
		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comite de Calidad	<b>Pagina:</b> 1 de 24

# MANUAL DE CALIDAD


<b>Reviso:</b>  _____ Gerente General	<b>Autorizo:</b>  _____ Gerente General
--	--

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Página:</b> 2 de 24

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>Capitulo</b>	<b>Página</b>
<b>CAP 1: PRESENTACION DE ELECTRO PUNO S.A.A.</b>	<b>4</b>
1.1 OBJETIVO Y CONTROL DE MANUAL	4
1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	4
1.3 RESEÑA DE LA EMPRESA	4
1.4 POLITICA DE CALIDAD	4
<b>CAP 2: ORGANIZACION</b>	<b>6</b>
2.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE ELECTRO PUNO S.A.A.	6
2.2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL PERSONAL	6
2.3. REPRESENTANTE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	6
2.4. COMITE DE CALIDAD	6
2.5. COMUNICACION INTERNA	7
<b>CAP 3: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>	<b>8</b>
3.1 COMPROMISO GERENCIAL	8
3.2 ENFOQUE AL CLIENTE	8
3.3. PLANIFICACION	9
3.4. REVISION POR LA DIRECCION	9
<b>CAP 4: GESTION DE LOS RECURSOS</b>	<b>10</b>
4.1. PROVISION DE RECURSOS	10
4.2. RECURSOS HUMANOS	10
4.2.1. Asignacion de personal	10
4.2.2. Competencia, sensibilizacion y entrenamiento	10
4.3. INFRAESTRUCTURA	11
4.4. ENTORNO DE TRABAJO	11
<b>CAP 5: REALIZACION DE LOS PRODUCTOS</b>	<b>12</b>
5.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DE LOS PRODUCTOS	12
5.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES	12
5.2.1. Determinacion de los requisitos relacionados con el servicio:	12
5.2.2. Revision de los requisitos relacionados con el servicio:	12
5.2.3. Comunicacion con los clientes:	13
5.3. CONTROL DEL DISEÑO Y DESARROLLO	13
5.4. COMPRAS	13
5.4.1. Proceso de compras	13
5.4.2. Informacion de compras	13
5.4.3. Verificacion de productos comprados	14
5.5. OPERACIONES DE PRODUCCION	14
5.5.1. Control de las operaciones	14
5.5.2. Validacion de los procesos	15
5.5.3. Identificacion y trazabilidad	15
5.5.4. Bienes del cliente	15
5.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y SEGUIMIENTO	15


<b>Reviso:</b>  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>	<b>Autorizo:</b>  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>
--	--

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comite de Calidad	<b>Pagina:</b> 3 de 24

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>Cap tulo</b>	<b>Pagina</b>
<b>CAP 6: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	<b>17</b>
6.1.GENERALIDADES	17
6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICION	17
6.2.1.Satisfaccion del cliente	17
6.2.2.Auditoria interna	17
6.2.3.Medicion y seguimiento de los procesos	18
6.2.4.Medicion y seguimiento del servicio.	18
6.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	19
6.4. ANALISIS DE DATOS	19
6.5. MEJORA	20
6.5.1. Mejora continua	20
6.5.2. Acciones correctivas y preventivas	20
6.5.3. Propuestas de mejora	20
<b>CAP 7: ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION</b>	<b>21</b>
7.1 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	21
7.2 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD	21
7.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	21
7.4 CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD	22
<b>ANEXO N° 01</b>	<b>23</b>
<b>ANEXO N° 02</b>	<b>24</b>

<b>Reviso:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>	<b>Autorizo:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>
---	---

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Página:</b> 4 de 24

## **CAPITULO 1**

### **PRESENTACION DE ELECTRO PUNO S.A.A.**

#### **1.1 OBJETIVO Y CONTROL DE MANUAL**

El presente manual establece los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de Electro Puno S.A.A.

Este es un documento del Sistema de Calidad, que proporciona los lineamientos que se deben seguir para implementar efectivamente la Política de Calidad del Electro Puno S.A.A., suministrando el servicio de energía eléctrica que asegure la completa satisfacción de nuestros clientes.

