

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA MECÁNICA Y
ELÉCTRICA**



**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR
LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO -
COOPSEL HUARANDOZA”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
MECÁNICO ELECTRICISTA**

**AUTORES : BACH. PEÑA BUSTAMANTE MANUEL ALEXANDER
BACH. SAAVEDRA CORDOVA HEINNY MANUEL**

ASESOR : MSC. ING. NILSON D. CAMPOS VASQUEZ

JAÉN - PERÚ, JULIO, 2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Ley de Creación N° 29304

Universidad Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2018-SUNEDU/CD

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Jaén, el día 23 de Julio del año 2019, siendo las 18:00 horas, se reunieron los integrantes del Jurado:

Presidente: M.Sc. Freddi Roland Rodríguez Ordoñez

Secretario: Dra. C. Hilda de las Mercedes Oquendo Ferrer

Vocal: Mg. José Andrés Fernández Mera, para evaluar la Sustentación del Informe Final:

() Trabajo de Investigación

(x) Tesis

() Trabajo de Suficiencia Profesional

Titulado: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO - COOPSEL HUARANDOZA”**, presentado por los Bachilleres **HEINNY MANUEL SAAVEDRA CORDOVA** y **MANUEL ALEXANDER PEÑA BUSTAMANTE** de la Carrera Profesional de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Nacional de Jaén.

Después de la sustentación y defensa, el Jurado acuerda:

(x) Aprobar () Desaprobar (x) Unanimidad () Mayoría

Con la siguiente mención:

- | | | |
|----------------|------------|--------|
| a) Excelente | 18, 19, 20 | () |
| b) Muy bueno | 16, 17 | () |
| c) Bueno | 14, 15 | (15) |
| d) Regular | 13 | () |
| e) Desaprobado | 12 ó menos | () |

Siendo las 19:15 horas del mismo día, el Jurado concluye el acto de sustentación confirmando su participación con la suscripción de la presente.


M.Sc. Freddi Roland Rodríguez Ordoñez

Presidente


Dra. C. Hilda de las Mercedes Oquendo Ferrer
Secretario


Mg. José Andrés Fernández Mera
Vocal

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA
CONTINUIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO - COOPSEL
HUARANDOZA”**



Bach. Heiny Manuel Saavedra Cordova

TESISTA



Bach. Manuel Alexander Peña Bustamante

TESISTA



Msc. Nilson D. Campos Vásquez

ASESOR

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO MECÁNICO ELECTRICISTA**

Aprobado por el siguiente jurado:



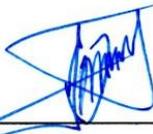
M.Sc. Freddi Roland Rodríguez Ordoñez

PRESIDENTE



Dra. C. Hilda de las Mercedes Oquendo Ferrer

SECRETARIO



Mg. José Andrés Fernández Mera

VOCAL

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS	4
2.1 General:.....	4
2.2 Específicos:.....	4
III. MATERIALES Y MÉTODOS	5
3.1 Objeto de estudio	5
3.2 Materiales y equipos	5
3.3 Metodología.....	9
3.3.1 Entrevista con el consejo directivo.....	11
3.3.2 Levantamiento de la información	11
3.3.3 Diagnóstico situacional de la COOPSEL Huarandoza.....	16
3.3.4 Elaboración de documentación concerniente al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015	17
3.3.5 Futuras mejoras en la continuidad del servicio eléctrico.....	17
IV. RESULTADOS	18
4.1 Levantamiento de la información	18
4.1.1 Revisión de documentación de la organización	18
4.1.2 Análisis de la entrevista aplicada al personal	18
4.1.3 Análisis de la encuesta a los usuarios	21
4.1.4 Análisis de la aplicación de la lista de verificación según la norma ISO 9001:2015.....	23
4.1.5 Análisis de la aplicación de la encuesta de costos de calidad IMECCA.....	25
4.2 Diagnóstico de la situación actual de la COOPSEL Huarandoza.....	28

4.3	Diseño y elaboración de la documentación para cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2015.....	28
4.3.1	Contexto de la organización	29
4.3.2	Liderazgo	30
4.3.3	Planificación	32
4.3.4	Apoyo	33
4.3.5	Operación.....	35
4.3.6	Evaluación de desempeño	36
4.3.7	Mejora.....	38
4.4	Plan de mejora	39
V.	DISCUSIÓN.....	40
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
6.1	Conclusiones.....	42
6.2	Recomendaciones	43
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterio para la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015	13
Tabla 2. Escala de calificación de cumplimiento con la norma ISO 9001:2015	13
Tabla 3. Clasificación del puntaje a emplear en la encuesta IMECCA.....	14
Tabla 4. Categoría e índice del costo total de la calidad	15
Tabla 5. Interpretación del estilo de gestión de la calidad.....	15
Tabla 6. Resultados de la primera sección.....	19
Tabla 7. Resultados de la segunda sección.....	19
Tabla 8. Resultados de la tercera sección.	20
Tabla 9. Resultados de la cuarta sección.	20
Tabla 10. Resultados de la encuesta por aspectos.	21
Tabla 11. Resultados de la aplicación de lista de verificación ISO 9001:2015.....	24
Tabla 12. Resultados de la aplicación de la encuesta IMECCA.....	25
Tabla 13. Plan de mejora	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA7	
Figura 2. Estructura de la norma ISO 9001:2015.....	8
Figura 3. Secuencia del desarrollo de la investigación.....	10
Figura 4. Perfil de resultados por aspectos de encuesta aplicada a usuarios.....	22
Figura 5. Perfil de resultados.....	24
Figura 6. Influencia de las áreas según la encuesta IMECCA.	27
Figura 7. Mapa de procesos de la COOPSEL Huarandoza.	30
Figura 8. Pasos para el diseño de información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.....	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación desarrolló el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con el propósito de mejorar la continuidad del servicio eléctrico que brinda la Cooperativa de Servicios Eléctricos Huarandoza (COOPSEL Huarandoza), para lo cual inicialmente se realizó un diagnóstico del estado situacional de la organización, para ello se utilizaron herramientas como encuesta a los usuarios, entrevistas a los trabajadores y la lista de verificación, la última es fundamental para verificar el nivel de cumplimiento o asimilación de la COOPSEL con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de la cual el grado de cumplimiento promedio es del 4%, que significa que la organización tiene serias deficiencias en la dirección de la organización y en la gestión por procesos de la misma, es por eso que se ha elaborado, en cumplimiento con los requisitos de la norma en mención, un manual de calidad, manual de procesos, procedimientos y formatos, con el fin de organizar y estandarizar sus actividades y de esta manera aumentar el cumplimiento de objetivos de la COOPSEL pero sobre todo mejorar la calidad del servicio que brinda.

Palabras claves: Sistema de Gestión de la Calidad, norma ISO 9001:2015, gestión por procesos, continuidad del servicio eléctrico.

ABSTRAC

The present research work developed the design of a Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 standard, with the purpose of improving the continuity of the electric service provided by the Huarandoza Electric Services Cooperative (COOPSEL Huarandoza), Initially, a diagnosis of the organization's situational state was made, using tools such as user surveys, interviews with workers and the checklist, the latter being essential to verify the level of compliance or assimilation of COOPSEL with respect to the requirements of the ISO 9001: 2015 standard, of which the average degree of compliance is 4%, which means that the organization has serious deficiencies in the management of the organization and in the management by processes thereof, that is why it has been developed, in compliance with the requirements of the standard in question, a quality manual, process manual, procedures and formats, in order to organize and standardize their activities and thus increase compliance with COOPSEL objectives but above all improve the quality of the service provided.

Keywords: Quality Management System, ISO 9001: 2015 standard, process management, continuity of the electric service

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las exigencias para las empresas han tenido un crecimiento continuo, debido a múltiples causas entre las que podemos mencionar la globalización de mercados, el intercambio tecnológico y los competidores en el mismo sector, es por eso que muchas empresas vienen implementando un Sistema de Gestión de la Calidad basado en normas ISO 9001, la cual trae consigo beneficios atractivos como: aumento de la productividad, aseguramiento del cumplimiento de objetivos de la empresa, eficiencia, ventaja competitiva, adquisición de insumos acorde a las necesidades, satisfacción de los clientes entre otros.

El concepto de Sistema de Gestión se define como: *“El conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política, objetivos y para lograr dichos objetivos”* (ISO, 2015). De acuerdo con Ogalla (2005), define sistema de gestión como aquella herramienta que permite controlar los efectos económicos y no económicos de una organización de todos aquellos procesos y actividades que realiza. Una organización aplica un Sistema de Gestión de la Calidad para planificar y ejecutar de manera eficaz todos sus procesos y actividades.

La norma ISO 9001 ha ido tomando gran importancia a nivel mundial, tal es así que en Sudamérica, hasta el año 2017, existen 43 879 empresas certificadas, de las cuales Brasil ocupa el primer lugar con 17 165 empresas con certificaciones ISO 9001, seguido de Colombia con 11 471 certificaciones, Argentina con 6 423 certificaciones, Chile con 4 259 certificaciones y nuestro país viene a ocupar el quinto lugar con 1 388 empresas con certificación ISO 9001 (The ISO Survey, 2017).

Según las estadísticas mostradas anteriormente nuestro país avanza lentamente con los procesos de certificación en normativas ISO, es por eso que este trabajo de investigación diseñó un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015,

contribuyendo de esta manera a que la Cooperativa de Servicios Eléctricos Huarandoza (COOPSEL Huarandoza) mejore la continuidad del servicio de energía, brindando así un servicio de calidad.

La organización que fue materia de investigación es la Cooperativa de Servicios Eléctricos Huarandoza (COOPSEL Huarandoza), entidad dedicada a la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica y actualmente enfrenta serias deficiencias en el control de sus procesos en sus diferentes áreas lo que afecta directamente e indirectamente la continuidad del servicio eléctrico. En ese sentido, el presente proyecto se plantea la siguiente pregunta: ¿En qué medida el diseño de un sistema de gestión de la calidad contribuirá a mejorar la continuidad del servicio eléctrico de la COOPSEL Huarandoza?

Como antecedentes a esta investigación podemos hacer referencia a La Rosa (2017), quien desarrolló una propuesta de actualización del Sistema de Gestión de la Calidad basada en los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 para una empresa del sector metal-mecánico caso: Empresa Fagoma S.A.C., con el fin de mejorar el funcionamiento y adecuación del sistema actual, cumpliendo a la vez con los nuevos requisitos de la última versión de la norma; todo esto buscando mejorar el desempeño y competitividad de la organización, garantizando la calidad total de todos los productos y servicios; Coaguila (2017), elaboró una propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C., lo cual concluyó con la verificación de las acciones propuestas a implementar contrastándolas con las causas reales de los problemas, lo cual aportará positivamente al logro de objetivos, tomando acciones para que se mantengan y perduren en el tiempo; y finalmente a partir de un análisis económico se concluye que la propuesta presentada es rentable ya que se obtiene un VAN de S/. 73,477.99. Aguilar (2018), desarrolló una propuesta de diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para obtener beneficios económicos en la empresa Grupo Transpesa S.A.C. - Sede Trujillo, y como parte del desarrollo de esta propuesta, creó un manual de calidad, procedimientos, registros requeridos por la norma ISO 9001:2015 para que la empresa pueda efectuar sus procesos internos con calidad, incluyendo su caracterización para conseguir así un sistema de gestión que beneficiará a la empresa y Mantilla y Vidal (2018) quienes desarrollaron un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y su impacto en la productividad de la empresa Halcon S.A., y su principal conclusión fue que con la

aplicación de un SGC se reducen y eliminan las actividades que no generan valor, las que se incurren en la fabricación de la carrocería, ya que las mejoras sistemáticas ayudan a eliminar las demoras y desplazamientos, esto debido a que el proceso productivo estará estandarizado mediante los procedimientos de trabajo y mejor organizado.

La investigación se justifica técnicamente dado que actualmente la COOPSEL evidencia problemas para brindar un servicio continuo de energía eléctrica en la zona de concesión. También, existen deficiencias en la gestión de procesos y gestión de indicadores que permitan evaluar y tomar decisiones acertadas. El diseño y posterior implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, permitirá mejorar la continuidad del servicio eléctrico en la zona de concesión, debido a que la mencionada norma está enfocada a la gestión por procesos.

Se justifica socialmente porque la COOPSEL Huarandoza suministra energía eléctrica a dieciséis localidades, con un total de 1 086 usuarios, que se ven afectados constantemente por cortes inoportunos del servicio eléctrico. Estas interrupciones podrían ocasionar conflictos sociales, afectar el desarrollo de las localidades, y perjudicar a la COOPSEL Huarandoza. Es por ello que esta investigación diseña el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de mejorar la continuidad del servicio, la cual evitará conflictos sociales, quejas, y posibles sanciones por las autoridades competentes.

Además se justifica económicamente debido a que el diseño de un sistema de gestión basado en ISO 9001:2015, y su posterior implementación, permitirá optimizar el uso de recursos, mejorar los procesos, estandarizar procedimientos de trabajo. En general, mejorar el desempeño de la empresa, que se verá reflejado en un incremento de las utilidades, beneficio económico para sus socios, contribuir a evitar multas y sanciones por OSINERGMIN debido a deficiencia en la calidad del suministro

II. OBJETIVOS

2.1 General:

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, para la Cooperativa de Servicios Eléctricos Huarandoza y así mejorar la continuidad del servicio de energía eléctrica.

2.2 Específicos:

- Realizar el diagnóstico situacional, identificando riesgos y oportunidades en la COOPSEL Huarandoza.
- Elaborar documentación necesaria para cumplir con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.
- Plantear indicadores de gestión para evaluar el desempeño a fin de lograr mejoras en la continuidad del servicio eléctrico.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Objeto de estudio

El presente trabajo tuvo como objeto de estudio a la COOPSEL Huarandoza, una organización dedicada a la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, ubicada en el centro poblado Huarandoza, en el distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, departamento de Cajamarca cuya dirección fiscal es en la calle Huamantanga s/n (a una cuadra del parque Huarandoza).

3.2 Materiales y equipos

Los materiales y equipos utilizados para la presente investigación son los siguientes:

- ✓ Norma ISO 9001:2015
- ✓ Documentación brindada por la empresa en estudio.
- ✓ Computadora portátil con procesador Intel® Core™ i5.
- ✓ Impresora.
- ✓ Escritorio.
- ✓ Útiles de escritorio.
- ✓ Equipos de protección personal (EPPs).

3.2.1 Norma ISO 9001:2015

La herramienta principal que se utilizó en esta investigación es la norma ISO 9001:2015, la cual tiene 10 ítems, de los cuales los tres primeros son generalidades o introductorias y hacen referencia al objeto o campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones y los siguientes 7 son los requisitos con los que se debe cumplir para una posterior certificación (ver figura 2). Además la norma se basa en 7 principios los cuales

son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones.

Además la norma ISO 9001:2015 utiliza el ciclo PHVA, también conocido como ciclo de la calidad, es una herramienta planeada inicialmente por Walter Shewhart y trabajada por Deming en 1950, se fundamenta en cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar.

Según ISO (2015), el ciclo PHVA puede aplicarse a todos a todos los procesos y al Sistema de Gestión de la Calidad como un todo, y los describe de la siguiente manera:

- **Planificar:** Establece los objetivos del sistema y sus procesos, los recursos necesarios para proporcionar resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y a las políticas de la organización para así abordar riesgos y oportunidades.
- **Hacer:** Implementar lo planificado.
- **Verificar:** Realizar un seguimiento y medición de los resultados de los procesos o sistema implantado.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar el desempeño de acuerdo a resultados obtenidos.

El ciclo PHVA fue incorporado en el ISO 9001 en el año 2000, desde entonces hasta la última versión del ISO 9001:2015 se viene apoyando en este ciclo, esta metodología se emplea en el desarrollo y mejora de los procesos de un Sistema de Gestión de la Calidad; tal como se muestra en la figura 1.

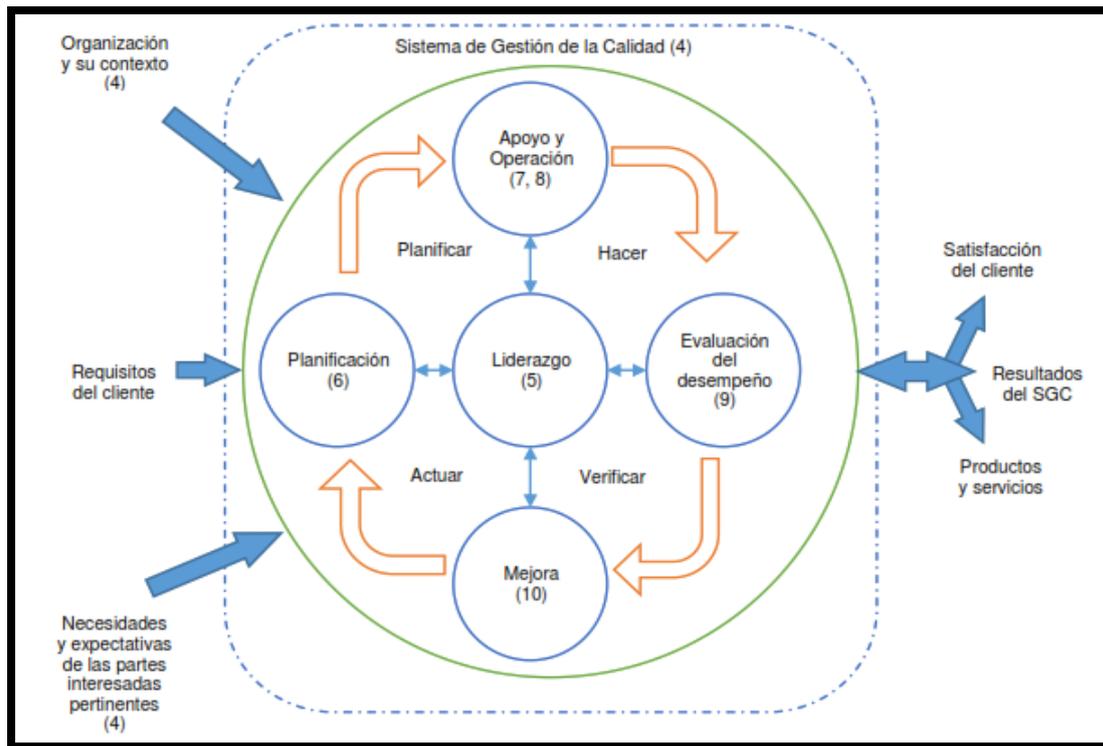


Figura 1. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

Fuente: ISO 9001:2015

Nota: Los números en paréntesis hacen referencia a los capítulos de la norma ISO 9001:2015

ISO (2015), agrupa los requisitos según el ciclo de Deming PHVA de la siguiente manera, para más detalle ver figura 2:

- **Planificar**
 - Contexto de la organización
 - Liderazgo
 - Planificación
 - Soporte
- **Hacer**
 - Operación
- **Verificar**
 - Evaluación del desempeño
- **Actuar**
 - Mejora

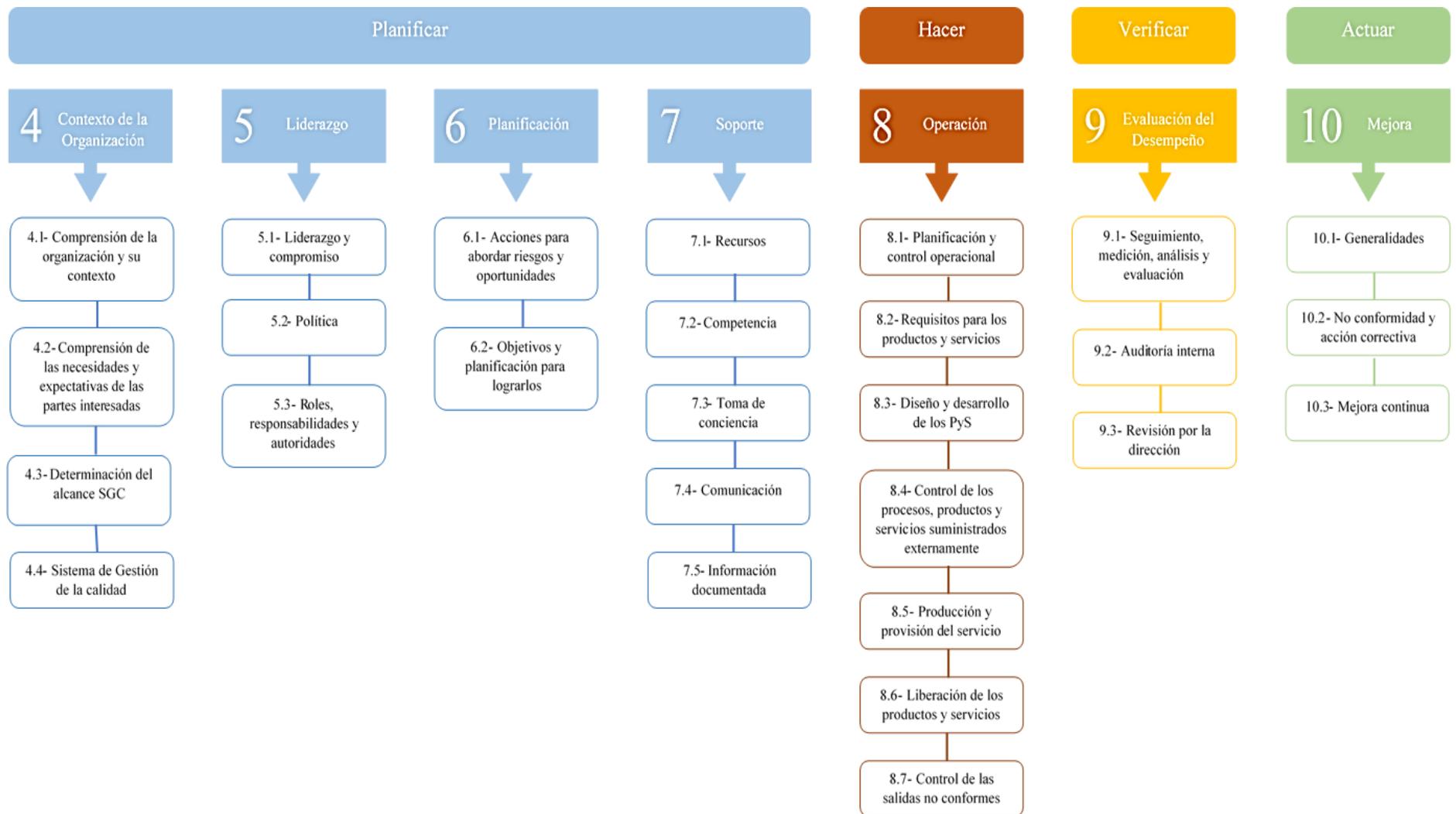


Figura 2. Estructura de la norma ISO 9001:2015.
Fuente: (Chavarría, 2018)

3.3 Metodología

La investigación descriptiva, “*busca especificar propiedades características o rasgos de cualquier fenómeno que se analice, es decir busca describir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno*”.(Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.103). Esta investigación se hizo del tipo descriptiva, porque buscó determinar cómo estaba la situación actual en la COOPSEL Huarandoza, así como los procesos involucrados en un Sistema de Gestión de la Calidad, para evaluar la propuesta de diseñarlo. El diseño de la investigación fue transversal, porque recolectó información en un tiempo único para el análisis de las incidencias.

a. Líneas de investigación

Gestión de la calidad

b. Tipo de investigación

Descriptiva

c. Diseño de la investigación

No experimental

Para el desarrollo metodológico de la presente investigación, se llevó a cabo una secuencia de acuerdo a la figura 3, que comprende las siguientes fases:

- Fase I. Diagnóstico
- Fase II. Elaboración de la documentación
- Fase III. Propuesta de un plan de mejoras

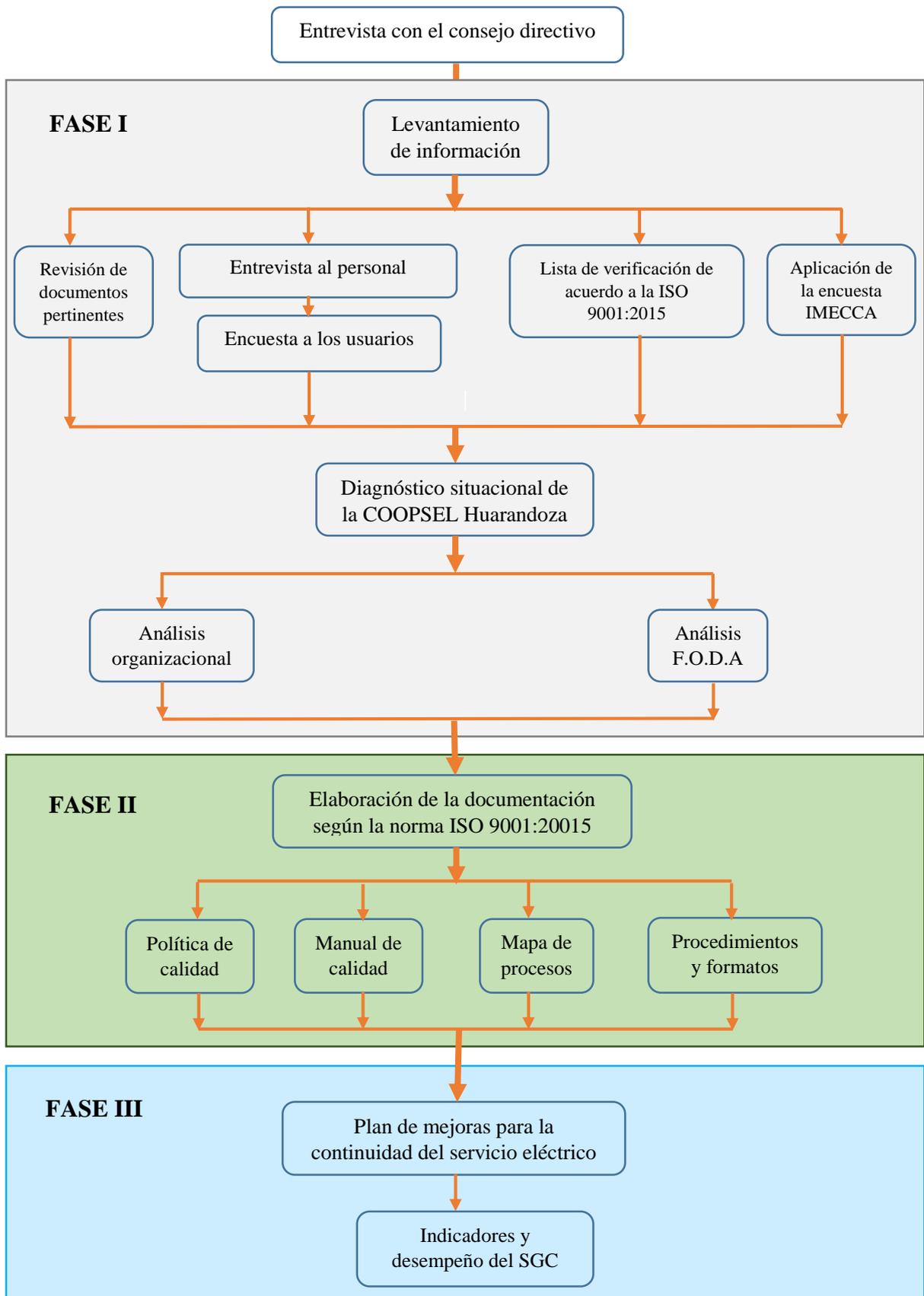


Figura 3. Secuencia del desarrollo de la investigación.

