zonal Camaná	40	40	Camana I	9,022	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		41	Camana II	5,081	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		42	Camana III	3,988	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		45	Ocoña	4,235	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		50	Caraveli	1,137	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		51	Atico	1,383	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		52	Chala	2,488	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		53	Lomas	571	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		54	Acari	1,702	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		55	Yauca	759	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		56	Bella Unión	976	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		57	Atiquipa	200	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
		58	Jaqui	544	lun 18/09/2017	lun 25/09/2017	mar 26/09/2017	mar 10/10/2017	mié 11/10/2017
Zonal Corire	80	80	Aplao	3,203	lun 11/09/2017	vie 15/09/2017	sáb 16/09/2017	sáb 30/09/2017	dom 01/10/2017
		81	Corire	2,511	lun 11/09/2017	vie 15/09/2017	sáb 16/09/2017	sáb 30/09/2017	dom 01/10/2017
		82	Huancarqui	553	lun 11/09/2017	vie 15/09/2017	sáb 16/09/2017	sáb 30/09/2017	dom 01/10/2017
		60	Chuquibamba	3,885	lun 11/09/2017	vie 15/09/2017	sáb 16/09/2017	sáb 30/09/2017	dom 01/10/2017
		70	Cotahuasi	4,753	lun 11/09/2017	vie 15/09/2017	sáb 16/09/2017	sáb 30/09/2017	dom 01/10/2017
		83	Viraco	742	lun 11/09/2017	vie 15/09/2017	sáb 16/09/2017	sáb 30/09/2017	dom 01/10/2017
		84	Machahuay	366	lun 11/09/2017	vie 15/09/2017	sáb 16/09/2017	sáb 30/09/2017	dom 01/10/2017
		85	Pampacolca	960	lun 11/09/2017	vie 15/09/2017	sáb 16/09/2017	sáb 30/09/2017	dom 01/10/2017
		86	Tipan	357	lun 11/09/2017	vie 15/09/2017	sáb 16/09/2017	sáb 30/09/2017	dom 01/10/2017
		87	Orcopampa	2,314	lun 11/09/2017	vie 15/09/2017	sáb 16/09/2017	sáb 30/09/2017	dom 01/10/2017
Zonal Pedregal - La Joya	21	21	Sn. Camilo	1,033	mié 13/09/2017	lun 18/09/2017	mar 19/09/2017	mar 03/10/2017	mié 04/10/2017
		22	La Joya	7,841	mié 13/09/2017	lun 18/09/2017	mar 19/09/2017	mar 03/10/2017	mié 04/10/2017
		26	La Cano	1,664	mié 13/09/2017	lun 18/09/2017	mar 19/09/2017	mar 03/10/2017	mié 04/10/2017
		92	Huanca	490	mié 13/09/2017	lun 18/09/2017	mar 19/09/2017	mar 03/10/2017	mié 04/10/2017
		23	Sta. Rita	1,678	mié 13/09/2017	lun 18/09/2017	mar 19/09/2017	mar 03/10/2017	mié 04/10/2017
		24	Tambillo	434	mié 13/09/2017	lun 18/09/2017	mar 19/09/2017	mar 03/10/2017	mié 04/10/2017
		95	Irrg. Majes	13,246	mié 13/09/2017	lun 18/09/2017	mar 19/09/2017	mar 03/10/2017	mié 04/10/2017
Zonal El Colca	90	90	Chivay	1,726	mié 27/09/2017	lun 02/10/2017	mar 03/10/2017	mar 17/10/2017	mié 18/10/2017
		91	Callali	1,753	mié 27/09/2017	lun 02/10/2017	mar 03/10/2017	mar 17/10/2017	mié 18/10/2017
		93	Cabanaconde	1,814	mié 27/09/2017	lun 02/10/2017	mar 03/10/2017	mar 17/10/2017	mié 18/10/2017
		96	Yanque	1,264	mié 27/09/2017	lun 02/10/2017	mar 03/10/2017	mar 17/10/2017	mié 18/10/2017
		97	Coporaque	1,237	mié 27/09/2017	lun 02/10/2017	mar 03/10/2017	mar 17/10/2017	mié 18/10/2017

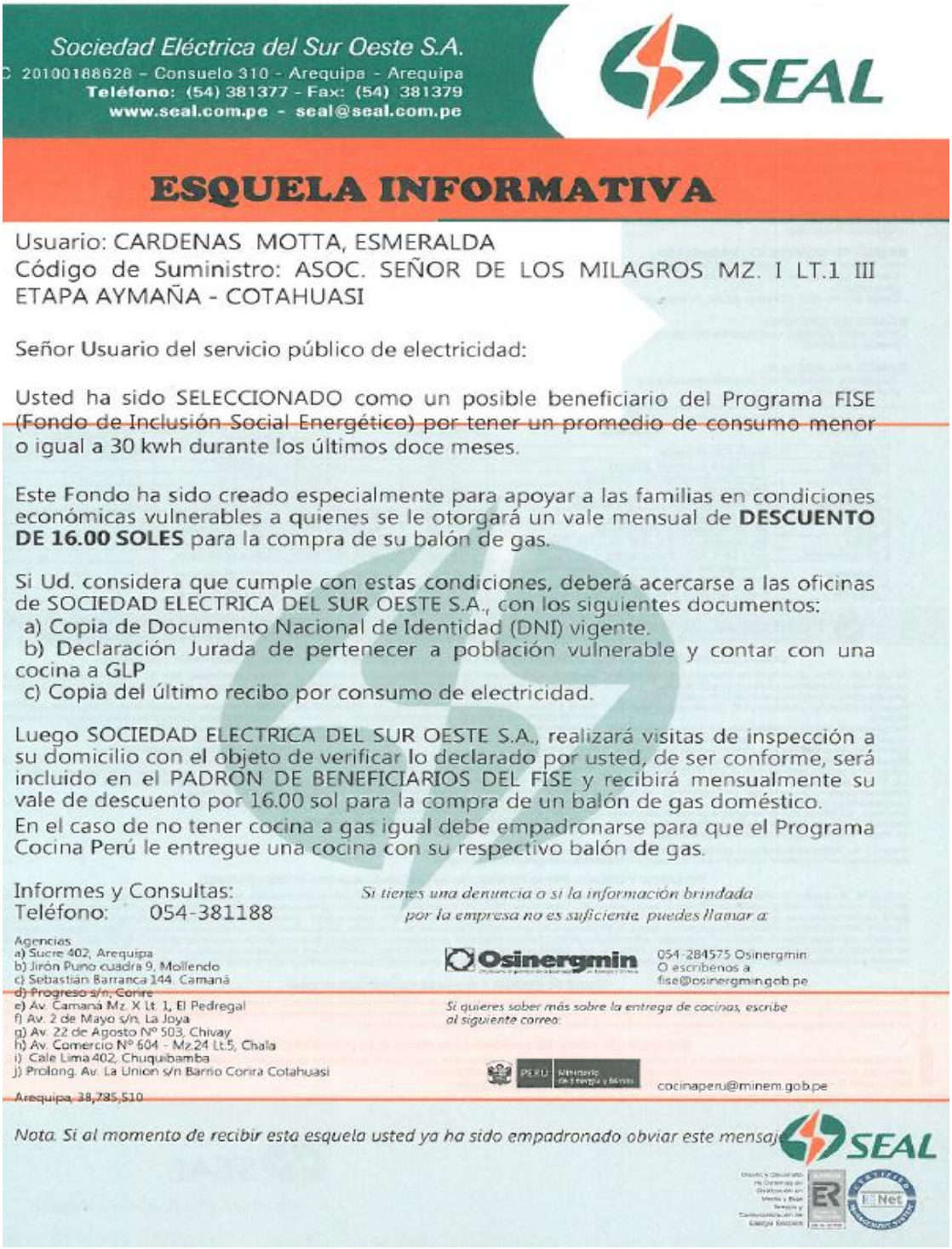
Fuente: Proyecto FISE

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 8 Esquela Informativa



Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
20100188628 – Consuelo 310 - Arequipa - Arequipa
Teléfono: (54) 381377 - Fax: (54) 381379
www.seal.com.pe - seal@seal.com.pe

SEAL

ESQUELA INFORMATIVA

Usuario: CARDENAS MOTTA, ESMERALDA
Código de Suministro: ASOC. SEÑOR DE LOS MILAGROS MZ. I LT.1 III ETAPA AYMAÑA - COTAHUASI

Señor Usuario del servicio público de electricidad:

Usted ha sido SELECCIONADO como un posible beneficiario del Programa FISE (Fondo de Inclusión Social Energético) por tener un promedio de consumo menor o igual a 30 kwh durante los últimos doce meses.

Este Fondo ha sido creado especialmente para apoyar a las familias en condiciones económicas vulnerables a quienes se le otorgará un vale mensual de **DESCUENTO DE 16.00 SOLES** para la compra de su balón de gas.

Si Ud. considera que cumple con estas condiciones, deberá acercarse a las oficinas de SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A., con los siguientes documentos:
a) Copia de Documento Nacional de Identidad (DNI) vigente.
b) Declaración Jurada de pertenecer a población vulnerable y contar con una cocina a GLP
c) Copia del último recibo por consumo de electricidad.

Luego SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A., realizará visitas de inspección a su domicilio con el objeto de verificar lo declarado por usted, de ser conforme, será incluido en el PADRON DE BENEFICIARIOS DEL FISE y recibirá mensualmente su vale de descuento por 16.00 sol para la compra de un balón de gas doméstico.
En el caso de no tener cocina a gas igual debe empadronarse para que el Programa Cocina Perú le entregue una cocina con su respectivo balón de gas.

Informes y Consultas:
Teléfono: 054-381188

Agencias
a) Sucre 402, Arequipa
b) Jirón Puno cuadra 9, Mollendo
c) Sebastián Barranca 144, Camaná
d) Progreso s/n, Corire
e) Av. Camaná Mz. X Lt. 1, El Pedregal
f) Av. 2 de Mayo s/n, La Joya
g) Av. 22 de Agosto Nº 503, Chivay
h) Av. Comercio Nº 604 - Mz.24 Lt.5, Chala
i) Cale Lima 402, Chuquibamba
j) Prolong. Av. La Union s/n Barrio Corira Cotahuasi

Arequipa, 38,785,510

Si tienes una denuncia o si la información brindada por la empresa no es suficiente, puedes llamar a:

Osinergmin
054-284575 Osinergmin
O escríbenos a
fise@osinergmin.gob.pe

Si quieres saber más sobre la entrega de cocinas, escribe al siguiente correo:

PERÚ Ministerio de Energía y Minas
cocinaperu@minem.gob.pe

Nota. Si al momento de recibir esta esquela usted ya ha sido empadronado obviar este mensaje

SEAL

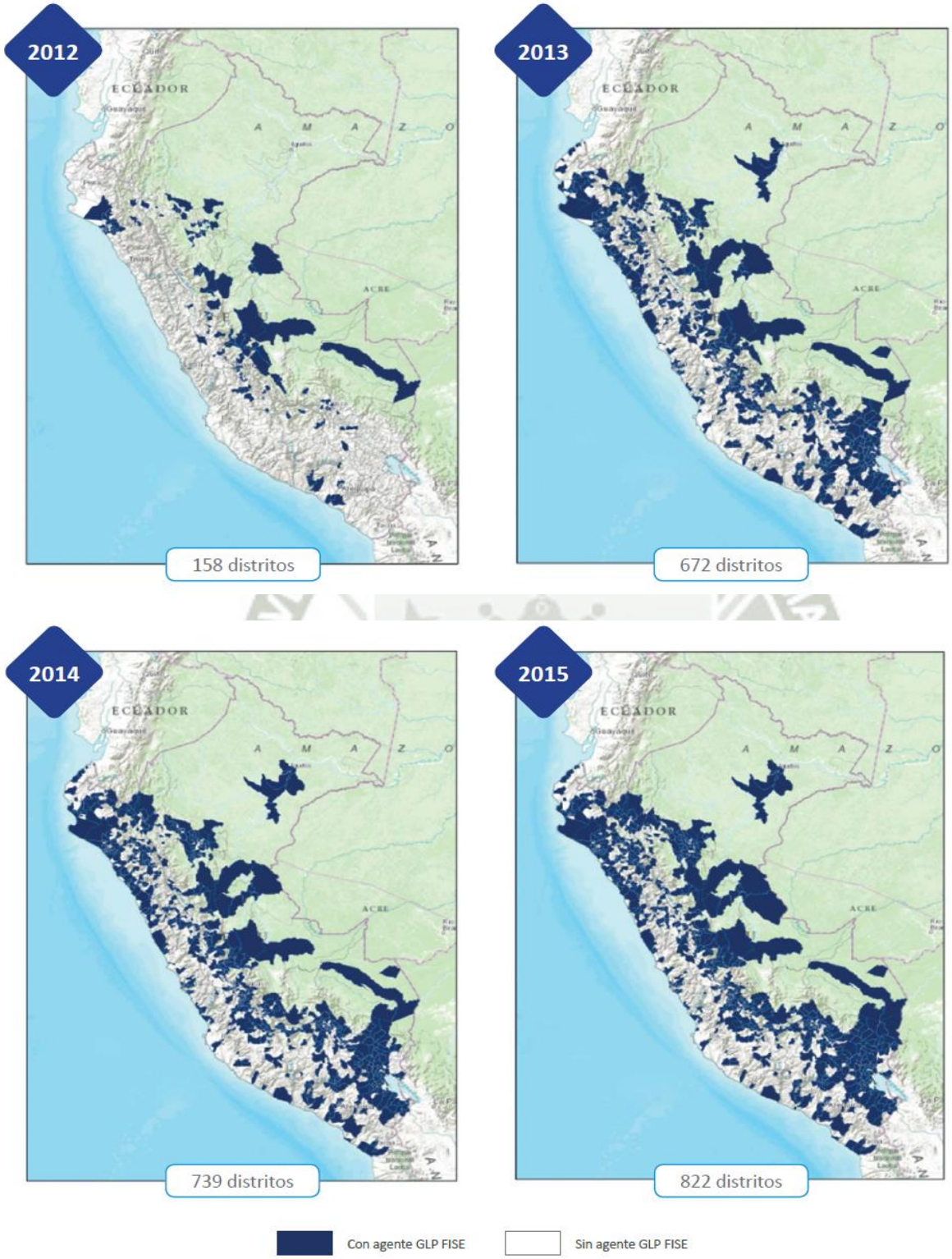
Fuente: Proyecto FISE

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 9 Evolución de Agentes GLP con convenio FISE



