



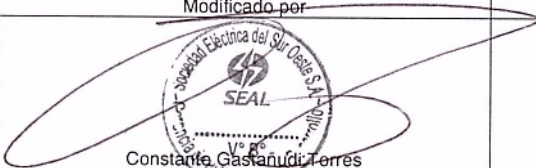

MANUAL	Código:	MN-04-01
	Versión:	06
	Fecha:	21/12/2011
	Página:	1 de 14
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		


MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO 9001:2008

SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE

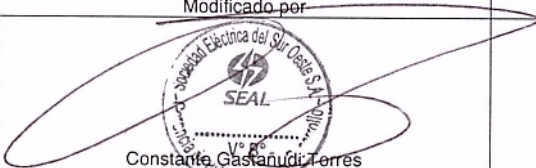






Modificado por:	Revisado y Aprobado por:
 Constante Castañón de Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	 José María Vargas Gerente General

	MANUAL	Código:	MN-04-01
		Versión:	06
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	21/12/2011
		Página:	2 de 14

INDICE

N°	CAPITULO	PAG.
1	INTRODUCCIÓN	3
	1.1. Misión	4
	1.2. Visión	4
2	ALCANCE	4
3	EXCLUSIONES	5
4	COMPROMISO GERENCIAL	5
5	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	6
6	POLÍTICA DE CALIDAD	7
7	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	7
8	INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS	8
9	REFERENCIAS NORMATIVAS	9
10	DESCRIPCION DE LOS PROCESOS	9
11	MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS POR PROCESO	13

Modificado por:	Revisado y Aprobado por:
  Constante Castañón de Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	  José María Vargas Gerente General





	MANUAL	Código:	MN-04-01
		Versión:	06
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	21/12/2011
		Página:	3 de 14


1. INTRODUCCIÓN

El 18 de marzo de 1905 fue constituida la Sociedad Eléctrica de Arequipa Ltda, cuyo objeto social es prestar servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica con carácter de servicio público o de libre contratación, dentro de su área de concesión; así como de generación eléctrica, de transmisión y de distribución en los sistemas aislados, siempre que cuente con las autorizaciones respectivas.

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. - SEAL, es una empresa de economía mixta que presta el servicio público de electricidad en el Departamento de Arequipa. La concesión de SEAL se da en el marco de la Ley de Concesiones Eléctricas (DL 25844) y su Estatuto Empresarial Vigente, orientando sus esfuerzos en brindar un servicio de calidad de manera eficiente.

Con el deseo de mejorar la satisfacción de nuestros clientes, SEAL se adapta a la modernidad de comienzos del siglo XXI, por ello trabaja en nuevos proyectos, que influyan positivamente en los procesos de la Empresa, y que permitan a su vez ampliar nuestro servicio a nuevas zonas urbanas y rurales del Departamento con calidad y eficiencia. En este contexto de mejora continua, se presenta el manual del Sistema de Gestión de la Calidad, que constituye un instrumento que determinará la dirección a seguir para la correcta implementación y aseguramiento del Sistema de Gestión de Calidad en SEAL, precisando los compromisos que SEAL deberá cumplir bajo los estándares de la norma ISO 9001:2008, además contiene la definición de Política de Calidad, Objetivos de Calidad, las Exclusiones realizadas al Sistema de Calidad y la Descripción de Procesos y su interacción entre ellos.

Modificado por   Vº Rº Constante Castañeda Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	Revisado y Aprobado por:   Gerencia General José María Vargas Gerente General
---	---

	MANUAL	Código:	MN-04-01
		Versión:	06
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	21/12/2011
		Página:	4 de 14

1.1. Misión

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

1.2. Visión

Ser reconocido como modelo de empresa eficiente y responsable

2. ALCANCE



El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 es aplicable a:


“Diseño y Desarrollo de Sistemas de Distribución en Media y Baja Tensión y Comercialización de Energía Eléctrica”

Dentro de los cuales se encuentran involucrados los siguientes procesos:

- 2.1. Gestión de Dirección y Planeamiento
- 2.2. Gestión de la Calidad
- 2.3. Gestión Comercial
- 2.4. Gestión de Atención al Cliente
- 2.5. Gestión de Ventas
- 2.6. Gestión Técnico Comercial
- 2.7. Gestión de Facturación
- 2.8. Gestión de Cobranzas
- 2.9. Gestión y Desarrollo de Proyectos
- 2.10. Gestión de Recursos Humanos
- 2.11. Gestión Logística
- 2.12. Gestión de Control de Pérdidas
- 2.13. Gestión de Tecnologías de la información y comunicación

Desarrollándose en la sede de la ciudad de Arequipa y oficinas comerciales zonales de Camaná, Mollendo y Corire.