Este manual ha sido elaborado principalmente para uso interno del personal del Electro Puno S.A.A. sin embargo cuando la Gerencia General lo determine, podrá ser utilizado para fines externos como pueden ser clientes y terceras partes, debiendo estos aceptar las condiciones de derecho de autor.

La edición y el control del presente Manual de Calidad es responsabilidad de la Gerencia General de Electro Puno S.A.A.

#### **1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**


El Sistema de Gestión de la Calidad de Electro Puno S.A.A. abarca los procesos asociados a la distribución y comercialización de la energía eléctrica en las ciudades de Puno y Juliaca.

#### **1.3 RESEÑA DE LA EMPRESA**

Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en el Departamento de Puno, creada por escisión del bloque patrimonial de Electro Sur Este - Gerencia Sub Regional Puno, aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 9 de julio de 1999, inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui – Oficina Puno, el día 28 de octubre de 1999 en el Tomo N° 74, Asiento N° 21742 y Ficha N° 1467, iniciando sus operaciones el 01 de noviembre de 1999.

<b>Reviso:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>	<b>Autorizo:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>
---	---



		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Pagina:</b> 6 de 24

## **CAPITULO 2**

### **ORGANIZACION**

#### **2.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE ELECTRO PUNO S.A.A.**

La organización de Electro Puno S.A.A. se establece en forma gráfica en el organigrama mostrado en el [Anexo 01](#). En el organigrama se representa las funciones, interrelaciones y/o líneas de reporte de los diferentes puestos del personal.

El Directorio de Electro Puno S.A.A. es responsable de aprobarlo, así como de revisar y aprobar las modificaciones en él.

#### **2.2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL PERSONAL**

Electro Puno S.A.A. ha definido las responsabilidades y la autoridad del personal dentro de la organización y las ha documentado en el EPU-PD-05-GA Manual de Organización y Funciones y en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.


Los Gerentes y Jefes de Área son responsables de mantener informados sobre estas responsabilidades y autoridades al personal a su cargo.

#### **2.3. REPRESENTANTE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

La Gerencia General ha designado al Responsable de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo como Representante de la Dirección quien representa a la Dirección teniendo la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la Dirección General del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

<b>Reviso:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> Gerente General	<b>Autorizo:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> Gerente General
---	---

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Pagina:</b> 7 de 24

## 2.4. COMITE DE CALIDAD

El comité de calidad está formado por el Gerente General, Representante de la Dirección y Gerentes de Área de Electro Puno S.A.A.

El comité de calidad se reúne trimestralmente para tratar temas referidos a la implementación y mantenimiento del sistema de calidad, no obstante queda a criterio del Gerente General convocar al Comité de Calidad en reuniones extraordinarias, cuando por la gravedad de la situación o por otras causas así lo crea conveniente.

Las funciones principales del Comité de Calidad para el sistema de gestión de calidad son las siguientes :

- Revisión de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Realizar la Revisión del Sistema de Calidad.
- Conocimiento y seguimiento de las Acciones Correctivas/Preventivas.
- Establecimiento y Seguimiento de los Objetivos de Calidad.

## 2.5. COMUNICACION INTERNA


La Gerencia General es responsable de comunicar a las Gerencias y dependencias bajo su cargo de manera trimestral el resultado del cumplimiento de los Objetivos de Calidad.

Las Gerencias y responsables de las dependencias comunican a su personal el resultado del cumplimiento de objetivos de forma trimestral.

El Representante de la Dirección es responsable de comunicar los resultados de las auditorías internas, y las acciones tomadas de las sugerencias realizadas a todo el personal dentro de la organización.

Es responsabilidad de los Jefes de área la difusión de los Objetivos de Calidad y del resultado del análisis de los indicadores de efectividad de cada proceso al personal a su cargo.

