



MANUAL

Código:	MN-04-02
Versión:	02
Fecha:	20/04/2015
Página:	1 de 4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.



COPIA NO CONTROLADA N° 367 (SOLO CONSULTA)

Elaborado y Revisado por:

Carlos Vásquez Lazo
Representante de la Dirección

Aprobado por:

Leonidas Zavala Lazo
Gerente General

Aprobado por la Gerencia General el: 20/04/2015

**MANUAL**

Código:	MN-04-02
Versión:	02
Fecha:	20/04/2015
Página:	2 de 4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COPIA NO CONTROLADA N° 367 (SOLO CONSULTA)

MACRO PROCESOS	Documentación Sistema de Calidad	
	Código	Documento
1. GESTIÓN DE DIRECCIÓN Y PLANEAMIENTO	CO-01-01	Código de Buen Gobierno Corporativo de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
	PL-01-01	Plan Estratégico de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
	PL-01-02	Plan Operativo
	NO-01-02	Gestión del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	PC-01-01	Formulación de Plan Operativo y Presupuesto
	PC-01-02	Revisión por la dirección.
	PC-01-04	Gestión documentaria.
	MP-01-01	Mapa de procesos.
	OD-01-05	Política integrada de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
	OD-01-06	Texto único de procedimientos administrativos.
2. GESTIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS	PC-02-01	Atención <u>de elaboración de proyectos en</u> sistemas de utilización y distribución.
	<u>PC-02-02</u>	<u>Atencion de ejecucion de obras en sistemas de utilización y distribución.</u>
3. GESTIÓN COMERCIAL	PC-03-01	Medición de la satisfacción del cliente.
4. GESTIÓN DE LA CALIDAD	NO-04-01	Estructura del sistema documentario.
	MN-04-01	Manual del sistema de gestión de la calidad.
	PC-04-01	Control de documentos y registros.
5. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	PC-05-01	Comunicación de accidentes de trabajo.
	PC-05-02	Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.
6. GESTIÓN TÉCNICO COMERCIAL	PC-07-01	Contratación.
	PC-07-03	Operaciones comerciales.
	PC-07-04	Inspección de factibilidad.
	PC-07-05	Instalación/modificación del servicio.
	PC-07-06	Supervisión de actividades técnico comerciales.
7. OPERACIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO	PC-08-01	Operación en tiempo real.
	PC-08-03	Emergencias.

Elaborado y Revisado por:	Aprobado por:
Carlos Vásquez Lazo Representante de la Dirección	Leonidas Zavala Lazo Gerente General

**MANUAL**

Código: MN-04-02

Versión: 02

Fecha: 20/04/2015

Página: 3 de 4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESOS	Documentación Sistema de Calidad	
	Código	Documento
8. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO	PC-09-03	Mantenimiento de transmisión.
	PC-09-04	Mantenimiento de distribución.
	PC-09-06	Mantenimiento en generación.
9. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	RE-10-01	Reglamento de organización y funciones.
	RE-10-02	Reglamento interno de trabajo.
	MN-10-01	Manual de organización y funciones.
	PC-10-01	Selección y contratación de personal.
	PC-10-02	Capacitación.
10. GESTIÓN LOGÍSTICA	PC-10-03	Encargatura de puestos gerenciales y jefaturas con reconocimiento de bono.
	PC-11-01	Contrataciones fuera del alcance de la ley de contrataciones del estado.
	PC-11-02	Contrataciones.
	PC-11-03	Gestión y operación de almacén.
11. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	PC-11-04	Evaluación de proveedores.
	PC-12-01	Utilización y control de caja chica.
12. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PC-12-03	Pago de obligaciones.
	PC-13-01	Gestión de sistemas de información.
	PC-13-02	Atención de usuarios y gestión de incidentes y problemas.
	PC-13-03	Gestión de cambio y versionamiento en los sistemas.
	PC-13-04	Gestión de acceso a los sistemas de información e internet.
	PC-13-05	Acceso a la sala de servidores.
13. GESTIÓN DE FACTURACIÓN	PC-13-06	Plan operativo informático.
	PC-14-01	Facturación.
14. GESTIÓN DE COBRANZAS	PC-15-01	Cobranzas.
	PC-15-02	Corte y reconexión por morosidad.
	PC-15-03	Cobranza y créditos para el tratamiento de los clientes y ex clientes morosos
	PC-15-04	Cancelación de deudas de suministros inactivos.

Elaborado y Revisado por:

Carlos Vásquez Lazo
Representante de la Dirección

Aprobado por:

Leonidas Zavala Lazo
Gerente General

**MANUAL**

Código:	MN-04-02
Versión:	02
Fecha:	20/04/2015
Página:	4 de 4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESOS	Documentación Sistema de Calidad	
	Código	Documento
15. GESTIÓN DE ATENCIÓN DEL CLIENTE	PC-16-01	Atención de solicitudes.
	PC-16-02	Atención de reclamos.
	PC-16-03	Cambio de nombre.
	PC-16-04	Duplicado de recibo.
	PC-16-05	Atención de llamadas telefónicas.
16. GESTION DE CONTROL DE PERDIDAS	PC-17-01	Control de pérdidas por hurto de energía.
17. GESTIÓN DE VENTAS	PC-18-01	Ventas.
	PC-18-02	Ventas a grandes clientes.
18. GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN	PC-19-01	Fiscalización.

COPIA NO CONTROLADA N° 367 (SOLO CONSULTA)

Elaborado y Revisado por:	Aprobado por:
Carlos Vásquez Lazo Representante de la Dirección	Leonidas Zavala Lazo Gerente General

Aprobado por la Gerencia General el: 20/04/2015