Fuente: Adaptado de Rodríguez y Oré, (2017)

3.3.1 Entrevista con el consejo directivo

Se realizó una entrevista al consejo directivo de la COOPSEL Huarandoza. El fin fue dar a conocer los objetivos y el compromiso con el desarrollo de la investigación, además de coordinar las visitas que se realizaron a las instalaciones de la COOPSEL.

3.3.2 Levantamiento de la información

a. Revisión de documentación

Se accedió a los archivos con los que cuenta la empresa, a través de lo que se conoció a fondo su desempeño actual. La revisión de la documentación se limitó a la escasa documentación con la que cuenta la organización.

b. Entrevistas al personal

Se realizó una entrevista dirigida al personal de la empresa, gerente general, responsable del área de generación, responsable del área de distribución, responsable del área de comercialización y al personal de apoyo (secretaria). El objetivo de esta entrevista fue recolectar información y las experiencias acontecidas durante el desarrollo de sus actividades dentro de la COOPSEL y acerca del conocimiento de un sistema gestión de calidad. La información recolectada de las entrevistas y encuestas fueron usadas para realizar el análisis FODA.

c. Encuesta a los usuarios

Se realizó una encuesta a los usuarios (Anexo 02) con el fin de conocer el nivel de satisfacción que tienen con el servicio de la COOPSEL Huarandoza, haciendo énfasis en la continuidad de éste. Esta encuesta fue estructurada de treinta preguntas distribuidas en cinco etapas enfocadas al servicio, información y comunicación al cliente, facturación, atención al cliente e imagen institucional. Estas preguntas contaron con una clasificación de respuesta del uno al diez, que ayudaron a analizar cómo se encuentra la COOPSEL Huarandoza desde el punto de vista del usuario. Esta encuesta también fue utilizada para el desarrollo del análisis FODA.

Como la cantidad de usuarios que tiene la COOPSEL es de 1 086, se utilizó la fórmula para población conocida, con la finalidad de obtener una muestra representativa, según se muestra a continuación:

$$n = \frac{k^2 * N * p * q}{(N - 1) * E^2 + k^2 * p * q}$$

Donde:

N: total de población = 1086

k: nivel de confianza 95% = 1.96

E: margen de error = 6%

p: probabilidad de éxito = 0.5

q: probabilidad de fracaso (1- q) = 0.5

$$n = \frac{1.96^2 * 1086 * 0.5 * 0.5}{(1086 - 1) * 0.6^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 214$$

d. Aplicación de la lista de verificación, según la norma ISO 9001:2015

Se aplicó la lista de verificación, según ISO 9001:2015 (Anexo 03), para determinar el grado de diseño y/o implementación en cada uno de los requisitos de la norma, con el que la COOPSEL se encuentra en la actualidad, para ello se le asignó un valor porcentual, así como se muestra a continuación:

Tabla 1.

Criterio para la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015

	DESCRIPCION	PESO
NO DISEÑADO	Las actividades / métodos demuestran que no se tiene el requisito y/o no se han bosquejado su implementación o el requisito no es aplicable bajo parámetros de exclusión.	0%
PARCIALMENTE DISEÑADO	Las actividades / métodos demuestran que se tiene el requisitos definido, pero éste no es del todo conforme con el requisitos de la Norma ISO 9001:2015	25%
DISEÑADO	Los métodos son conformes con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, pero sin evidencias de aplicación.	50%
PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Las actividades / métodos son conformes con el requisito de la Norma ISO 9001:2015, pero con pocas evidencias de aplicación y/o de evidenciar no es continua.	75%
COMPLETAMENTE IMPLEMENTADO	Las actividades / métodos son conformes con el requisito de la Norma ISO 9001:2015, y se cuenta con evidencias de aplicación permanentes.	100%

Fuente:(Coaguila , 2017)

De acuerdo los resultados obtenidos de la lista de verificación se calificaron su nivel de cumplimiento, teniendo en cuenta los rangos y calificaciones mostradas a continuación:

Tabla 2.

Escala de calificación de cumplimiento con la norma ISO 9001:2015

Rango	Calificación
90-100	Muy bueno
70-90	Bueno
50-70	Regula
30-50	Deficiente
0-30	Muy deficiente

Fuente: Elaboración propia

Para obtener esta calificación se sumaron todos los valores obtenidos y se dividieron entre el número de preguntas o ítems.

$$\frac{total \%}{n} = N$$

Donde:

n = número de preguntas o ítems (ver anexo 03)

total % = la suma de todos los porcentajes

N = nivel de cumplimiento

e. Aplicación de la encuesta IMECCA

Se aplicó la encuesta de estimación de costos de calidad (IMECCA, 1994), (ver anexo 04), con el fin de estimar el monto gastado en la calidad por la empresa, ubicar sus ineficiencias, principales debilidades y describir los aspectos más importantes de la gestión de calidad, con relación a los productos (17 aspectos), a las políticas (10 aspectos), a los procedimientos (16 aspectos) y a los costos (12 aspectos). Cada uno de los aspectos tuvo una calificación entre 1 y 6, dependiendo de la frecuencia o probabilidad de ocurrencia, según la clasificación del puntaje a emplear en la encuesta para estimar los costos de calidad.

Se aplicó la escala de calificación de la tabla 3 que nos permitió obtener los puntajes parciales de cada área y el valor total de la encuesta.

Tabla 3.

Clasificación del puntaje a emplear en la encuesta IMECCA.

Puntaje	Descripción	Probabilidad de ocurrencia
1	Muy de acuerdo	90 – 100 %
2	De acuerdo	70 – 90 %
3	Algo de acuerdo	50 - 70 %
4	Algo en desacuerdo	30 - 50 %
5	En desacuerdo	10 - 30 %
6	Muy en desacuerdo	0 - 10 %

Fuente: IMECCA, 1994, citado por Rodríguez y Oré (2017).

Seguidamente se realizó la sumatoria de los puntajes de cada una de las áreas teniendo 4 puntajes parciales y así se obtuvo un puntaje total. Este puntaje obtenido en relación a cada

aspecto se normalizó con fines comparativos debido a que cada rubro tiene un número diferente de preguntas para así identificar qué área ocasiona mayor costo de calidad.

Para la normalización del puntaje se utilizó la siguiente ecuación:

$$\text{Valor normalizado} = \frac{\text{Valor obtenido en la encuesta} \times 10}{\text{Número de preguntas por aspecto}}$$

El puntaje total determinó la categoría en la que se encuentra la empresa y el índice del costo de la calidad según tabla 4.

Tabla 4.
Categoría e índice del costo total de la calidad

Rango	Categoría	I_c
55 – 100	Bajo	2 - 5
111 – 220	Moderado	6 - 15
221 - 275	Alto	16 - 20
276 - 330	Muy alto	21 - 25

Fuente: IMECCA, 1994, citado por Rodríguez y Oré (2017).

Una vez determinada la categoría, se identificó el estilo de gestión en función a lo que se indica en la tabla 5.

Tabla 5.
Interpretación del estilo de gestión de la calidad

Rango	Descripción del estilo de gestión
55 - 110	Su empresa esta extremadamente orientada a la prevención. Si sus respuestas están ponderadas entre 2 y 3, un programa formal del costo de calidad sería recomendable.
111 - 166	Su costo de calidad es probablemente moderado. Si el sub total en relación al producto es alto y el sub total en relación al costo es bajo, su empresa está orientada a la evaluación. Si el sub total en relación al producto es bajo y los demás sub totales son altos, su empresa está orientada a la prevención que a la evaluación. También es recomendable un programa de evaluación de costos de calidad y así poder identificar oportunidades de ahorro.

167 - 220	Su empresa está orientada a la evaluación, si la mayoría de sus respuestas están entre 3 y 4; probablemente gastan más en evaluación y fallo, que en prevención de la calidad.
221 - 275	Su empresa está orientada al fallo, siempre que sus respuestas están entre 4 y 5; probablemente ustedes gastan poco o nada en prevención probablemente gasta demasiado en fallo y cifras moderadas en evaluación.
276 - 330	Su empresa está extremadamente orientada al fallo. Tiene que redefinir se gestión actual de calidad y use un programa de costos de calidad.

Fuente: IMECCA, 1994, citado por Rodríguez y Oré (2017).

- Finalmente se estima el costo de calidad total (CTC) a través de la siguiente ecuación:

$$CTC = (I_c * VB)/100$$

Donde: $CTC = \text{costo total de calidad}$

$I_c = \text{índice de calidad}$

$VB = \text{Ventas brutas (anuales)}$

3.3.3 Diagnóstico situacional de la COOPSEL Huarandoza

Se analizaron los resultados obtenidos de: las encuestas, las entrevistas, la lista de verificación y la encuesta IMECCA, para establecer la situación actual de la COOPSEL Huarandoza.

a. Análisis organizacional

Se analizó la entidad desde el punto de vista estructural, definiendo y elaborando su organigrama, visión, misión y valores.

b. Análisis FODA

Para este análisis se utilizó la información de la entrevista al personal y la encuesta al usuario, así mismo se realizó talleres con la alta dirección, con el fin de identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en torno al desempeño de la COOPSEL

Huarandoza. Además este análisis sirvió para identificar las brechas existentes en todas las áreas de la organización y por consiguiente fue vital para establecer estrategias que contribuyan a cumplir con sus objetivos.

3.3.4 Elaboración de documentación concerniente al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

- a. Se elaboró un mapa de procesos el cual sirvió para entender mejor los procesos desarrollados por la COOPSEL Huarandoza.
- b. Se elaboró un manual de calidad que viene a ser el desarrollo de la norma, donde se estable pautas para la organización, pautas de gestión y pautas para la mejora continua.
- c. Se elaboró y estableció una política de calidad que se ajusta a la COOPSEL Huarandoza que servirá de referencia y establecerá los lineamientos, a su vez actuarán como un compromiso de la alta dirección y dará cumplimiento al acápite 5.2 de la norma ISO 9001:2015.
- d. Se elaboró los procedimientos y formatos correspondientes a los procesos desarrollados en la COOPSEL Huarandoza, así mismos también se elaboró del anual de organización y funciones.

3.3.5 Futuras mejoras en la continuidad del servicio eléctrico

- **Plantear indicadores de gestión para la evaluar el desempeño a fin de lograr mejoras en la continuidad del servicio eléctrico.**

En cumplimiento de la norma ISO 9001:2015; se plantearon indicadores de calidad a fin de contribuir a la mejora continua de los procesos incluyendo el mejoramiento de la continuidad del servicio eléctrico, así mismo se estableció los indicadores para la evaluación del desempeño.

IV. RESULTADOS

4.1 Levantamiento de la información

4.1.1 Revisión de documentación de la organización

Para conocer más sobre la empresa se solicitó al gerente información de la organización, y solo se pudo acceder al acta de constitución de la COOPSEL, un programa de mantenimiento que no utilizan, y un cuaderno donde los operadores de la planta llevan un control de la generación de energía eléctrica, la organización no contaba con un organigrama, tampoco con su misión y visión ni valores institucionales establecidos, no tenía una política de calidad definida y no tenía mapeado sus procesos.

4.1.2 Análisis de la entrevista aplicada al personal

Se analizó las respuestas que dieron cada uno de los trabajadores (solo existen 7 trabajadores, incluyendo al gerente) con el fin de saber cómo se sienten y como desarrollan sus actividades dentro de la organización, para eso se evaluó la entrevista en cuatro secciones:

a. Primera sección: Nos da una percepción de los trabajadores hacia la COOPSEL Huarandoza.

Tabla 6.
Resultados de la primera sección

Aspectos	Percepción del trabajador
Positivos	Posibilidad de crecimiento y posicionamiento en su zona de concesión.
Negativos	No tienen los procedimientos establecidos ni documentados.

Fuente: Elaboración propia.

b. Segunda sección: Nos permite conocer su experiencia laboral y el tiempo que se encuentra elaborando para trabajador en la COOPSEL Huarandoza.

Tabla 7.
Resultados de la segunda sección

Temario	Percepción del trabajador
Lo que se espera de su trabajo	Consideran que lo que espera la empresa de ellos es eficiencia y compromiso.
Experiencia laboral	Los trabajadores conocen el funcionamiento de la empresa y las actividades encomendadas.
Tiempo que están laborando	En el área de atención al cliente (secretaria) su tiempo de trabajo es rotativo cada 3 meses pero en las demás áreas el personal tienen un promedio de un año y medio trabajando para la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

- c. **Tercera sección: Se analizó la información con la finalidad saber las dificultades y mejoras en sus actividades.**

Tabla 8.
Resultados de la tercera sección.

Temario	Percepción del trabajador
Cumplimiento con las labores y éstas están estipuladas	Si realizan sus labores pero estas no existen las ordenes de trabajo escrito y/o documentado.
Oportunidad de hacerlo mejor	Los trabajadores contestaron que si necesitan mejorar sus labores mediante capacitaciones, charlas, etc.
Dificultades en el trabajo	Los trabajadores indicaron que en algunos casos tienen dificultades al realizar el mantenimiento de las líneas en postes deteriorados.
Control de sus actividades	Los trabajadores indicaron que llevan un buen control de sus actividades mediante un registro.

Fuente: Elaboración propia.

- d. **Cuarta sección: Se permite analizar la información con la finalidad de conocer si los trabajadores de la COOPSEL Huarandoza tienen conocimientos sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.**

Tabla 9.
Resultados de la cuarta sección.

Temario	Percepción del trabajador
Importancia de la calidad en la empresa	Mencionaron que si es importante trabajar con calidad ya que cumple con los requisitos del cliente.
Norma ISO 9001	Los trabajadores no tienen conocimiento alguno de que es la norma ISO 9001.
Sistema de Gestión de la Calidad	No tienen conocimiento de la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Fuente: Elaboración propia.

Los trabajadores reconocen que la empresa está bien posicionada en toda su zona de influencia, además que aún podrían crecer un poco, también son conscientes que tienen limitaciones en cuanto a documentar información de sus actividades o procedimientos y

que los trabajos que realizan no cuentan con una orden de trabajo escrita y no existen documentos de seguridad al respecto, además de las respuestas se concluyó que están interesados en aumentar sus conocimientos a través de capacitaciones.

Con respecto a un Sistema de Gestión de la Calidad afirmaron que no conocen como funciona y como se aplicaría a la organización en la que laboran, pero están dispuestos a participar e involucrarse con algo que ayude a mejorar su desempeño, y el desempeño de la organización.

4.1.3 Análisis de la encuesta a los usuarios

Se aplicó una encuesta con la finalidad de conocer el grado de conformidad y/o satisfacción de los usuarios respecto de la COOPSEL Huarandoza, para la cual se evaluaron cuatro aspectos principales, como son: sobre el servicio, la información y comunicación con el cliente, la facturación, la atención al cliente y la imagen de la organización (ver anexo 02), se conoce que la COOPSEL cuenta actualmente 1 086 usuarios y la muestra estadística obtenida fue de 214 usuarios.

Donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 10.
Resultados de la encuesta por aspectos.

Ítem	Aspecto evaluado	Porcentaje
1	El servicio	58%
2	La información y comunicación con el cliente	41%
3	La facturación	52%
4	La atención al cliente	45%
5	La imagen	42%
Promedio		47%

Fuente: Elaboración propia

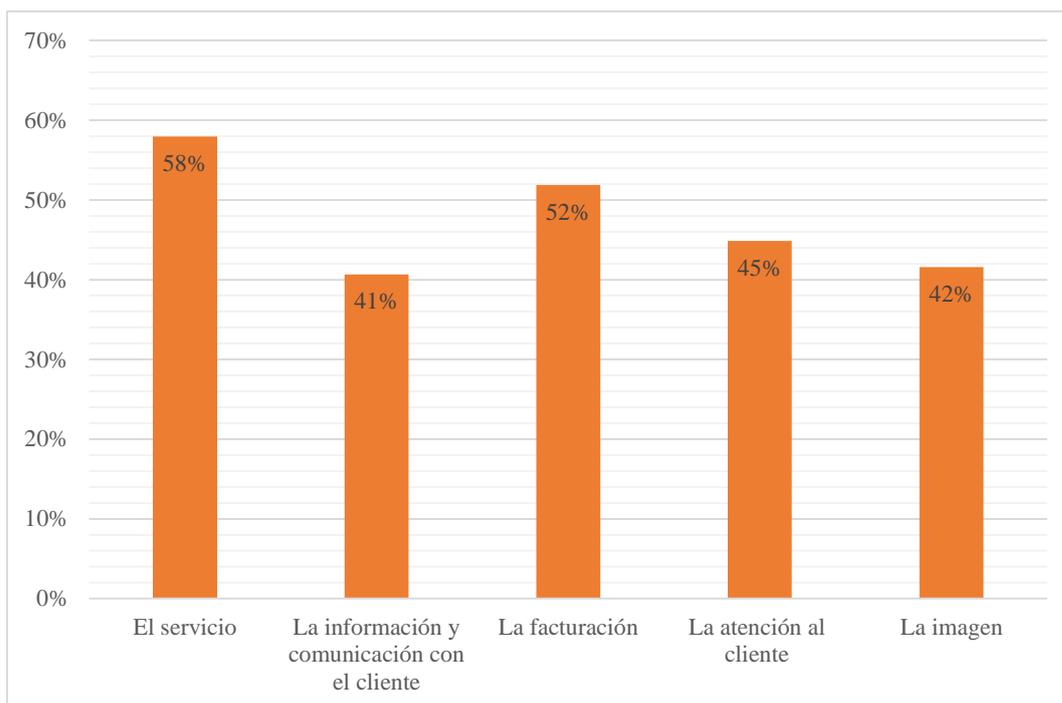


Figura 4. Perfil de resultados por aspectos de encuesta aplicada a usuarios.

Fuente: Elaboración propia.

a. Interpretación de resultados.

- **Sobre el servicio**

Para conocer como considera el usuario el servicio brindado por la COOPSEL Huarandoza se les realizó preguntas sobre las interrupciones, el tiempo de demora para la reposición y la variación de tensión y corriente, para lo cual en promedio un 58% se encuentra conforme con el servicio recibido pero también considera que puede mejorar.

- **La información y comunicación con el cliente**

Referente a la comunicación, se realizó las preguntas, si son notificados por interrupciones del servicio cuando hay mantenimientos programados, si hay orientación por parte de la COOPSEL sobre riesgos, peligros, derechos y obligaciones y uso eficiente de energía, de las cuales el punto más alto es la comunicación sobre cortes programados, la gran mayoría afirmó ser notificada, pero para las demás preguntas, las respuestas fueron un poco negativas, en promedio el 41% de los usuarios encuestados consideran que la organización se preocupa por informar y orientar a sus usuarios.

- **Sobre la facturación**

Para saber el grado de conformidad sobre su facturación se realizó preguntas con respecto al tiempo que tienen para realizar el pago, posterior a la emisión de sus recibos, si existen agentes para realizar estos pagos, sobre los errores que este puede tener, y sobre la claridad de la información que se detalla en el mismo. Los encuestados respondieron que el tiempo, los agentes de pago y la claridad de la información son aceptables pero también han experimentado errores en su facturación en algún momento, en promedio el 52% de los usuarios se encuentra conforme con este aspecto.

- **La atención al cliente**

Para conocer si la percepción de los usuarios es positiva o negativa con respecto a la atención que reciben por parte de los trabajadores de la COOPSEL Huarandoza, ya sea en la oficina principal o cuando han tenido la necesidad de comunicarse con algún trabajador, se ha indagado a cerca del tiempo que demoran en atender sus reclamos o problemas y las soluciones que les dan a estos, sobre el nivel de conocimiento del personal que labora para la organización y sobre la amabilidad con la que estos atienden a los usuarios. El 45% de los usuarios afirmó que la atención es buena y oportuna, pero también afirmaron que deberían mejorar.

- **La imagen**

Sobre la imagen de la organización en promedio el 42% de usuarios afirmaron que la COOPSEL Huarandoza contribuye con el desarrollo de la población y se preocupa por el medio ambiente, además consideran a la organización como una entidad seria, honesta y transparente, pero muchos también confirmaron que no es una organización moderna.

4.1.4 Análisis de la aplicación de la lista de verificación según la norma ISO 9001:2015.

Se aplicó la lista de verificación, con participación del gerente y el presidente del consejo directivo, con la finalidad de medir el grado de diseño e implementación en el que se encontraba la organización (ver anexo 03) de la cual se obtuvo los siguientes resultados y para el análisis de estos resultados se aplicaron los criterios establecidos en la metodología.

Tabla 11.