<b>Reviso:</b>  <hr/> Gerente General	<b>Autorizo:</b>  <hr/> Gerente General
---	---

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Pagina:</b> 8 de 24

## **CAPITULO 3**

### **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**

#### **3.1 COMPROMISO GERENCIAL**

La Gerencia General de Electro Puno S.A.A. evidencia su compromiso para el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua mediante:

- a) La comunicación a todo el personal de la organización la importancia de satisfacer los requisitos del producto y de los clientes, mediante las sesiones de difusión.
- b) El establecimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad difundidos a todo el personal de la empresa.
- c) Las revisiones establecidas al sistema de Gestión de la Calidad por el Comité de Calidad.
- d) La disponibilidad de los recursos para el funcionamiento efectivo del sistema de Gestión de la calidad.

La Gerencia General asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplan con el propósito de lograr su satisfacción.


#### **3.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

El Comité de Calidad evalúa permanente las necesidades y expectativas de sus clientes. Electro Puno S.A.A. considera como clientes a las personas naturales o jurídicas a quienes se les suministra energía eléctrica en cumplimiento del contrato suscrito del Suministro de Energía Eléctrica según la Ley de Concesiones Eléctricas y su reglamento.

Sus necesidades y expectativas son procesadas de acuerdo al punto 5.2 de este manual.

El Comité de Calidad convierte estos requerimientos de sus clientes en procedimientos, los que se establecen en su política, objetivos de calidad y en los demás documentos del sistema de calidad con la finalidad de lograr la satisfacción de los clientes. Esta satisfacción es evaluada semestralmente de acuerdo a las disposiciones establecidas en el capítulo 6, sección 6.2.1. de este manual.

<b>Reviso:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>	<b>Autorizo:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>
---	---

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Página:</b> 9 de 24

### 3.3. PLANIFICACION

Electro Puno S.A.A. ha planificado su Sistema de Gestión de Calidad en base a las disposiciones establecidas en su estructura documentaria, con la finalidad de que se cumplan los requisitos de sus procesos y de la norma ISO 9001:2000.

Para lograr una implementación efectiva se han establecido responsables del desarrollo e implantación de los manuales, procedimientos e instructivos de trabajo.

La Gerencia General define los objetivos de Calidad anualmente, estableciendo mecanismos para su difusión, implantación y mantenimiento; y definiendo a los responsables de elaborar el plan de acción para alcanzarlos y documentando las acciones en EPU-PO Planificación de los Objetivos de Calidad.


Estos objetivos son consistentes con la Política de Calidad, incluyen además el compromiso de la empresa con el mejoramiento continuo. La Gerencia General hace un seguimiento trimestral respecto al avance de los objetivos.

El Comité de Calidad asegura que se mantenga la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planeen e implementen cambios en el SGC, mediante un análisis sobre los impactos en el Sistema y la toma de acciones necesarias para evitar que estos afecten negativamente en el.

### 3.4. REVISION POR LA DIRECCION

La Gerencia General revisa semestralmente la efectividad del sistema de calidad. Esta revisión del sistema permite evaluar el estado de implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse que sea suficiente, adecuado y efectivo. El mecanismo empleado se describe en el EPU-PD-04-CC Revisión del Sistema de Gestión de Calidad. Se mantienen los registros de las revisiones efectuadas.

<b>Reviso:</b>  <hr/> Gerente General	<b>Autorizo:</b>  <hr/> Gerente General
---	---

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Pagina:</b> 10 de 24

## **CAPITULO 4**

### **GESTION DE LOS RECURSOS**

#### **4.1. PROVISION DE RECURSOS**

La Gerencia General de Electro Puno S.A.A. proporciona los recursos necesarios para implantar y mejorar la eficacia de los procesos del Sistema de Gestion de Calidad y aumentar con ellos la satisfaccion de los requisitos de los clientes, contemplados en el presupuesto anual.

Adicionalmente el Comité de Calidad realiza reuniones trimestrales y una reunion de la revision de la Direccion anual en los que tambien se detectan necesidades en materia de recursos las cuales son posteriormente gestionadas por el Gerente General.

#### **4.2. RECURSOS HUMANOS**

##### **4.2.1. ASIGNACION DE PERSONAL**

La Gerencia de Administracion y Valores asigna personal competente a las diferentes actividades de Electro Puno S.A.A. en base a su educacion, formacion, experiencia laboral y habilidades definidas en el EPU-PD-05-GA Manual de Organizacion y Funciones.