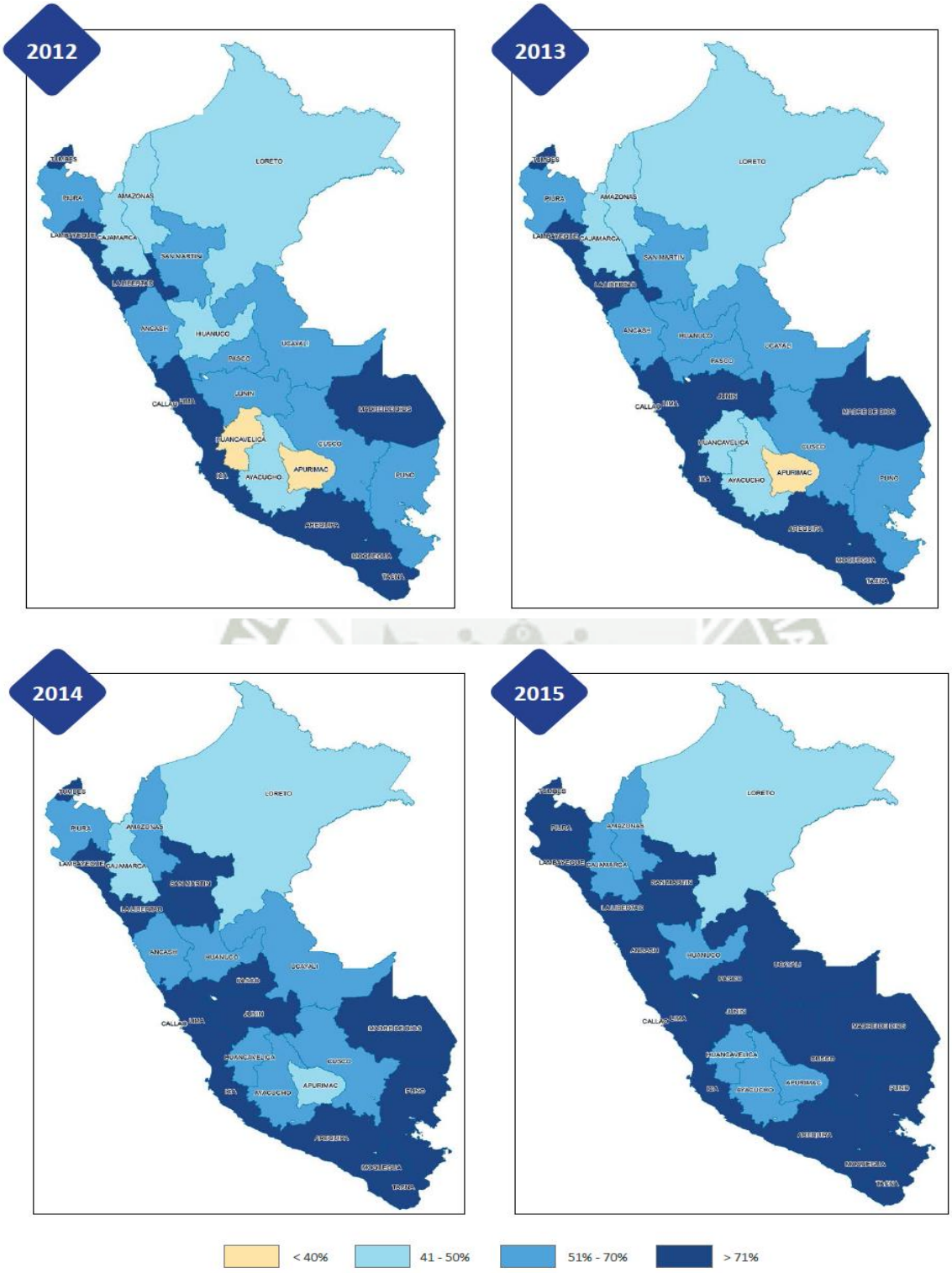
Fuente: Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p.54-55

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 10 Evolución espacial de acceso a GLP



Fuente: Proyecto FISE (2016). Memoria anual de gestión FISE 2015. p. 52-53

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 11 Distancias Principales Distritos Arequipa

PRINCIPALES LOCALIDADES	AREQUIPA	CAYMA	CHARACATO	LA JOYA	MOLLEBAYA	POCSI	SABANDIA	SOCABAYA	UCHUMAYO	YANAHUARA	CAMANA	OCOÑA	CARAVELI	ACARI	ATIQUIPA	CHALA	LOMAS	APLAO	ANDAGUA	CHLCAYMARCA	HUANCARQUI	ORCOPAMPA	PAMPACOLCA	VIRACO	CHIVAY	CABANACONDE	CAYLLOMA	LARI	CHUQUIBAMBA	IRAY	MOLLENDO	ISLAY	COTAHUASI
Arequipa	-																																
Cayma	3	-																															
Characato	16	19	-																														
La Joya	59	62	86	-																													
Mollebaya	19	22	39	78	-																												
Pocsi	33	36	67	92	18	-																											
Sabandia	13	17	33	73	6	24	-																										
Socabaya	9	12	36	108	21	24	8	-																									
Uchumayo	17	20	44	42	36	50	31	26	-																								
Yanahuara	2	1	29	61	21	35	15	11	19	-																							
Camana	174	177	201	133	193	207	187	183	157	176	-																						
Ocoña	232	235	259	192	251	265	245	241	215	234	58	-																					
Caraveli	382	385	409	341	401	415	395	391	365	384	208	150	-																				
Acari	483	486	510	442	502	516	496	492	466	485	309	251	250	-																			
Atiquipa	417	420	444	376	436	450	430	426	400	419	243	185	284	69	-																		
Chala	395	399	422	355	415	428	409	404	378	397	222	163	163	87	22	-																	
Lomas	480	492	516	448	508	522	502	498	472	491	315	257	256	53	75	148	-																
Aplao	178	181	205	138	197	211	192	187	161	180	124	183	332	433	367	382	439	-															
Andagua	323	327	350	283	343	356	337	332	306	325	270	328	478	578	513	528	585	145	-														
Chlcaymarca	346	349	373	306	366	379	360	355	329	348	292	351	501	601	536	550	607	168	31	-													
Huancarqui	181	184	208	140	200	214	194	190	164	183	127	185	333	436	370	385	442	59	204	227	-												
Orcopampa	350	353	377	310	369	383	364	359	333	352	296	355	504	605	539	554	611	172	35	5	231	-											
Pampacolca	260	263	287	219	279	293	273	269	243	262	206	264	414	515	449	464	521	82	108	131	141	135	-										

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

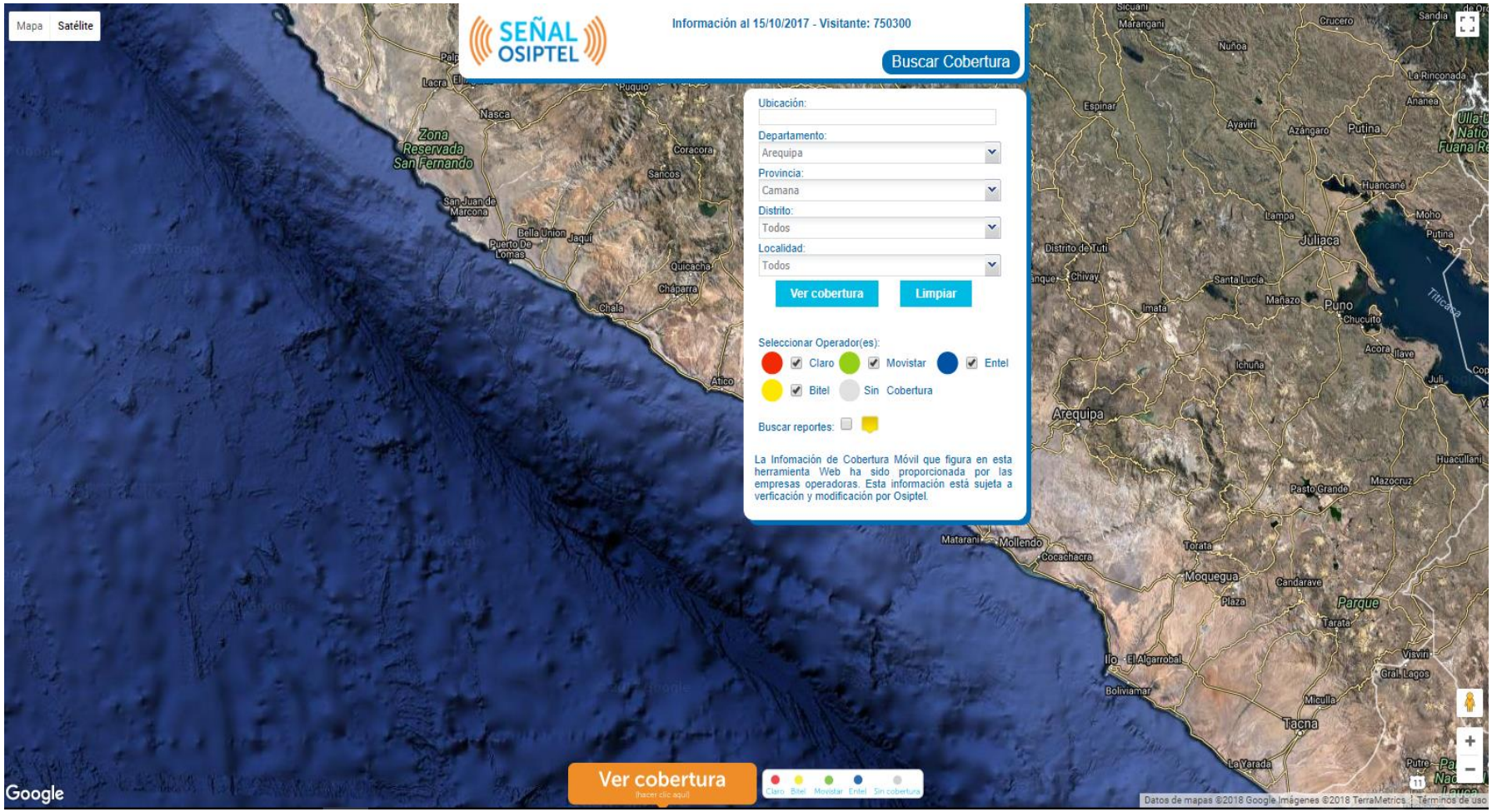
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

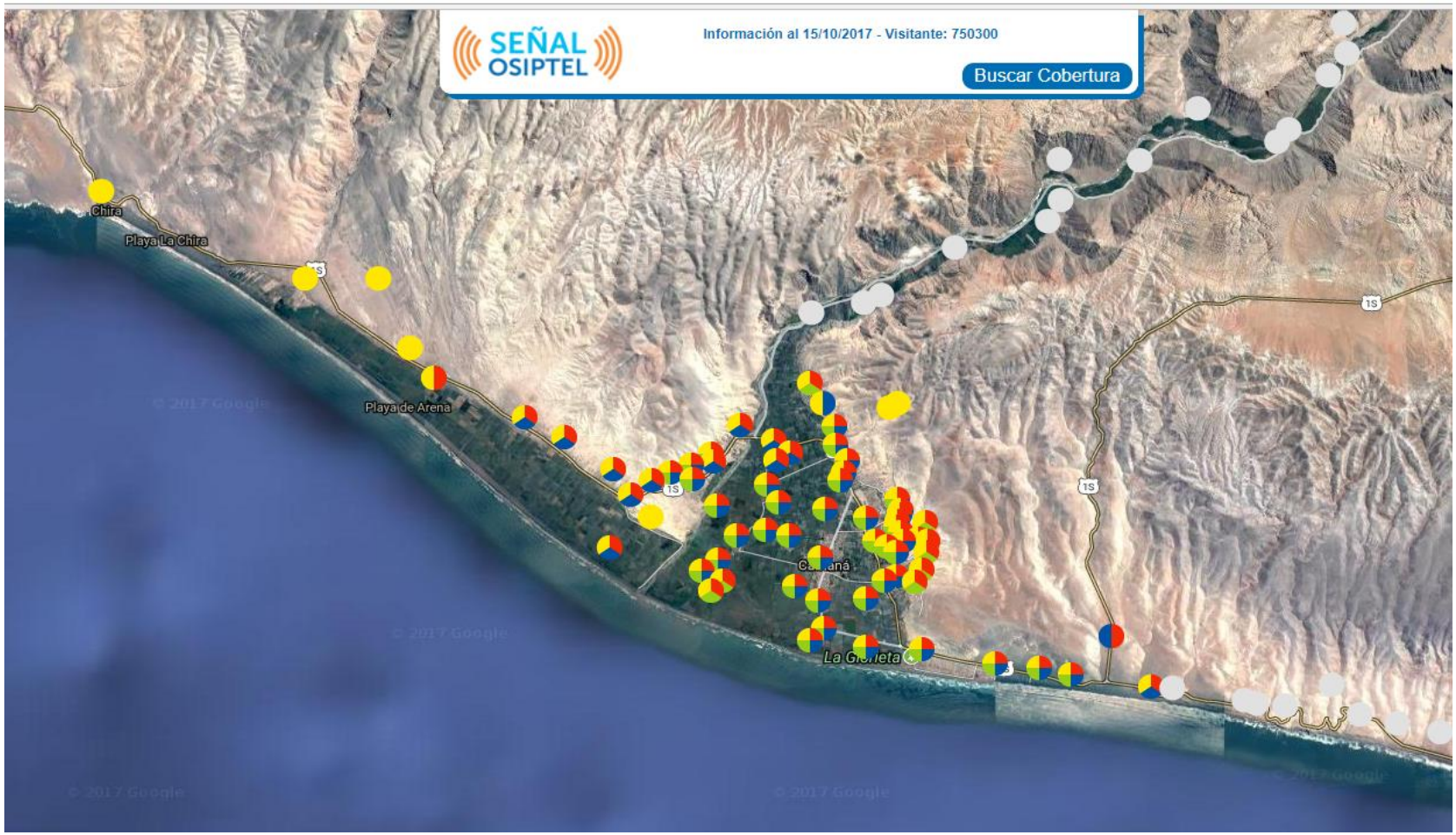
Viraco	259	262	286	218	278	292	272	268	242	261	205	263	413	514	448	463	520	81	65	87	140	91	43	-								
Chivay	151	148	178	210	170	184	164	160	168	149	294	352	502	603	537	552	609	298	443	466	301	205	380	379	-							
Cabanaconde	206	203	233	220	226	239	220	215	243	204	243	302	451	552	486	501	558	248	393	416	250	263	329	328	58	-						
Caylloma	211	208	238	270	231	244	225	220	228	209	385	443	593	694	628	643	700	279	142	112	282	107	242	198	98	156	-					
Lari	179	176	206	238	198	212	192	188	196	177	322	380	530	630	565	579	637	326	741	494	329	230	408	407	28	85	123	-				
Chuquibamba	234	237	261	193	253	267	247	243	217	236	180	238	388	489	423	438	495	56	169	192	115	196	61	105	354	303	303	382	-			
Iray	227	230	254	181	247	260	241	236	210	229	168	226	376	476	411	426	483	43	183	206	102	210	75	119	341	291	317	369	14	-		
Mollendo	126	129	153	101	145	159	139	135	108	128	215	274	423	524	458	473	530	220	365	388	222	392	301	300	277	302	337	304	275	263	-	
Islay	113	116	140	88	132	146	126	122	96	115	203	261	411	511	446	460	518	207	352	375	210	379	289	288	264	289	324	291	263	250	13	-
Cotahuasi	379	382	406	338	398	412	392	388	362	381	325	383	533	634	568	583	640	201	122	145	260	149	169	147	499	448	256	527	145	159	420	408	-

Fuente: Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción - Arequipa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Anexo 12 Cobertura Móvil




SEÑAL OSIPTEL
Información al 15/10/2017 - Visitante: 750300
Buscar Cobertura
Chira
Playa La Chira
Playa de Arena
1S
© 2017 Google

Se encontró **172** registros.