Resultados de la aplicación de lista de verificación ISO 9001:2015.

RESULTADOS		
Capítulo Norma ISO 9001:2015	Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	% de cumplimiento
4	Contexto de la organización	2%
5	Liderazgo	2%
6	Planificación	3%
7	Soporte	10%
8	Operación	7%
9	Evaluación de desempeño	3%
10	Mejora	4%
Promedio		4%

Fuente: Elaboración propia



Figura 5. Perfil de resultados

Fuente: Elaboración propia.

a. Conclusión de la aplicación de la lista de verificación.

A partir del análisis realizado según la lista de verificación aplicada se pueden obtener las siguientes conclusiones:

- COOPSEL Huarandoza de un total de 100% de requisitos de la norma ISO 9001:2015, solo ha obtenido un puntaje de 4% por lo cual se concluye que se encuentra en una etapa inicial, muy básica y muy deficiente en cuanto al cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las falencias en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 son considerables, por ende se requerirá de un compromiso sólido y de la disposición del personal para participar en la definición del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La Norma ISO 9001:2015 se basa en el círculo de Deming (PDCA), las etapas de planificación serán muy importantes para un diseño e implementación del SGC adecuado, ya que ese es el punto de partida para lograr los objetivos.

4.1.5 Análisis de la aplicación de la encuesta de costos de calidad IMECCA

El desarrollo de esta encuesta tuvo la participación del gerente general y el presidente del consejo directivo y sirvió para evaluar las 4 áreas más importantes de gestión de la calidad para estimar los costos de calidad, y se asignó los puntajes según la tabla 3 los resultados se muestran en la tabla 12.

Tabla 12.

Resultados de la aplicación de la encuesta IMECCA

Área	Puntaje obtenido (1)	N° de preguntas	Valor normalizado	Puntaje máximo (2)	Relación (1)*100/(2)	Influencia (R*100/RT)
Servicio	50	17	29.4	102	49	20.2
Política	39	10	39	60	65	26.8
Procedimientos	62	16	38.8	96	64.6	26.6
Costos	46	12	38.3	72	63.9	26.4
Total	197	55		330	242.5	100%

Fuente: Elaboración propia.

El puntaje total obtenido de la encuesta de costos de calidad es de ciento noventa y siete (197) y se encuentra en el rango entre 166-220 puntos de acuerdo a la tabla 5, con lo cual describimos la gestión de la COOPSEL Huarandoza como una organización orientada a la evaluación; y como la mayoría de sus respuestas estuvieron entre 3 y 4 (ver anexo 04), probablemente gastaron más en evaluación y fallo que en prevención de la calidad. Además según la tabla 4, la organización tiene un índice de costos de calidad entre 6 y 15 el cual corresponde a un costo de calidad “MODERADO”.

Para determinar el valor exacto del índice de costos de calidad debemos interpolar entre los valores antes mencionados:

$$\begin{array}{r}
 \textit{puntaje} \qquad I_c \\
 220 \text{-----} 15 \\
 \mathbf{197} \text{-----} \mathbf{x} \\
 167 \text{-----} 6
 \end{array}$$

Obteniendo un índice de calidad de $I_c = 11.2$

Entonces conociendo el índice de calidad y el ingreso anual bruto aproximado (S/. 201 267, información brindada por el gerente general), estimamos lo que gasta la COOPSEL en calidad

$$CTC = (I_c * VB)/100$$

$$CTC = (11.2 * 201\ 267)/100$$

$$CTC = 22\ 542 \text{ soles}$$

Por lo tanto según el análisis IMECCA, la COOPSEL Huarandoza gasta S/ 22 542 por no incorporar calidad en el servicio, esto es, por gastar más en evaluación y fallo que en prevención.

Según los resultados de la tabla 12, se observa, que existe una influencia equitativa de las áreas en los costos de calidad. Ver figura 6.

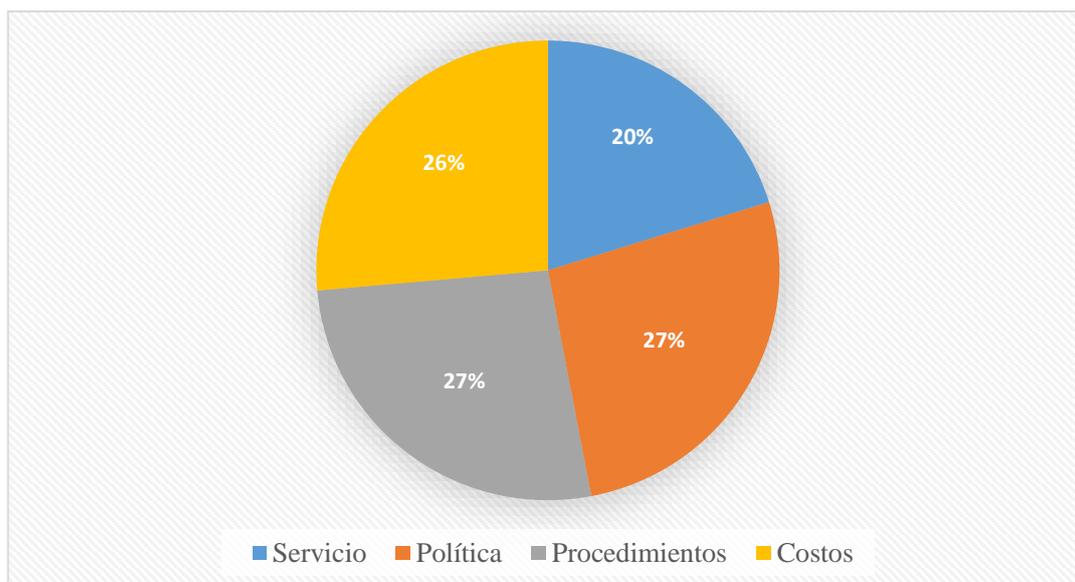


Figura 6. Influencia de las áreas según la encuesta IMECCA.

Fuente: Elaboración propia.

A continuación se interpretan los resultados obtenidos por cada área:

a. En relación al servicio

Este aspecto ha alcanzado una influencia de 20% y representa el porcentaje más bajo de influencia entre las 4 áreas analizadas, lo cual significa que la COOPSEL si se preocupa por satisfacer a sus usuarios y muestra de ello es que en la actualidad se han disminuido las interrupciones del servicio.

b. En relación a la política

En relación a la política el nivel de influencia de acuerdo a la encuesta es 27% y al respecto podemos concluir que la organización no cuenta con una política de calidad establecida y por ende no es de conocimiento del personal.

c. En relación a los procedimientos

También alcanzó un 27% de influencia y al respecto podemos considerar que es un área deficiente ya que no cuenta con procedimientos documentados, que permitirían estandarizar sus procesos y/o actividades, además no existe un control estadístico que permitan identificar futuros problemas.

d. En relación a los costos

En el aspecto de los costos se obtuvo un 26% y sobre ello podemos considerar que la organización no cuantifica las horas fuera de servicio cuando ocurren cortes imprevistos o cuando sobrepasan los tiempos de mantenimiento programados.

4.2 Diagnóstico de la situación actual de la COOPSEL Huarandoza

Realizadas la encuesta, entrevista al personal, lista de verificación según norma ISO 9001:2015 y encuesta de costos de calidad IMECCA, podemos concluir que:

- La organización no contaba con un organigrama, visión, misión ni valores.
- La organización no contaba con su mapa de procesos ni conocía su importancia.
- La organización no contaban con un programa de capacitación a su personal, el cual consideraban que no era importante.
- El promedio general de satisfacción del usuario analizado en todos los aspectos fue de 47%.
- No contaba con política ni objetivos de calidad.
- No contaban con procedimientos, instructivos y registros que permitan estandarizar sus actividades.
- No cuantificaban los costos por las horas fuera de servicio por interrupciones no programadas o cuando sobrepasan los tiempos de mantenimientos.
- No contaba con un Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3 Diseño y elaboración de la documentación para cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2015

Una vez aplicadas las herramientas para diagnosticar el estado actual de la organización se observó deficiencias, las cuales se detallan en el diagnóstico realizado anteriormente, por lo que se diseñó el Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar estas deficiencias cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

4.3.1 Contexto de la organización

Este requisito está estructurado en cuatro ítems de los cuales los dos primeros hablan sobre la comprensión de la organización, comprensión de las necesidades y partes interesadas. Para la cual, en cumplimiento con la norma se ha identificado las cuestiones externas e internas para luego determinar las brechas o déficit.

Luego de ello se identificó los grupos de interés y en seguida sus necesidades y expectativas de los mismos. Todos estos requisitos son primordiales para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, posteriormente la organización deberá revisar y controlar periódicamente la información de todas estas cuestiones externas e internas y sus requisitos, para este fin se elaboró un procedimiento de identificación del contexto de la organización (SGC-PRO-001) para detectar los cambios en el contexto y de los requisitos de los grupos de interés.

a. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Para definir el alcance se elaboró un manual de calidad (SGC-MAN-001, ver anexo 5), en él se desarrolló cada requisito de la norma aplicable a esta organización, elaborando documentación pertinente para el cumplimiento de la norma, cabe resaltar que para este Sistema de Gestión de la Calidad queda excluido el requisito 8.3.

b. Sistema de gestión y sus procesos

Para cumplir con este requisito de la norma ISO 9001:2015, se identificaron todos aquellos procesos existentes en la COOPSEL y su interrelación entre ellos. Estos procesos se encuentran clasificados en: estratégicos, operativos y de apoyo, como se observa a continuación:

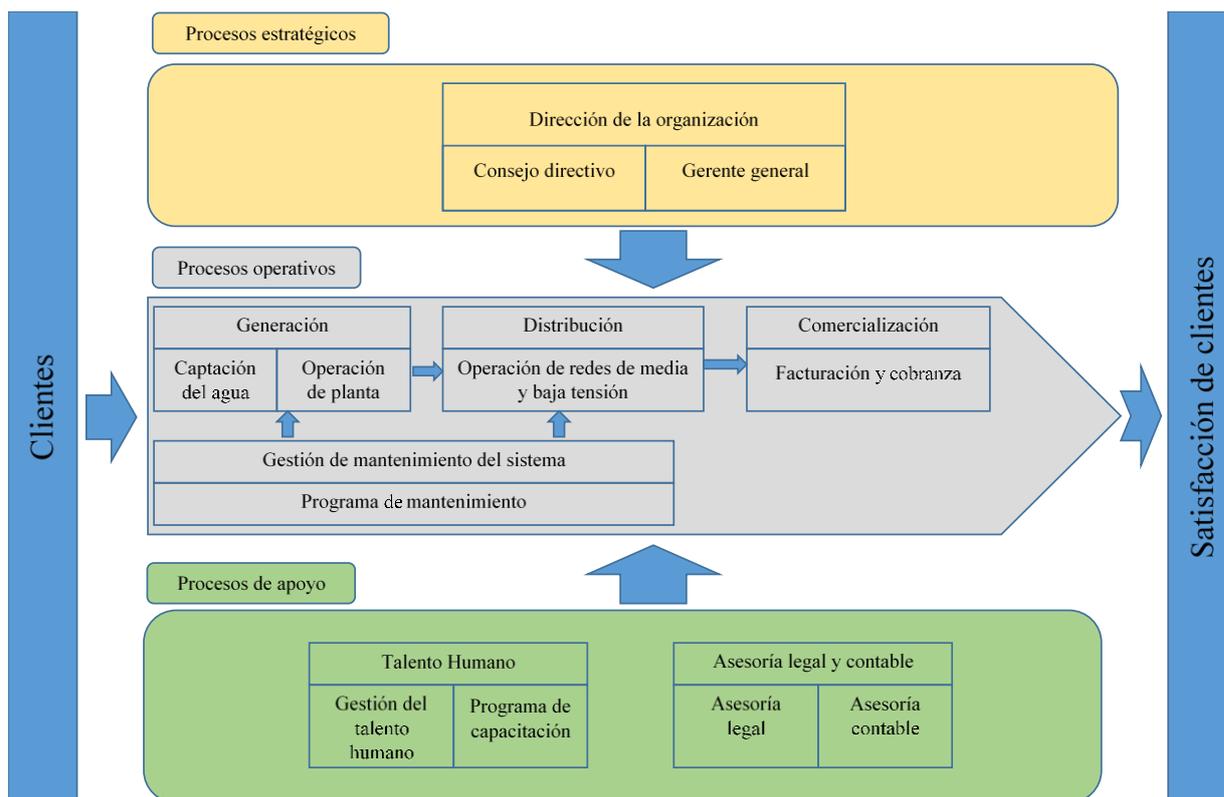


Figura 7. Mapa de procesos de la COOPSEL Huarandoza.

Fuente: Elaboración propia.

Después de determinar los procesos existentes se realizó la caracterización de cada uno, con la finalidad de realizar un adecuado seguimiento, medición y análisis que servirá para alcanzar los resultados y las mejoras esperadas (ver anexo 6).

4.3.2 Liderazgo

a. Liderazgo y compromiso

El consejo directivo de la COOPSEL demostró poco liderazgo y compromiso, el enfoque de procesos y desarrollo de la organización, evidenciándose con la poca documentación existente, en la inexistencia de una estructura orgánica, de políticas y objetivos; el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, pretende que la alta dirección asuma el liderazgo y compromiso asumiendo las siguientes responsabilidades y funciones:

- Asumiendo la responsabilidad de dar cuentas de la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Estableciendo una política de calidad que vaya de acuerdo al contexto de la organización, que sea comunicada y entendida por cada miembro que opera dentro de esta y así lograr las metas establecidas.
- Estableciendo los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando al personal para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Impulsando a la toma de conciencia del enfoque de procesos y el pensamiento de riesgos a través de capacitaciones, taller y charlas.

b. Enfoque al cliente

El consejo directivo de la COOPSEL, desconocía las necesidades y expectativas de sus usuarios, para ello se diseñó una matriz de partes de partes interesadas donde se reconocen estas necesidades y expectativas (SGC-FOR-003), además elaboró un procedimiento de atención de quejas y reclamos (SGC-PRO-002) con el fin de atender oportunamente los diferentes sucesos insatisfactorios en los que incurre la organización y para medir el grado de satisfacción de los usuarios, se estableció una encuesta de satisfacción al cliente (SGC-FOR-005).

c. Política de calidad

Se elaboró la política de calidad (SGC-FOR-037) conjuntamente con la alta dirección de la COOPSEL, la cual implica que este sea comunicado, entendido y aplicado dentro de la organización y esté disponible para las partes interesadas pertinentes. Esta política de calidad está diseñada con el propósito de ayudar a la dirección estratégica.

d. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección de la COOPSEL, se encarga de asignar las responsabilidades, autoridades y roles pertinentes a todo el personal de la organización para:

- Asegurar que se implemente y mantengan los procesos generados del Sistema de Gestión de la Calidad proporcionando un buen servicio.

- Asegurar que se fomente el enfoque al cliente en todo las áreas involucradas de la organización.

Se propuso formar un comité de calidad y un área apropiada para dicho comité, el cual se encargará del desarrollo, mantenimiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y estará conformado por los jefes de cada área que conforma la organización y se reunirán semestralmente para revisar, discutir y proponer mejoras en el SGC. Para esto se ha elaborado un manual de organización y funciones (ver anexo 7)

El comité de calidad tendrá estipulado las siguientes funciones primordiales que a continuación se mencionan:

- Controlar la documentación del SGC.
- Elaborar un plan de trabajo de autorías internas y evaluar sus resultados.
- Apoyar con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estudiar propuestas de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad por el personal de la organización.

4.3.3 Planificación

a. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Mediante el procedimiento de identificación de la organización se pudo identificar riesgos y oportunidades para tomar buenas decisiones con el fin de asegurar el Sistema de Gestión de la Calidad y obtener los resultados deseados por la organización.

b. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Para el cumplimiento de este requisito se elaboró la matriz de objetivos con sus respectivos indicadores para medir el cumplimiento y las estrategias para lograrlos (SGC-FOR-031)

c. Planificación de los cambios

En el área de calidad propuesta será liderada por un jefe de calidad, que debe tener conocimiento todo lo que se realice o menciona en el SGC para realizar alguna modificación o cambio.

4.3.4 Apoyo

a. Recursos

En cuanto a los recursos externos se diseñó un procedimiento de selección, evaluación de proveedores (SGC-PRO-008), donde se detalla los requisitos necesarios que se necesita del proveedor (ver anexo 15)

En cuanto a los recursos internos, después de realizar el diagnóstico situacional de la organización se observó que existe debilidad en cuanto al control de calidad es por ello que la creación de un área de gestión de calidad es fundamental. La responsabilidad de esta área estará a cargo de un jefe de calidad y un asistente, quienes conjuntamente desarrollarán la gestión de la calidad como también optar por una futura certificación.

Este comité servirá como soporte para la implementación, operación y control de procesos, reportando todo los acontecimientos a la alta dirección, que se encuentra conformado por el consejo directivo y el gerente. Este comité tiene las siguientes funciones:

- Gestionar y desarrollar un seguimiento a los procesos del SGC.
- Participar de la elaboración de la documentación de los procesos.
- Desarrollar un seguimiento de verificación y control de equipos

El área de calidad conjuntamente con el área de gestión de talento humano, se encargarán de que los trabajadores tomen conciencia de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad y de los beneficios de mejora que trae este sistema.

La organización cuenta con infraestructura adecuada para el correcto funcionamiento de todos sus procesos, pero el comité de calidad deberá evaluar siempre todo lo pertinente con el fin de proponer mejoras en todos los aspectos.

b. Comunicación

Es la herramienta primordial para el desarrollo e implementación del SGC. El comité de calidad debe asegurar la comunicación a todas las áreas involucradas de la organización, y que dicha comunicación quede registrada.

c. Información documentada

En cumplimiento de este requisito, se estableció un flujograma para definir la secuencia de elaboración, revisión, y la verificación de cumplimiento con la norma.

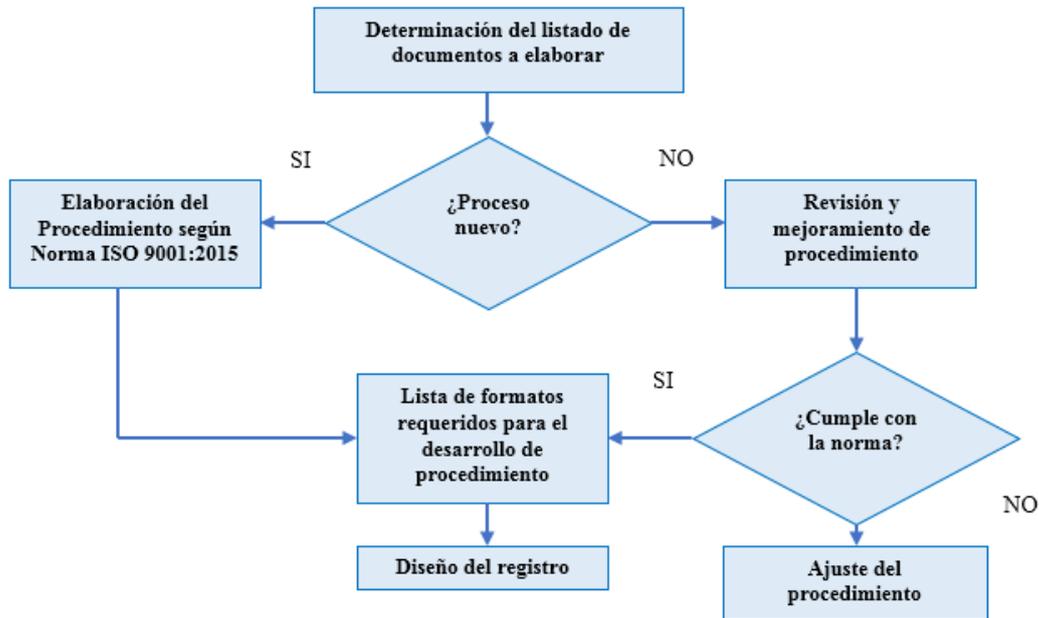


Figura 8. Pasos para el diseño de información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

Fuente: (Aguilar, 2018)

Para crear y controlar la información documentada, se incluyó una codificación al documento sea este un procedimiento, registro y el nombre del archivo a manejar.

- **Documentos**

Los procedimientos necesarios para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continua según la norma ISO 9001:2015; son:

- Procedimientos obligatorios: Son aquellos documentos que son primordiales en la aplicación de la norma para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Procedimientos específicos: Son aquellos documentos necesarios para la gestión operativa que se presentan como medio de evidencia, o como soporte a los procesos y actividades.

- Registros: Son aquellos documentos que se proceden para la utilización de formatos de control para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Documentos externos: Son todos aquellos documentos elaborados de forma externa a la organización, que ayudan a que el Sistema de Gestión de la Calidad se eficaz.

Para este requisito se elaboró procedimientos, formatos, manuales para cumplir con lo establecido en la norma ISO 9001:2015; y se visualizar en la lista maestra de documentos (SGC-FOR-001)

4.3.5 Operación

a. Planificación de la realización del producto o servicio

Se identificaron todos los procesos necesarios para la realización del servicio, para esto se estableció un mapa de procesos (SGC-FOR-032), en la cual se definieron los procesos estratégicos, operativos y de soporte.

Todos estos procesos se encuentran interrelacionados y se detallan en el manual de gestión de procesos (SGC-MAN-002), en la cual se determinan los responsables, objetivos, elementos de entradas y elementos de salida de cada proceso a intervenir, también cuenta con la información documentada relacionada y los indicadores que miden el desempeño.

b. Requisitos para los productos o servicios

Para el desarrollo de este requisito es bueno la comunicación con el cliente ya que brindarán la información sobre el estado del servicio. Para ello se elaboró un procedimiento de atención de quejas y reclamos (SGC-PRO-002), para saber cuáles son sus puntos críticos y proponer acciones preventivas o correctivas.

- **Determinación y revisión de los requerimientos relacionados con el producto**

Los requerimientos del cliente son importantes para la organización, es por ello que se busca la retroalimentación de la percepción del cliente, en consecuencia se elaboró un formato de encuesta de satisfacción al cliente (SGC-FOR-005), que luego debe ser revisado por el área encargada y consecutivamente hacerle un seguimiento y control de todas las percepciones registradas.

c. Diseño y desarrollo

Este requisito es excluido de este Sistema de Gestión de la Calidad debido a que la COOPSEL no realiza un proceso de diseño para el servicio que brinda.

d. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Para el desarrollo de este requisito se elaboró un procedimiento de selección, evaluación de proveedores (SGC-PRO-008), con el objetivo de adquirir materiales que cumplan con las especificaciones de compra, la evaluación del proveedor se debe realizar por el responsable del área de calidad, quien debe hacer el debido seguimiento al proveedor.

e. Producción y prestación del servicio

La organización revisa y controla los cambios del entorno (cambios legales y expectativas de los clientes), para asegurar la conformidad en la prestación del servicio.

f. Control de salidas no conformes

Para la realización de control de salidas no conformes se elaboró un procedimiento de acciones correctivas (SGC-PRO-011). En la cual se corrige el servicio no conforme (interrupciones), sometiéndola a una nueva verificación para así demostrar el cumplimiento de su plan de acción. Para este tipo de trabajo estará encargado el jefe de calidad conjuntamente con los responsables de cada área.

4.3.6 Evaluación de desempeño

a. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

- **Generalidades**

El seguimiento debe ser constante y oportuno, teniendo como base los objetivos planteados por la organización y el cumplimiento de ellos a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Satisfacción del cliente**

El consejo directivo de la COOPSEL, conjuntamente con el área de calidad, debe realizar el seguimiento de la información sobre la satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos como empresa. Para esto se realizará las siguientes actividades:

- Llevar a cabo una encuesta de satisfacción al cliente una vez al año como mínimo y realizar el análisis correspondiente.
- Realizar reuniones con los socios para escuchar sus percepciones sobre el servicio.
- Analizar las quejas y reclamos de los clientes.