##### **4.2.2. COMPETENCIA, SENSIBILIZACION Y ENTRENAMIENTO**

Con la finalidad de mantener la competencia del personal, los Jefes de Area identifican y comunican anualmente las necesidades de capacitacion de su personal a la Oficina de Administracion de Personal, elaborandose luego el Plan de Capacitacion de acuerdo al procedimiento EPU-PD-03-GA Capacitacion el cual es aprobado por la Gerencia General.

La Oficina de Administracion de Personal es responsable de hacer cumplir el plan de capacitacion y mantener los registros de competencia, los que incluyen la evaluacion de efectividad de capacitacion, de acuerdo al procedimiento EPU-PD-03-GA Capacitacion.

El personal de Electro Puno S.A.A. tiene pleno conocimiento de la importancia de sus actividades en la calidad de los productos y servicios, mediante el conocimiento, aplicacion y compromiso con la politica, los objetivos, el manual y

<b>Reviso:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> Gerente General	<b>Autorizo:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> Gerente General
---	---

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Página:</b> 11 de 24

los demás documentos que conforman el sistema de gestión de calidad, leyes y/o decretos correspondientes, así como mediante el conocimiento de sus descripciones de funciones.

### 4.3. INFRAESTRUCTURA

La Gerencia General de Electro Puno S.A.A. proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento de la infraestructura.

El Gerente de Operaciones es el responsable de elaborar, hacer cumplir el programa de mantenimiento de instalaciones eléctricas, de acuerdo al procedimiento EPU-PD-02-GO Mantenimiento preventivo de instalaciones eléctricas.

El Gerente de Administración y Valores es el responsable de hacer cumplir los siguientes procedimientos y programas de mantenimiento:

- EPU-PD-01-G-SI Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Software y Hardware
- EPU-PD-02-G-SI Procedimiento para mantener base de datos gráfica y técnica del sistema eléctrico de distribución de Electro Puno S. A. A.
- EPU-PD-02-GA Programa de Mantenimiento de Edificios
- EPU-PD-01-G-SM Programa de Mantenimiento de Unidades Móviles

El Jefe de Logística identifica las necesidades de mantenimiento de los espacios de trabajo (edificios).

El Jefe de Sistemas de Información formula el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de Software y Hardware.


El Supervisor de Seguridad y Medio Ambiente formula el programa de mantenimiento de las unidades móviles.

### 4.4. ENTORNO DE TRABAJO

Electro Puno S.A.A. determina y gestiona el ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos de la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento.

Asimismo define como factores que podrían afectar el servicio el uso de equipos de protección personal y toma las medidas apropiadas para minimizar/eliminar los efectos negativos de estos factores, de acuerdo a la instrucción EPU-IT-01-G-SM Control de equipos de protección personal.

<b>Revisó:</b>  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>	<b>Autorizó:</b>  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>
--	--

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Página:</b> 12 de 24

## **CAPITULO 5**

### **REALIZACION DE LOS PRODUCTOS**

#### **5.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DE LOS PRODUCTOS**

Electro Puno S.A.A. ha identificado los procesos necesarios para la realización del servicio, describiéndolos como procedimientos, definiendo claramente las actividades y los recursos necesarios para transformar sus entradas en salidas.

La secuencia e interacción de estos procesos se presenta en el Anexo 2 de este manual.

La organización ha definido los requisitos del servicio en los contratos, en el procedimiento EPU-PD-01-GM Definición de Requisitos del Cliente y su Revisión; y mediante la elaboración de información para el cliente; as mismo ha definido los métodos y criterios de aceptación necesarios para la verificación, seguimiento, inspección del servicio y los registros necesarios para brindar evidencia de que los procesos y el servicio cumplen los requisitos.

#### **5.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES**

##### **5.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio:**

Electro Puno S.A.A. determina los requisitos relacionados con el suministro de energía eléctrica incluyendo los requisitos legales y define su procesamiento en el procedimiento EPU-PD-01-GM Definición de Requisitos del Cliente y su Revisión.