Modificado por:  Constante Castañón de Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	Revisado y Aprobado por:  José María Vargas Gerente General
--	--

	MANUAL	Código:	MN-04-01
		Versión:	06
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	21/12/2011
		Página:	5 de 14

3. EXCLUSIONES

Se excluye el requisito:

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

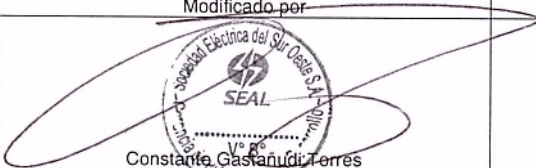



Se excluye el presente requisito debido a que los productos y servicios resultantes de sus procesos pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición a través de controles establecidos.


4. COMPROMISO GERENCIAL

En SEAL estamos comprometidos con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual:

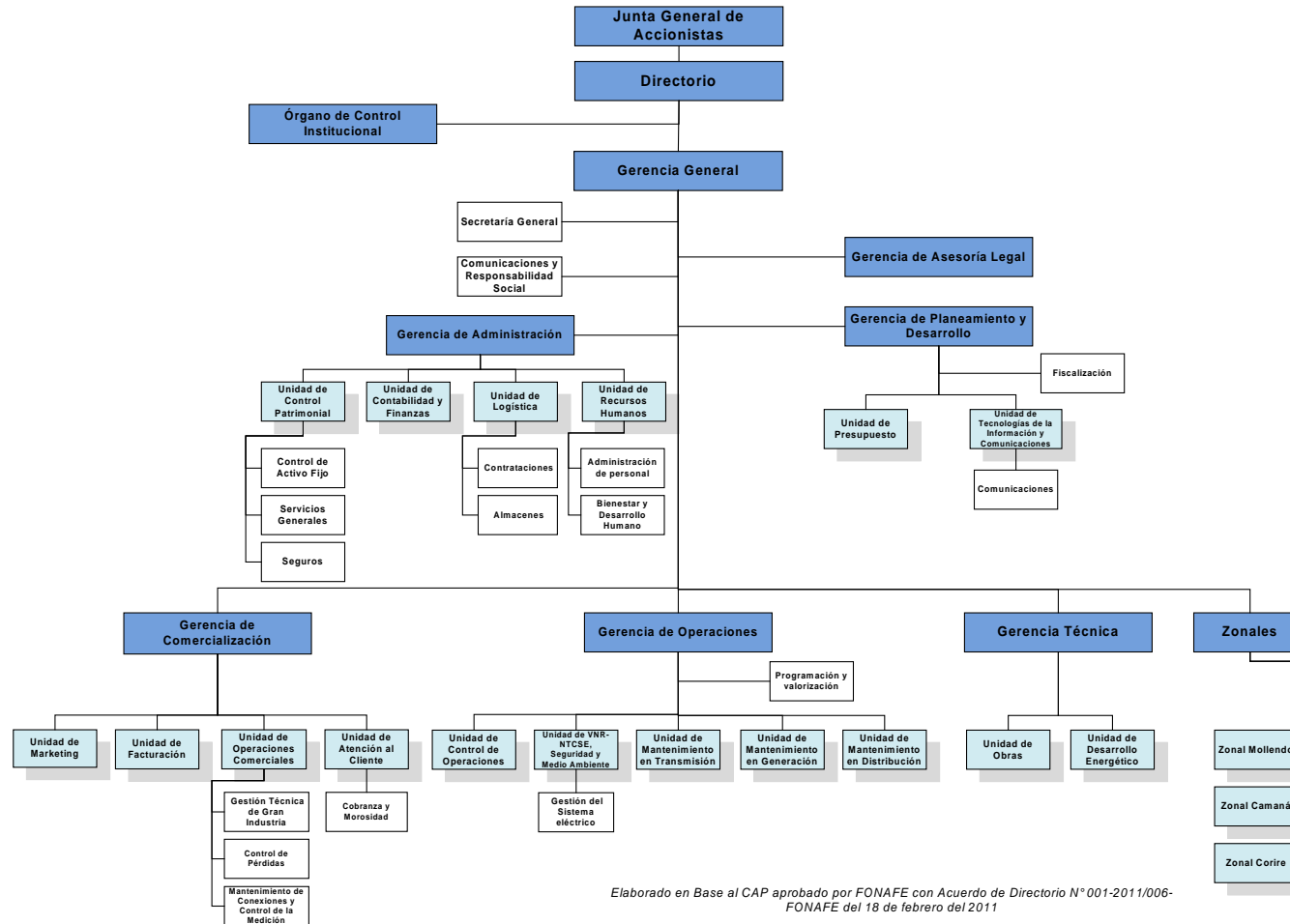
- 4.1. Comunica a sus trabajadores la importancia de satisfacer los requerimientos reglamentarios y de los clientes.
- 4.2. Estableciendo una POLITICA DE CALIDAD, que se revisa por lo menos una vez al año, para asegurar su vigencia.
- 4.3. Asegurando que se planifique la Gestión del Sistema y se establezcan los OBJETIVOS DE LA CALIDAD.
- 4.4. Realiza por lo menos una vez al año Revisiones por la Dirección.
- 4.5. Asegura la disponibilidad de recursos.
- 4.6. Define claramente los NIVELES DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES en todo nivel de la organización.
- 4.7. Fortaleciendo los mecanismos de Comunicación Interna.