- **Análisis y evaluación**

El área responsable para el análisis y evaluación es el área de calidad el cual debe determinar cuáles son los datos necesarios para demostrar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. Mediante este análisis se extraerá información importante para referirse a:

- La satisfacción del cliente de acuerdo al procedimiento de atención de quejas y reclamos.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- La evaluación y selección de proveedores.

Todos estos análisis se presentarán en la asamblea ordinaria realizada con el consejo directivo con la finalidad de realizar algunas mejoras al sistema.

- b. Auditorías internas**

El área de calidad es la encargada de planificar, preparar y realizar auditorías, informando de los resultados a la alta dirección de la COOPSEL. Para esto se elaboró un procedimiento de auditorías internas y como también la lista de verificación de apoyo de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 (ver anexo 16).

c. Revisión por la dirección

La dirección deberá realizar una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad cada seis meses o según sea necesario, para evaluar así las oportunidades de mejora como algunos cambios en el mismo sistema. En ese sentido se elaboró un procedimiento de revisión por la dirección (ver anexo 17), donde se debe tener en información sobre:

- Resultados de auditorías internas y externas.
- Estado de acciones correctivas.
- Cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad
- Recomendaciones

4.3.7 Mejora

a. Mejora continua

La COOPSEL debe planificar y controlar sus procesos para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el uso de la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, toma de riesgos y oportunidades y las revisiones por la alta dirección.

b. No conformidad y acciones correctivas

Las acciones correctivas son generadas por las no conformidades u oportunidades de mejora encontradas durante las auditorias o durante el desarrollo de las actividades propias de la organización, para ejecutar un plan de acción se elaboró un procedimiento de acciones preventivas y/o correctivas (ver anexo 18), el cual debe especificar:

- Fuente de la no conformidad u oportunidad de mejora.
- Proceso del cual proviene.
- Responsables.
- Causas.

4.4 Plan de mejora

Se han determinado las futuras mejoras en la continuidad del servicio eléctrico y en función al desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y se han establecido indicadores para evaluar el plan de mejora, como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 13.
Plan de mejora

PLAN DE MEJORA					
Aspecto a mejorar	Plan de acción	Indicador actual	Indicador a futuro o meta	Formula de medición	Responsable
Número de interrupciones del servicio eléctrico	Aplicar procedimientos, manual del SGC y NTCSE	15 interrupciones al mes	≤ 4 interrupciones al mes	Número de interrupciones	Responsable de generación
Cantidad de quejas y reclamos del servicio eléctrico	Procedimientos de atención y quejas (SGC-PRO-002)	12 quejas al mes	≤ 3 quejas al mes	Número de reclamos	Secretaria* (*Jefe de calidad cuando se haya incorporado el área de calidad)
Capacitación al personal referente al SGC	Programa de capacitación de acuerdo al procedimiento (SGC-PR-006)	0 capacitaciones	100 % capacitaciones	(capacitaciones ejecutadas / capacitaciones programadas)*100	Gerente general* (*Jefe de calidad cuando se haya incorporado el área de calidad)
Mejorar la satisfacción de los usuarios	Cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios. Aplicar procedimientos y manual de calidad	47%	$\geq 85\%$	(N° de cliente satisfechos/N° total de encuestados) *100%	Alta dirección
Establecimiento de un área de calidad	Acondicionar un área apropiada para la gestión de calidad	0%	100%	(Presupuesto gastado/presupuesto estimado)*100	Alta dirección
Mejorar la rentabilidad de la organización	Aplicar procedimientos, manual de calidad, orientar la gestión a la prevención de riesgos y al aprovechamiento de oportunidades	Ingreso actual mensual*	Ingreso actual + 8%	(I del mes actual – I del mes anterior/I del mes anterior)*100 Donde I=total de ingresos de actividades ordinarias.	Alta dirección

Fuente: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

Con los resultados del diagnóstico se pudo determinar el estado actual de la organización, las brechas existentes para lograr el nivel de calidad deseado y lograr la continuidad del servicio eléctrico. A partir de la matriz FODA se trazaron las estrategias y políticas de la organización que resultaron de gran utilidad para la organización y de cada uno de los procesos.

Con la implementación del SGC, COOPSEL logrará un trabajo superior encaminado a mejoras en la calidad, esto es: en la víspera de esta investigación, no existía en la organización una estructura orgánica, misión, visión y valores corporativos; y este diseño los elaboró enfocándolos en el funcionamiento eficiente y en la calidad. De la misma manera no contaban con una política y objetivos de calidad, no tenían un mapa de procesos ni entendían su importancia, desconocían de un manual de calidad y la gestión por procesos, lo que ha sido posible plasmar a través del presente trabajo de investigación esto sincroniza con lo desarrollado por Coaguila (2017) y Aguilar (2018), quienes también desarrollaron esta información para las empresas que fueron objeto de sus estudios.

Como parte del diseño también se elaboraron procedimientos como: el procedimiento para identificar el contexto de la organización, para la atención de reclamos y quejas, para abordar riesgos y oportunidades, para verificación y calibración de equipos, control y registro de documentos, capacitación e inducción del personal, selección y evaluación del personal, auditorías internas, revisión por la dirección y procedimiento de acciones correctivas, todo esto para estandarizar las actividades desarrolladas en las COOPSEL.

Del mismo modo se ha definido un manual de organización y funciones, que hasta antes de este proyecto era indiferente para la organización, esto dado que las funciones y responsabilidades solo se definían de manera verbal, por lo que, contar con este manual ayudará a delimitar las funciones de todo el personal, enfocando la ejecución de sus actividades al cumplimiento con los requisitos de la norma en estudio.

Por consiguiente podemos afirmar que el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad contribuirá a que la COOPSEL mejore no solo la continuidad del servicio eléctrico que brinda si no que lo hará a nivel de toda la organización puesto que queda muy claro qué objetivos se tienen y las metas trazadas, esto armoniza con Mantilla y Vidal (2018), quienes en su diseño de un SGC, concluyeron que con la aplicación del mencionado sistema se reducen tiempos en los procesos productivos dado que se estandarizan las actividades, incrementando la productividad de todas sus áreas.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Del análisis de las herramientas utilizadas para diagnosticar el estado situacional de la COOPSEL se concluyó que existe una brecha significativa en el cumplimiento con los requisitos de la norma en mención, el grado de cumplimiento o asimilación detectado es de solo un 4%, indicando que existe en la organización serias deficiencias en la gestión por procesos y en la dirección estratégica de la misma, así mismo se identificaron riesgos como estructuras de madera en mal estado (postes), probables posibles proyectos de irrigación que implican la reducción del caudal del recurso hídrico y como oportunidades, las posibles alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas y el crecimiento de la demanda en la zona de concesión.
- Se elaboró documentación pertinente para cumplir con los requerimientos establecidos por la norma ISO 9001:2015, tales como manual de calidad, política de calidad, procedimientos para los procesos más relevantes, formatos de control y evaluación, así como documentación para la dirección estratégica de la COOPSEL como su visión, misión, valores y organigrama.
- Se establecieron indicadores para medir y comprobar la eficiencia del sistema de gestión de calidad, y con su posterior implementación se espera que la continuidad del servicio eléctrico sea un alto indicador de la mejora alcanzada, reduciendo al mínimo el número de interrupciones, además se espera que estos indicadores reflejen un cumplimiento de 80 % con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

6.2 Recomendaciones

- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, cumplir con lo establecido en el presente estudio, aplicar el manual de calidad y los procedimientos elaborados.
- Dotar de los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y comprometer todas las áreas de la empresa para un óptimo desempeño.
- Crear el área de calidad que se especifica en el presente estudio para administrar y dirigir el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar seguimiento semestral al Sistema de Gestión de la Calidad para verificar su desempeño y tomar decisiones en torno a su funcionamiento.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Rodríguez, L. E. (2018). Propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para obtener beneficios económicos en la empresa Grupo Transpesa S.A.C. - Sede Trujillo. *Universidad Nacional de Trujillo*. Retrieved from <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11069>
- Chavarría Pariona, R. I. (2018). Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001 : 2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Retrieved from <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/9542>
- Coaguila Gonzales, A. F. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. *Universidad Católica San Pablo*, 358. Retrieved from http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico, D.F: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- ISO. (2015). ISO 9000:2015(es), Sistemas de gestión de la calidad — fundamentos y vocabulario. Retrieved May 8, 2019, from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- ISO copyright office. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos*. 44. Retrieved from www.iso.org
- La Rosa Carrazco, I. J. (2017). Propuesta de actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 para una empresa

del sector metal-mecánico caso: Empresa Fagoma S.A.C. *Universidad Nacional San Agustín de Arequipa*. Retrieved from <https://docplayer.es/94506244-Universidad-nacional-de-san-agustin-de-arequipa.html>

Mantilla Llanos, C. R., & Vidal Sobrado, H. M. (2018). Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma iso 9001:2015 y su impacto en la productividad de la empresa Halcon S.A. *Universidad Nacional de Trujillo*. Retrieved from <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11073>

Ogalla Segura, F. (2005). *Sistema de gestión : una guía práctica : cómo pasar de la certificación de la calidad a un enfoque integral de gestión*. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=o56PsqNYIDAC&oi=fnd&pg=PR13&dq=sistema+de+gestión&ots=_RYXIsZaJN&sig=LPIyJNC3f61Q-DqoDvOLO_yQnjE#v=onepage&q=sistema+de+gestión&f=false

Rodríguez Mendoza, L. J., & Oré De La Cruz, C. I. (2017). Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 para una empresa de fertilizantes foliares. *Universidad Nacional Agraria La Molina*. Retrieved from <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2679>

The ISO Survey. (2017). The ISO Survey. Retrieved June 20, 2019, from https://www.iso.org/the-iso-survey.html?fbclid=IwAR1WMu5a_tcF-9eED_Hu7aXIyGd6c66yVvh5aCSj9ItvH66HRQMHGE_IQ

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista al personal

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE EMPLEADOS ELECTRICISTAS HUARANDOZOS</small> <small>Oficina / Sede</small> <small>Integración</small> <small>al desarrollo</small>	ENTREVISTA AL PERSONAL	Fecha :	21/03/2019
		Versión :	
		Página :	
		Código ID :	

DATOS DEL ENTREVISTADO:

NOMBRES Y APELLIDOS :	Karin Rosali Medina Acuña
ÁREA / CARGO :	Secretaria

I. ¿Cuánto tiempo viene laborando en la COOPSEL- Huarandoza?

2 meses

II. ¿Qué actividades cumple dentro de la empresa?

- Atención al usuario
 - Hacer informes
 - Ordenar documentos de la oficina
 - Controlar la asistencia del personal

III. ¿Cómo ejecuta sus actividades?

Con responsabilidad, orden, puntualidad

IV. ¿Qué recurso utiliza para la ejecución de dichas actividades?

una computadora (sistema) (Software Informático de Facturación)
 COOPSEL

V. ¿Cuenta con algún control de sus actividades realizadas?

Asistencia

VI. ¿Tiene dificultades al realizar dichas actividades encomendadas hacia su persona?

NO

VII. ¿Cree que podría mejorar la realización de sus actividades?

Tengo experiencia si se trata de aprender algo nuevo
 podría mejorar más.

VIII. ¿Tiene conocimiento de la norma ISO 9001?

Es una norma que una empresa debe tener para poder
 administrar y mejorar la calidad de sus servicios

IX. ¿Sabe que es y en que consiste un sistema de Gestión de calidad?

Es una herramienta que permite a cualquier organización planear
 ejecutar consiste en la prestación de servicios buenos

Anexo 2: Encuesta al usuario

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COMUNIDAD AUTÓNOMA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DEL PARAGUAY</small> <small>UNIDAD DEL SERVICIO DE HUARANDOZA</small>	ENCUESTA A LOS USUARIOS	Fecha :	
		Versión :	
		Página :	
		Código ID :	

DATOS DEL ENCUESTADO:

NOMBRE DEL USUARIO :	Alva Delgado Araseli
Nº DE CUENTA / SUMINISTRO :	10256371

Instrucciones: Marque con un aspa (X) las dos primeras preguntas y califique del 1 al 10 las demás preguntas.

I. ¿Le gustaría que el servicio eléctrico en su comunidad mejore?	SI	(X)	NO	()	
II. ¿Conoce usted los parámetros técnicos y legales que la COOPSEL - Huarandoza debe garantizar?	SI	()	NO	(X)	
III. ¿Cómo califica el servicio eléctrico que actualmente le proporciona la COOPSEL - Huarandoza?	Muy Malo (1 - 2)	Malo (3 - 4)	Regular (5 - 6)	Bueno (7 - 8)	Muy Bueno (9 - 10)
				5	

Aspecto evaluado sobre el Servicio

IV. ¿Considera que los cortes imprevistos en el servicio de energía eléctrica son?	Extremamente frecuente (1 - 2)	Muy frecuentes (3 - 4)	Frecuentes (5 - 6)	Pocos frecuentes (7 - 8)	Muy pocos frecuentes (9 - 10)
				5	
V. ¿Ha observado usted variaciones continuas en la intensidad de energía eléctrica?	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
		3			
VI. Cuando existen cortes del servicio eléctrico en su sector, la reposición del mismo se realiza de forma que usted considera:	Muy lento (1 - 2)	Lento (3 - 4)	Aceptable (5 - 6)	Rápido (7 - 8)	Muy rápido (9 - 10)
				5	

Aspecto evaluado sobre la información y comunicación con el cliente

VII. Cuando se producen cortes del servicio, programados por la COOPSEL-Huarandoza para dar mantenimiento a su Sistema de Distribución, usted tiene previo conocimiento de esto:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
					9
VIII. Recibe de parte de la COOPSEL- Huarandoza orientación para el uso eficiente de la energía:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
				7	
IX. Recibe de parte de la COOPSEL- Huarandoza orientación sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
				7	
X. Recibe de parte de la COOPSEL- Huarandoza información sobre sus derechos y obligaciones como consumidor:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
				8	

Aspecto evaluado sobre la factura

XI. La factura por el consumo de energía eléctrica, llega a su domicilio con suficiente tiempo para realizar el pago.	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
					7
XII. La factura por el consumo de energía eléctrica tiene errores:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
				7	
XIII. La información que le presenta la COOPSEL - Huarandoza en su factura/nota de venta es clara:	Muy confusa (1 - 2)	Confusa (3 - 4)	Aceptable (5 - 6)	Clara (7 - 8)	Muy clara (9 - 10)
		4			

Continúa....

XIV. Considera que la cantidad de locales y medios para el pago de su factura son:	Muy escasos (1 - 2)	Escasos (3 - 4)	Regulares (5 - 6)	Aceptables (7 - 8)	Muy aceptables (9 - 10)
				5	
XV. Considera que el plazo que le asigna la COOPSEL- Huarandoza para cancelar su factura es adecuado:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
					9
Aspecto evaluado sobre la atención al cliente					
XVI. Usted tiene facilidad para contactarse con la COOPSEL- Huarandoza cuando quiere pedir información ó requiere algún servicio:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
					9
XVII. Considera que el tiempo que dedica la COOPSEL- Huarandoza para atender su reclamo es:	Muy insatisfactorio (1 - 2)	Insatisfactorio (3 - 4)	Aceptable (5 - 6)	Satisfactorio (7 - 8)	Muy Satisfactorio (9 - 10)
			6		
XVIII. Considera que el tiempo que espera en la COOPSEL- Huarandoza al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información hasta ser atendido es:	Muy largo (1 - 2)	Largo (3 - 4)	Aceptable (5 - 6)	Corto (7 - 8)	Muy corto (9 - 10)
			6		
XIX. Considera que los funcionarios y trabajadores que lo atendieron al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información demostraron conocimiento sobre la materia:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
		3			
XX. Considera que los funcionarios y trabajadores que lo atendieron al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información fueron claros al proporcionarle información:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
		3			
XXI. De manera general ¿cómo califica el trato y la cordialidad de los funcionarios y/o trabajadores de la COOPSEL- Huarandoza que lo atendieron?	Muy descortés (1 - 2)	Descortés (3 - 4)	Aceptable (5 - 6)	Amable (7 - 8)	Muy amable (9 - 10)
				8	
XXII. El plazo para la solución a sus reclamos, solicitudes de servicio o pedidos de información por parte de la COOPSEL- Huarandoza, es:	Muy largo (1 - 2)	Largo (3 - 4)	Aceptable (5 - 6)	Corto (7 - 8)	Muy corto (9 - 10)
			6		
XXIII. Cuando realiza un reclamo a la COOPSEL- Huarandoza, se le da una solución definitiva a su problema:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
		3			
XXIV. Cuando realiza un reclamo a la COOPSEL- Huarandoza, esta cumple con los plazos acordados:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
				7	
Aspecto evaluado sobre la imagen					
XXV. Considera usted que la COOPSEL- Huarandoza es ágil y moderna?:	Totalmente en desacuerdo (1 - 2)	En desacuerdo (3 - 4)	Neutro (5 - 6)	De acuerdo (7 - 8)	Totalmente de acuerdo (9 - 10)
			5		
XXVI. Considera usted que la COOPSEL- Huarandoza es honesta, seria y transparente?:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
			5		
XXVII. Considera usted que la COOPSEL- Huarandoza se preocupa por lograr la satisfacción de sus clientes:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
			5		
XXVIII. Considera usted que la COOPSEL- Huarandoza contribuye al desarrollo de la Comunidad:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
		4			
XXIX. Considera usted que la COOPSEL- Huarandoza está preocupado con la conservación del medio ambiente:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
		4			
XXX. Considera usted que la COOPSEL- Huarandoza es una Empresa en la cual se puede confiar:	Nunca (1 - 2)	Casi nunca (3 - 4)	A veces (5 - 6)	Casi siempre (7 - 8)	Siempre (9 - 10)
		4			

Anexo 3: Lista de verificación

LISTA DE VERIFICACIÓN									
Nun. ISO	Requisito	Entregable	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	% Total	Observaciones
Capítulo 4: Contexto de la organización									2%
4.1	Compresión de la organización y de su contexto							0%	
4.1	Determina cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica y que afecta a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.	Matriz FODA Matriz EFI Matriz EFE	1					0 %	La organización con una matriz FODA ni ha determinado cuestiones internas y externas.
4.1	Se realiza seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas.	Seguimiento y revisión de cuestiones externas e internas de la empresa.	1					0 %	No realizan seguimiento.
4.2	Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.							8%	
4.2	Se determinaron a las partes interesadas pertinentes al SGC.	Determinación de Partes interesadas.		1				25%	La empresa solo tiene identificados a todos sus usuarios.
4.2	Se determinaron los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el SGC.	Matriz de requisitos de las partes interesadas del SGC.	1					0%	No se han determinado requisitos de las partes interesadas.
4.2	Se realiza seguimiento y revisión a la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	Registros de seguimiento y revisión de las partes	1					0%	No se realiza seguimiento ni existe información de los requisitos de los clientes.

		interesadas y sus requisitos.							
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad							0%	
4.3	Se tiene claro el alcance de su SGC en términos del producto o servicio que se ofrece.	Definición del alcance del SGC.	1					0%	No cuenta con un SGC, por ende no ha definido su alcance.
4.3	El Alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada.	Registro de difusión del alcance y documentación del mismo.	1					0%	No cuenta con un SGC, por ende no registra ninguna información al respecto.
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos							0%	
4.4.1	Identifica los procesos necesarios para el SGC, la interacción de los mismos y su aplicación en la organización.	Mapa de Procesos	1					0%	No se han identificado ni mapeado sus procesos.
4.4.2	Se ha definido el objetivo, alcance, responsables, actividades (PHVA), entradas, salidas, recursos, mecanismos de control, indicadores de cada uno de los procesos.	Caracterización de procesos	1					0%	No se reconoce la secuencia e interacción y mucho menos están plasmados en un mapa o diagrama.
4.4.3	Se tiene información documentada que sirva de apoyo a la operación de los procesos y se conserva para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	Registro de revisión y documentación del mapa de procesos y caracterización de procesos.	1					0%	No existe información documentada.
Capítulo 5: liderazgo									2%
5.1	Liderazgo y compromiso							6%	
5.1.1	La alta dirección mantiene un control para el aseguramiento de los resultados previstos y	Política de Calidad		1				25%	Se realizan asambleas para verificar el funcionamiento de

	comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz.								la organización pero no con objetivos claros y concretos.
5.1.1	La alta dirección promueve la mejora y contribuye a la eficacia del SGC	Política de Calidad	1					0%	La alta dirección contribuye solo con dirigir desde su cargo.
5.1.2	La alta dirección asegura que los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables se determinan, se comprenden y cumplen con el propósito de mantener el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.	Política de Calidad Matriz de requisitos del cliente Identificación de requisitos legales	1					0%	No tienen claro los requisitos de los clientes.
5.1.1 / 5.1.2	La alta dirección asegura que los riesgos y oportunidades se determinan y tratan.	Política de Calidad Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	1					0%	No se promueve un enfoque basado en la toma de decisiones.
5.2	Política							0%	
5.2.1	Se ha establecido una política de calidad y se cuentan con objetivos vinculados a dicha política.	Política de Calidad	1					0%	No se ha establecido aun.
5.2.2	La política de calidad se encuentra disponible para las partes interesadas, se ha difundido, es entendida y se mantiene como información documentada.	Registro de difusión y evaluación del entendimiento de la Política de calidad.	1					0%	No hay política de calidad, por ende no hay difusión ni evaluación de la misma.
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							0%	
5.3.1	Se cuenta con un organigrama actualizado	Organigrama actualizado.	1					0%	No tiene organigrama.
5.3.2	Se tiene definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del producto o servicio.	Responsabilidad y autoridad definidas para todos los cargos (Perfil	1					0%	No se han designado cargos y funciones.

		de cargo y responsabilidades)							
Capítulo 6: Planificación									3%
6.1	Aspectos para abordar riesgos y oportunidades							8%	
6.1.1	La organización ha determinado los riesgos y oportunidades que afecten su operación.	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)		1				25%	Se han identificado algunos factores pero no se promueve la toma de decisiones para abordar riesgos y oportunidades.
6.1.2	Se ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)	1					0%	No se planifica la toma de decisiones.
6.1.2	La organización ha planificado la manera de integrar e implementar las acciones del apartado 6.1.2 en los procesos del SGC y evaluar la eficacia de las acciones.	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)	1					0%	No se planifica ni evalúa acciones.
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos							0%	
6.2.1	Los objetivos de calidad se establecen en las funciones, niveles y procesos pertinentes, son medibles y coherentes con la política de calidad; se comunican y actualizan según corresponda y se mantienen como información documentada.	Matriz de Objetivos y metas de Calidad	1					0%	Los objetivos son muy superficiales, solo se basan y miden en crecimiento económico y son incongruentes con una política de calidad.
6.2.1	Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad del producto y servicio y tienen en cuenta los requisitos aplicables.	Matriz de Objetivos y metas de Calidad	1					0%	No se han establecido objetivos de calidad ni metas.
6.2.2	La organización ha determinado los planes,	Matriz de Objetivos y	1					0%	No se han establecido

	recursos, responsables, plazos y métodos de evaluación de los objetivos.	metas de Calidad							objetivos de calidad ni metas.
6.3	Planificación de cambios							0%	
6.3	Se planifican los cambios que puedan afectar la integridad del SGC.	Registro de planificación de cambios.	1						No existe una metodología para aplicar cambios.
Capítulo 7: Soporte									5%
7.1	Recursos							10%	
7.1.1	Existe una metodología para definir el presupuesto que requiere la implementación mantenimiento del SGC, y que la asignación de los recursos sea oportuna.	Plan para el SGC.	1					0%	No se ha considerado.
7.1.2	Existe alguna metodología para la incorporación de personas idóneas para la implementación del SGC y operación y control de sus procesos.	Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal.	1					0%	La entidad contrata solo a hijos de socios y con conocimientos básicos sobre la materia.
7.1.3	Se cuenta con los equipos, espacio de trabajo, recursos de transporte, soporte informático y comunicación y que inciden en la conformidad del producto o servicio y lineamientos de Mantenimiento para los mismos.	Procedimiento de Mantenimiento		1				25%	La entidad cuenta con movilidad, sistema informático para emitir recibos.
7.1.3	Los equipos cuentan con información documentada que describa las especificaciones técnicas de los mismos.	Fichas técnicas de equipo o Manuales del fabricante		1				25%	La entidad cuenta con fichas técnicas de sus equipos de planta (casa de máquinas).
7.1.3	Se han definido las actividades y frecuencia para realizar el mantenimiento de los equipos e instalaciones. Se cumplen con los planes de mantenimiento definidos y se conservan registros de los mantenimientos realizados.	Procedimiento de Mantenimiento		1				25%	Se realizan mantenimientos preventivos y correctivos si es necesario, pero no se registran.