##### **5.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio:**


Electro Puno S.A.A. ha definido el procedimiento EPU-PD-01-GM Definición de Requisitos del Cliente y su Revisión para la revisión de los requisitos relacionados con su servicio. Esta revisión se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar su servicio al cliente.

Esta revisión asegura que:

- a. Los requisitos estén claramente definidos.
- b. Cualquier diferencia entre los requerimientos ofrecidos y los requisitos expresados previamente sean resueltos.
- c. La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

<b>Revisó:</b>  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>	<b>Autorizó:</b>  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>
--	--



		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Página:</b> 14 de 24

### 5.4.2. Informacion de compras

El Jefe de Logística gestiona las compras locales de acuerdo al procedimiento EPU-PD-04-GA Adquisición de Bienes y Servicios, asegurándose de que la información incluida en las ordenes de compra es la adecuada.

El especialista en Tarifas y Contratos gestiona las compras de energía de acuerdo al procedimiento EPU-PD-15-GM Compra de Energía.

### 5.4.3. Verificacion de productos comprados

La Empresa ha establecido e implantado inspecciones necesarias para asegurar que los materiales comprados cumplen con los requisitos de compra especificados, lo se describe en el los procedimientos EPU-PD-04-GA Adquisición de Bienes y Servicios y EPU-PD-15-GM Compra de Energía.

## 5.5. OPERACIONES DE PRODUCCION

### 5.5.1. Control de las operaciones


La planificación del control de las operaciones se realiza a través de la definición de los procedimientos documentados. Todos los procesos de comercialización y distribución son controlados, de manera que se asegura la conformidad del servicio entregado.

Estos procedimientos son:

- EPU-PD-04-GM Cálculo de Tarifas Eléctricas, Presupuestos de Conexión, Costos de Mantenimiento y Reposición, Importes de Corte y Reconexión, y Alcuotas de Alumbrado Público
- EPU-PD-05-GM Lectura de Medidores
- EPU-PD-06-GM Facturación
- EPU-PD-07-GM Reparto de Recibos
- EPU-PD-08-GM Cobranza
- EPU-PD-09-GM Cortes de Suministro de Energía Eléctrica
- EPU-PD-10-GM Reconexiones de Suministro de Energía Eléctrica
- EPU-PD-11-GM Fraccionamiento de Pago
- EPU-PD-12-GM Intervención de conexiones irregulares y conciliación por energía dejada de facturar
- EPU-PD-13-GM Determinación de Pérdidas Técnicas en Red Primaria
- EPU-PD-01-GO Distribución
- EPU-PD-02-GO Mantenimiento de las Instalaciones Eléctricas
- EPU-PD-03-GO Supervisión de Obras

<b>Reviso:</b>  <hr/> Gerente General	<b>Autorizo:</b>  <hr/> Gerente General
---	---



		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comite de Calidad	<b>Pagina:</b> 16 de 24


Electro Puno S.A.A. garantiza que las actividades de medicion y seguimiento se realizan de manera coherente con los requisitos de medicion y seguimiento.

Cuando por la naturaleza del equipo o instrumento se requiere de servicios de calibracion y/o mantenimiento, este solo se hara con proveedores o fabricantes y/o representantes de las marcas de los equipos. Los patrones utilizados deberan contar con trazabilidad requerida (nacional, extranjera o registro de la base utilizada para la calibracion o verificacion).

Los equipos son identificados con marcas apropiadas y registros que indican su estado de calibracion. Los registros de las calibraciones, verificaciones son mantenidos, actualizados y archivados adecuadamente, por el Supervisor de Norma Tecnica de Calidad de los Servicios Electricos y Supervisor de Atencion al Cliente.

Electro Puno S.A.A. ha verificado la conformidad de los programas informaticos que se utilizan para medir caracter sticas del servicios antes de su uso y cuando se realiza un cambio en el proceso y/o el equipo.