Exportar

	Departamento	Provincia	Distrito	Localidad	CLARO	MOVISTAR	ENTEL	BITEL
	AREQUIPA	CAMANA	CAMANA	CALDERONA	Si	Si	Si	Si
	AREQUIPA	CAMANA	CAMANA	CALLEJON SANCHEZ	Si	Si	Si	Si
	AREQUIPA	CAMANA	CAMANA	CAMANA	Si	Si	Si	Si
	AREQUIPA	CAMANA	CAMANA	LA DEHEZA	Si	Si	Si	Si
	AREQUIPA	CAMANA	CAMANA	LA OROYA	Si	Si	Si	Si

1

Información de Estaciones Base (Sites)

Departamento : Arequipa
Provincia : Camana

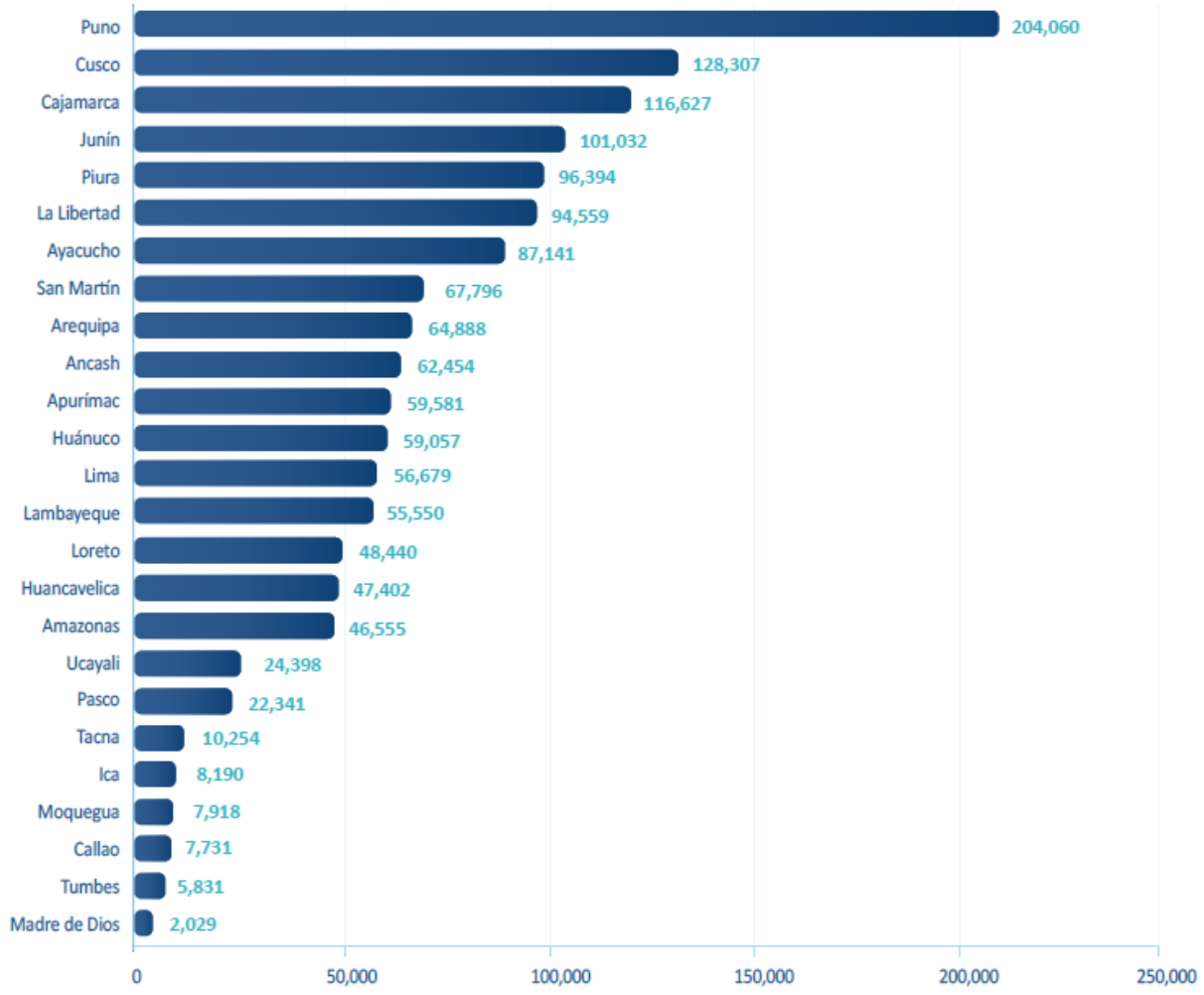
Empresa	N° BTS
CLARO	22
BITEL	10
MOVISTAR	13
ENTEL	8

Fuente: http://www2.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 13 Beneficiarios FISE a nivel región (enero - junio 2016)



Fuente: Proyecto FISE (2016) Revista Semestral FISE 2016. p.6

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 14 Esquela para beneficiarios FISE

FISE
FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO

SEAL

Esquela informativa para los beneficiarios del programa FISE
(Fondo de inclusión Social Energético)

Estimado usuario si usted es beneficiario del programa FISE debe tener conocimiento de las siguientes preguntas:

¿Si ya tengo mi vale de descuento que debo hacer?

Debe acercarse al Agente Autorizado FISE (vendedor de que Gas que canjea vales FISE), con su DNI y su balón de Gas vacío, el Agente Autorizado lo recibirá y procesara y usted recibirá un descuento de S/. 16 soles.

¿Si no pude canjear mi vale de descuento a tiempo que es lo que debo hacer?

El vale tiene 2 meses de vigencia, por ello figura la fecha de vencimiento, si paso esa fecha y no lo canjeo el vale se anula, debe tener mucho cuidado con dejar de canjear 4 meses seguidos sus vales FISE ya que se considera que no necesita el beneficio y se procede a retirarlo.

¿Si me retiraron el beneficio por no canjear mis vales que es lo que debo hacer?

Usted debe enviar una carta a empresa eléctrica indicando sus datos y el motivo por el cual no pudo canjear sus vales FISE (enfermedad, desconocimiento, salud, etc.)

¿Si no termino de consumir mi balón de Gas en un mes y se me juntan 2 vales que puedo hacer?

No se preocupe, la vigencia de cada vale es de 2 meses, esto quiere decir que puede juntar dos vales vigentes y canjearlos a la vez, por ende recibiría S/. 32 soles de descuento (S/16 soles por cada vale).

¿Si en un mes mi consumo sobrepasa los 30 kW quiere decir que me quitaran el beneficio?

No necesariamente, recuerde que la evaluación se realiza con un promedio anual; eso significa que se suman los últimos 12 consumos de cada mes y lo dividimos entre 12 de ahí es que sacamos su promedio.

¿Entonces si mi promedio pasa los 30 kW me retiran del beneficio?

Si, en ese caso usted para volver a pertenecer al programa deberá bajar el consumo hasta volver al promedio menor a 30 kW, de hacerlo usted volverá a recibir los vales de descuento automáticamente sin necesidad de que se vuelva a empadronar

Si el vendedor de Gas no me quiere recibir mi vale FISE o me quiere hacer un descuento menor al de S/. 16 soles ¿qué puedo hacer?

En ese caso usted debe reportarlo ya que el descuento es en todos los casos en todo el país de S/. 16 soles, no se deje sorprender y repórtelo con la empresa eléctrica u OSINERGMIN para que el distribuidor de gas sea sancionado de acuerdo a ley.

Si usted tiene alguna otra duda o consulta apersónese a los centro de atención al cliente de SEAL más cercano o llámenos al 381377 anexo 1804 o 1850 donde con gusto lo atenderemos.

Es un mensaje de Sociedad Eléctrica del Sur-Oeste S.A y el programa FISE

Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 15 Difusión FISE - Canción Publicitaria

DIFUSION PROGRAMA FISE

(Melodía de la cumbia colombiana: Tabaco y Ron)

i
Empadrónate ya comadre
Empadrónate y obtendrás
Empadrónate en el programa
Es muy fácil hazlo mañana
Con el FISE toditos ganan
Ven a ganar

(Coro)
Descuento, descuento, descuento, pa´ tu balón (bis)

ii
El proceso es recontra fácil
El recibo de luz traerás
Pero no debes de olvidar el
Documento de identidad
Te acercas a tu municipio
O a la SEAL

(Coro)
Descuento, descuento, descuento, pa tu balón (bis)

iii
Empadrónate ya comadre
Empadrónate y obtendrás
Cocinita, baloncito, descuentito
Con el vale que te damos
Lo canjearas

Fuente: Personal FISE Arequipa
Elaboración: Propia

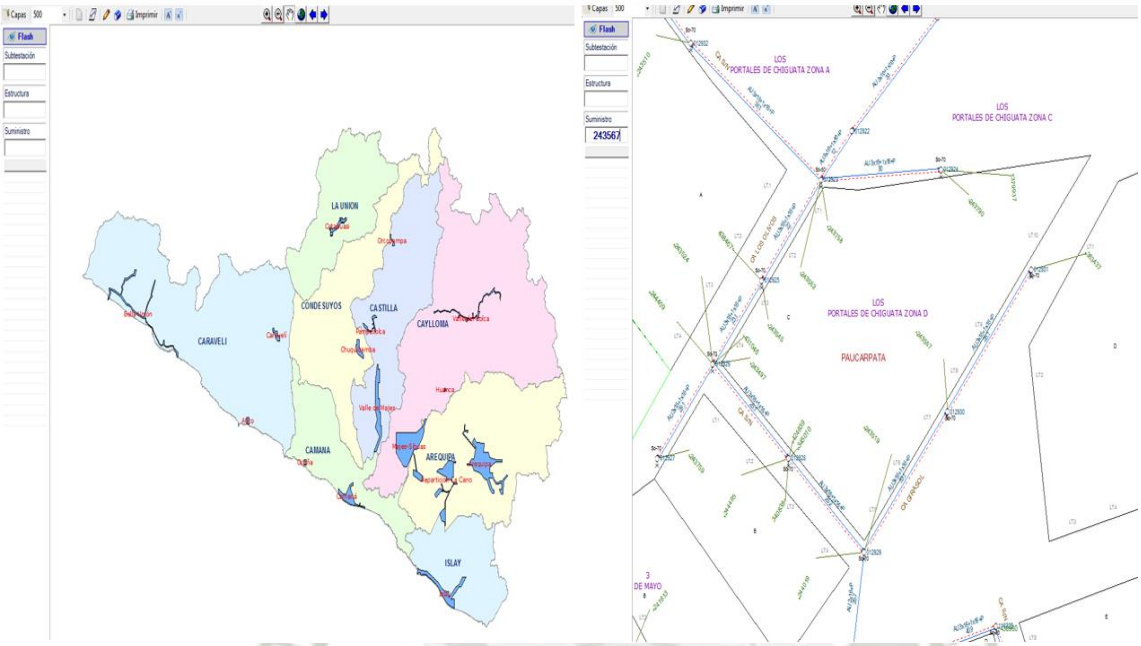
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 16 Aplicación de Google Street View - KMZ

PASO 1: Del programa ARCGIS ubicar y exportar las coordenadas GPS que el programa FISE necesite para su supervisión



	Nombre del Beneficiario FISE	Dirección	Ubigeo	Entidad que identifica al Beneficiario	Posee energía eléctrica	Estado	Ultimo Cambio Estado	Consumo del Mes	Consumo Promedio	Código Centro Poblado	Recibio Cocina (S/N)	Coordenada GPS Latitud	Coordenada GPS Longitud
10													
11	FLORES SINACAY CLOBER	AA.HH. CENTRAL CERRO RICO MZ. H LT. 7B	040608	D	S	A3	24/09/2014	6	8.33	1	S	-15.81092477	-72.9525125
12	HUAMANI SUPANTA JUANA	AA.HH TALLER HUACO MZ. B LT. 3	040208	D	S	A1	23/09/2013	21	19.58	1	N	0	0
13	HERRERA ARENAS ALEJO	CALLE TUPAC AMARU S/N YAUCA	040313	D	S	A1	24/09/2014	18	20.5	1	S	-15.66580653	-74.53063846
14	CESAR ANTONIO JARA LEON	AA.HH.PUCCHUN MZ-E LT-03 ZN-C	040204	D	S	A2	23/12/2015	34	30.92	1	N	-16.59719825	-72.77401149
15	LUQUE SANCHEZ SILVIO	NRO 114	040414	D	S	A3	16/07/2013	14	8.5	1	N	-15.65828562	-72.5245285
16	CUEVA LIMA RUFINO	ASOC. DE VIV. SAN JERONIMO MZ Q LT 2	040109	D	S	A1	24/05/2013	6	6.83	1	N	-16.4063168	-71.4851123
17	RAMOS FERNANDEZ DORIS	ASOC. PRO-VIVIENDA EDUARDO DE LA PINIELLA MZ E LT 3 YURA	040128	D	S	A3	16/05/2013	22	26	1	N	-16.32509835	-71.59668525
18	YUJRA TARQUI BERNARDA FRANCISCA	UPIS LOS DIAMANTES MZ. B LT. 16	040124	D	S	A3	05/01/2015	6	7.08	1	N	-16.44884527	-71.61753953
19	QUISPE RODRIGUEZ ABDON	MZ-A LT-04 ALTO LA CANDELARIA	040205	D	S	A3	23/04/2013	34	28	1	N	-16.57684028	-72.7122885
20	QUINA HUATIPACO ALEJANDRO	URB. LAS ROCAS MZ.E LT.1	040116	D	S	A1	21/05/2013	1	1	1	N	-16.4687879	-71.4878143
21	HUAYNAPATA OCHOA ANTONIA	UPIS LOS MILAGROS ZONA II 1° ETAPA MZ. LL2 LT. 14	040128	D	S	A1	13/06/2014	3	4.42	2	N	-16.29484	-71.6336506
22	CACYA CARDENAS EMILIA ROSA	ASC. URB. PERUARBO SEC. PERU MZ B3 LT 08	040104	D	S	A3	28/11/2015	8	7.83	1	S	-16.34600457	-71.60546774
23	SIÑA MAMANI TEOFILO SELESTINO	ASC. VILLA CERRILLOS ALBERTO FUJIMORI ZON C S.E 4097	040104	D	S	A3	17/03/2014	8077	24.15	1	N	0	0
24	CCAMA LAURA JUAN	MZ-K L-10 HDA. EL MEDIO	040205	D	S	A3	24/09/2015	35	31.08	1	S	-16.58660653	-72.70503453
25	ZEBALLOS TAMAYO ALFONSO	CALLE SAN SEBASTIAN N° 405 - LLANCA	040406	D	S	A3	03/09/2015	7	2.88	1	S	-16.42338675	-71.5256892
26	MAYORGA CARI GUILLERMO	ASC. VICTOR CHAVEZ CASTILLO MZ. A LT. 16	040122	D	S	A3	21/02/2013	15	18	2	N	-16.4439851	-71.52190268
27	PACOTICONA ALANOCA MAXIMILIANA	ASOC ONCE DE MAYO ZN B MZ G LT 06	040103	D	S	A1	06/07/2015	27	25.92	1	N	0	0
28	CARI HALANOCA VICTOR ESTEBAN	S.R.P. MZ 6 LT 1-A ZN C GPO. 12 -PUTUMAYO	040104	D	S	A3	13/11/2013	1	2.08	1	N	-16.3900713	-71.5742455
29	SOLIS SALAS MOISES ABEL	ASC URB DE INTERES SOCIAL EMABAJADA DE JAPON ZN A MZ F LT 11	040103	M	N	A3	19/08/2015	0	0	1	S	0	0
30	PARDO DE CORNEJO GLADYS YRMA	PEDREGAL SUR I ETAPA MZ, F4 LT.21	040511	D	S	A1	15/02/2013	2	2.25	1	N	-16.37965497	-72.19885882
31	QUISPE CCOLQUE MARIA BELEN	ASC. FRANCISCO GARCIA CALDERON ZON I MZ. F LT. 15	040104	D	S	A1	14/02/2013	2	5.17	1	N	-16.32971689	-71.58009657
32	MAMANI ARCANA SAUL	MZ. BB LT. 2 - AA.HH AMPL. SANTA MONICA	040204	M	N	A3	25/09/2015	0	0	5	S	0	0
33	QUISPE OLIVERA OSVALDO	ASOC. A.H. PORVENIR DE JESUS MZ D LT 9	040112	D	S	A1	26/08/2013	26	25.08	1	N	-16.41912639	-71.47514105
34	QUISPE TORRES ALEJANDRO	A.H. LA CALETA MZ-I LT-08	040207	D	S	A3	24/09/2014	11	6.83	1	S	-16.71276927	-72.43382156
35	QUISPE SUPO EUDOSIA ROSENDA	AAHH ALFONSO UGARTE MZ. F LT. 1	040204	D	S	A1	16/12/2015	15	16.92	1	S	-16.60479426	-72.76732206
36	PACHECO HUAMANI JACINTO	URB. SEMIRURAL PACHACUTEC AV. AREQUIPA MZ. 15 LT. 13-A	040104	D	S	A1	06/10/2016	16	18.08	1	N	-16.3997199	-71.572289
37	CHAÑI VILCA HILARIO	ASOC. DE VIV. TALLER LOS PIONEROS ZONA-A	040103	D	S	A1	16/04/2015	5763	25.09	1	N	-16.30583068	-71.52600657
38	QUISPE CONDORI MARIO	AV. LUIS DELGADO OLIVERA SN PISO 1 MZ 137	040305	M	N	A3	15/07/2015	0	0	1	S	0	0
39	FUENTES LIENDO SAUL WILFREDO	ASC. DE VIV. DE INTERES SOCIAL NUEVA AREQUIPA CALLE 07 MZ. I LT. 18	040104	D	S	A3	13/06/2013	28	25	1	N	-16.33497477	-71.58926904
40	HERRERA BEGAZO EDWIN ALBERTO	CALLE GARCI CARBAJAL 309 PISO 01 INTERIOR	040101	M	N	A1	28/10/2015	0	0	1	S	0	0
41	QUISPE GUTIERREZ LUCY MARIBEL	AV. FRANCISCO PIZARRO ZN-C GRUP-12 N° 305	040104	D	S	A3	14/04/2015	27	27	1	N	-16.39720738	-71.5735513
42	ADUVIRI ZAPANA SANTA CARINA	ASOC. VILLA EL PARAISO, HUASACACHE MZ. A LT. 10	040122	D	S	A3	22/05/2013	21	19.5	21	N	0	0
43	CHIPANA CHIHUAYO ZENOBIA	ASC. PRO-VIV. LAS FLORES MZ M, LT 8, ZN 4	040104	D	S	A1	13/02/2014	10	11.33	1	N	-16.33071417	-71.56789328
44	COOTA ESTEBAN CAMILO	AV. FRANCISCO BOLOGNESI MZ. 44 LT. 14	040305	D	S	A1	23/05/2013	17	18.33	1	N	-15.4540499	-74.66369495
45	HILACHOQUE QUISPE FRANCISCA	PP.JJ. GENERALISIMO JOSE DE SAN MARTIN, CALLE GOLGOTA NRO. 217,	040109	D	S	A1	20/04/2016	27	26.33	1	N	0	0
46	HUAYHUA QUISPE GUALBERTO	AA.HH. CENTRAL CERRO RICO MZ. H LT. 45B	040608	D	S	A3	24/09/2014	18	15.92	1	S	-15.8098197	-72.95238376
47	JESUS DANIEL AGUILAR CHIRINOS	ASC. JAVIER HERAUD MZ. Q LT. 10	040102	D	S	A3	28/12/2012	1	1.6	1	N	-16.36722028	-71.50115311
48	CUADROS MEZA TIMOTEO	AAHH HEROES DEL CENEPA MZ G LT 17	040109	D	S	A1	23/04/2014	27	21.25	1	N	-16.4056669	-71.4862897
49	CARNERO NAVARRO LORENA ANGELITA	ANEXO DE CHULE S/N	040206	M	N	A3	23/09/2015	0	0	1	S	0	0
50	APAZA PEREZ JULIA	APVIS LOS OLIVOS DEL PUERTO MZ-T -LT-16	040701	D	S	A3	20/01/2015	19	18.75	1	N	-17.01790962	-71.99970367
51	APAZA PACARA SILVIA	AAHH TUPAC AMARU H - 1	040208	M	N	A3	23/10/2015	0	0	1	S	0	0