Al identificar los procesos del SGC hemos determinado las necesidades de los clientes, para lo cual se efectúan encuestas de satisfacción de nuestros clientes, cuyos resultados se incorporan como requisitos adicionales destinados a aumentar su satisfacción.

Modificado por:	Revisado y Aprobado por:
  Constante Castañudi Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	  José María Vargas Gerente General


	MANUAL	Código:	MN-04-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	06
		Fecha:	21/12/2011
		Página:	6 de 14

5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Elaborado en Base al CAP aprobado por FONAFE con Acuerdo de Directorio N° 001-2011/006-FONAFE del 18 de febrero del 2011

Modificado por:	Revisado y Aprobado por:
Constante Gastañudi Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	José Oporto Vargas Gerente General

	MANUAL	Código:	MN-04-01
		Versión:	06
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	21/12/2011
		Página:	7 de 14

6. POLITICA DE CALIDAD

La alta dirección de SEAL ha determinado como Política de Calidad lo siguiente:

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

“Política de Calidad” (OD-01-01) V.01, aprobada el 13-10-2010,

7. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

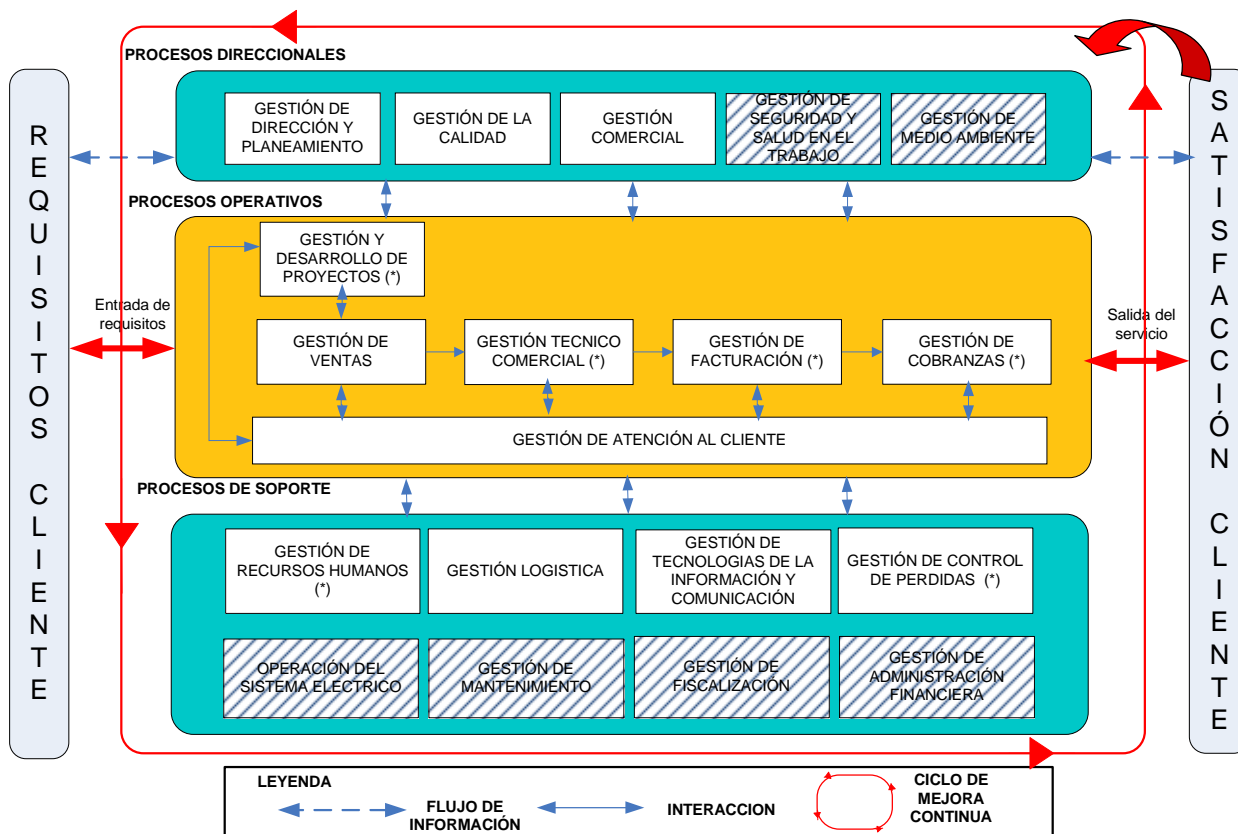
SEAL establece los objetivos de la calidad alineados a su Política de la Calidad. Estos son documentados y se realiza su seguimiento mediante el documento “Objetivos de Calidad” (OD-01-03).