<b>Reviso:</b>  <hr/> Gerente General	<b>Autorizo:</b>  <hr/> Gerente General
---	---

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Página:</b> 17 de 24

## **CAPITULO 6**

### **MEDICION, ANALISIS Y MEJORA**

#### **6.1. GENERALIDADES**

Electro Puno S.A.A. ha planeado e implementado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio de comercialización y distribución.
- b) Asegurar la conformidad de su sistema de calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad.

Los métodos de estos procesos de medición, análisis y mejora se definen en diversos procedimientos del sistema, señalados en las secciones a continuación.

#### **6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICION**

##### **6.2.1. SATISFACCION DEL CLIENTE**

Electro Puno S.A.A. realiza seguimiento anual del grado de satisfacción de sus clientes, mediante encuestas organizadas por la Gerencia de Marketing, implementando acciones correctivas cuando los resultados no sean los esperados.

El procedimiento de la referencia es EPU-PD-02-GM Satisfacción del Cliente.

##### **6.2.2. AUDITORIA INTERNA**


Todas las áreas que integran el Sistema de Gestión de Calidad de la organización son evaluadas a intervalos definidos para determinar, si el sistema de gestión de calidad es:

- Conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y los requisitos establecidos por la organización.
- Su implementación y mantenimiento eficaz.

Con este propósito se ha implementado el EPU-PD-02-CC Auditorías Internas, documento que define las responsabilidades y requisitos para la planificación de las auditorías internas, su realización y presentación de resultados, así como el manejo de los registros correspondientes.

Los criterios de la auditoría y el alcance de la misma se definen en el programa de auditoría y en las agendas de auditoría que elaboran los auditores.

<b>Reviso:</b>  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>	<b>Autorizo:</b>  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>
--	--

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Página:</b> 18 de 24

El Responsable de la Dirección planifica las auditorías internas, considerando en la programación el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como resultados de auditorías previas. La frecuencia de evaluación se establece en el plan anual de auditoría, el cual puede complementarse con auditorías extraordinarias autorizadas por el Gerente General. Todos los requisitos del sistema de gestión de calidad deben ser auditados por lo menos una vez al año.

El Representante de la Dirección identifica al personal adecuado y calificado como auditores internos, que no sea responsable o este directamente involucrado en el área auditada, garantizando de esta manera la objetividad e imparcialidad de este proceso.

La Jefatura o Gerencia que este siendo auditada debe asegurar la implementación de acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades y sus causas que pudieran encontrarse durante la auditoría.

El seguimiento y efectividad de las acciones correctivas o preventivas que se generen en el proceso de auditoría interna se realiza de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento EPU-PD-03-CC Acciones Correctivas y preventivas.

### **6.2.3.MEDICION Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS**

Los procesos del sistema de gestión de calidad son evaluados mediante indicadores definidos en los respectivos procedimientos o en la planificación de los objetivos de calidad, en los que se definen responsables y frecuencia de seguimiento, así como los registros de estas evaluaciones.


Todos los procesos descritos en los procedimientos, describen parámetros de control que son verificados por responsables, quienes tienen la autoridad y responsabilidad de implementar correcciones y/o acciones correctivas, según estime conveniente, para asegurar la conformidad de los procesos.

### **6.2.4.MEDICION Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.**

Electro Puno S.A.A. mide y hace seguimiento a las características del servicio para verificar que son conformes a las características técnicas y/o a las disposiciones legales solicitadas, donde se establecen los criterios de aceptación de los servicios; para lo cual se ha formulado en los siguientes procedimientos:

EPU-PD-14-GM Matriz de Seguimiento y Medición del Servicio y tratamiento del producto no conforme de la Gerencia de Marketing.

<b>Reviso:</b>  <hr/> Gerente General	<b>Autorizo:</b>  <hr/> Gerente General
---	---

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Página:</b> 19 de 24

EPU-PD-06-GO Matriz de Seguimiento y Medición del Servicio y tratamiento del producto no conforme de la Gerencia de Operaciones.

La responsabilidad de la aprobación de los servicios, en las diferentes etapas de inspección, corresponde a la Gerencia de Operaciones y Marketing, manteniendo los registros que evidencian la conformidad de los productos con los criterios de conformidad en los registros correspondientes.