7.1.4	Se han identificado las condiciones del ambiente de trabajo que afectan la operación de los procesos y la conformidad de los productos o servicios.	Condiciones de ambiente de trabajo que deben ser identificadas y controladas.		1				25%	Los trabajos se realizan bajos condiciones normales y en un ambiente de armonía.
7.1.4	Se han definido los controles para el ambiente de trabajo que afecta la operación de los procesos y la conformidad de los productos o servicios.	Controles para el ambiente de trabajo. Cuestionario de Satisfacción laboral.	1					0%	No se han establecido controles pero se tiene en cuenta sugerencias.
7.1.5	Se conocen cuáles son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto o servicio, así como su procedimiento de uso.	Listado de equipos de seguimiento y medición.	1					0%	Se cuentan con muy pocos equipos de medición pero no se aplican para garantizar la calidad del servicio.
7.1.5	Los equipos de medición cuentan con codificación, ficha técnica y hoja de vida.	Fichas técnicas y hojas de vida de equipos de medición.	1					0%	No se cuenta con codificación ni ficha técnica del equipo de medición.
7.1.5	Existe un responsable de la función metrológica de la empresa.	Persona responsable de la realización de las actividades de control metrológico.		1				25%	El operario encargado en el momento dado es el encargado del control metrológico.
7.1.5	Se conserva información documentada de mantenimiento, verificación y calibración de los equipos de medición.	Registros de calibración, verificación y/o mantenimiento de los equipos de medición.	1					0%	No hay registros de calibración pero si se da mantenimiento cuando estos fallan.
7.1.6	La organización ha determinado y evalúa los conocimientos para una correcta operación de sus procesos.	Formato de conocimientos para la operación de los procesos y actividades.	1					0%	No cuenta con un registro de conocimientos con los que debe contar sus trabajadores para efectuar su trabajo
7.1.6	Los conocimientos determinados se mantienen	Formato de	1					0%	Los conocimientos no son

	y ponen a disposición de las extensiones necesarias.	conocimientos para la operación de los procesos y actividades.							informados, y no hay evidencia de su aplicación.
7.2	Competencia							13%	
7.2	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto o servicio y el desempeño del SGC.	Perfiles de cargo y responsabilidades		1				25%	Se conocen las responsabilidades y cargos de cada puesto de trabajo pero no se encuentran documentadas.
7.2	Se cumple con la inducción del personal nuevo.	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento		1				25%	Se capacita al nuevo personal pero no existe registro de eso.
7.2	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento	1					0%	No existe metodología alguna.
7.2	Se mantiene información documentada que evidencie la competencia del personal (educación, formación, habilidades y experiencia).	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento	1	1				0%	No existe evidencia de las capacidades del personal, solo en muy pocos casos existe un CV del trabajador.
7.3	Toma de conciencia							0%	
7.3	Existe un programa de concientización en todos los niveles de la organización, para tomar conciencia sobre la política de calidad, objetivos, contribución en la eficacia del SGC e implicancias de no cumplir los requisitos del SGC.	Programa de capacitación y sensibilización	1					0%	No existen programas de concientización.
7.4	Comunicación							0%	
7.4	Se han establecido los procesos de	Canales de	1					0%	No existen procesos de

	comunicación interna y externa pertinentes al SGC.	comunicación definidos. (Pueden estar dentro de los documentos que se elaborarán para los procesos)							comunicación definidos pero la comunicación se da espontáneamente y de manera rutinaria.
7.5	Información documentada							0%	
7.5.1	La organización cuenta con la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015	Lista Maestra de Documentos del SGC - Información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015	1					0%	No cuenta con documentación al respecto.
7.5.1	La organización ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del SGC.	Lista Maestra de Documentos del SGC	1					0%	No cuenta con lista maestra de control de documentos.
7.5.2	La organización cuenta con una metodología para crear, identificar, revisar, aprobar y actualizar la información documentada.	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
7.5.3	La organización cuenta con un procedimiento documentado para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible y adecuada para su uso, así como está protegida adecuadamente (uso inadecuado, pérdida de integridad, etc.)	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
7.5.3	Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar la distribución, acceso, recuperación y uso de la información documentada.	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
7.5.3	Se cuenta con un procedimiento documentado	Procedimiento de	1					0%	No cuenta con este

	para asegurar el almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición de la información documentada.	control de Información Documentada.							procedimiento.
7.5.3	Se cuenta con un procedimiento documentado para identificar y controlar la información documentada de origen externo que la organización considere como necesaria.	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
Capítulo 8: Operación									7%
8.1	Planificación y control operacional							0%	
8.1	Se han determinado los requisitos para los productos y/o servicios	Caracterización de usuarios - Características del producto o servicio. Control Operacional	1					0%	No se han determinado algunos requisitos.
8.1	Se han establecido criterios para los procesos y aceptación de los productos y servicios; y se han determinado los recursos necesarios para la conformidad de dichos productos y servicios.	Caracterización de usuarios - Características del producto o servicio. Control Operacional	1					0%	Se utilizan criterios pero no hay evidencia de su aplicación.
8.1	Se documenta y almacena la información sobre los procesos que se llevan a cabo y así demostrar conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	Caracterización de usuarios - Características del producto o servicio. Control Operacional	1					0%	No se documenta.
8.1	Se controlan los cambios planificados en los procesos y requisitos de productos y servicios.	Registro de planificación de cambios. Ver punto 6.3	1					0%	No hay ningún control para este registro.
8.2	Requisitos para los productos y servicios							6%	
8.2.1	Se han establecido procesos de comunicación	Documentos que	1					0%	No hay comunicación a través

	con el cliente relacionados con la información relativa a los productos y servicios.	contengan información específica del producto o servicio ofrecido (Página web, brochure, catálogos, etc.)							de catálogos, páginas web, trípticos o algo parecido.
8.2.1	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente para atención de consultas, contratos, cambios, etc.	Lineamientos de comunicación con el cliente.			1			50%	Se atiende reclamos y consultas por llamadas.
8.2.1	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente en cuanto a la retroalimentación respecto a productos y servicios, incluyendo quejas.	Lineamientos de comunicación con el cliente.	1					0%	No existen procedimientos para atender al cliente.
8.2.2	Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos legales y otros reglamentarios aplicables.	Formato de identificación de requisitos legales y aplicables (Por parte de la empresa)	1					0%	No se conocen algunos requisitos legales y no hay evidencia del cumplimiento de estos.
8.2.2	Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos considerados necesarios por la organización.	Formato de identificación de requisitos (Por parte de la empresa)	1					0%	No se han determinado algunos requisitos y no hay evidencia de su cumplimiento.
8.2.2 / 8.2.3	La organización cuenta con metodologías para gestionar los pedidos, convenios o cambios, presentación de ofertas o ventas, así como asegurarse de resolver diferencias antes de la firma o aceptación del contrato.	Lineamientos de comunicación con el cliente.	1					0%	No cuenta con esta metodología.
8.2.3	Se mantiene información documentada que evidencie los resultados de la revisión de requisitos y sobre cualquier requisito nuevo	Control Operacional	1					0%	No cuenta con información documentada.

	para los productos y servicios.								
8.2.4	La información documentada pertinente es modificada cuando algún requisito del producto o servicio es modificado.	Control Operacional	1					0%	No cuenta con información documentada.
8.3	Diseño y desarrollo de productos y servicios								No aplica.
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							8%	
8.4.1	La organización ha identificado cuáles son sus proveedores.	Listado de proveedores externos y productos que suministran.		1				25%	Solo se necesita proveedores en casos muy aislados, pero no se tienen identificados cuales son.
8.4.1	La organización cuenta con una metodología e información documentada para evaluar, seleccionar, registrar y calificar periódicamente a sus proveedores externos.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras	1					0%	No cuenta con esta metodología.
8.4.2	La organización mantiene un control a los procesos, productos o servicios suministrados externamente, para asegurar que se mantienen dentro del control del SGC y también define controles al proveedor y a las salidas resultantes.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras.	1					0%	No tiene control de los servicios o productos suministrados externamente.
8.4.2	La organización verifica que los procesos, productos o servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras	1					0%	Se hacen verificaciones visuales para su conformidad. Pero no hay un control definido.
8.4.3	Se cuenta con datos o información de la materia prima a comprar o servicios a prestarse	Procedimiento de Selección y Evaluación	1					0%	No se cuenta con este procedimiento.

	externamente.	de proveedores. Procedimiento de Compras							
8.4.3	Se comunica al proveedor externo sobre los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos, equipos, competencia de las personas requeridas y los requisitos del SGC.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras		1				25%	Solo se comunica lo que se necesita, para su determinado fin o uso.
8.5	Producción y prestación del servicio							4%	
8.5.1	Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación del servicio. (Características de producto o servicio, resultados a alcanzar, recursos, infraestructura, personal, liberación, entrega, etc.)	Cuadro de verificación de descripción de realización de producto y/o prestación de servicio.		1				0%	No cuenta con esta descripción.
8.5.1	Se tienen establecidos e implementados controles durante la producción o prestación del servicio para asegurar que se cumplirán los requisitos del producto.	Controles definidos y documentados en los documentos de los procesos. (Caracterización de procesos)		1				25%	Se cuenta con un registro de generación en planta (casa de máquinas) sobre la potencia, voltaje, frecuencia, etc.
8.5.2	Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o ruta para la trazabilidad del producto.	Seguimiento de la producción (trazabilidad)		1				0%	No cuenta con esta metodología.
8.5.3	Se tiene identificado que elementos suministra el cliente para la prestación del servicio y existe una metodología para el tratamiento de la propiedad suministrada por el cliente.	Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para el manejo de la propiedad del cliente.		1				0%	No cuenta con esta metodología.

8.5.4	Existe una metodología o documentos donde se establezcan las actividades para la preservación de las salidas durante la producción o prestación del servicio para mantener la conformidad con los requisitos.	Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para la preservación de los productos.	1					0%	No cuenta con esta metodología.
8.5.5	Se ha identificado el alcance de las actividades posteriores a la entrega.	Lineamientos de actividades posteriores a la entrega	1					0%	No se han identificado estas actividades.
8.5.6	Se cuenta con una metodología e información documentada que asegure la revisión y control de cambios en la producción o prestación del producto o servicio.	Registro el control de cambios en el proceso de producción.	1					0%	No cuenta con esta metodología.
8.6	Liberación de productos y servicios							25%	
8.6	La organización cuenta con disposiciones planificadas para verificar que se cumplen con los requisitos del producto y servicio, antes de ser liberados.	Registro de liberación de productos y/o servicios		1				25%	Se cuenta con un registro de generación en planta (casa de máquinas) sobre la potencia, voltaje, frecuencia, etc.
8.6	Se mantiene información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, que incluya evidencia de conformidad con criterios de aceptación y trazabilidad de las personas que autorizan la liberación.	Registro de liberación de productos y/o servicios		1				25%	Se cuenta con un registro de generación en planta (casa de máquinas) sobre la potencia, voltaje, frecuencia, etc.
8.7	Control de salidas no conformes							0%	
8.7.1	La organización cuenta con un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes.	Procedimiento de Control de Salida no Conforme.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
8.7.2	Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y acciones a tomar relacionadas con los productos o servicios.	Registros de no conformidades y acciones tomadas.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.

Capítulo 9: Evaluación de desempeño								3%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación						0%	
9.1.1	La organización cuenta con una metodología y mantiene información documentada para evaluar el desempeño y eficacia del SGC.	Procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC. Información documentada de los resultados.	1				0%	No cuenta con esta metodología.
9.1.2	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente.	Encuesta de satisfacción del cliente.	1				0%	No realiza seguimiento.
9.1.3	Se realiza un análisis y evaluación de datos e información para evaluar la conformidad de los productos y servicios y el grado de satisfacción del cliente.	Informes de análisis de datos del proceso.	1				0%	No cuenta con este análisis.
9.1.3	Se realiza un análisis y evaluación de datos e información para evaluar el desempeño de los proveedores externos.	Informes de análisis de datos del proceso.	1				0%	No cuenta con este análisis.
9.2	Auditoría interna						0%	
9.2.1	Existe un procedimiento para la realización de auditorías internas a intervalos planificados.	Procedimiento de auditorías internas.	1				0%	No se cuenta con un procedimiento.
9.2.2	La organización cuenta con un programa de auditorías internas.	Programa de Auditorías Internas.	1				0%	No se cuenta con programa de auditorías internas.
9.2.2	La organización cuenta con un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos así como criterios de auditoría.	Perfil de Auditor Interno. Evaluación de auditores internos.	1				0%	No se cuenta con este sistema de evaluación.
9.2.2	Se mantiene información documentada como evidencia del programa de auditoría y los resultados de auditoría.	Registros de Auditoría interna del SGC.	1				0%	No se mantiene información documentada.

9.3	Revisión por la dirección							25%	
9.3.1 / 9.3.2 / 9.3.3	Se ha realizado la revisión del SGC a intervalos planificados, considerando las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección. Y se mantiene información documentada de dicha revisión.	Actas de revisión por la Dirección.	1					25%	Se realizan asambleas para informar el estado actual de la organización y si surgieron problemas o inconvenientes.
Capítulo 10: Mejora									4%
10.1	Generalidades							0%	
10.1	La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.	Formato de Oportunidad de Mejora (Registro)	1					0%	No determinan ni implementan mejoras.
10.2	No conformidad y acción correctiva							13%	
10.2	La organización cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas. Y	Procedimiento de Acciones correctivas.		1				25%	Solo aplican mejoras correctivas cuando algo grave sucede y causa estragos en la organización.
10.2	Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como los resultados de las acciones correctivas.	Registro de no conformidades y acciones correctivas.	1					0%	No se documenta las acciones correctivas.
10.3	Mejora continua							0%	
10.3	Existe mejora demostrable a través de los resultados del análisis y evaluación, salidas de revisión por la dirección, etc.	Procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC. Formato de Oportunidad de Mejora (Registro)	1					0%	No se puede demostrar mejoras alcanzadas.

Anexo 4: Encuesta de costos de calidad IMECCA

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA (Energía Limpia Promoviendo el desarrollo)</small></p>	<p>ENCUESTA DE ESTIMACIÓN DE COSTOS DE CALIDAD (IMECCA)</p>	Fecha :					
		Versión :					
		Página :					
		Código ID :					
EN RELACIÓN AL PRODUCTO							
N°	DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO	PUNTAJE					
		1	2	3	4	5	6
1	Nuestros servicios son considerados como estándares de comparación.	1					
2	No hemos estado perdiendo participación en el mercado.	1					
3	Nuestros periodos de garantía son tan largos como nuestros competidores.			3			
4	Nuestros servicios duran muy por encima de los periodos de garantía.			3			
5	Nunca hemos tenido un problema importante de retirada de servicios o problemas de garantías.			3			
6	Nunca nos han hecho una reclamación importante por daños y perjuicios.				4		
7	Utilizamos la información de reclamos de garantías para mejorar nuestros servicios.			3			
8	Nuestros servicios no se usan en aplicaciones aeroespaciales o militares.	1					
9	Nuestros servicios no se usan en aplicaciones medicas.			3			
10	Nuestros servicios no se usan como dispositivos de seguridad.			3			
11	Las fallas de nuestros servicios no crean riesgos personales.			3			
12	Nunca vendemos nuestros servicios con descuentos por razones de calidad.		2				
13	Nuestros servicios no requieren etiquetas o maarcas de precaución.		2				
14	En el diseño de nuestros servicios utilizamos procedimientos de ingeniería claramente definidos.			3			
15	Hacemos revisiones formales del diseño antes de lanzar nuevos diseños o servicios.					5	
16	Antes de iniciar la fabricación de un nuevo servicio, creamos prototipos y los ensayamos a fondo.					5	
17	Hacemos estudios de fiabilidad de servicios.					5	
Puntaje total por aspecto		3	4	24	4	15	0
SUBTOTAL EN RELACIÓN AL PRODUCTO		50					
EN RELACIÓN A LAS POLÍTICAS							
N°	DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO	PUNTAJE					
		1	2	3	4	5	6
1	La empresa tiene una política de calidad escrita y aprobada por la dirección.						6
2	La política de calidad ha sido comunicada a todo el personal.						6
3	La política de calidad se difunde entre los nuevos empleados.						6
4	Consideramos que la calidad es tan importante como el precio o fecha de expiración			3			
5	Utilizamos herramientas técnicas para la solución de problemas.			3			
6	Consideramos que la solución de un problema es más importante que buscar culpables.		2				
7	El departamento de calidad depende de la alta dirección.			3			
8	Tenemos un sistema para premiar las sugerencias del personal.		2			5	
9	Tenemos un buen clima laboral.			3			
10	La organización tiene un número mínimo de niveles de mando.						
Puntaje total por aspecto		0	4	12	0	5	18
SUBTOTAL EN RELACIÓN A LAS POLÍTICAS		39					

Continúa...

EN RELACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS							
N°	DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO	PUNTAJE					
		1	2	3	4	5	6
1	Tenemos procedimientos escritos de calidad.					5	
2	Nuestro personal recibe algún tipo de formación en calidad.					5	
3	Seleccionamos formalmente a nuestros proveedores.			3			
4	Controlamos la calidad de los servicios suministrados por el proveedor.				4		
5	Colaboramos y apoyamos a nuestros proveedores.				4		
6	Existe un programa de calibración de instrumentos y equipos de control.					5	
7	Tenemos un sistema formal de acción correctiva.					5	
8	Utilizamos información sobre medidas correctoras para prevenir futuros problemas.					5	
9	Hacemos mantenimiento preventivo en nuestros equipos.		2				
10	Hacemos estudios de capacidad de procesos.					5	
11	Aplicamos el control estadístico de procesos.					5	
12	El nuevo personal es previamente adiestrado.		2				
13	Nuestro personal puede demostrar su habilidad.		2				
14	Tenemos instrucciones y procedimientos de trabajo escritos.					5	
15	Nuestras instalaciones muestran adecuada conservación.		2				
16	Nunca han ocurrido accidentes significativos en nuestras instalaciones.			3			
Puntaje total por aspecto		0	8	6	8	40	0
SUBTOTAL EN RELACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS		62					
EN RELACIÓN A LOS COSTOS							
N°	DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO	PUNTAJE					
		1	2	3	4	5	6
1	Sabemos el dinero que gastamos en desechos.				4		
2	Sabemos el dinero que gastamos en re-procesos.				4		
3	Cuantificamos nuestras horas de reproceso.				4		
4	Sabemos el dinero que damos en transporte urgente por retrasos.					5	
5	Cuantificamos y llevamos registros de los costos por garantías.					5	
6	Tenemos información sobre nuestros costos totales de calidad.					5	
7	Traspasamos fácilmente a nuestros clientes nuestros sobrecostos.					5	
8	Los desechos o el reproceso no nos han forzado a aumentar nuestros precios		2				
9	Los desechos o el reproceso no nos han forzado a aumentar nuestro precio de ventas.		2				
10	Los costos de los seguros de responsabilidad civil no nos han forzado a aumentar nuestro precio de venta.		2				
11	Nuestra empresa tiene sistemáticamente beneficios.					5	
12	Nuestros beneficios se consideran excelentes en nuestro sector.			3			
Puntaje total por aspecto		0	6	3	12	25	0
SUBTOTAL EN RELACIÓN A LOS COSTOS		46					

Anexo 5: Manual de calidad

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small></p>	<h1>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h1>	Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019		
<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

Índice

1.	Objeto y campo de aplicación	4
2.	Referencias normativas	4
3.	Términos y definiciones	4
4.	Contexto de la organización	5
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	5
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés	15
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	17
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	17
5.	Liderazgo	19
5.1	Liderazgo y compromiso	19
5.1.1	Generalidades	19
5.1.2	Enfoque al cliente	19
5.2	Política de calidad	20
5.3	Roles, responsabilidad y autoridades en la organización.	20
6.	Planificación	20
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	20
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	23
6.3	Planificación de los cambios	26
7.	Apoyo	26
7.1	Recursos	26
7.1.1	Generalidades	26
7.1.2	Personas	27
7.1.3	Infraestructura	27
7.1.4	Ambiente para la operación de procesos	27

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>siempre juntos promoviendo el desarrollo</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
---	--------------------------	--

7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	27
7.1.6	Conocimiento de la organización	28
7.2	Gestión del personal	28
7.3	Comunicación	29
7.4	Información documentada.	30
8.	Operación	30
8.1	Planificación y control operacional	30
8.2	Requisitos para los productos y servicios	31
8.2.1	Comunicación con el cliente	31
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	31
8.2.3	Revisión y cambio en los requisitos para los productos y servicios	31
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	32
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	32
8.4.1	Tipo y alcance de control	32
8.5	Producción y provisión del servicio	34
8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio	34
8.5.2	Identificación y trazabilidad	34
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o a los proveedores externos	34
8.5.4	Preservación del producto	34
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	34
8.6	Liberación del servicio	35
8.7	Control de salidas no conformes	35
9.	Evaluación de desempeño	36
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	36
9.1.1	Satisfacción del cliente	36
9.2	Auditoría interna	36

9.3	Revisión por la dirección	37
9.3.1	Generalidades.....	37
9.3.2	Entradas para la revisión por la alta dirección	37
9.3.3	Salidas de la revisión	37
10.	Mejora.....	38
10.1	No conformidad y acción correctiva	38
10.2	Mejora continua	38

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
--	--------------------------	---

1. Objeto y campo de aplicación

El objetivo de este sistema de gestión es mejorar la calidad del servicio eléctrico que brinda la COOPSEL Huarandoza, alcanzando la satisfacción de sus usuarios y cumpliendo con el marco legal existente aplicable a esta organización.

Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se aplican a todas la organización.

2. Referencias normativas

Para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad se utilizó de referencia la norma ISO 9001:2015 e ISO 9000:2015.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones para la aplicación de la norma están dados por la norma ISO 9000:2015 (ISO, 2015), y ente los cuales destacan:

- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización.
- **Organización:** persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Parte interesada:** persona u organización (3.2.1) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Proveedor:** organización que proporciona un producto o un servicio.
- **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Sistema:** conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- **Política:** intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
--	--------------------------	---

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Estrategia:** plan para lograr un objetivo a largo plazo o global
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Objetivo:** resultado a lograr
- **Éxito:** logro de un objetivo.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre.
- **Información documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable
- **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

COOPSEL Huarandoza, tiene su sede central ubicada en el centro poblado Huarandoza, en el distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, departamento de Cajamarca cuya dirección fiscal es en la calle Huamantanga s/n (a una cuadra del parque Huarandoza), el objetivo de la organización es brindar servicio eléctrico en toda su zona de concesión

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
--	--------------------------	---

a. Misión, visión y valores

- **MISIÓN**

Generar, distribuir y comercializar energía eléctrica de manera eficiente logrando la satisfacción de nuestros clientes y generar valor económico para nuestros socios; contribuyendo con el desarrollo de nuestra zona de concesión.

- **VISIÓN**

Ser reconocidos por brindar un servicio de calidad y consolidarse como una entidad sostenible y con responsabilidad social y ambiental al 2025.

- **VALORES**

- **Compromiso**

Somos una entidad comprometida con el bienestar de nuestros clientes y trabajadores.

- **Puntualidad**

Respetamos el tiempo de los demás, cumpliendo con los plazos establecidos.

- **Ética**

Actuamos con principios éticos siendo justos, veraces y transparentes, cumpliendo con nuestros compromisos.