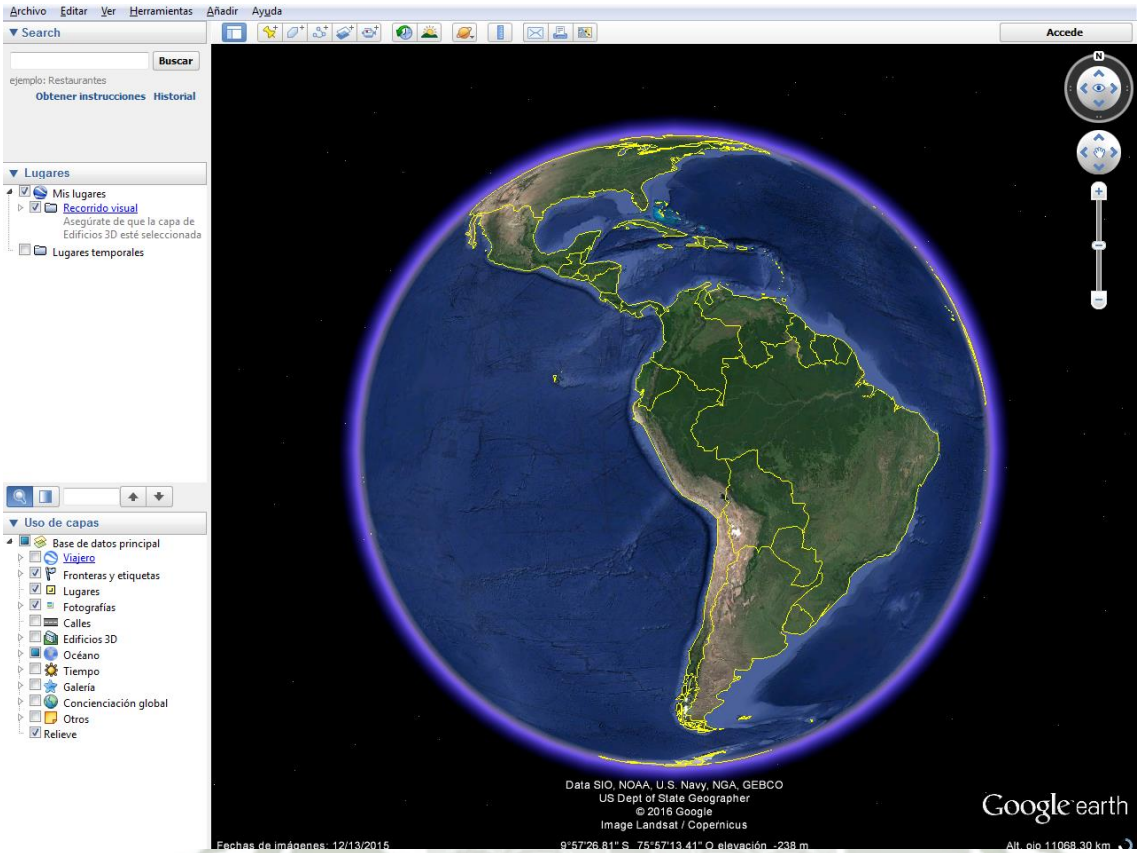
FISE-04

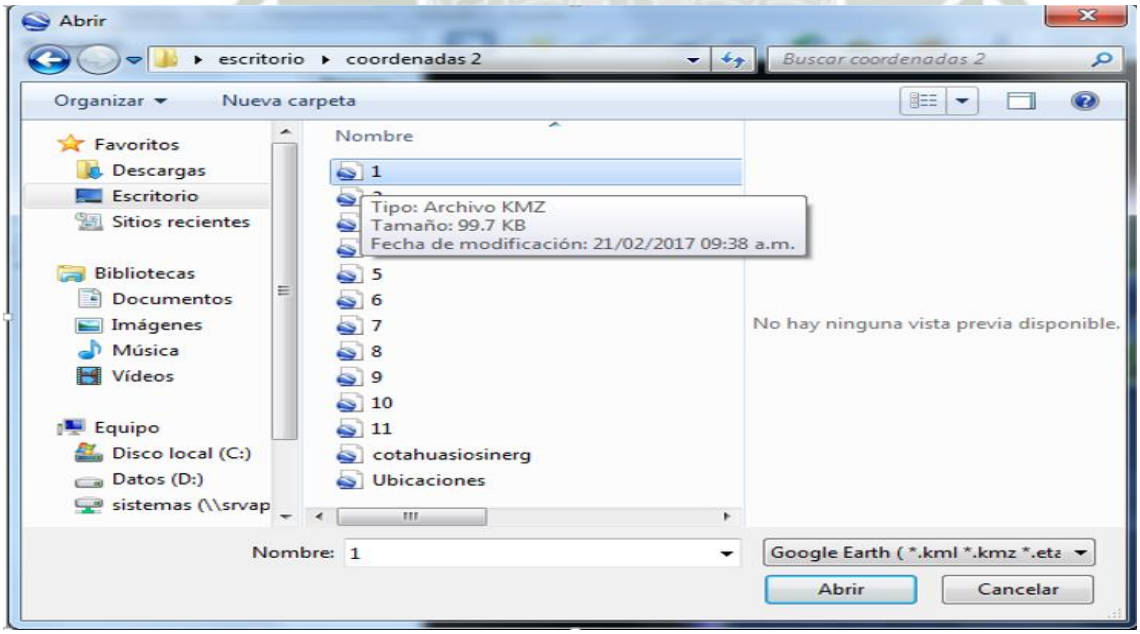
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

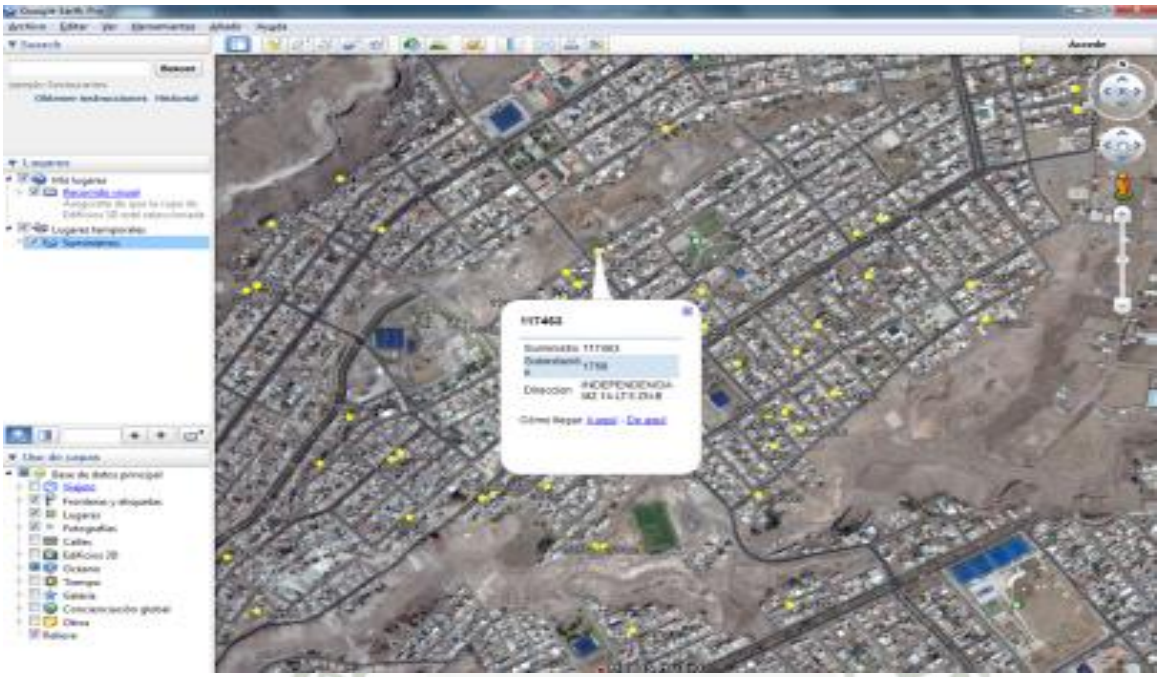
PASO 2: Convertir las coordenadas a formato KMZ y abrirlo en el Google Earth con los datos que se requieran.

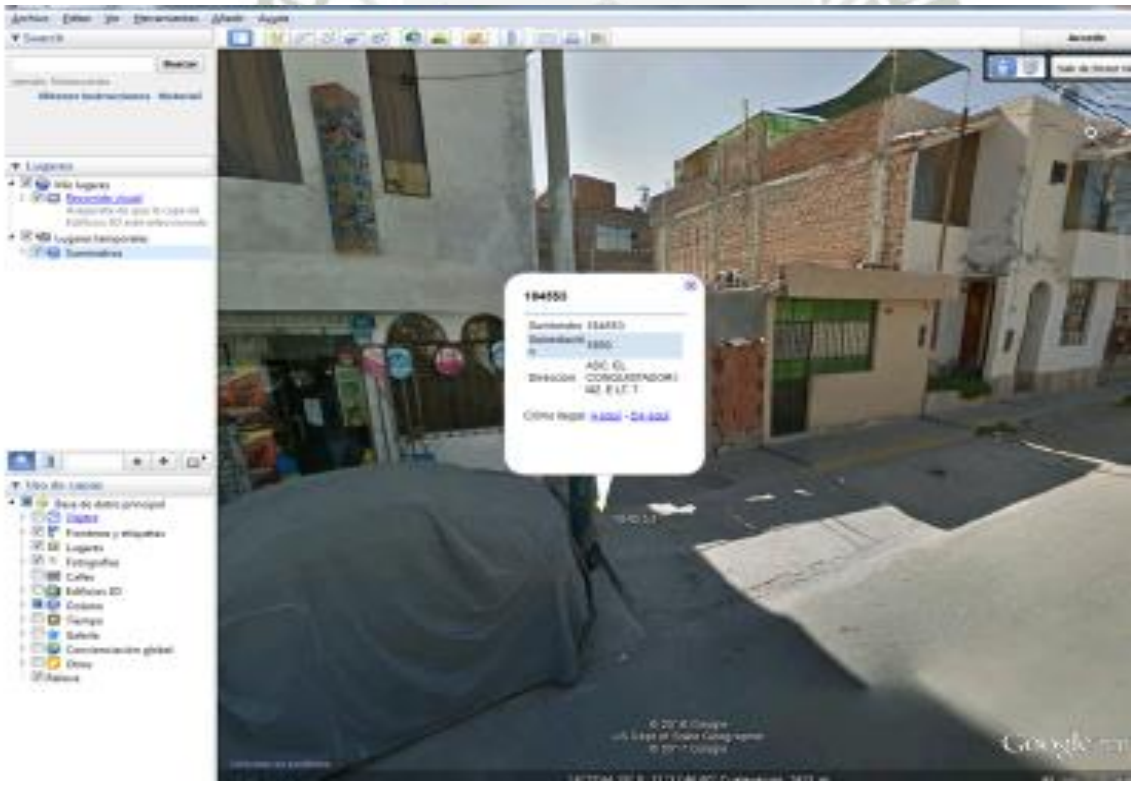




Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

PASO 3: Una vez abierto está listo para ser usado, se puede mandar el archivo por correo electrónico y también usarlo desde un teléfono inteligente cualquiera.