### 6.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Los servicios no conformes detectados durante la operación son tratados de acuerdo a los procedimientos:

EPU-PD-14-GM Matriz de Seguimiento y Medición del Servicio y tratamiento del producto no conforme de la Gerencia de Marketing.

EPU-PD-06-GO Matriz de Seguimiento y Medición del Servicio y tratamiento del producto no conforme de la Gerencia de Operaciones.

La Gerencia de Operaciones y Marketing mantienen registros de la **naturaleza de las no conformidades** y cualquier **acción tomada** posteriormente, incluyendo concesiones que se hayan obtenido:

### 6.4. ANALISIS DE DATOS


Electro Puno S.A.A. ha determinado las pautas para determinar, recopilar y analizar datos apropiados que demuestran la conformidad del sistema gestión de calidad, evaluando la posibilidad de implementar mejoras continuas.

El análisis de estos datos incluye:

- a) Satisfacción del cliente, la que es evaluada conforme al EPU-PD-02-GM Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente, datos analizado por el Comité de Calidad.
- b) Conformidad con los requisitos del servicio de acuerdo a Matriz EPU-PD-14-GM Matriz de Seguimiento y Medición del Servicio y tratamiento del servicio no conforme de la Gerencia de Marketing y EPU-PD-06-GO Matriz de Seguimiento y Medición del Servicio y tratamiento del servicio no conforme de la Gerencia de Operaciones.
- c) Características o tendencias de los procesos, evaluado conforme a la sección 6.2.3. de este manual. Cuyos métodos de recolección de data y análisis se

<b>Reviso:</b>  <hr/> Gerente General	<b>Autorizo:</b>  <hr/> Gerente General
---	---



		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Pagina:</b> 21 de 24

## **CAPITULO 7**

### **ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION**

#### **7.1 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Electro Puno S.A.A. ha establecido, implantado y mantiene un sistema de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

El Sistema de calidad se ha documentado en la Política de Calidad, el Manual de Calidad, Procedimientos e Instrucciones y Registros así como en otros documentos considerados también en el sistema de gestión de la calidad.

#### **7.2 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD**

La Gerencia General en coordinación con el Comité de Calidad es responsable de revisar y aprobar el manual de calidad.


#### **7.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

Electro Puno S.A.A. ha establecido el procedimiento EPU-PD-01-CC Control de los Documentos y Registros, para controlar la estructura documentaria del sistema de gestión de calidad. Este control facilita el acceso a las copias vigentes y evita el uso de documentos obsoletos retirándolos de los puntos de utilización.

El control de documentos también incluye el control y registro de los documentos de procedencia externa, que según regulaciones nacionales son de obligatorio cumplimiento.

El Representante de la Dirección es responsable del control de los cambios de estos documentos, los que serán modificados previa aprobación del Comité de Calidad. La distribución se realiza de acuerdo a la lista de distribución de estos documentos. El Representante de la Dirección archiva un ejemplar de cada una de las versiones, para efecto de conservación de la información, manteniendo por lo menos la última versión original de los documentos no vigentes.

<b>Reviso:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>	<b>Autorizo:</b>  <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>
---	---

		<b>TITULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>Manual de Calidad</b>	
<b>Codigo:</b> EPU-MC	<b>Revision:</b> 01	<b>Area:</b> Comité de Calidad	<b>Pagina:</b> 22 de 24