- **Perseverancia**

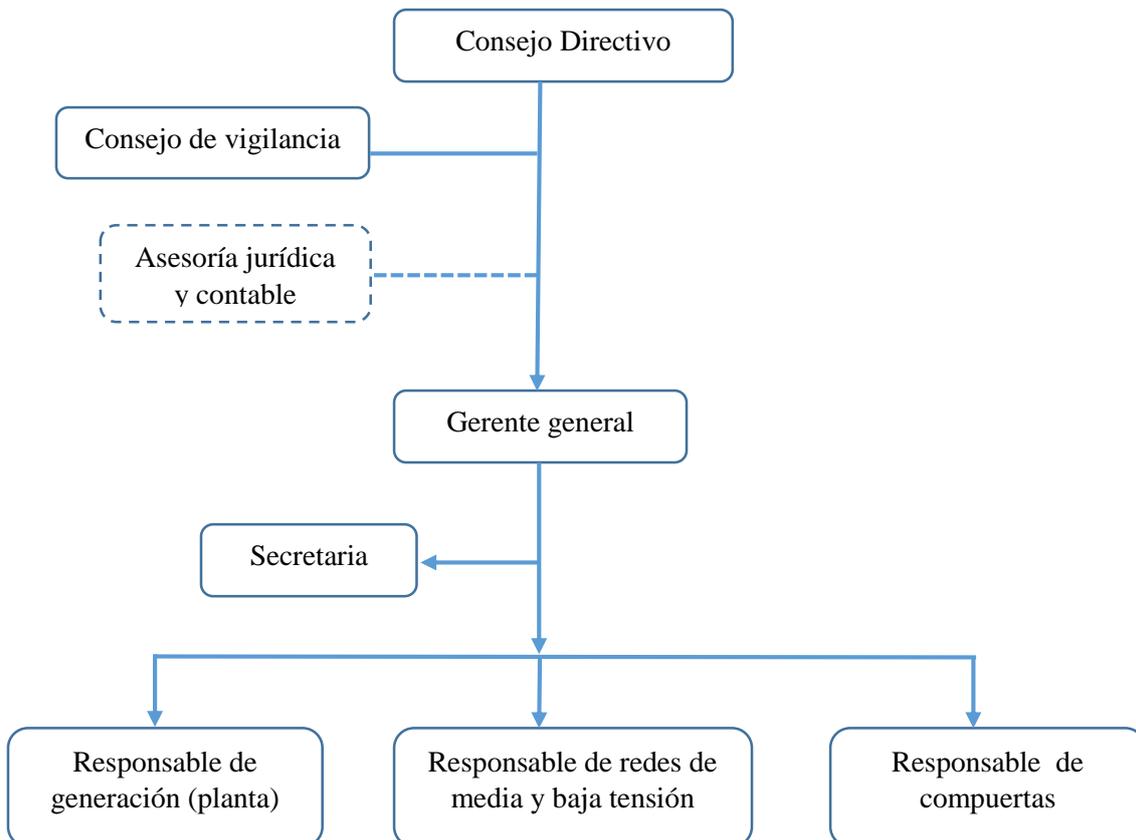
Tenemos constancia, dedicación y firmeza en la consecución de propósitos y metas.

- **Transparencia**

Transmitimos a la organización la información de la gestión en forma veraz, clara y oportuna, contribuyendo a una mejor comprensión de las labores que se desempeñan, generando credibilidad y buena imagen institucional.

b. Diseño del organigrama

Se diseñó el organigrama de la organización teniendo en cuenta la lo estipulado en el acta de constitución de la COOPSEL Huarandoza.



c. Análisis de cuestiones internas y externas (FODA)

Se realizó un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con colaboración del gerente y el presidente del consejo directivo, además se tuvo en cuenta los resultados obtenidos de la perspectiva de los usuarios a través de la encuesta, de los trabajadores en la entrevista, la aplicación de la lista de verificación y la encuesta de costos de calidad (IMECCA) y a continuación se muestran los resultados obtenidos de este análisis:

Cuestiones internas

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Posicionamiento en las 13 localidades donde brinda el servicio eléctrico. - La planta de generación de la COOPSEL Huarandoza ubicada estratégicamente es una fuente de energía renovable de buena capacidad de producción de energía limpia y con bajos costos de generación de energía eléctrica. - Solidez económica. - Trabajo coordinado y buen clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta con un manual de organización y funciones. - Estructuras eléctricas de madera en mal estado. - Dificultad en documentar información de las diferentes áreas de la empresa. - Débil relación y comunicación con el cliente. - Limitada cultura de seguridad. - Limitada acción en los procesos de planeamiento, gestión y control de la empresa. - Brechas significativas entre las competencias de determinado personal y el perfil del puesto que ocupa. - Sistema de control interno no está consolidado. - Inadecuada gestión de mantenimiento de líneas de distribución. - Deficiente reclutamiento del personal y no existe un programa de capacitación. - Falta de fortalecimiento de la imagen institucional de la empresa.

Cuestiones externas

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento económico y aumento de la demanda dentro del área de concesión. - Crecimiento de la industria local que requiera mayor demanda de energía. - Posibles alianzas estratégicas públicas- privadas, lo que permitirá desarrollar nuevas inversiones orientadas principalmente al incremento y/o diversificación de la capacidad de generación de energía eléctrica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inestabilidad política-social que afecte la continuidad de la dirección de la empresa. - Situaciones climatológicas hostiles. -Entorno social que pueda generar información falsa y desprestigios. - Existencia de una empresa del mismo rubro.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
---	--------------------------	---

d. Valoración de los FODA

Para conocer el nivel de impacto de cada factor hacia la organización se le otorgó un puntaje entre 1 y 4, donde:

- 1 = impacto bajo
- 2 = impacto medio
- 3 = impacto alto
- 4 = impacto muy alto

De la valoración de los FODA (ver anexo 21), resaltamos los que tienen un mayor impacto y se mencionan a continuación:

- **Fortalezas con mayor impacto en la organización**
 - La planta de generación de la COOPSEL-Huarandoza ubicada estratégicamente es una fuente de energía renovable de buena capacidad de producción de energía limpia y con bajos costos de generación de energía eléctrica.
 - Posicionamiento en las 13 localidades donde brinda el servicio eléctrico
- **Oportunidades con mayor impacto en la organización**
 - Posibles alianzas estratégicas públicas- privadas, lo que permitirá desarrollar nuevas inversiones orientadas principalmente al incremento y/o diversificación de la capacidad de generación de energía eléctrica.
- **Debilidades con mayor impacto en la organización**
 - Falta de una estructura organizacional orientada a la gestión por procesos
 - Limitada acción en los procesos de planeamiento, gestión y control de la empresa.
 - Inadecuada gestión de mantenimiento de líneas de distribución.
- **Amenazas con mayor impacto en la organización**
 - Situaciones climatológicas hostiles.
 - Inestabilidad política-social que afecte la continuidad de la dirección de la empresa.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
--	--------------------------	---

e. Matriz FODA

Se elaboró una matriz FODA (ver anexo 20) con la finalidad de definir estrategias que permitan el cumplimiento y trazabilidad de objetivos de la COOPSEL Huarandoza, de esta matriz surgieron una tormenta de ideas o estrategias que se muestran a continuación:

- Mejorar la calidad del servicio.
- Implementar un programa de control de pérdidas.
- Difundir oportunamente la información actualizada de la gestión de la empresa a los socios así como informar a los clientes respecto de su facturación.
- Desarrollo de un plan para mejorar el desempeño y la competencia del personal.
- Implementación de un programa de imagen (marketing) y comunicación externa.
- Implementar un plan de mantenimiento para líneas de media y baja tensión.
- Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Fortalecer y ejecutar proyectos en función a aumentar la potencia de generación.
- Mejorar los resultados económicos de la empresa.
- Promover alianzas estratégicas con los gobiernos regionales y locales para el mantenimiento de las redes de distribución.
- Promover la cultura de cumplimiento de metas de la organización basadas en su misión y visión.

f. Factores claves del éxito, importancia y brechas

La identificación y valoración de los FODA, nos permitió identificar los factores claves para el éxito, que a su vez nos permitió determinar las brechas o lo que falta por hacer por parte de la organización para alcanzar sus objetivos.

FACTORES CLAVES DEL ÉXITO (FCE)	IMPORTANCIA DE LOS FCE	FODA	DETERMINACIÓN DE BRECHAS
FCE01: Fortalecimiento de la calidad del servicio eléctrico brindado a los usuarios.	4.-Realizar un fortalecimiento de la calidad del servicio eléctrico de calidad.	Debilidad	B01: Déficit en el seguimiento de la calidad del servicio brindado a sus consumidores.
FCE02: Desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.	5.- Al realizar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, nos permitirá mayor organización y control de procesos de nuestra empresa.	Debilidad	B02: Déficit en el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (no tiene).
FCE03: Fortalecer los valores empresariales y el ambiente laboral.	1.- Realizando el fortalecimiento de los valores empresariales desarrollaremos un ámbito laboral favorable de cada miembro y /o responsable de los diferentes áreas de la empresa.	Debilidad	B03: Déficit de la aplicación de los valores y competencias dentro del ámbito laboral.
FCE04: Mejoramiento de la imagen institucional de la empresa.	6.- COOPSEL necesita reforzar su imagen para seguir manteniendo el liderazgo obtenido y el prestigio empresarial.	Debilidad	B04: Déficit comunicación con el usuario, y responsabilidad social.

<p>FCE05: Afianzamiento y optimización del recurso hídrico.</p>	<p>3.- Se debe considerar el aprovechamiento hídrico y fijar un límite necesario para generar electricidad.</p>	<p>Oportunidad</p>	<p>B05: Déficit en el aprovechamiento del recurso hídricos y falta de afianzamiento de este mismo.</p>
<p>FCE06: Desarrollar alianzas estratégicas con autoridades locales y regionales.</p>	<p>2.- Al realizar las alianzas estratégicas con autoridades son facilitar el desarrollo sostenible de la empresa como también la de la comunidad.</p>	<p>Debilidad</p>	<p>B06: Déficit de relación con autoridades regionales y locales para desarrollo de proyectos.</p>
<p>FCE07: Aprovechar los recursos disponibles</p>	<p>3.- El realizar proyectos de inversión, como el aumento de la potencia de generación ayudara a mantener la sostenibilidad de la organización.</p>	<p>Amenaza</p>	<p>B07: Déficit aprovechamiento de recursos, no se realizan inversiones para aumentar la potencia regeneración o para reducir pérdidas.</p>

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Se identificó los grupos de interés o partes interesadas externas e internas que son pertinentes para el propósito y la dirección de la COOPSEL Huarandoza y que se involucran en el logro de resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad, se deberá realizar un seguimiento y revisión periódica de los cambios del contexto para la toma de acciones de mejora que fueran necesarias.

A continuación se muestran los grupos de interés de COOPSEL Huarandoza:



Posterior a la identificación de los grupos de interés o partes interesadas, se han determinado sus necesidades y expectativas y los requisitos legales los mismos, y se muestran en el siguiente cuadro.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: SGC-MAN-001
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 38

		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS		Código: SGC-FOR-003
				Versión: 01
				Fecha: 18/06/2019
				Página: 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Grupo de interés	Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requerimiento legal
Socios	Socios	*Rentabilidad *Crecimiento de la organización	*Aumentar sus ingresos *Aumento de clientes con mayor consumo de energía eléctrica	*Los establecidos en los estatutos de la empresa
Trabajadores	Trabajadores	*Remuneración oportuna y justa *Capacitación	*Incentivos por buen desempeño *Buen clima laboral *Línea de carrera	*Decreto Supremo que incrementa la Remuneración Mínima Vital de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada D.S N° 004-2018-TR
Gerencia	Gerente general	*Desarrollar estrategias *Manejo de recursos *Establecer alianzas y convenios	*Cumplimiento de metas, planes y proyectos *Sostenibilidad financiera	*Los establecidos en los estatutos de la empresa
Cientes	Cientes	*Servicio continuo *Atención oportuna a consultas y reclamos	*Mínima ocurrencia de interrupciones *Soluciones definitivas o totales a sus reclamos	*Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER) RD N°016-2008-EM/DGE
Proveedores	Proveedores de servicios	*Facturación oportuna *Cumplimiento de contratos	*Aumento de la demanda de servicios	
	Proveedores de productos	*Facturación oportuna *Cumplimiento de contratos	*Aumento de la demanda de productos	
Comunidades	*Huarandoza *El Porvenir *El Cruce *La Laguna Azul	*Alumbrado público de calidad *Información sobre uso eficiente de energía	*Iluminación adecuada en sus principales calles *Facturación justa	*Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER) RD N°016-2008-EM/DGE
Instituciones del estado	Ministerio de Energía y Minas	*Cumplimiento del marco normativo que aplique a la organización *Servicio accesible y precio justo	*Comunicación del cumplimiento del marco normativo	*Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER) RD N°016-2008-EM/DGE
	Osinergmin	*Cumplimiento del marco legal	*Comunicación del cumplimiento del marco normativo *Servicio brindado de calidad	*Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER) RD N°016-2008-EM/DGE
	Ministerio del Ambiente/OEFA	*Cumplimiento del marco legal que aplique a las operaciones de COOSEL Huarandoza	*Comunicación del cumplimiento del marco normativo	*Resolución de Consejo Directivo N° 004-2019-OEFA/CD *Ley N° 28611, Ley General del Ambiente
	Municipalidad distrital de Huarango	*Desarrollo de las comunidades	*Atención a la mayor cantidad de pobladores posibles	
	Municipalidad provincial de San Ignacio	*Desarrollo de las comunidades	*Atención a la mayor cantidad de pobladores posibles	

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
---	--------------------------	---

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la COOPSEL Huarandoza involucran los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, y se aplican todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 a excepción del requisito 8.3 “Diseño y desarrollo de los productos y servicios”, dado que no existe un proceso de diseño.

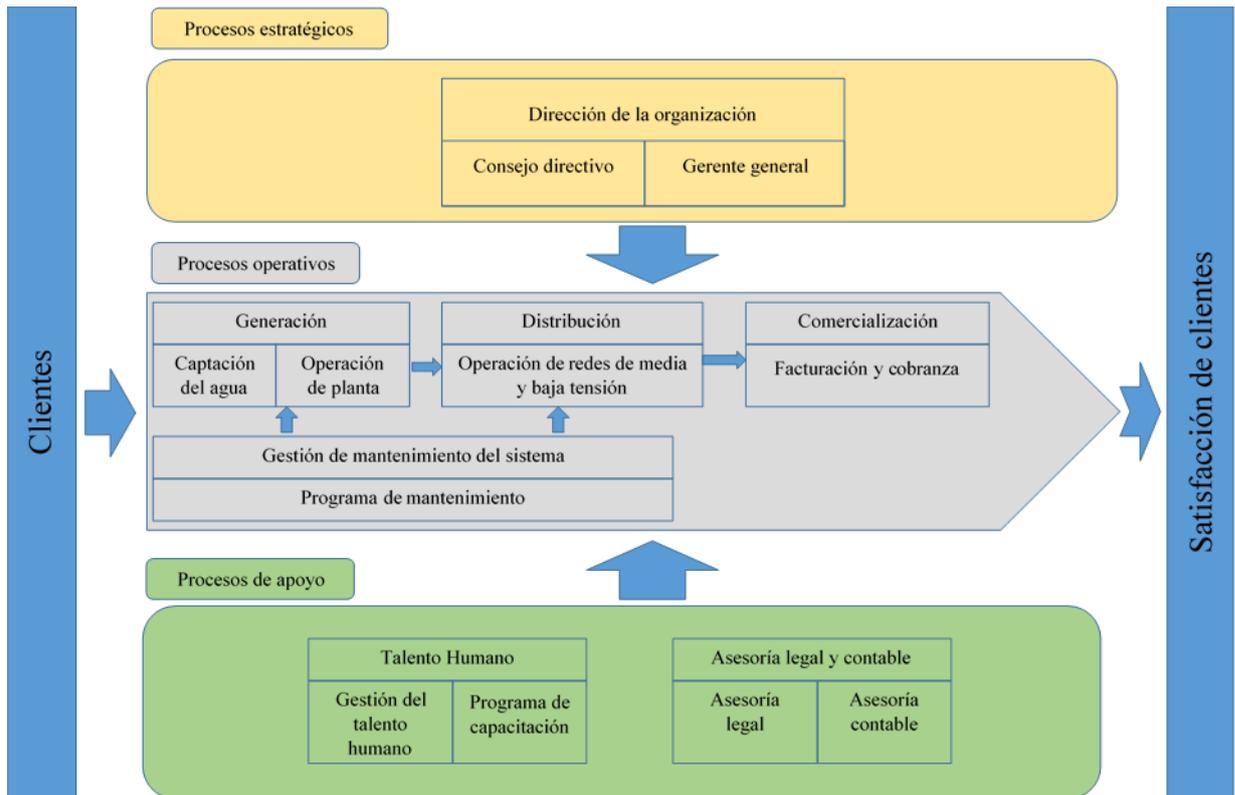
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

Se han identificado los procesos estratégicos, operativos y de apoyo que están involucrados en el sistema de gestión y para facilitar la interpretación de las interacciones existentes entre los mismos se ha elaborado el mapa de procesos como se muestra a continuación.

Los procesos han sido agrupados de la siguiente manera:

- **Procesos estratégicos:** Son aquellos procesos que están relacionados con la dirección de la organización y la toma de decisiones, se refieren principalmente a la planificación y otros que estén ligados a los factores claves y estratégicos y dentro de ellos se encuentran:
 - Consejo directivo
 - Gerente general
- **Procesos operativos:** Son los procesos que están directamente relacionados con las actividades con la prestación del servicio, dentro de los cuales se encuentran:
 - Generación
 - Distribución
 - Comercialización
 - Mantenimiento
- **Procesos de apoyo:** Son aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos, dentro de ellos se encuentran:
 - Talento humano
 - Asesoría legal
 - Asesoría contable

Además se realizó por cada proceso una ficha o caracterización, que describe sus principales características, insumos, entradas, indicadores de desempeño, resultados esperados, interacción con otros procesos, entre otros aspectos, lo cual servirá como herramienta para evaluar el sistema de gestión adoptado (ver anexo 06 – SGC-MAN-002).



 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
---	--------------------------	---

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

El consejo directivo deberá comprometerse con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad el cual abarca todos los procesos y actividades de la organización.

El compromiso estipula las siguientes actividades a realizar:

- Establecer políticas y objetivos de calidad, de manera que sea informado y comprendido por cada miembro involucrado.
- Proporcionar los recursos necesarios, tales como documentación legal para la operación de procesos.
- Comunicar la importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz, conforme al requisito del sistema, basado en procesos, riesgos y mejora continua de las actividades de la COOPSEL.
- Realizar revisiones periódicas para verificar el cumplimiento con la norma.
- Tomar y conservar evidencia de todas las actividades que se realizan con respecto a la aplicación de la norma.

5.1.2 Enfoque al cliente

El consejo directivo de la COOPSEL identificó los grupos de interés y sus necesidades que sirven como base para establecer las características claves de la calidad del suministro ofrecido, para lo cual se desarrolló un procedimiento de atención de quejas y reclamos (SGC-PRO-02, ver anexo 9) y así corregir deficiencias que pueden ser una ventaja para la competencia y así atraer nuevo clientes.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>Energía Limpia #Promoviendo el desarrollo</small></p>	MANUAL DE CALIDAD	Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38
--	--------------------------	--

5.2 Política de calidad

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>Energía Limpia #Promoviendo el desarrollo</small></p>	POLÍTICA DE CALIDAD	Código: SGC-FOR-034 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: 1 de 1
<p>COOPSEL Huarandoza, es una empresa de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica que está comprometida con la mejora integral de sus procesos y la sostenibilidad de los mismos con la aplicación del sistema de gestión de calidad, permitiéndonos:</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Generar, distribuir y comercializar energía eléctrica de manera confiable y eficiente, buscando la satisfacción plena de nuestros usuarios. _ Cumplir con la normativa legal y alcanzar objetivos y metas de la organización. 		

5.3 Roles, responsabilidad y autoridades en la organización.

El consejo directivo debe establecer los roles y responsabilidades para el personal de la COOPSEL, las mismas que se encuentran descritas en el Manual de Organización y Funciones (ver anexo 7). Adicionalmente el consejo directivo ha delegado a un jefe de calidad, cuyas funciones son:

- Velar por el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 – Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad a la alta dirección.
- Mantener la integración del SGC cuando se sujeta a cambios.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Existen riesgos que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad o afectar directamente las actividades de la COOPSEL Huarandoza, los cuales deben ser abordados por la organización, para esto y con ayuda del análisis FODA que se hizo anteriormente así como la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015, se ha elaborado una “Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades” (SGC-FOR-007), esta matriz se enfoca en los riesgos con más impacto para la organización. La identificación de riesgos

ayudará a prevenir o reducir efectos no deseados así como a planificar y evaluar si las acciones tomadas son eficientes y de esta manera lograr una mejora continua.

Para esta matriz ha sido necesario valorar el impacto y la probabilidad que tienen los riesgos sobre la organización es por eso que se ha elaborado un cuadro para valorarlos, como se muestra a continuación

Impacto	Probabilidad	Nivel de riesgo (I*P)
1 = Leve	1 = Poco probable	A (1-4) = Aceptar riesgo con controles
2 = Moderado	2 = Probable	B (5-10) = Riesgo no deseado
3 = Considerable	3 = Muy Probable	C (11-16) Riesgo inaceptable
4 = Grave	4 = Seguro	

Identificación de riesgos		Análisis		Valoración			Plan de acción	Responsable
		Causa	Consecuencia	I	P	N		
_ Estructuras (postes de madera) de líneas de distribución en mal estado		_ Falta de mantenimiento de redes. _ Deterioro por el tiempo	_ Caída inoportuna de estructuras. _ Interrupción del suministro eléctrico.	4	2	8	_ Implementar un programa de mantenimiento de líneas primarias. _ Implementar un programa para reemplazar estructuras más deterioradas.	_ Gerente general
_ Disminución la capacidad del recurso hídrico		_ Probables proyectos de irrigación por parte de las municipalidades locales, o por los gobiernos competentes.	_ Problemas en la generación de energía.	3	2	6	_ Asegurar la captación mínima necesaria del recurso hídrico, para la generación de energía, con proyección al crecimiento. (Coordinación con autoridades competentes).	_ Gerente general
_ Daños físicos al personal y a terceros, por actividades propias a sus áreas		_ Probables excesos de confianza en la ejecución de sus actividades. _ No usar o no contar con EPPs adecuados.	_ Electrocutación, quemaduras, ceguera o muerte.	4	3	12	_ Programas de capacitación y concientización de riesgos al personal.	_ Gerente general
_ Fallas en los equipos de medición del consumo de energía de los usuarios		_ Deterioro por falta de mantenimiento o por el tiempo de uso.	_ Error en la facturación por consumo. _ Malestar en los usuarios.	3	2	6	_ Programa de contraste de medidores	_ Gerente general

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Se han establecido objetivos de calidad para contribuir con la mejora continua de los procesos y de la organización como tal, una de los principales objetivos es lograr la satisfacción del cliente a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, de la misma manera se han establecido indicadores, los cuales nos van a permitir medir y controlar las mejoras alcanzadas.