Fuente: Google Earth / Proyecto FISE
Elaboración: Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

Anexo 17 Ruteo por provincia

TIEMPO DE VIAJE DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA (RURAL)													
TIEMPO DE VIAJE DE AREQUIPA (DISTRITO) A LOS DISTRITOS DE AREQUIPA													
ITEM	DISTRITO	De 0 A 15 min	De 15 A 30 min	De 30 A 45 min	De 45 min a 1 hra	De 1 hra A 1 hra 30 min	De 1 hra 30 min a 2 hras	De 2 hrs a 2 hrs 30 min	De 2 hrs 30 min a 3 hrs	De 3 hrs a 3 hrs 30 min	De 3 hrs 30 min a 4 hrs	De 4 hrs a 4 hrs 30 min	De 4 hrs 30 min a 5 hrs
1	POLOBAYA					X							
2	POCSI					X							
3	YARABAMBA				X								
4	SANTA RITA DE SIGUAS					X							
5	SAN JUAN DE SIGUAS					X							
6	SANTA ISABEL DE SIGUAS						X						
7	SAN JUAN DE TARUCANI						X						
8	MAJES (PEDREGAL)						X						
9	LA JOYA				X								
10	VITOR				X								
11	HUANCA						X						

TIEMPO DE VIAJE DE LA PROVINCIA DE CAMANA													
TIEMPO DE VIAJE DE CAMANA (DISTRITO) A LOS DISTRITOS DE CAMANA (PROVINCIA)													
ITEM	DISTRITO	De 0 A 15 min	De 15 A 30 min	De 30 A 45 min	De 45 min a 1 hra	De 1 hra A 1 hra 30 min	De 1 hra 30 min a 2 hras	De 2 hrs a 2 hrs 30 min	De 2 hrs 30 min a 3 hrs	De 3 hrs a 3 hrs 30 min	De 3 hrs 30 min a 4 hrs	De 4 hrs a 4 hrs 30 min	De 4 hrs 30 min a 5 hrs
1	JOSE MARIA QUIMPER			X									
2	MARIAN NICOLAS VALCARCE					X							
3	MARISCAL CACERES	X											
4	NICOLAS DE PIEROLA		X										
5	OCOÑA				X								
6	SAMUEL PASTOR	X											
7	QUILCA			X									
8	RIO GRANDE						X						

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

TIEMPO DE VIAJE DE LA PROVINCIA DE CARAVELI

TIEMPO DE VIAJE DE CHALA A LOS DISTRITOS DE CARAVELI

ITEM	DISTRITO	De 0 A 15 min	De 15 A 30 min	De 30 A 45 min	De 45 min a 1 hra	De 1 hra A 1 hra 30 min	De 1 hra 30 min a 2 hras	De 2 hrs a 2 hrs 30 min	De 2 hrs 30 min a 3 hrs	De 3 hrs a 3 hrs 30 min	De 3 hrs 30 min a 4 hrs	De 4 hrs a 4 hrs 30 min	De 4 hrs 30 min a 5 hrs
1	ACARI					X							
2	ATICO					X							
3	ATIQUIPA		X										
4	BELLA UNION					X							
5	CARAVELI							X					
7	JAQUI				X								
8	LOMAS					X							
9	YAUCA			X									

TIEMPO DE VIAJE DE LA PROVINCIA DE CASTILLA

TIEMPO DE VIAJE DE APLAO A LOS DISTRITOS DE CASTILLA

ITEM	DISTRITO	De 0 A 15 min	De 15 A 30 min	De 30 A 45 min	De 45 min a 1 hra	De 1 hra A 1 hra 30 min	De 1 hra 30 min a 2 hras	De 2 hrs a 2 hrs 30 min	De 2 hrs 30 min a 3 hrs	De 3 hrs a 3 hrs 30 min	De 3 hrs 30 min a 4 hrs	De 4 hrs a 4 hrs 30 min	De 4 hrs 30 min a 5 hrs
1	APLAO	X											
2	CHILCAYMARCA												X
3	CHOCO (poco accesible)												X
4	HUANCARQUI	X											
5	MACHAGUAY							X					
6	ORCOPAMPA												X
7	PAMPACOLCA							X					
8	TIPAN						X						
9	UÑON		X										
10	URACA		X										
11	VIRACO							X					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TIEMPO DE VIAJE DE LA PROVINCIA DE CAYLLOMA

TIEMPO DE VIAJE DE CHIVAY A LOS DISTRITOS DE CAYLLOMA

ITEM	DISTRITO	De 0 A 15 min	De 15 A 30 min	De 30 A 45 min	De 45 min a 1 hra	De 1 hra A 1 hra 30 min	De 1 hra 30 min a 2 hras	De 2 hrs a 2 hrs 30 min	De 2 hrs 30 min a 3 hrs	De 3 hrs a 3 hrs 30 min	De 3 hrs 30 min a 4 hrs	De 4 hrs a 4 hrs 30 min	De 4 hrs 30 min a 5 hrs
1	ACHOMA	X											
2	CABANACONDE				X								
3	CALLALLI					X							
4	CAYLLOMA								X				
5	COPORAQUE	X											
6	HUAMBO									X			
7	ICHUPAMPA		X										
8	LARI		X										
9	LLUTA									X			
10	MACA		X										
11	MADRIGAL		X										
12	SAN ANTONIO DE CHUCA						X						
13	SIBAYO		X										
14	TAPAY												X
15	TISCO										X		
16	TUTI	X											
17	YANQUE	X											

TIEMPO DE VIAJE DE LA PROVINCIA DE CONDESUYOS

TIEMPO DE VIAJE DE CHUQUIBAMBA A LOS DISTRITOS DE CONDESUYOS

ITEM	DISTRITO	De 0 A 15 min	De 15 A 30 min	De 30 A 45 min	De 45 min a 1 hra	De 1 hra A 1 hra 30 min	De 1 hra 30 min a 2 hras	De 2 hrs a 2 hrs 30 min	De 2 hrs 30 min a 3 hrs	De 3 hrs a 3 hrs 30 min	De 3 hrs 30 min a 4 hrs	De 4 hrs a 4 hrs 30 min	De 4 hrs 30 min a 5 hrs
1	ANDARAY					X							
2	CAYARANI												X
3	CHICHAS											X	
5	IRAY	X											
6	SALAMANCA						X						
7	YANAQUIHUA					X							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TIEMPO DE VIAJE DE LA PROVINCIA DE ISLAY

TIEMPO DE VIAJE DE MOLLENDO A LOS DISTRITOS DE ISLAY

ITEM	DISTRITO	De 0 A 15 min	De 15 A 30 min	De 30 A 45 min	De 45 min a 1 hra	De 1 hra A 1 hra 30 min	De 1 hra 30 min a 2 hras	De 2 hrs a 2 hrs 30 min	De 2 hrs 30 min a 3 hrs	De 3 hrs a 3 hrs 30 min	De 3 hrs 30 min a 4 hrs	De 4 hrs a 4 hrs 30 min	De 4 hrs 30 min a 5 hrs
1	COCACHACRA			X									
2	DEAN VALDIVIA		X										
3	ISLAY	X											
4	MEJIA		X										
5	PUNTA DE BOMBOM			X									

TIEMPO DE VIAJE DE LA PROVINCIA DE LA UNION

TIEMPO DE VIAJE DE COTAHUASI A LOS DISTRITOS DE LA UNION

ITEM	DISTRITO	De 0 A 15 min	De 15 A 30 min	De 30 A 45 min	De 45 min a 1 hra	De 1 hra A 1 hra 30 min	De 1 hra 30 min a 2 hras	De 2 hrs a 2 hrs 30 min	De 2 hrs 30 min a 3 hrs	De 3 hrs a 3 hrs 30 min	De 3 hrs 30 min a 4 hrs	De 4 hrs a 4 hrs 30 min	De 4 hrs 30 min a 5 hrs
1	ALCA		X										
2	CHARCANA				X								
3	HUAYNACOTAS				X								
4	PAMPAMARCA				X								
5	PUYCA					X							
6	QUECHUALLA					X							
7	TOMEPAMPA	X											
8	TORO				X								

Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 18 Formato de supervisión a agente autorizado FISE

FORMATO DE SUPERVISION 01

SUPERVISION DE AGENTE AUTORIZADO FISE

NOMBRE DEL PERSONAL SUPERVISOR: _____ FECHA: _____

1. DATOS DEL AGENTE AUTORIZADO FISE

NOMBRE DEL AGENTE: _____

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____ CARGO: _____

DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO: _____

PROVINCIA: _____ DISTRITO: _____

NRO. DE TELEFONOS ASOCIADOS: _____ PROVEEDOR: _____

TELEFONO: _____ CORREO ELECTRONICO: _____

DISTRITOS QUE ATIENDE:

_____

_____

_____

_____

2. VERIFICACION DE SUPERVISION

a. ¿Está la Banderola FISE en un lugar visible para el público? SI ☐ NO ☐
Si la Rpta. fue NO explicar ¿porque?

_____

_____

b. ¿Cuenta con las respectivas señalizaciones de seguridad? SI ☐ NO ☐

c. ¿Cuenta con extintor? SI ☐ NO ☐

d. ¿Cuántas personas trabajan atendiendo al cliente en su empresa? _____ ¿Cuántas están capacitadas debidamente para realizar los canjes FISE? ____.

e. ¿Los canjes son siempre realizados en el momento de la compra/venta? SI ☐ NO ☐
Explicar ¿Cómo?

_____

_____

_____

_____

FISE

SEAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FORMATO DE SUPERVISION 01

f. Precio de Venta del Balón de Gas: _____ Precio de Venta con Vale FISE: _____

g. ¿Tiene registro de las compra/venta que realiza con vale FISE? SI ☐ NO ☐
Si la rpta fue SI, verificar cuaderno de registro y anotar que datos apunta.

_____
_____
_____

3. OBSERVACIONES DETECTADAS POR EL PERSONAL A CARGO DE LA SUPERVISIÓN:

a. Calificación del 1 al 5 (1= mínimo; 5 = máximo)

a. Nivel de conocimiento del Agente Autorizado del programa FISE	1 2 3 4 5
b. Nivel de seguridad del establecimiento	1 2 3 4 5
c. Cantidad de inventario en almacén	1 2 3 4 5

b. Observaciones importantes a mencionar detectadas por el personal a cargo de la supervisión.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

4. DUDAS CONSULTAS, O RECLAMOS DEL AGENTE AUTORIZADO (Atender las interrogantes del Agente autorizado e informar sobre las nuevas disposiciones del Programa FISE y oportunidades para su empresa / Indicar si las interrogantes fueron resueltas o están pendientes de respuesta)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

FISE

SEAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FORMATO DE SUPERVISION 01

5. **SOLICITUD DEL AGENTE AUTORIZADO** (nombrar la solicitud de información o material que tiene el Agente Autorizado)

6. **EL AGENTE AUTORIZADO ESTA INTERESADO EN PERTENECER AL PROGRAMA "FORMALIZANDO EL GLP"**

SI ☐ NO ☐

OBSERVACIONES:

Firma del personal Supervisor FISE
Nombre:
Cargo:
Fecha:

Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 19 Formato Sup. De vendedor de GLP sin convenio FISE

FORMATO DE SUPERVISION 02

SUPERVISION DE VENDEDOR DE GLP SIN CONVENIO FISE

NOMBRE DEL PERSONAL SUPERVISOR: _____ FECHA: _____

1. DATOS DEL VENDEDOR GLP:

NOMBRE DEL DUEÑO DEL NEGOCIO: _____

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____ CARGO: _____

DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO: _____

PROVINCIA: _____ DISTRITO: _____

PROVEEDOR: _____

TELEFONO: _____ CORREO ELECTRONICO: _____

DISTRITOS QUE ATIENDE:

_____

_____

2. VERIFICACION DE SUPERVISION

a. ¿Cuántos balones de GLP vende aproximadamente al mes

De 0 a 5 ☐ de 6 a 15 ☐ de 15 a 30 ☐ de 30 a mas ☐

b. Modalidad en la que opera:

Observación: (Detallar brevemente la modalidad de operación del vendedor)

Atención a domicilio por llamada ☐
Atención en local de Venta ☐
Otros ☐

_____
_____
_____
_____

c. ¿Cuenta con las respectivas señalizaciones de seguridad? SI ☐ NO ☐

d. ¿Cuenta con extintor? SI ☐ NO ☐

e. ¿Cuántas personas trabajan atendiendo al cliente en su empresa? _____

f. Precio de compra del balón de Gas: _____ Precio de Venta con Vale FISE: _____

FISE

SEAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FORMATO DE SUPERVISION 02

g. ¿Cuenta con un área segura donde se ubique o se pueda ubicar el almacén de balones GLP? ¿Cuánta capacidad aproximada tiene este espacio?

_____

_____

3. OBSERVACIONES DETECTADAS POR EL PERSONAL A CARGO DE LA SUPERVISIÓN:

a. Calificación del 1 al 5 (1= mínimo; 5 = máximo)

a. Nivel de conocimiento del vendedor de GLP del programa FISE	1 2 3 4 5
b. Nivel de seguridad del establecimiento	1 2 3 4 5
c. Cantidad de inventario en almacén	1 2 3 4 5

b. Observaciones importantes a mencionar detectadas por el personal a cargo de la supervisión.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

4. DUDAS CONSULTAS, O RECLAMOS DEL VENDEDOR DE GLP (Atender las interrogantes del VENDEDOR GLP, e informar sobre las ventajas de firmar un convenio con FISE (en caso que sea vendedor GLP formal) o las ventajas de formalizar su negocio (en caso de ser vendedor GLP informal)

FORMAL ☐ INFORMAL ☐

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

FISE

SEAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FORMATO DE SUPERVISION 02

5. **SOLICITUD DEL VENDEDOR GLP** (nombrar la solicitud de información o material que tiene el Vendedor GLP)

6. **¿EL VENDEDOR GLP ESTA INTERESADO EN...**

   a. PARA VENDEDOR GLP FORMAL:...**FORMAR CONVENIO CON EL PROGRAMA FISE?** ☐
   b. PARA VENDEDOR GLP INFORMAL:...**PERTENECER AL PROGRAMA "FORMALIZANDO EL GLP"** ☐

   SI ☐ NO ☐

   OBSERVACIONES:

7. **SI LA PREGUNTA 6 FUE POSITIVA DAR DISPOSICIONES PARA LA PROXIMA REUNION**

Firma del personal Supervisor FISE
Nombre:
Cargo:
Fecha:

FISE

SEAL

Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 20 Formato de Supervisión de beneficiario FISE

FORMATO DE SUPERVISION 03

SUPERVISION DE BENEFICIARIO FISE

NOMBRE DEL PERSONAL SUPERVISOR: _____ FECHA: _____

1. **DATOS DEL ENTREVISTADO:**

ES EL BENEFICIARIO FISE DEL PREDIO: SI ☐ NO ☐ PARENTESCO: _____

NOMBRE BENEFICIARIO FISE: _____

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____

DIRECCION DEL PREDIO: _____

NRO DE CONTRATO SEAL: _____

OCUPACION DEL BENEFICIARIO: _____ ESTADO CIVIL DEL BENEFICIARIO: _____

PROVINCIA: _____ DISTRITO: _____ TELEFONO: _____

2. **SUPERVISION AL BENEFICIARIO (El entrevistado en caso no sea el beneficiario deberá responder solo las preguntas que tenga seguridad de la respuesta tomando en cuenta que está tomando el lugar del beneficiario en la entrevista por ende se entiende que toda pregunta va dirigida al beneficiario y debe responderse como tal)**

   a. ¿Es dueño del predio? SI ☐ NO ☐ Relación con el dueño:_____

   b. ¿Cuántas personas viven en el domicilio?