## 7.4 CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

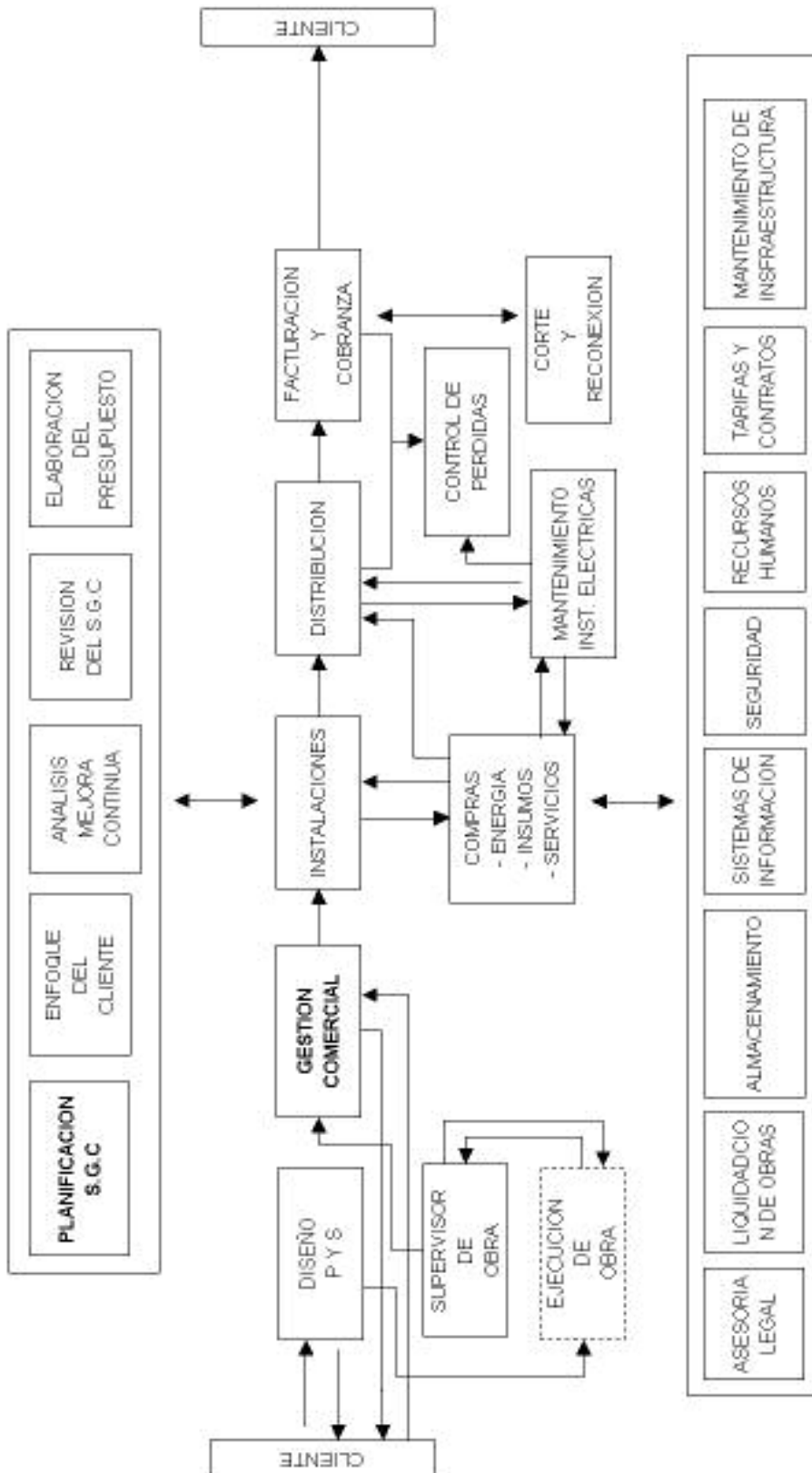
Electro Puno S.A.A. controla todos los registros correspondientes a sus procesos, con la finalidad de demostrar su cumplimiento con los requisitos de sus clientes y el cumplimiento efectivo de su sistema de calidad. Para asegurar este control implementa y mantienen el control de los registros de calidad de acuerdo al procedimiento: EPU-PD-01-CC Control de Documentos y Registros; y la EPU-F-03-CC Lista de Registros del SGC, donde se establece la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación y disposición de los registros de calidad de esta empresa.

<b>Reviso:</b>  <hr/> Gerente General	<b>Autorizo:</b>  <hr/> Gerente General
---	---



**Anexo N° 02**

**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD - MAPA DE PROCESOS**



**Leyenda**  
 [ ] Proceso realizado por Terceros

<p><b>Reviso:</b></p> <p>_____</p> <p>Gerente General</p>	<p><b>Autorizo:</b></p> <p>_____</p> <p>Gerente General</p>
--	--