		<p>OBJETIVOS DE CALIDAD</p>				<p>Código: SGC-FOR-031</p>
						<p>Versión: 01</p>
						<p>Fecha: 18/06/2019</p>
						<p>Página: 1 de 1</p>
<p>Elaborado por:</p>		<p>Revisado por:</p>			<p>Aprobado por:</p>	
<p>Política de calidad</p>	<p>Estrategia</p>	<p>Objetivos</p>	<p>Indicador</p>	<p>Fórmula</p>	<p>Parámetro</p>	<p>Seguimiento</p>
<p>COOPSEL Huarandoza, es una empresa de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica que está comprometida con la mejora integral de sus procesos y la sostenibilidad de los mismos con la</p>	<p>Mejorar la calidad del servicio y el seguimiento del mismo</p>	<p>Promover la mejora de la continuidad del servicio</p>	<p>Reducir el número de interrupciones del servicio eléctrico.</p>	<p>Número de interrupciones del mes anterior < número de interrupciones al mes actual</p>	<p>Numero</p>	<p>Mensual</p>
		<p>Mantener un compromiso con el cliente, en la atención y el servicio brindado.</p>	<p>Disminuir la cantidad de quejas de los usuarios</p>	<p>Número de reclamos del mes anterior < número de reclamos al mes actual</p>	<p>Numero</p>	<p>Mensual</p>
		<p>Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Porcentaje de clientes satisfechos y muy satisfechos según aplicación de encuestas.</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Anual</p>

aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, logrando así sus objetivos y metas	Mejorar la rentabilidad de la organización	Asegurar la sostenibilidad de la organización	Rentabilidad patrimonial	(Ganancia (Pérdida) neta del ejercicio / total patrimonio al cierre del ejercicio anterior)*100	Porcentaje	Mensual
		Optimizar ingresos	Crecimiento en ingresos	(I del mes actual – I del mes anterior)/I del mes anterior)*100 Donde I=total de ingresos de actividades ordinarias.	Porcentaje	Mensual
		Reducir pérdidas no técnicas	Controlar hurtos de energía	Energía total generada – energía vendida / energía generada)*100	Porcentaje	Mensual
	Fortalecer la gestión del talento humano y organizacional	Fortalecer las competencias del personal	Cumplimiento con el programa de capacitación	(Presupuesto ejecutado / Presupuesto programado)*100	Porcentaje	Anual
		Consolidar los valores y el ambiente laboral de la organización.	Buen clima laboral	(Nivel actual de satisfacción laboral de la empresa / nivel requerido de satisfacción laboral de la empresa)*100	Porcentaje	Anual
		Promover el trabajo en equipo				
	Fortalecer la imagen de la organización	Promover la cultura de comunicación dirigida a socios y usuarios	Cumplimiento del programa RSE	(Número de actividades implementadas / número de actividades programadas)*100	Porcentaje	Anual
		Implementar un plan de desarrollo social				

		Promover la transparencia	Grado de cumplimiento de transparencia	Puntaje promedio Ranking Corporativo Transparencia FONAFE	Porcentaje	Anual
	Incrementar la capacidad de generación eléctrica	Promover alianzas estratégicas para el financiamiento de proyectos	Cumplimiento del programa de proyectos de inversión	(Presupuesto ejecutado / Presupuesto programado)*100	Porcentaje	Anual
Promover el aprovechamiento del recurso hídrico.						
Implementar un sistema de control interno		Control de actividades programadas				

6.3 Planificación de los cambios

Un Sistema de Gestión de la Calidad se debe controlar y mejorar periódicamente, los cambios que sean necesarios deberán ser aprobados en este caso por el consejo directivo. Para planificar los cambios es relevante tener en cuenta las partes interesadas que pueden verse afectadas por estos, evitando así generar un impacto negativo, un aspecto importante a tener en cuenta también es considerar los recursos necesarios antes de realizar cualquier cambio. Para la planificación de cambios se ha elaborado el formato que se muestra en el siguiente cuadro.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	FORMATO			Código: SGC-FOR-036
	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			Versión: 01
				Fecha: 18/06/2019
				Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:	
Cambio propuesto:	Propósito:	Recursos necesarios:	Responsables:	
Actividades planificadas			Fecha de inicio:	Fecha de fin:

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La COOPSEL, es consciente de las limitaciones de la capacidad y recursos internos, por la cual es necesario contar con proveedores externos para asegurar la operación de sus procesos y su funcionamiento.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
---	--------------------------	---

7.1.2 Personas

La COOPSEL requiere que su personal tenga las habilidades necesarias para desarrollarse en las diferentes funciones o actividades del Sistema de Gestión de la Calidad por la cual debe tener:

- Necesidades de competencia del personal: Todo postulante o trabajador debe cumplir con el perfil profesional establecido según el manual de organización y funciones.
- Capacitación: La organización debe contar con un programa de capacitación específica en cada área y que se registre adecuadamente.
- Registros: Se van a registrar los expedientes de todo el personal de la COOPSEL donde se muestra la experiencia, educación y formación.

7.1.3 Infraestructura

La COOPSEL Huarandoza cuenta con una infraestructura adecuada a nivel operativo como también administrativo para el desarrollo de la prestación del servicio de energía eléctrica para así garantizar el correcto desempeño del personal, además muestra preocupación e interés por mejorar los ambientes orientados a:

- Oficina de administración.
- Planta de generación.
- Almacenes adecuados.
- Computadora, redes y software requeridos para la gestión de la información.

7.1.4 Ambiente para la operación de procesos

COOPSEL Huarandoza, brinda a sus trabajadores un ámbito laboral favorable para el desarrollo de sus actividades como también elementos de protección (EPPS), velando así por la seguridad de cada trabajador.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Los equipos necesarios para la conformidad del servicio y procesos en relación a los requisitos específicos se encuentran inscritas en el procedimiento de verificación y control de calibración (ver anexo 11). Aquellos equipos críticos considerados por la COOPSEL o aquellos donde la trazabilidad de sus mediciones es un requisito legal para satisfacer las expectativas del cliente, son verificados y calibrados, para la cual se diseñó formatos adecuados, especificados en el procedimiento antes mencionado.

7.1.6 Conocimiento de la organización

Se ha determinado un conjunto de conocimientos necesarios para la operación eficaz de sus procesos y así lograr la conformidad de su servicio, además para que la organización adquiera nuevos conocimientos se ha elaborado un procedimiento de capacitación e inducción al personal (ver anexo 13).

7.2 Gestión del personal

Para saber que la COOPSEL cuenta con el personal competente, se debe realizar las siguientes actividades:

- Determinar la formación académica, experiencia y habilidades necesarias para cubrir el puesto de trabajo, para ello se ha elaborado un manual de funciones (ver anexo 7).
- Selección del personal apropiado, páralo cual se elaboró un procedimiento de reclutamiento, evaluación y selección del personal (ver anexo 14).
- En la circunstancia que exista una brecha entre el personal de la organización y el perfil del puesto que ocupa, este debe realizarse una capacitación de acuerdo al procedimiento de capacitación e inducción del personal.

Adicionalmente la organización debe asegurarse de que el personal sea consciente que las actividades que realizan en todos los niveles, contribuyen para el logro de objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad y para los interés de la organización, para ello es importante que conozcan la política de calidad y los objetivos que se han determinado, la

alta dirección debe realizar reuniones y talleres para informar y concientizar a todo el personal.

7.3 Comunicación

Para cumplir con este requisito se estructuró la secuencia del flujo de información, para la comunicación externa e interna.

a. Comunicación interna

La comunicación interna se desarrolla mediante los siguientes canales:

- Verbal
- Pizarras informativas
- Memorando
- Mensaje de texto

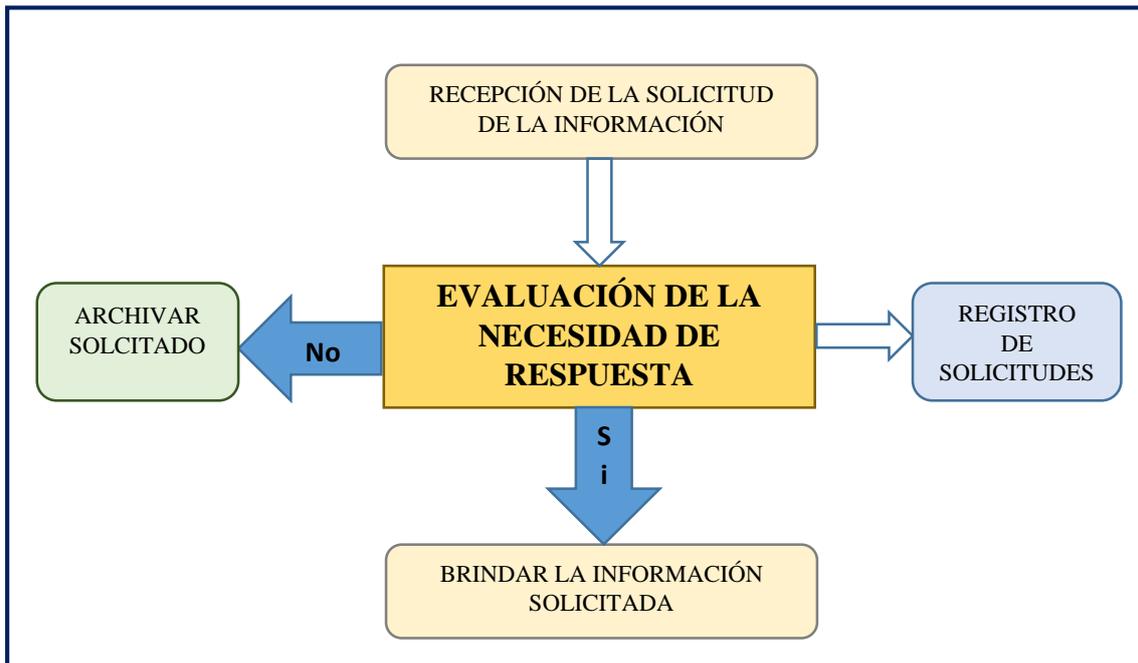


b. Comunicación externa

Las comunicaciones externas dirigidas a la COOPSEL son emitidos por el personal administrativo autorizado, para responder a cualquier cuestión de entes externos como: Organizaciones estatales, instituciones educativas y la comunidad en general.

Los canales de comunicación utilizados son:

- Correo electrónico
- Por escrito
- Llamadas telefónicas



7.4 Información documentada.

La información que es requerida por la norma ISO 9001 y la que ha establecido la organización para su Sistema de Gestión de la Calidad se controlará y documentará en una lista maestra elaborada según el procedimiento de control y registro de documentos (ver anexo 12), en este procedimiento se define además de la creación de documentos, la correcta codificación, actualización y difusión de esta información.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

Se deberá planificar y controlar los procesos identificados, para cumplir con los requisitos y necesidades de sus clientes y los demás grupos de interés, cumpliendo además con lo establecido por la norma en estudio y garantizando el correcto desempeño de sus actividades involucradas en el servicio brindado, se deberá considerar también los requisitos legales que aplican a la organización y a sus actividades, esto se podrá lograr mediante:

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
---	--------------------------	---

- La determinación de los recursos, equipos de producción (generación para nuestro caso), así como la medición, seguimiento y control de los procesos, establecidos en la ficha o caracterización de procesos (ver anexo 06).
- Disponibilidad de información acerca de los procesos involucrados en el servicio brindado para confianza y conformidad de la correcta ejecución de la planificación.
- Procedimientos y/o instructivos de trabajo.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La COOPSEL Huarandoza ha establecido como medios de comunicación la atención telefónica para atender reclamos y consultas, además de comunicados por altavoces a las comunidades en caso de interrupción de su servicio por mantenimientos, esto con la finalidad de mantener una relación oportuna con los clientes e intercambiar información necesaria para identificar necesidades y expectativas de los mismos y de esta manera mejorar la calidad del servicio.

Para la atención de reclamos se ha elaborado un procedimiento (ver anexo 9), donde se atiende y se registra su queja o inconveniente para realizar acciones correctivas y prevenir posibles reincidencias.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos determinados por la COOPSEL Huarandoza además de estar determinados por las necesidades y expectativas de los clientes, también se tienen en cuenta las normas legales que se aplican a estos y se puede evidenciar en la matriz de partes interesadas (SGC-FOR-003).

8.2.3 Revisión y cambio en los requisitos para los productos y servicios

La organización deberá hacer una revisión a los requisitos y evaluará su capacidad para cumplir con estos, asegurándose además de cumplir con los requisitos que no han sido establecidos por el cliente, pero que fuesen necesarios.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
---	--------------------------	---

Además cuando se efectúen cambios, la información documentada deberá ser actualizada y comunicada a las partes interesadas.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este requisito ha sido excluido, como se especifica el apartado 4.3 del presente manual debido a que la COOPSEL no realiza actividades de diseño.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

COOPSEL Huarandoza es una entidad privada, y para garantizar que los productos y/o servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos mínimos especificados al momento de su requerimiento y que además será relevante para los intereses de la organización, se ha elaborado el procedimiento de evaluación y reevaluación de proveedores externos (ver anexo 15)

8.4.1 Tipo y alcance de control

Para asegurarse de evitar efectos no deseados en el suministro de productos o servicios se ha determinado un formato para el control e inspección de los mismos, permitiéndose verificar, el cumplimiento de las especificaciones y requisitos al momento de la recepción, el formato se muestra a continuación.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>(Energía Limpia, promoviendo el desarrollo)</small></p>		FORMATO				Código: SGC-FOR-037		
		INSPECCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS						Versión: 01
								Fecha: 18/06/2019
								Página: 1 de 1
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:		
Producto/servicio	Proveedor	Fecha de recepción	Guía de remisión/factura	Conforme	No conforme	Acciones a tomar		

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio

COOPSEL Huarandoza deberá controlar la generación de energía eléctrica a través de:

- Mantener información documentada sobre las características de producto, y las actividades necesarias para cumplirlas.
- Infraestructura adecuada para la operación de sus procesos.
- Personal competente y comprometido con la organización.
- Recursos de seguimiento y medición

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Se verifican constantemente los parámetros de la generación durante la operación de la planta de generación, y para ello son pertinentes los procedimientos y formatos desarrollados en este estudio.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o a los proveedores externos

La organización no manipula las propiedades los clientes o los proveedores y si fuera el caso deberá estar estipulado en los contratos u acuerdos firmados por ambas partes.

8.5.4. Preservación del producto

La energía generada por la COOPSEL Huarandoza es inmediatamente distribuida a sus usuarios, y para asegurar la continuidad de su servicio verifica sus líneas de distribución y realiza trabajos como limpieza en la faja de servidumbre o limpieza del canal que conduce el agua hasta la cámara de carga para lo cual se han elaborado procedimientos y formatos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la prestación del servicio están determinadas por los intereses de la organización (facturación y cobranza) y las necesidades de los usuarios (mantenimiento, atención a reclamos, etc.)

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
--	--------------------------	---

9. Evaluación de desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El seguimiento, medición y evaluación es necesario y se realizará a través de las siguientes actividades, teniendo en cuenta lo desarrollado en el presente manual:

- Medición de los objetivos de calidad, determinar el parámetro establecido en la matriz de objetivos y realizar el seguimiento mensual, anual o según sea el caso.
- Seguimiento a la eficacia a las acciones tomadas para disminuir el impacto y probabilidad de los riesgos identificados en la matriz de riesgos y oportunidades.
- Seguimiento a los proveedores, analizando y evaluando su desempeño y los efectos positivos o negativos que impactan sobre la organización.
- Medición de la satisfacción de los clientes, a través de encuestas.
- Seguimiento a los procesos mapeados y su correcta interacción, evaluando y analizando su desempeño.
- Seguimiento al desempeño de Sistema de Gestión de la Calidad según resultados alcanzados y establecer mejoras por la alta dirección.

9.1.1 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es fundamental para la COOPSEL Huarandoza y es parte de la finalidad de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y para el seguimiento de esta percepción del cliente se ha elaborado un procedimiento para atender sus quejas y reclamos así como una encuesta para medir la satisfacción del cliente.

9.2 Auditoría interna

Para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y además con la normativa aplicable a la organización así como su planificación e implementación se mantienen eficazmente se ha elaborado un procedimiento de auditoría (ver anexo 16) interna para COOPSEL Huarandoza el cual debe especificar:

- Un programa anual de auditorías

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-MAN-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 38</p>
--	--------------------------	---

- Plan de auditoria interna
- Auditores con un perfil adecuado
- Registros de informes de auditorias

Las auditorias deben estar enfocadas hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad y la importancia de los procesos, deben ser imparciales y ningún auditor puede auditar su propia área, además deben ser la causa para la toma de decisiones y acciones necesarias para mejorar y/o eliminar las no conformidades.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

El consejo directivo debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica, para ello se ha elaborado un procedimiento de “Revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad” (ver anexo 17) y se debe mantener información documentada a través de actas de reunión o informes de revisión de la dirección.

9.3.2 Entradas para la revisión por la alta dirección

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (si las hubiese)
- Cambios de las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC.
- Nivel de satisfacción del cliente.
- Grado de cumplimiento de objetivos.
- Resultados del seguimiento y medición.
- Resultados de auditorías.
- Adecuación de recursos
- Oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión

- Oportunidades de mejora.
- Necesidades de cambio en el SGC.
- Necesidades de los recursos.

10. Mejora

10.1 No conformidad y acción correctiva

Se diseñó un procedimiento de acciones correctivas y de mejora (ver anexo 18) donde se establece las fuentes de identificación de no conformidades y así identificar la raíz de la causa de la no conformidad y tomar una acción para evitar su recurrencia.

10.2 Mejora continua

COOPSEL, deberá mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, considerando el uso de la política del SGC, objetivos de calidad, indicadores, gestión de riesgos, resultados de auditoría, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas; revisión por la dirección con el fin de determinar si hay necesidades de mejora y oportunidades.

Flujo de mejora continua



Anexo 6: Manual de procesos

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small></p>	<h1>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h1>	Código: SGC-MAN-002 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019		
<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

INDICE

1.	Objetivos	2
2.	Alcance	2
3.	Definiciones	2
4.	Base legal	2
5.	Documentos de referencia	2
6.	Responsables	2
7.	Codificación de los procesos	3
8.	Mapa de procesos	5
9.	Descripción de los procesos	6
9.1	Procesos estratégicos	6
9.2	Procesos operativos	7
9.3	Procesos de apoyo	11

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>MANUAL DE PROCESOS</p>	<p>Código: SGC-MAN-002 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 12</p>
--	---------------------------	---

1. Objetivos

El objetivo del presente manual es describir más a fondo los procesos identificados y establecidos para la COOPSEL Huarandoza, y son fundamentales para el logro de objetivos.

2. Alcance

Todos los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la COOPSEL Huarandoza.

3. Definiciones

Se toman las definiciones con relación a procesos de la norma ISO 9000:20015

- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. Este resultado se denomina salida, producto y servicio.
- **Mapa de procesos:** Representación gráfica de los procesos y se interrelación entre ellos.
- **Indicador:** expresión cuantitativa del desempeño de un proceso.
- **Actividad:** el menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.
- **Proveedor:** organización que proporciona un producto o servicio.
- **Clientes:** persona u organización que recibe un producto o un servicio.

4. Base legal

- La base legal para este manual de gestión de procesos es la norma ISO 9001:2015.
- Norma Técnica de Calidad del Suministro Eléctrico (NTCSE)
- Código Nacional de Electricidad

5. Documentos de referencia

Para la gestión de procesos tenemos de referencia la política de calidad y el manual de calidad de la COOPSEL Huarandoza.

6. Responsables

La responsabilidad para la gestión por procesos y en conjunto el Sistema de Gestión de la Calidad estará a cargo de:

- Consejo directivo: Supervisar la implementación del presente manual.
- Gerente general: Implementar el presente manual.
- Personal: cumplir con lo estipulado en el presente manual.

7. Codificación de los procesos

Los requisitos de la norma establecen que la información documentada debe estar correctamente codificada, por ende se ha codificado a los procesos de la siguiente manera:

Código: XX.YY

XX: PE si es proceso estratégico

PO si es proceso operativo

PA si es proceso de apoyo

YY: Número correlativo del proceso

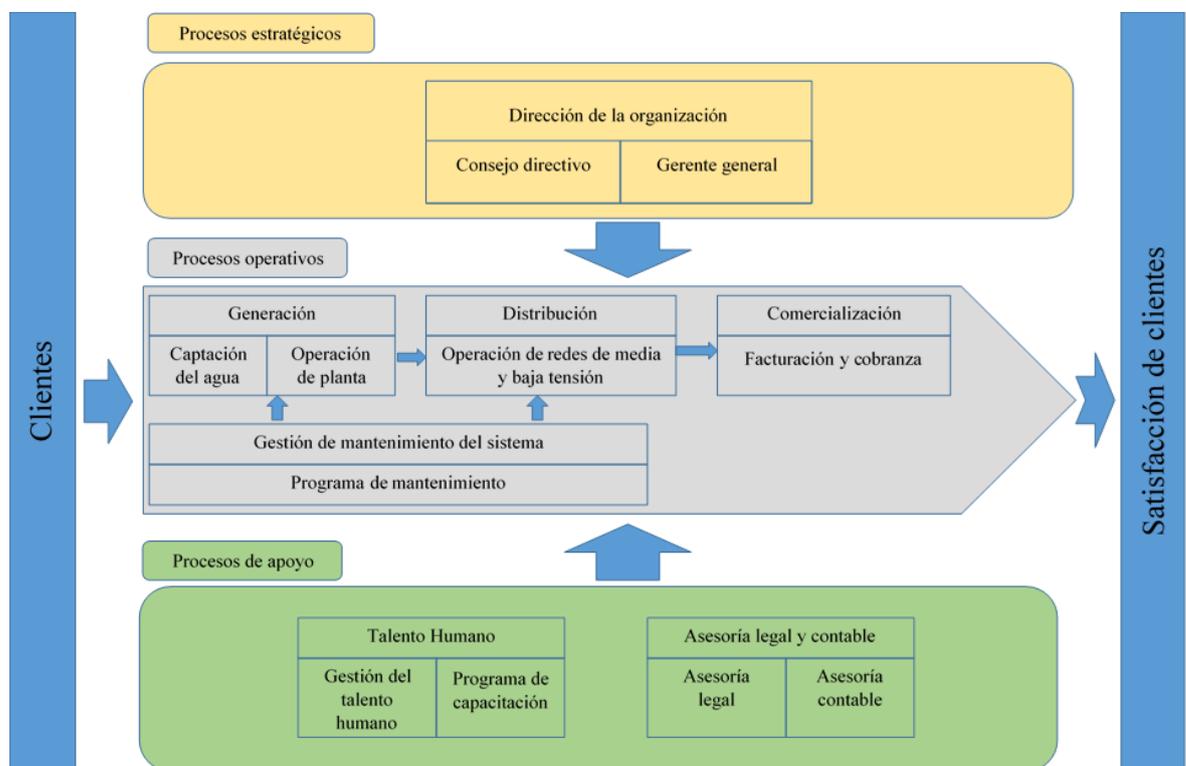
- **Listado y codificación de procesos**

Procesos estratégicos	Código
Dirección de la organización	PE.01

Procesos operativos	Código
Generación	PO.01
Distribución	PO.02
Comercialización	PO.03
Mantenimiento	PO.04

Procesos de apoyo	Código
Talento Humano	PA.01
Asesoría legal	PA.02
Asesoría contable	PA.03

8. Mapa de procesos



	MANUAL DE PROCESOS	Código: SGC-MAN-002
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 12

9. Descripción de los procesos

9.1 Procesos estratégicos

a. PE.01: Dirección de la organización

	FORMATO			Código: PE.01
	FICHA DEL PROCESO DE DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN			Versión: 01
				Fecha: 18/06/2019
				Página: 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Nombre del proceso:	Dirección de la organización	Responsables:	Consejo directivo / Gerente general	
Objetivo:	Realizar la planificación y seguimiento de los objetivos, permitiéndose alcanzar las metas y ser congruentes con la visión y misión de la organización.			
Alcance:	Aplica a la alta dirección desde la concepción de la visión y misión hasta la ejecución del sistema de gestión de la calidad.			
Proveedores	Entradas	Sub procesos/actividades	Salidas	Clientes
_Instituciones del estado. _Entorno	_Normatividad legal _Análisis del entorno	_Elaborar el plan estratégico _Planificar todos los procesos y actividades de la COOPSEL Huarandoza	_Visión, misión y valores _Plan estratégico de la COOPSEL Huarandoza.	_Socios de la COOPSEL Huarandoza
Recursos y equipos:		Ambiente de trabajo:	Competencias:	
_Laptop, teléfono, impresora _Software administrativo		_Oficinas de la COOPSEL	_Experiencia y conocimientos amplios en planeamiento estratégico y administración de empresas _Responsabilidad y ética profesional	
_Todo el equipo de trabajo de COOPSEL Huarandoza		Documentos aplicables:	Indicadores:	
		_Norma ISO 9001:2015 _Manual de calidad _Manual de organización y funciones _Matriz de objetivos	_ % de cumplimiento de objetivos (ver matriz de objetivos)	