   De 1 a 2 ☐ de 3 a 4 ☐ de 5 a 6 ☐ de 6 a mas ☐

   Especificar parentesco con los habitantes del hogar:

   _____

   _____

   _____

   c. ¿Cuántas mantiene Usted?: _____ ¿Quién más aporta para el sustento familiar de de que manera?

   _____

   _____

   d. Precio al cual compra el balón de Gas sin descuento FISE ____ y con descuento FISE: _____
   e. Ingreso mensual aproximado del hogar: ____
   f. Balones de gas que se usan en el mes en el hogar: _____

FISE

SEAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FORMATO DE SUPERVISION 03

3. SUPERVISION DEL PREDIO

a. Material del techo: _____
b. Material del piso: _____
c. Material de los muros: _____
d. Número de Habitaciones: _____
e. Descripción de cocina_____
f. Pisos de predio:_____

g. Descripción adicional del predio del unto de vista del supervisor:

_____
_____
_____

h. Según el criterio del supervisor categorizar las condiciones de vulnerabilidad del PREDIO del 1 al 5 donde 1 es no pobre y 5 pobre extremo.

1 2 3 4 5

i. Según criterio del supervisor categorizar el conocimiento del entrevista sobre el programa FISE y sus beneficios del 1 al 5 donde 1 es poco informado y 5 muy informado

1 2 3 4 5

4. OBSERVACIONES DETECTADAS POR EL PERSONAL A CARGO DE LA SUPERVISIÓN:

a. Observaciones importantes a mencionar detectadas por el personal a cargo de la supervisión.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

b. En conclusión, a criterio del supervisor, el beneficiario debe seguir recibiendo el beneficio del FISE:

SI ☐ NO ☐

FISE

SEAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FORMATO DE SUPERVISION 03

5. DUDAS CONSULTAS, O RECLAMOS DEL BENEFICIARIO FISE(Atender las interrogantes del BENEFICIARIO FISE, e informar sobre la situación del beneficiario, tanto las generalidades de su estado como sus oportunidades en el programa)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

6. SOLICITUD DEL BENEFICIARIO FISE

_____
_____
_____
_____
_____

_____
Firma del personal Supervisor FISE
Nombre:
Cargo:
Fecha:

FISE

SEAL

Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 21 Supervisión de centro de atención al cliente SEAL

FORMATO DE SUPERVISION 04

SUPERVISION DE CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE SEAL

NOMBRE DEL PERSONAL SUPERVISOR: _____ FECHA: _____

1. **DATOS DE LA OFICINA SEAL:**

PROVINCIA: _____ DISTRITO: _____

JEFE DE LA ZONAL: _____

TELEFONO:_____ CORREO ELECTRONICO: _____

NOMBRES DE LOS ENCARGADOS DE ATENCION AL CLIENTE QUE ATIENDEN TEMAS FISE:

_____

_____

_____

2. **ENTREVISTA CON ENCARGADO DE ATENCION AL CLIENTE – FISE:**

a. Nombrar las dificultades y dudas que tiene al atender los diferentes casos:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

b. ¿Qué material necesita para el correcto y cómodo labor en lo que respecta al programa FISE?

- Banner Roll Screen FISE ☐

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FORMATO DE SUPERVISION 04

- Material de empadronamiento
- Trípticos de difusión ☐
- Otros ☐ _____

3. ENTREVISTA CON EL JEFE DE LA OFICINA SEAL:

a. Casos empíricos que se ven en campo respecto a los beneficiario y Agentes FISE:

_____
_____
_____
_____

b. Dudas y/o recomendaciones para mejorar la gestión del programa en la provincia:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

c. Según lo conversado en que aspecto podría la Oficina SEAL ayudar en las actividades que el programa FISE necesita realizar:

_____
_____
_____
_____
_____

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

FORMATO DE SUPERVISION 04

4. PUNTO DE VISTA DEL SUPERVISOR:

a. Categorizar del 1 al 5 los siguientes criterios:

CRITERIO DE EVALUACION	1	2	3	4	5
DEL PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE					
Conocimiento del personal encargado de FISE respecto al programa					
Nivel de comunicación y cortesía con los beneficiarios FISE					
DEL LOCAL					
Nivel de información del programa al alcance de los usuarios (banner, Trípticos, banderola, etc)					
Tiempo de espera para los beneficiarios FISE					
DEL JEFE DE LA OFICINA SEAL					
Nivel de conocimiento del programa FISE					
Nivel de conocimiento del territorio del distrito y la provincia					
Grado de compromiso con colaborar con la gestión del programa FISE provincia					

b. OBSERVACIONES DETECTADAS POR EL PERSONAL A CARGO DE LA SUPERVISIÓN:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del personal Supervisor FISE

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 22 Supervisión de reuniones con autoridades

FORMATO DE SUPERVISION 05

SUPERVISION DE REUNIONES CON AUTORIDADES DE LA LOCALIDAD O PROVINCIA

NOMBRE DEL PERSONAL SUPERVISOR:

_____

_____

_____FECHA: _____

PROVINCIA: _____ DISTRITO: _____

LUGAR DE REUNIÓN: _____

ASISTENCIA Y RECOPILACION DE DATOS (Se llenara en hoja de asistencia para luego adjuntar al final del Formato de supervisión)

1. **TEMAS A TRATAR (Especificar los temas a tratar para la reunión, también temas que salga a relucir por las autoridades):**

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

2. **TIPOS DE DUDAS, CONSULTAS Y RECLAMOS:**

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

FISE

SEAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FORMATO DE SUPERVISION 05

3. **COMPROMISOS Y ACTIVIDADES PROGRAMADAS:**

4. **OBSERVACIONES ADICIONALES:**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FORMATO DE SUPERVISION 05

5. **PUNTO DE VISTA DEL SUPERVISOR:**
   a. Categorizar del 1 al 5 los siguientes criterios:

CRITERIO DE EVALUACION	1	2	3	4	5
Compromiso de las autoridades con el programa FISE					
Conocimiento de las autoridades sobre el programa FISE					
Identificación de las autoridades con su población					
Grado de aprovechamiento de la reunión					
Nivel de convocatoria alcanzada (Citados/Presentes)					
Puntualidad de los participantes de la reunión					
Orden al momento de repartir la información y en la asistencia					

   b. **SOLICITUDES O INQUIETUDES INDIVUDIALES DE CADA AUTORIDAD:**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma del personal Supervisor FISE
Nombre:
Cargo:
Fecha:

FISE

SEAL

Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 23 Hoja de asistencia - Reunión de autoridades

HOJA DE ASISTENCIA REUNION AUTORIDADES LOCALES Y PROGRAMA FISE - AREQUIPA (FONDO DE INCLUSION SOCIAL ENERGETICO

PROVINCIA: _____ DISTRITO: _____

NOMBRE:	
DISTRITO:	
LOCALIDAD:	
CARGO:	
TELEFONO(S):	
CORREO ELECTRONICO:	FIRMA AUTORIDAD
NOMBRE:	
DISTRITO:	
LOCALIDAD:	
CARGO:	
TELEFONO(S):	
CORREO ELECTRONICO:	FIRMA AUTORIDAD
NOMBRE:	
DISTRITO:	
LOCALIDAD:	
CARGO:	
TELEFONO(S):	
CORREO ELECTRONICO:	FIRMA AUTORIDAD
NOMBRE:	
DISTRITO:	
LOCALIDAD:	
CARGO:	
TELEFONO(S):	
CORREO ELECTRONICO:	FIRMA AUTORIDAD
NOMBRE:	
DISTRITO:	
LOCALIDAD:	
CARGO:	
TELEFONO(S):	
CORREO ELECTRONICO:	FIRMA AUTORIDAD
NOMBRE:	
DISTRITO:	
LOCALIDAD:	
CARGO:	
TELEFONO(S):	
CORREO ELECTRONICO:	FIRMA AUTORIDAD
NOMBRE:	
DISTRITO:	
LOCALIDAD:	
CARGO:	
TELEFONO(S):	
CORREO ELECTRONICO:	FIRMA AUTORIDAD
NOMBRE:	
DISTRITO:	
LOCALIDAD:	
CARGO:	
TELEFONO(S):	
CORREO ELECTRONICO:	FIRMA AUTORIDAD

FISE

SEAL

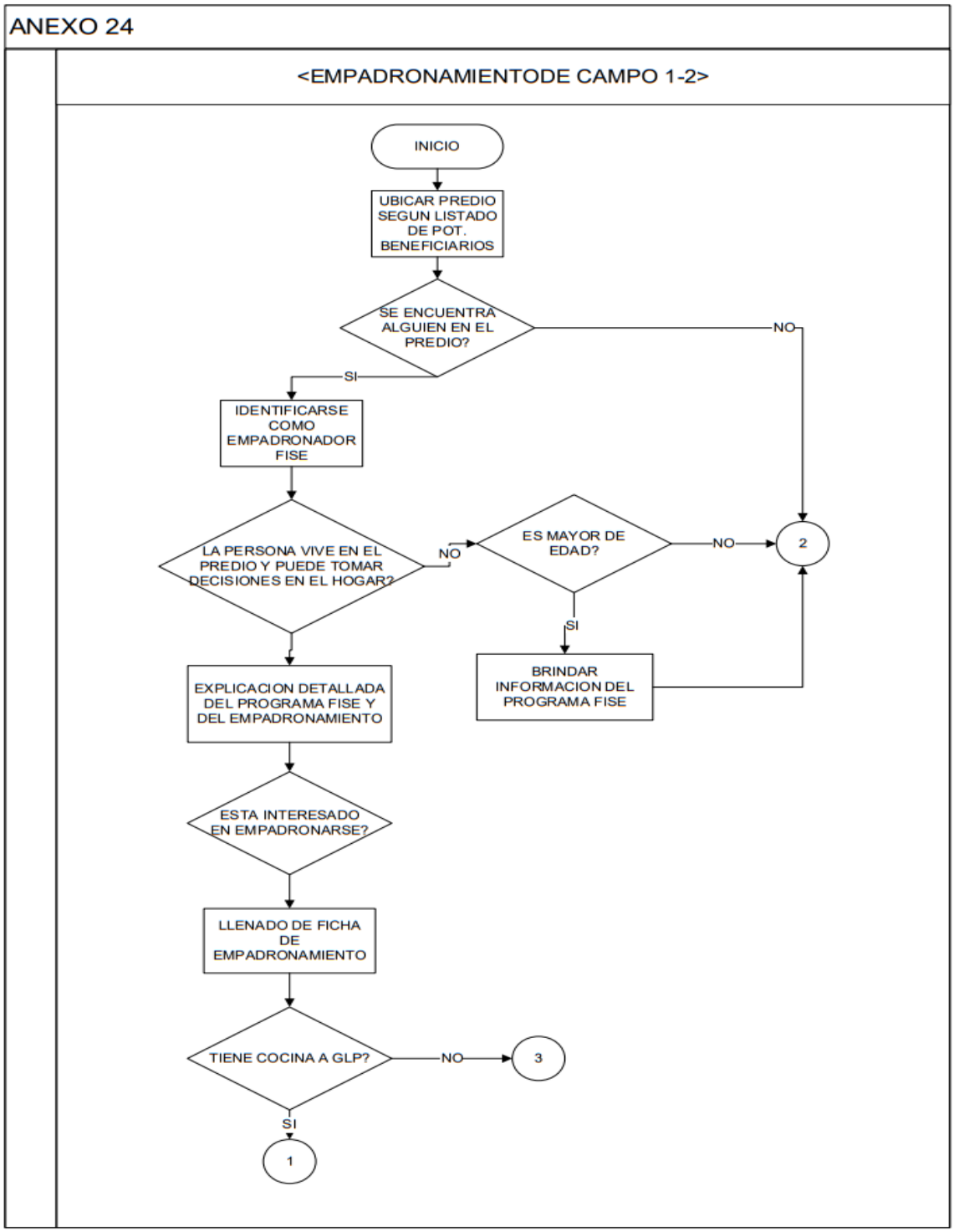
Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 24 Diagrama de flujo - Empadronamiento en campo