Modificado por:	Revisado y Aprobado por:
Constante Gastañudi Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	José Oporto Vargas Gerente General



8. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS DE SEAL




NOTA: Los procesos  no son parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de SEAL

Los procesos (*) presentan tercerización en algunas de sus actividades

“Mapa de Procesos” (MP-01-01) V.04, aprobada el 16-12-2011,

Modificado por:	Revisado y Aprobado por:
Constante Gastañudi Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	José Oporto Vargas Gerente General

	MANUAL	Código:	MN-04-01
		Versión:	06
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	21/12/2011
		Página:	9 de 14

9. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones o conceptos que son utilizados en el SGC de SEAL

- ISO 9000: 2005, Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001: 2008, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos.
- ISO 9004:2009, Sistemas de Gestión de la Calidad, Directrices para la mejora del desempeño.
- La Normativa aplicada a la ejecución de los procesos están referidas en el “Control de documentos externos” de cada proceso.

10. DESCRIPCION DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCION

10.1. Procesos Direccionales: Estos procesos gestionan la forma en que se toman decisiones sobre planificación, cambios, mejoras y rediseños globales en la organización.

10.1.1. **Gestión de Dirección y Planeamiento:**


La alta dirección de SEAL planifica y mantiene la integridad de su Sistema de Gestión de la Calidad mediante la “Política de Calidad” “Objetivos de Calidad” y sigue los lineamientos a través de la “Revisión por la dirección” que realiza Además establece a través de sus procedimientos:

10.1.1.1. Las actividades que permiten formular el presupuesto y el plan operativo anual de la empresa que sirven como instrumento de trabajo.

10.1.1.2. Las pautas para realizar las revisiones por la dirección cada vez que la alta dirección lo considere necesario, cuyos resultados incluyen las decisiones y acciones a tomar orientadas a la conveniencia, adecuación y eficacia continúa del SGC.

10.1.1.3. Establece también, la protección y financiamiento de defensa legal a los funcionarios de SEAL.

Modificado por:	Revisado y Aprobado por:
Constante Gastañudi Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	José Oporto Vargas Gerente General

	MANUAL	Código:	MN-04-01
		Versión:	06
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	21/12/2011
		Página:	11 de 14

10.1.3.2. Cuenta con lineamientos para la Compra de energía, para la evaluación respectiva del servicio, para determinar los precios de barra para la compra de energía, para determinar el pliego tarifario y otros costos para la venta de energía a los usuarios finales

10.2. Procesos Operativos Son los procesos directamente vinculados al alcance del SGC. Estos procesos son los que tienen interacción con el cliente.