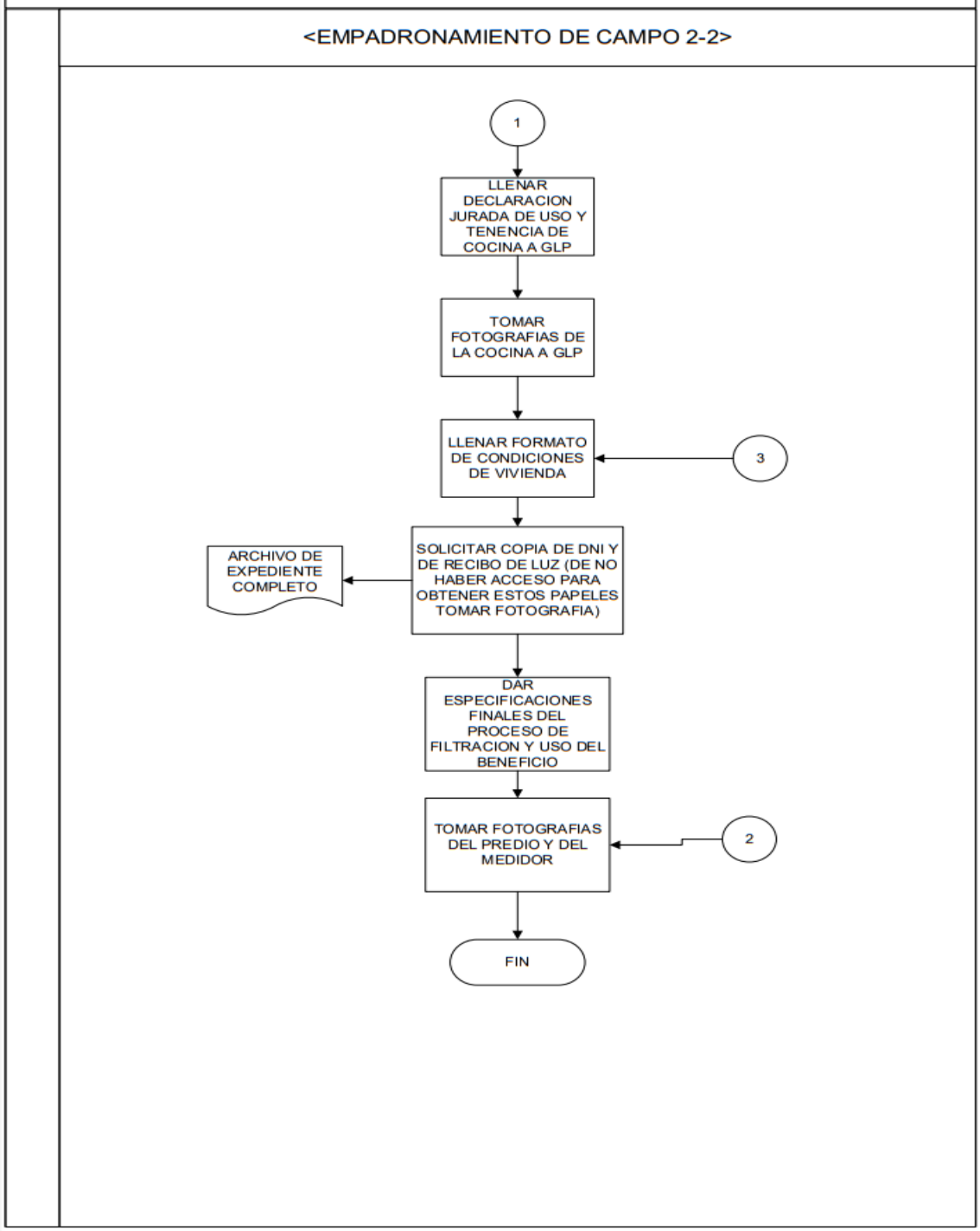


Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 24



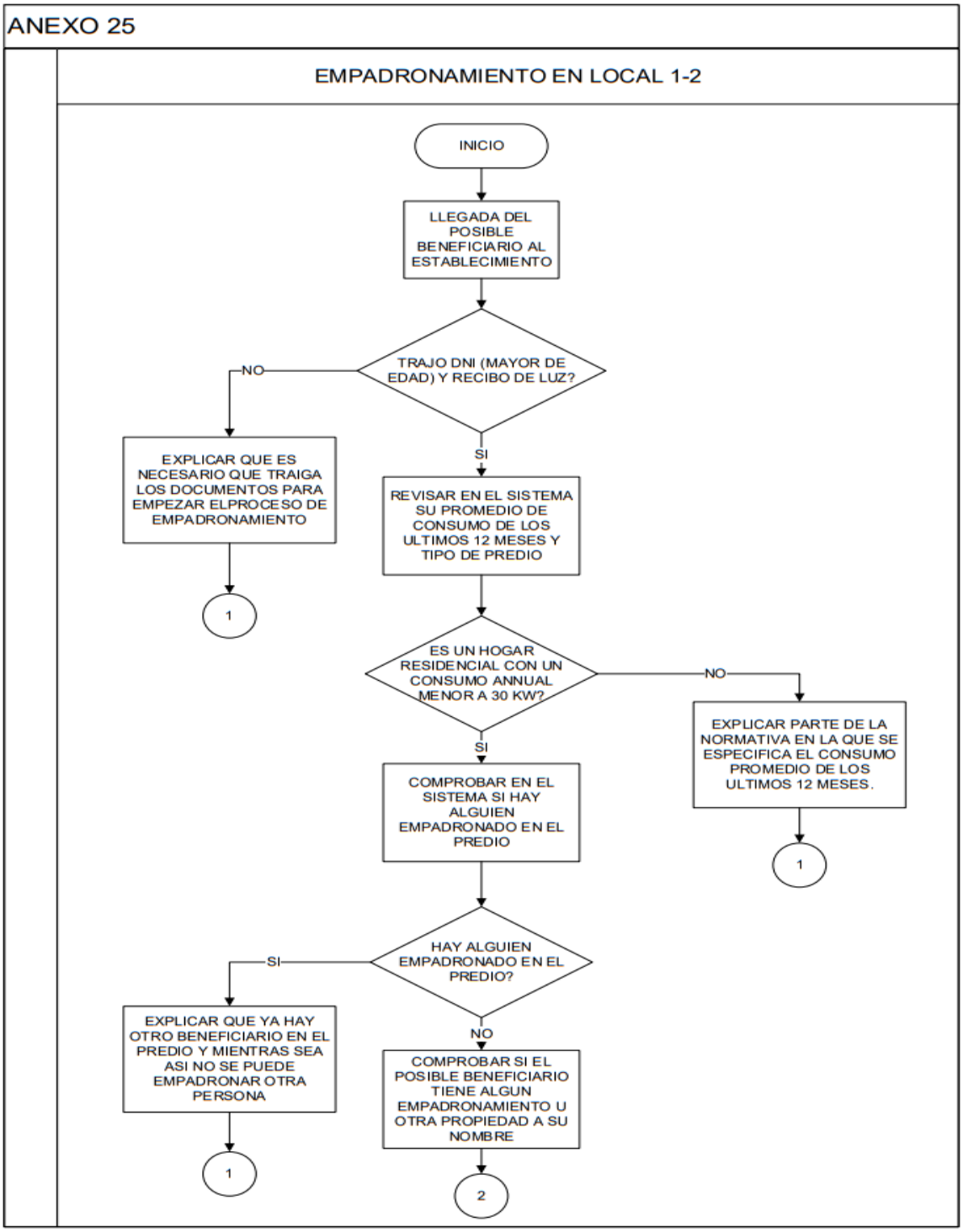
Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 25 Diagrama de flujo - Empadronamiento en local

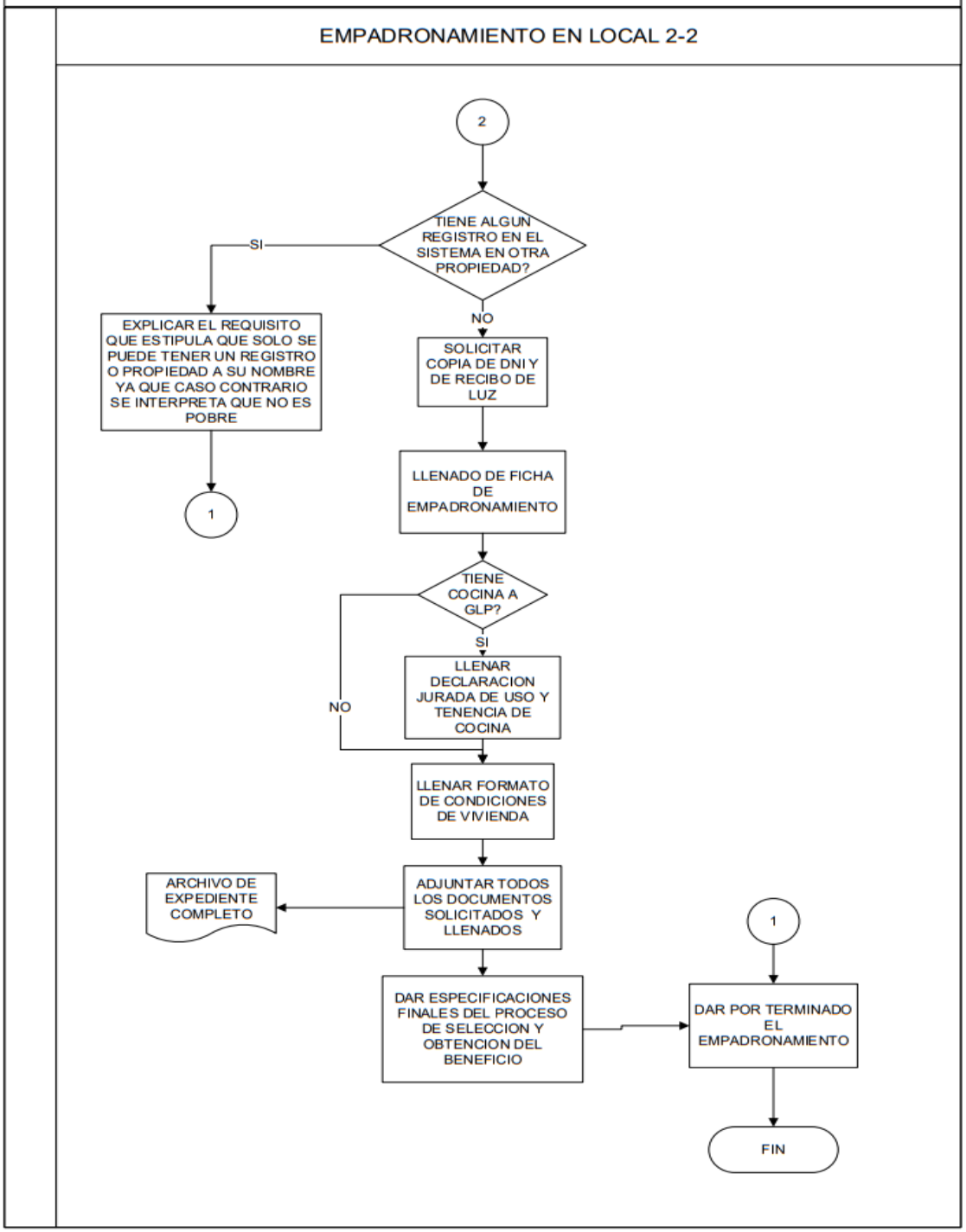


Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

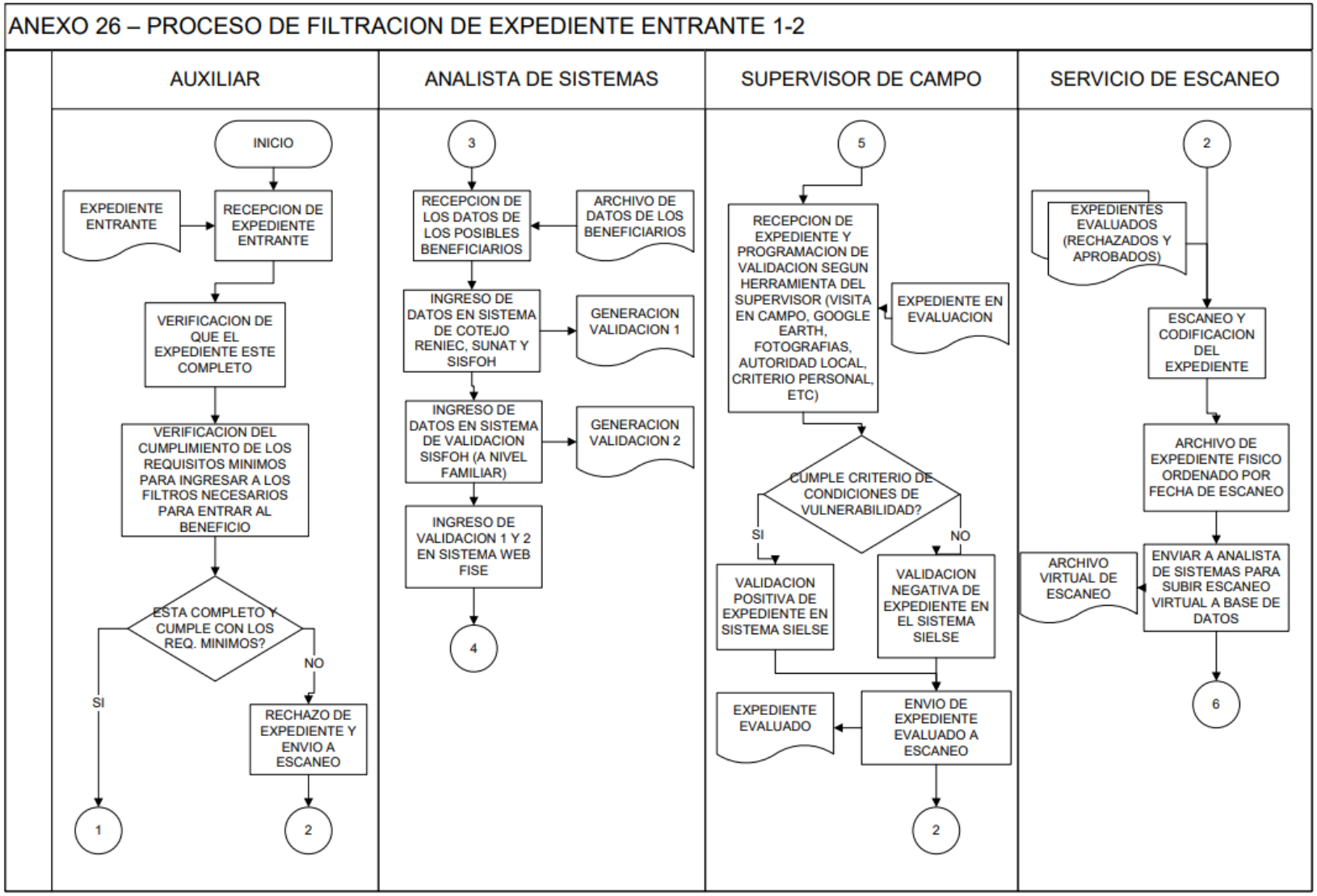
ANEXO 25

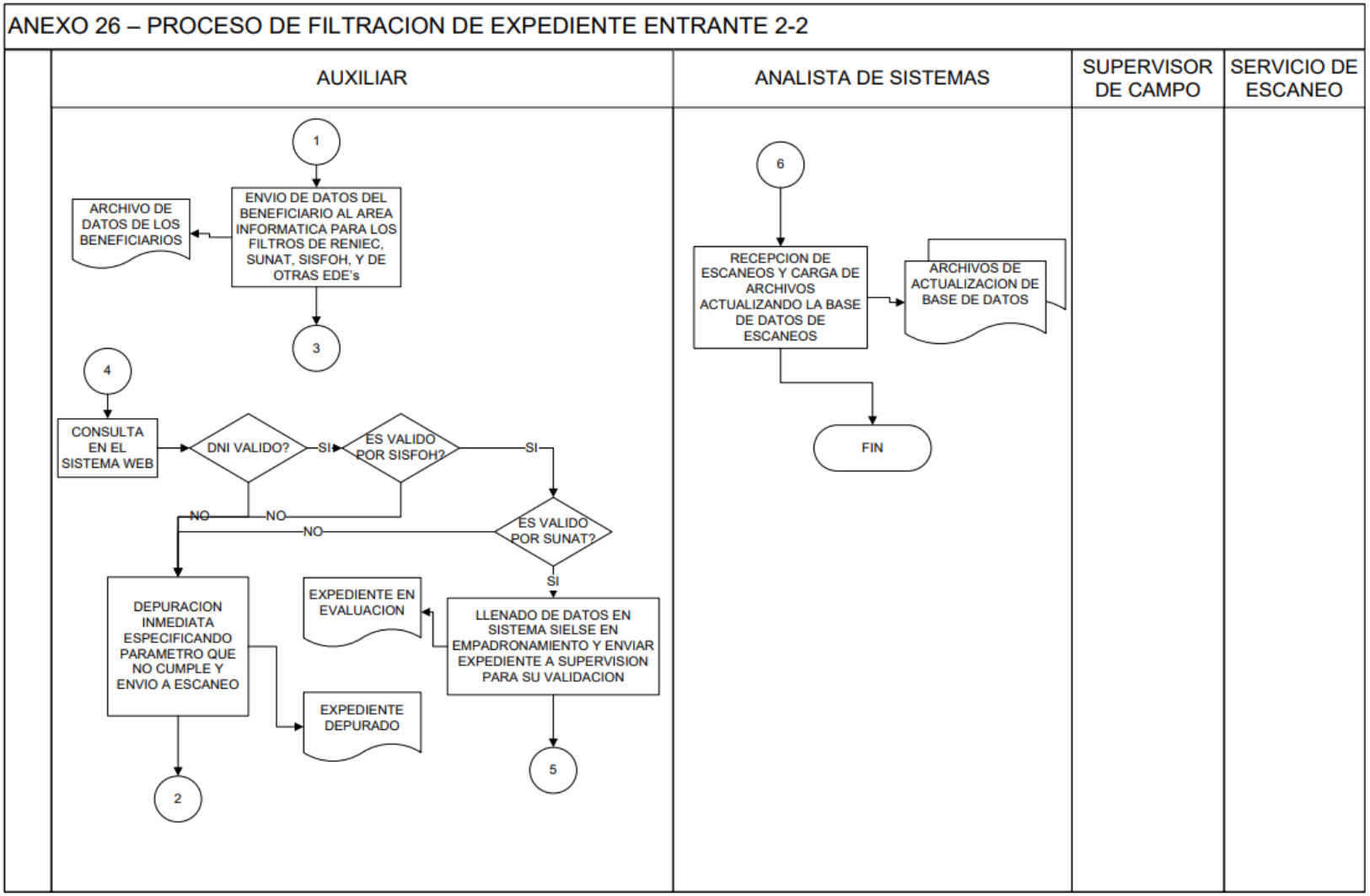


Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Anexo 26 Diagrama de flujo - Proceso de filtración de expediente entrante





Fuente: Elaboración propia

Anexo 27 Diagrama de Gantt - Cronograma de implementación

DIAGRAMA DE GANTT

	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Prec
1	**D**	**0 días**	**jue 3/15/18**	**jue 3/15/18**	
2	DA	2 sem.	jue 3/15/18	mié 3/28/18	1
3	DB	2 días	jue 3/29/18	vie 3/30/18	2
4	DC	2 días	lun 4/2/18	mar 4/3/18	3
5	DD	1 día	mié 4/4/18	mié 4/4/18	4
6	**C2**	**0 días**	**mié 4/4/18**	**mié 4/4/18**	5
7	C2A	3 días	jue 4/5/18	lun 4/9/18	6
8	C2B	2 días	mar 4/10/18	mié 4/11/18	7
9	C2E	3 días	jue 4/12/18	lun 4/16/18	8
10	C2F	2 días	mar 4/17/18	mié 4/18/18	9
11	**A2**	**0 días**	**mié 4/18/18**	**mié 4/18/18**	**10**
12	A2A	3 días	jue 4/19/18	lun 4/23/18	11
13	A2B	1 sem	mar 4/24/18	lun 4/30/18	12
14	A2C	3 días	mar 5/1/18	jue 5/3/18	13
15	**E**	**0 días**	**jue 5/3/18**	**jue 5/3/18**	14
16	EA	2 días	vie 5/4/18	lun 5/7/18	15
17	EB	4 días	vie 5/4/18	mié 5/9/18	15
18	EC	1 ms	jue 5/10/18	mié 6/6/18	16,17
19	**A1**	**0 días**	**mié 5/9/18**	**mié 5/9/18**	17
20	A1A	4 días	jue 5/10/18	mar 5/15/18	19
21	A1B	1 ms	mié 5/16/18	mar 6/12/18	20
22	**F1**	**0 días**	**mar 5/15/18**	**mar 5/15/18**	20

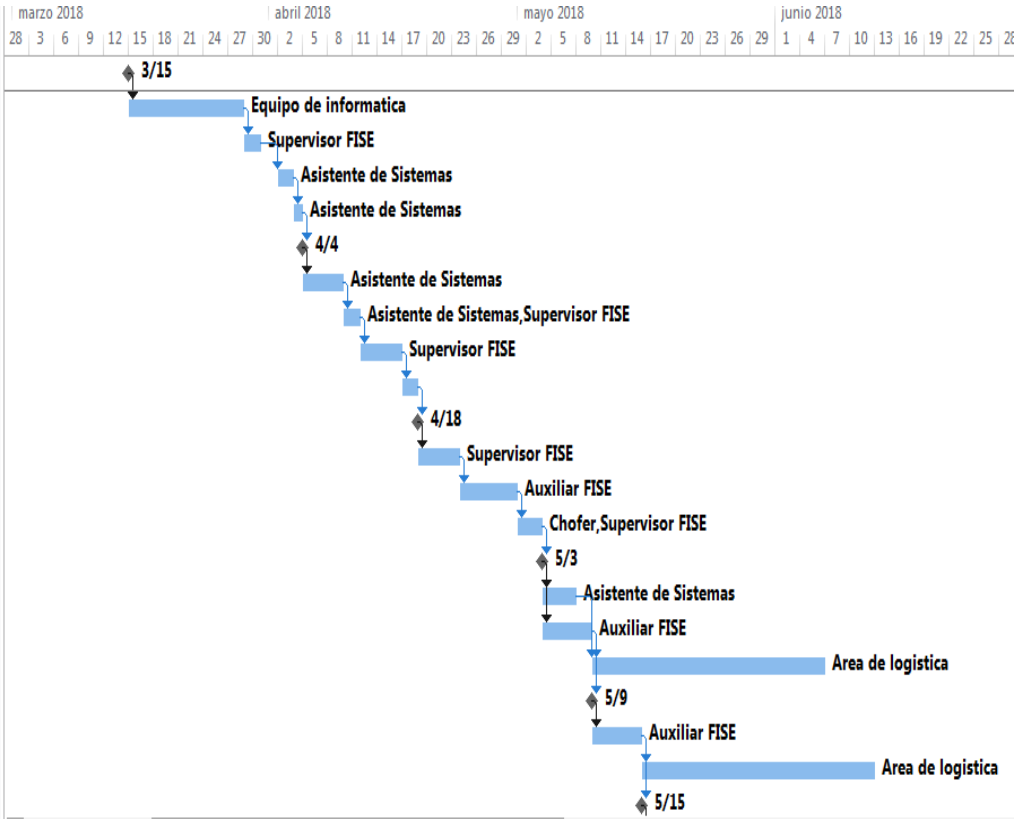


DIAGRAMA DE GANTT

	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Prec
22	**F1**	**0 días**	**mar 5/15/18**	**mar 5/15/18**	20
23	F1A	1 día	mié 5/16/18	mié 5/16/18	22
24	F1B	1 día	jue 5/17/18	jue 5/17/18	23
25	F1C	2 días	mié 5/16/18	jue 5/17/18	22
26	F1D	5 días	vie 5/18/18	jue 5/24/18	25
27	F1E	1 día	vie 5/25/18	vie 5/25/18	24,26
28	**C1**	**0 días**	**vie 5/25/18**	**vie 5/25/18**	27
29	C1A	1 sem	lun 5/28/18	vie 6/1/18	28
30	C1B	3 sem.	lun 6/4/18	vie 6/22/18	29
31	C1C	4 días	lun 6/25/18	jue 6/28/18	30
32	C1D	5 sem.	vie 6/29/18	jue 8/2/18	31
33	C1E	3 días	lun 5/28/18	mié 5/30/18	28
34	**G**	**0 días**	**jue 8/2/18**	**jue 8/2/18**	32,33
35	GA	2 días	vie 8/3/18	lun 8/6/18	34
36	GB	1 día	mar 8/7/18	mar 8/7/18	35
37	GC	2 días	mié 8/8/18	jue 8/9/18	36
38	GD	2 días	vie 8/10/18	lun 8/13/18	37
39	GE	1 día	mar 8/14/18	mar 8/14/18	38
40	GF	1 día	mié 8/15/18	mié 8/15/18	39
41	GH	5 días	vie 8/3/18	jue 8/9/18	34
42	GI	2 días	vie 8/10/18	lun 8/13/18	41
43	GJ	3 días	mar 8/14/18	jue 8/16/18	42

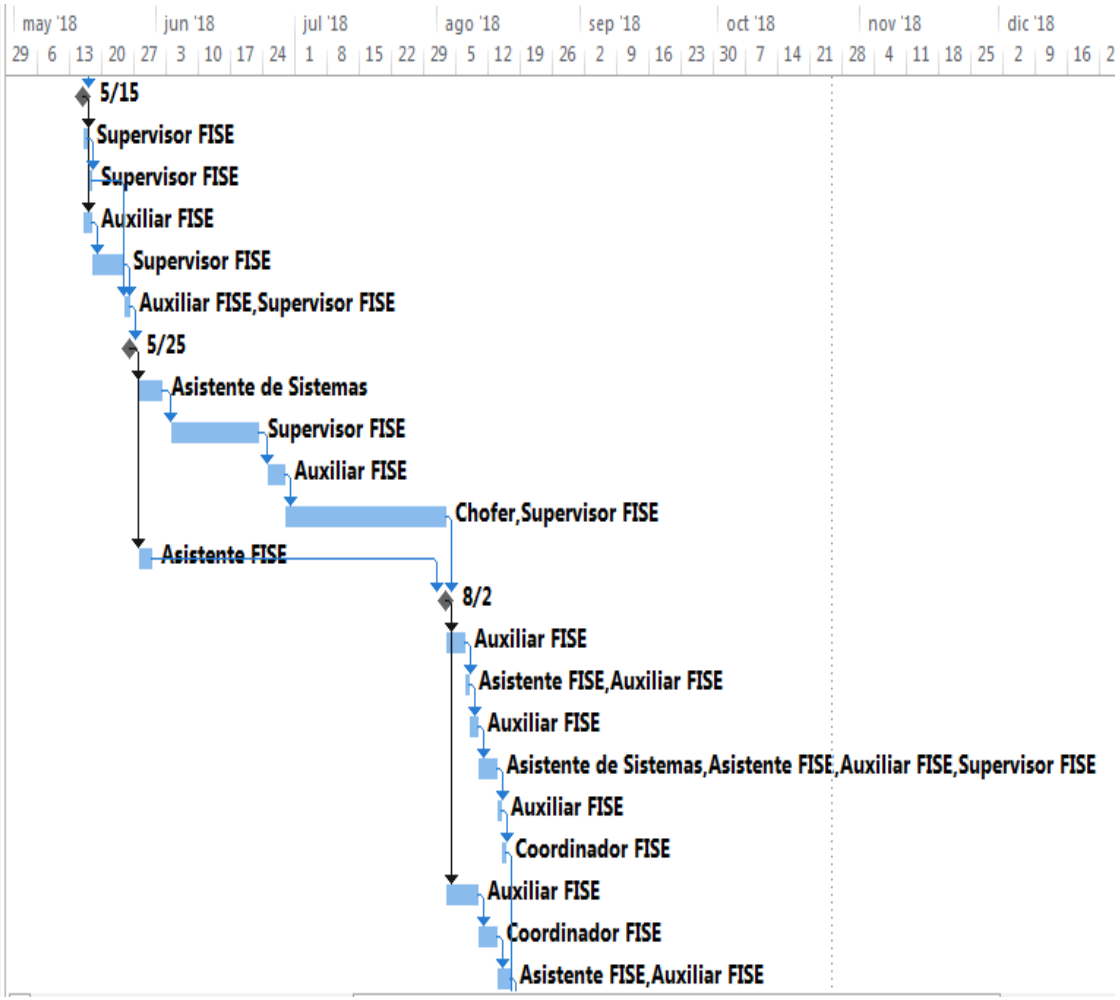
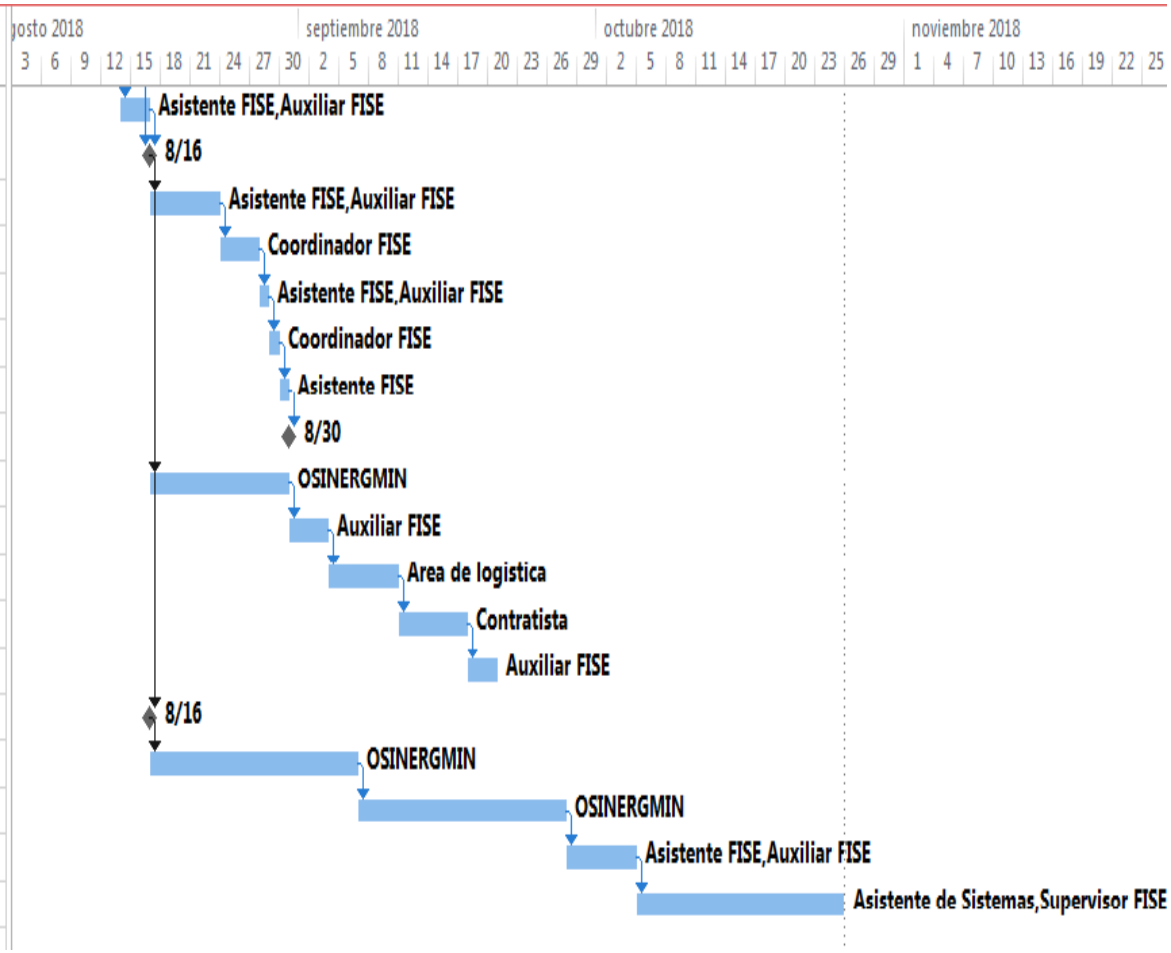


DIAGRAMA DE GANTT

	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Prec
43	GJ	3 días	mar 8/14/18	jue 8/16/18	42
44	**F2**	**0 días**	**jue 8/16/18**	**jue 8/16/18**	40,43
45	F2A	5 días	vie 8/17/18	jue 8/23/18	44
46	F2B	2 días	vie 8/24/18	lun 8/27/18	45
47	F2C	1 día	mar 8/28/18	mar 8/28/18	46
48	F2D	1 día	mié 8/29/18	mié 8/29/18	47
49	F2E	1 día	jue 8/30/18	jue 8/30/18	48
50	**B1**	**0 días**	**jue 8/30/18**	**jue 8/30/18**	49
51	B1A	2 sem.	vie 8/17/18	jue 8/30/18	44
52	B1B	2 días	vie 8/31/18	lun 9/3/18	51
53	B1C	5 días	mar 9/4/18	lun 9/10/18	52
54	B1D	5 días	mar 9/11/18	lun 9/17/18	53
55	B1E	3 días	mar 9/18/18	jue 9/20/18	54
56	**B2**	**0 días**	**jue 8/16/18**	**jue 8/16/18**	44
57	B2A	3 sem.	vie 8/17/18	jue 9/6/18	56
58	B2B	3 sem.	vie 9/7/18	jue 9/27/18	57
59	B2C	1 sem	vie 9/28/18	jue 10/4/18	58
60	B2D	3 sem.	vie 10/5/18	jue 10/25/18	59



Elaboración: Propia