10.2.1. Gestión de Proyectos:

10.2.1.1. SEAL ha establecido los lineamientos a seguir para el Diseño y Desarrollo de los Sistemas de Distribución de media y baja tensión realizados por la empresa, como los lineamientos a seguir en las actividades de supervisión de implementación de un Sistema de Utilización y Sistema de Distribución realizados por terceros para la entrega del proyecto de electrificación finalizado para la venta de energía.

10.2.2. Gestión de Atención del Cliente:

10.2.2.1. SEAL ha desarrollado procedimientos a seguir para la Atención de solicitudes de los clientes, así como los lineamientos a seguir en atención a los reclamos.

10.2.2.2. Este proceso es desarrollado integralmente en la sede de Arequipa y las sedes zonales de forma parcial.

10.2.2.3. Las actividades realizadas por terceros son:

10.2.2.3.1. Reparto de notificaciones

10.2.3. Gestión de Ventas:


10.2.3.1. SEAL ha desarrollado los lineamientos de las actividades para la venta de electricidad y servicios relacionados a los clientes con tarifa monomía y binomía.

10.2.3.2. Este proceso es desarrollado integralmente en la sede de Arequipa y las sedes zonales de forma parcial.

10.2.4. Gestión Técnico Comercial:

10.2.4.1. SEAL ha desarrollado lineamientos para las actividades operativas que derivan de un proceso de ventas, solicitud, de una emergencia, de un

Modificado por:	Revisado y Aprobado por:
Constante Gastañudi Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	José Oporto Vargas Gerente General

	MANUAL	Código:	MN-04-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	06
		Fecha:	21/12/2011
		Página:	13 de 14

10.2.6.2. Las actividades operativas realizados por terceros son:

10.2.6.2.1. Cortes y reconexiones de suministros

10.2.6.2.2. Cobranza a través de Bancos

10.3. Procesos de Soporte: Son los que aportan información y recursos a los procesos Operativos ayudándolos para la eficacia.

10.3.1. Gestión de Recursos Humanos:

10.3.1.1. SEAL establece lineamientos para las actividades de selección, contratación e inducción del personal, capacitación y evaluación de desempeño con el fin que nos permita contar con personal competente en los diferentes procesos de la Organización.

10.3.2. Gestión Logística:

10.3.2.1. SEAL establece lineamientos para las actividades de adquisiciones de bienes o contratación de servicios siguiendo las normativas internas y externas. Así mismo cuenta con lineamientos para la gestión y operación del Almacén que incluye recepción, control de calidad, almacenaje, preparación de pedidos y despacho, lineamientos para efectuar el control de stocks y la reposición de los suministros, materiales y repuestos utilizados por la empresa para su operación, mantenimiento y proyectos de inversión.

10.3.2.2. Lineamientos para la Evaluación de Proveedores, donde se establece los criterios y las actividades a seguir para la evaluación realizados por los administradores de contrato de los proveedores de servicios críticos que se mencionan en la lista de proveedores críticos afectan la calidad de los servicios brindados por SEAL.

10.3.3. Gestión de Control de Pérdidas:


10.3.3.1. SEAL define las actividades a seguir para la identificación de posibles pérdidas por hurto de energía y las actividades operativas que derivan de esta.

10.3.3.2. Las actividades realizados por terceros son:

10.3.3.2.1. Normalización por Control de perdidas

10.3.4. Gestión de Tecnologías de la información y comunicación:

Modificado por:	Revisado y Aprobado por:
Constante Gastañudi Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	José Oporto Vargas Gerente General

	MANUAL	Código:	MN-04-01
		Versión:	06
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	21/12/2011
		Página:	14 de 14

10.3.4.1. SEAL ha establecido los lineamientos para las actividades de control de resguardo de la información y mantenimiento de hardware y software a fin de asegurar la información electrónica que se genera en la empresa.

Nota: Todas las actividades mencionadas de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad están desarrolladas en la documentación interna, que se maneja a través del “Control de Documentos Internos”(FM-04-02).

11. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS POR PROCESO

SEAL cuenta con la matriz “Cumplimiento de requisitos por proceso” (MT-04-03), donde relaciona los requisitos de la norma ISO 9001:2008 a los proceso del alcance del sistema de gestión de calidad.

Modificado por:	Revisado y Aprobado por:
Constante Gastañudi Torres Gerente de Planeamiento y Desarrollo	José Oporto Vargas Gerente General