	MANUAL DE PROCESOS	Código: SGC-MAN-002
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 12

9.2 Procesos operativos

a. PO.01: Generación hidroeléctrica

	FORMATO			Código: PO.01
	FICHA DEL PROCESO DE GENERACIÓN HIDROELÉCTRICA			Versión: 01
				Fecha: 18/06/2019
				Página: 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Nombre del proceso:	Generación hidroeléctrica	Responsables:	Responsable de generación	
Objetivo:	Operar y verificar el correcto funcionamiento de la casa de máquinas.			
Alcance:	Desde la captación del agua hasta la operación de los equipos de generación de energía eléctrica.			
Proveedores	Entradas	Sub procesos/actividades	Salidas	Clientes
Autoridad Nacional del Agua (ANA)	_Caudal de agua _Salto hidráulico	_Captación y conducción del agua _Operación de compuertas _Limpieza de canal _Operación de casa de máquinas _Mantenimiento	_Energía eléctrica	_Usuarios
Recursos y equipos: _Generador _Turbina _Tablero _Todos los equipos necesarios para la generación _Instrumentos de medición, protección y control _Personal técnico de operación		Ambiente de trabajo: _Casa de máquinas	Competencias: _Experiencia y conocimientos amplios en operación de equipos de generación de energía eléctrica. _Responsabilidad	
		Documentos aplicables: _Código Nacional de Electricidad _Norma Técnica de Calidad del Suministro Eléctrico _Directivas internas	Indicadores: _Reducción del número de interrupciones _Energía generada = energía comercializada _ % de satisfacción al cliente	

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>energía limpia</small> <small>promoviendo</small> <small>el desarrollo</small>	MANUAL DE PROCESOS	Código: SGC-MAN-002 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 12
---	---------------------------	--

b. PO.02: Distribución de energía eléctrica

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>energía limpia</small> <small>promoviendo</small> <small>el desarrollo</small>	FORMATO			Código: PO.02
	FICHA DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA			Versión: 01
				Fecha: 18/06/2019
				Página: 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Nombre del proceso:	Distribución de energía eléctrica		Responsables:	Responsable de redes de media y baja tensión
Objetivo:	Operar y verificar el correcto funcionamiento de las líneas de distribución.			
Alcance:	Desde el transformador de potencia ubicado en el exterior de la casa de máquinas hasta el usuario final			
Proveedores	Entradas	Sub procesos/actividades	Salidas	Clientes
Generación de energía eléctrica	_Energía eléctrica	_Verificación y supervisión de líneas de distribución _Limpieza de faja de servidumbre _Mantenimiento de líneas _Nuevos usuarios	_Energía eléctrica	_Usuarios
Recursos y equipos: _Transformador de potencia _Estructuras de media tensión _Líneas de distribución _Sub estaciones eléctricas _Personal técnico		Ambiente de trabajo: _Campo / oficinas de la COOPSEL	Competencias: _Experiencia y conocimientos amplios en redes de media y baja tensión. (técnico electricista)	
		Documentos aplicables: _Código Nacional de Electricidad _Norma Técnica de Calidad del Suministro Eléctrico _Directivas internas	Indicadores: _ Reducción del número de interrupciones _ Energía generada = energía comercializada _ % de satisfacción al cliente	

	MANUAL DE PROCESOS	Código: SGC-MAN-002 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 12
--	---------------------------	--

c. PO.03: Comercialización de energía eléctrica

	FORMATO			Código: PO.03
	FICHA DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA			Versión: 01
				Fecha: 18/06/2019
				Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
Nombre del proceso:	Comercialización de energía eléctrica	Responsables:	Gerente general	
Objetivo:	Comercializar la energía eléctrica a todos nuestros usuarios, optimizando la rentabilidad de la organización			
Alcance:	Comprende desde la medición de consumo a los usuarios hasta la facturación de los mismos			
Proveedores	Entradas	Sub procesos/actividades	Salidas	Clientes
Distribución de energía eléctrica	_Energía eléctrica	_Medición de consumo _ Procesamiento de lecturas y emisión de recibos _ Cobranza	_Registros de medición _Producción económica (mensual)	_Usuarios
Recursos y equipos: _Laptop, teléfono, impresora _Software administrativo		Ambiente de trabajo: _Oficinas de la COOPSEL	Competencias: _Experiencia y conocimientos amplios en contabilidad y administración de empresas _Responsabilidad	
		Documentos aplicables: _Norma Técnica de Calidad del Suministro Eléctrico Rural _Procedimientos de Osinergmin	Indicadores: _ % de satisfacción al cliente _ % mínimo de quejas y reclamos _ Incremento de la rentabilidad	

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	MANUAL DE PROCESOS	Código: SGC-MAN-002 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 12
--	---------------------------	--

d. PO.04: Proceso de mantenimiento

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	FORMATO			Código: PO.04
FICHA DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO		Versión: 01		
Fecha: 18/06/2019		Página: 1 de 1		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Nombre del proceso:	Mantenimiento	Responsables:	Personal externo contratado	
Objetivo:	Establecer los principales lineamientos para una adecuada de gestión de mantenimiento			
Alcance:	Es aplicable a la casa de máquinas y a las líneas de distribución			
Proveedores	Entradas	Sub procesos/actividades	Salidas	Clientes
_ Programa de mantenimiento preventivo/correctivo	_ Orden de trabajo de mantenimiento	_ Procedimiento de mantenimiento _ Acciones preventivas y/o correctivas	_ Informe técnico de mantenimiento	_ COOPSEL Huarandoza
Recursos y equipos: _ Herramientas necesarias		Ambiente de trabajo: _ Casa de máquinas _ Líneas de distribución (campo)	Competencias: _ Personal calificado y con experiencia en mantenimiento	
_ Repuestos y materiales _ Personal capacitado		Documentos aplicables: _ Orden de trabajo _ Manual de calidad _ Procedimiento de mantenimiento	Indicadores: _ Reducción de fallas	

	MANUAL DE PROCESOS	Código: SGC-MAN-002 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 12
--	---------------------------	--

9.3 Procesos de apoyo

a. PA.01: Gestión de talento humano

	FORMATO				Código: PA.01
	FICHA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO				Versión: 01
					Fecha: 18/06/2019
					Página: 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre del proceso:	Gestión de talento humano		Responsables:	Consejo directivo / Gerente general	
Objetivo:	Contar con personal calificado que contribuya al logro de metas de la organización				
Alcance:	Aplicable a todo el personal de la organización, además de la selección también involucra la desvinculación o el cambio interno de cargo				
Proveedores	Entradas	Sub procesos/actividades	Salidas	Clientes	
_Programa de capacitaciones _Requerimiento de personal	_Solicitud de nuevo personal	_Evaluación del personal postulante _Selección del personal más idóneo _Inducción al nuevo Personal _Capacitaciones al personal	_Personal competente _Informes de capacitación	_COOPSEL Huarandoza	
Recursos y equipos:		Ambiente de trabajo:	Competencias:		
_Equipos de cómputo _Pizarras y material didáctico		_Casa de máquinas, líneas de distribución (campo), oficinas de la organización (según perfil de cargo) Documentos aplicables: _MOF _Manual de calidad _Certificados de antecedentes judiciales y policiales _Curriculum Vitae	_Experiencia en procesos de selección y evaluación de personal Indicadores: _% satisfacción laboral _% de cumplimiento del programa de capacitación _Evaluación de desempeño		

	MANUAL DE PROCESOS	Código: SGC-MAN-002 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 12
--	---------------------------	--

b. PA.02: Proceso de asesoría contable

	FORMATO			Código: PA.02
	FICHA DEL PROCESO DE ASESORÍA CONTABLE			Versión: 01
Fecha: 18/06/2019		Página: 1 de 1		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Nombre del proceso:	Asesoría contable	Responsables:	Personal externo contratado / Gerente general	
Objetivo:	Proveer información referente a los ingresos y gastos que tiene la organización, para el aumento de rentabilidad de la organización			
Alcance:	Todas los procesos relacionados con la inversión de recursos económicos de la organización			
Proveedores	Entradas	Sub procesos/actividades	Salidas	Clientes
_Proceso de Comercialización	_Planilla del personal _Registros de producción (venta de energía eléctrica) _Registros de otros ingresos _Registros de gastos	_Realizar pago de impuestos de acuerdo a ley _Elaboración y presentación de la información contable _Análisis de los estados financieros _Establecer la rentabilidad obtenida	_Estados financieros _Reportes de ingresos y gastos _Otros reportes para entidades reguladoras	_Consejo directivo _Socios
Recursos y equipos: _No aplica		Ambiente de trabajo: _No aplica	Competencias: _Profesional con experiencia en contabilidad	
		Documentos aplicables: _Recibos de consumo de energía _Cuentas por pagar _Relación de pago de impuestos	Indicadores: _% de rentabilidad	

	MANUAL DE PROCESOS	Código: SGC-MAN-002 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 12
--	---------------------------	--

c. PA.03: Proceso de asesoría legal

	FORMATO			Código: PA.03
FICHA DEL PROCESO DE ASESORÍA LEGAL				Versión: 01
				Fecha: 18/06/2019
				Página: 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Nombre del proceso:	Asesoría legal		Responsables:	Personal externo contratado
Objetivo:	Proveer información del cumplimiento legal de la organización			
Alcance:	Aplicable a todas las actividades de la organización			
Proveedores	Entradas	Sub procesos/actividades	Salidas	Clientes
_Medios oficiales de comunicación (diario el peruano)	_Requisitos legales (leyes, normas, directivas, etc.)	_Procesos judiciales _Asesoría para contratos _Liquidaciones	_Registros de requisitos legales _Seguimiento de procesos judiciales y administrativos	_Consejo directiva _Gerente general
Recursos y equipos: _No aplica		Ambiente de trabajo: _No aplica		Competencias: _Profesional en leyes (abogado)
		Documentos aplicables: _Reglamentos internos		Indicadores: _No aplica

Anexo 7: Manual de organizaciones y funciones

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small></p>	<h3>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h3>	Código: SGC-MAN-003 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019		
<h1>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</h1>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

INDICE

1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Definiciones	2
4. Desarrollo	2
4.1 Generalidades	2
4.2 Estructura orgánica	3
4.2.1 Consejo directivo	4
4.2.2 Asesoría legal	5
4.2.3 Contador	6
4.2.4 Gerente general	7
4.2.5 Secretaria	8
4.2.6 Responsable de generación	9
4.2.7 Responsable de Redes de media y baja tensión	10
4.2.8 Responsable de compuertas	11
4.2.9 Jefe de calidad	12
4.2.10 Asistente de calidad	13

1. Objetivo

El presente manual tiene como objetivo establecer la estructura orgánica y funcional de la COOPSEL, buscando asegurar con claridad la determinación de responsabilidades, líneas de autoridad, jerarquías y responsabilidad de cada área, para el eficiente y eficaz funcionamiento de la organización.

2. Alcance

Se aplica a todos el personal que labora en la COOPSEL como del personal propuesto a base del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Definiciones

No aplica.

4. Desarrollo

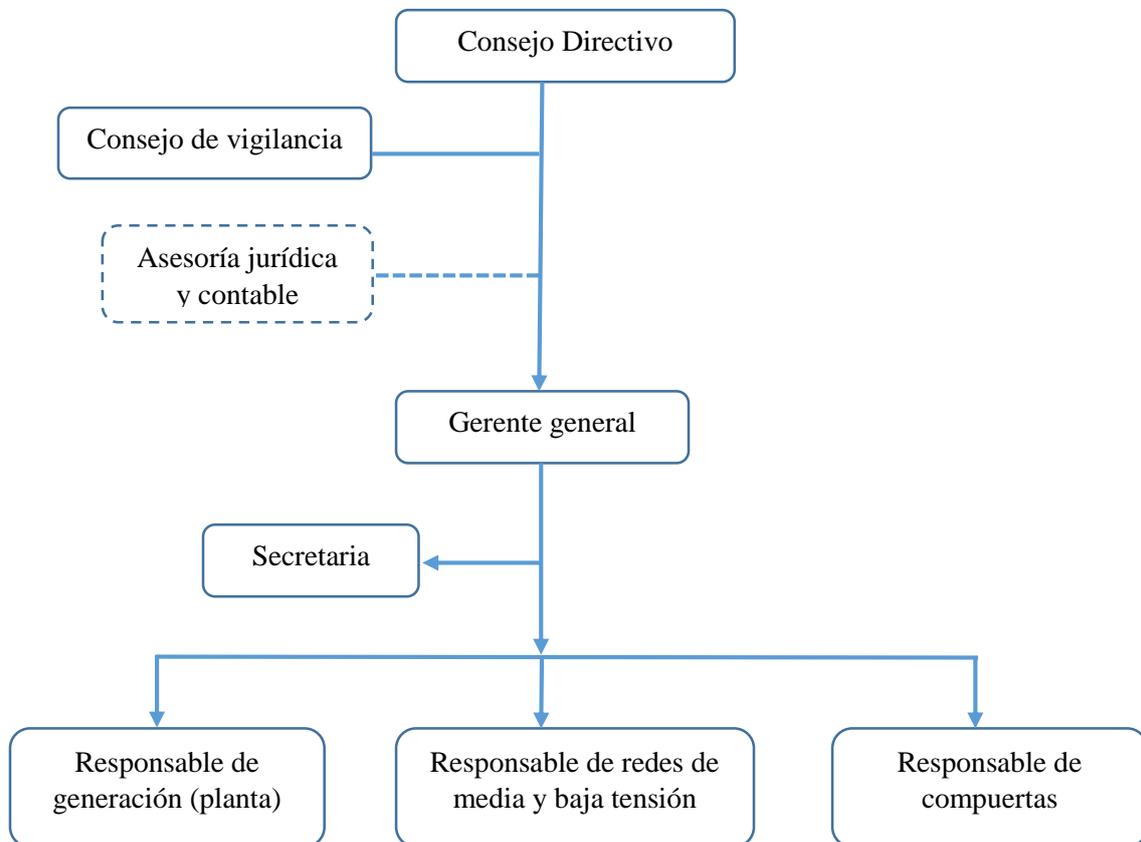
4.1 Generalidades

El consejo directivo conjuntamente con el gerente general, responden a la necesidad de poder estructurar el desarrollo organizacional, en presente en el Manual de organización y funciones que se encuentra enfocado al mejoramiento de la eficiencia de las actividades de la organización.

Además este manual es una herramienta de consulta que permite establecer con mayor transparencia las funciones desempeñadas por cada uno de los trabajadores vinculados estrechamente con la organización.

Cabe mencionar que la información que contiene este manual, se ha realizado en función a las necesidades de todo el personal y consecuente a la estructura organizacional y los puestos de trabajo.

4.2 Estructura orgánica



4.2.1 Consejo directivo

CARGO	Consejo Directivo
Área	Consejo Directivo
Dependencia	Todas las áreas
PERFIL DEL CARGO	
Formación académica	<p>Presidente: Bachiller/ Titulado en Ing. Industrial o Ing. Mecánica Eléctrica, Administración de la Empresa.</p> <p>Vicepresidente, Secretaria y Vocal: Ser socio y tener conocimientos en brindar servicios de energía eléctrica.</p>
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos sobre línea de negocio. - Administración de empresa - Conocimientos de computación - Conocimiento de software
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Liderazgo - Manejo de información - Toma de decisiones - Planteamiento de estrategias
Experiencia	Mínimo 02 años de experiencia en manejo de empresas del mismo sector y en albores afines al cargo.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar las estrategias generales de la organización. 2. Establecer y controlar los presupuestos de la organización y sus proyecciones financieras. 3. Tomar decisiones sobre las inversiones en la organización. 4. Elegir o remover al Gerente general. 5. Realizar asambleas ordinarias / extraordinarias con los socios para dar a conocer los avances de la organización. 6. Realizar comunicaciones externas para expandir el servicio eléctrico y apoyar al desarrollo de la comunidad. 7. Cumplir y hacer cumplir la ley, el estatuto, las decisiones de la asamblea general. Los reglamentos internos y propios acuerdos. 	

4.2.2 Asesoría legal

CARGO	Asesoría Legal
Área	Asesoría Jurídica y Contable
Dependencia	Gerente General
PERFIL DEL CARGO	
Formación académica	Título profesional de abogado (de referencia con especialización en derecho empresarial).
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> - Normatividad del sector eléctrico - Sistema nacional de control - Legislación laboral - Manejo de software aplicativos, conocimientos en Inglés nivel básico.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación escrita - Capacidad de organización. - Orientación al cliente y sociabilidad - Análisis y razonamiento lógico - Negociación
Experiencia	Siete años de experiencia profesional, de los cuales 5 deben ser en el área legal de empresas del sector eléctrico.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar a las áreas operativas de la empresa en aspectos legales, relacionados en temas laborales, OSINERGMIN, contrataciones del estado y clandestinaje, informando sobre la vigencia y alcance de los dispositivos legales aplicables a la organización. 2. Gestionar y desarrollar acciones para prevenir y solucionar problemas judiciales, aplicando las normas y procedimientos legales vigentes. 3. Programar el seguimiento de los procesos judiciales derivados de la cobranzas judiciales y organismos reguladores 4. Participar en la emisión de dictámenes y opinión sobre dispositivos legales involucrados en consultas y reclamos formulados, relacionado con el suministro de energía eléctrica. 5. Asegurar el desempeño eficaz y obtención de resultados del proceso de asesoría legal, disponiendo la actualización de la documentación, la atención de auditorías, la ejecución oportuna de acciones de mejora, la implementación de controles para mitigar los riesgos presentes. 6. Cumplir y fomentar el cumplimiento de las normas establecidas por COOPSEL, así como de las disposiciones del Sistema de Gestión de la Calidad., el sistema de control interno. 	

4.2.3 Contador

CARGO	Contador General
Área	Asesoría jurídica y contable
Dependencia	Gerente General
PERFIL DEL CARGO	
Formación académica	Título profesional de contador público con colegiatura habilitada y certificación vigente, estudios en temas de contabilidad, auditoría, gestión de empresas u otros fines al cargo.
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> - Normas internacionales de información financiera (NIIF y NIC) - Legislación tributaria y laboral - Normatividad del sector eléctrico.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación escrita y oral - Motivador - Planificación - Cooperación y trabajo en equipo - Análisis matemático
Experiencia	Siete años de experiencia profesional, de los cuales 4 años deben ser en cargos de responsabilidad afines al área.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar, dirigir, controlar el proceso contable, suministrando información confiable así como oportuna para la toma de decisiones y cumplimiento de obligaciones. 2. Elaborar y presentar oportunamente los estados financieros, de acuerdo a las NIIF, NIC y normatividad pertinente. 3. Proponer políticas y procedimientos contables financieros para mejorar la gestión contable y financiera. 4. Realizar el ingreso al sistema contable de todos los gastos efectuados en el mes. 5. Desarrollar indicadores de gestión para controlar el desarrollo de la actividad administrativa y evaluar periódicamente. 6. Elaborar y presentar informes y cuadros de costos por responsabilidad presupuestal, resúmenes de ingresos, gastos, compra y venta de energía, en forma mensual, con el fin de mostrar la incidencia de gastos de la organización para la toma de decisiones. 7. Cumplir y fomentar el cumplimiento de las normas establecidas por COOPSEL, así como de las disposiciones del Sistema de Gestión de la Calidad., el sistema de control interno. 	

4.2.4 Gerente general

CARGO	Gerente General
Área	Gerencia
Dependencia	Directorio
PERFIL DEL CARGO	
Formación académica	Titulado profesional en Ingenierías relacionadas al sector industrial, especialmente al sector eléctrico.
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> - Normatividad del sector eléctrico. - Ley de contrataciones del estado. - Ley general de sociedades - Sistema nacional de control
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oral y escrita - Cooperación /trabajo en equipo - Motivador - Negociación - Planificación
Experiencia	Ocho años de experiencia profesional, de los cuales 4 deben ser en cargos gerenciales de empresas del sector.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, organizar, coordinar y controlar las actividades de la organización de acuerdo a los programas, políticas y objetivos para alcanzar la visión de la empresa. 2. Informar al consejo directivo sobre los asuntos de competencia de la gerencia general y actividades técnicas operativas, comerciales, administrativas, en otros de COOPSEL. 3. Establecer y dirigir la política de gestión que permita una eficaz dirección de la organización, para el logro de sus fines y objetivos. 4. Aprobar programas generales de entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal. 5. Velar por el establecimiento y actualización de herramientas de gestión tales como manuales, etc. 6. Asegurar que se cumplan los objetivos estratégicos y operativos a través de la revisión periódica de los indicadores. 7. Mantener la buena imagen de la organización y las relaciones necesarias y efectivas con los organismos públicos y privados. 8. Supervisar y hacer cumplir las disposiciones de la implementación y mejora del sistema de control interno, buen gobierno corporativo y el Sistema de Gestión de la Calidad. 	

4.2.5 Secretaria

CARGO	Secretaria
Área	Gerencia
Dependencia	Gerente General
PERFIL DEL CARGO	
Formación académica	Bachiller en Ingeniería Industrial, Ingeniería Comercial, Administración de empresas o afines.
Conocimientos requeridos	- Deseable inglés (nivel intermedio) - MS Office (Word, Excel, PowerPoint, nivel intermedio).
Habilidades	- Comunicación oral y escrita - Organización de información - Redacción
Experiencia	Dos años en el cargo o en labores administrativas.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar labores de apoyo administrativo a la gerencia y al consejo directivo, manteniendo los controles adecuados, efectuando un seguimiento a los documentos recibidos y guardándolos en debida confidencialidad. 2. Redactar correctamente la documentación que le sea solicitada. 3. Organizar y mantener los archivos de la documentación emitida y recibida, debidamente clasificada. 4. Brindar atención a los usuarios que concurren a la oficina, prestándoles la orientación pertinente. 5. Apoyo en las cobranzas de la factura de consumo de energía eléctrica. 6. Coordinar la atención a las solicitudes de información con las diferentes áreas de la organización. 7. Realizar el adecuado seguimiento a la implementación y supervisar el cumplimiento de las normas del sistema nacional de archivos, logrando una eficiente organización y funcionamiento de los archivos de la COOPSEL. 8. Trabajar, en coordinación con el personal de las otras áreas, en aquellas actividades requeridas para la implementación y fortalecimiento continuo de los sistemas de gestión de la organización, tales como el sistema de control interno, Sistema de Gestión de la Calidad. 9. Otras funciones que se asignen en materia de su competencia y aquellas que por iniciativa propia, conlleven a mejorar la eficiencia de la organización. 	

4.2.6 Responsable de generación

CARGO	Responsable de Generación
Área	Producción
Dependencia	Gerente General
PERFIL DEL CARGO	
Formación académica	Titulado Profesional en Ingeniería Eléctrica, Mecánica, Mecánica Eléctrica o afines y estudios e gestión de empresas.
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> - Normatividad del sector eléctrico. - Ley de contrataciones del estado - Gestión de operaciones y mantenimiento
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oral y escrita. - Cooperación y trabajo en equipo - Empatía - Iniciativa, motivado y planificación
Experiencia	Ocho años de experiencia profesional, de los cuales 3 deben ser en cargos de responsabilidad.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar, dirigir y controlar los procesos de operación y mantenimiento de la casa de máquinas (generación) para así lograr la producción y suministro de energía programados, en las mejores condiciones de calidad, confiabilidad, seguridad. 2. Formular y ejecutar el plan estratégico de producción de energía eléctrica. 3. Asegurar la producción de energía eléctrica en las mejores condiciones de calidad, seguridad, oportunidad y costos para la organización de acuerdo a las normas técnicas establecidas por la ley. 4. Administrar el mantenimiento, confiabilidad y la disponibilidad de los equipos productivos para preservar su vida útil. 5. Informar periódicamente al Gerente general sobre el desempeño de la casa de máquinas y de los hechos relevantes que se presenten. 6. Revisar y adecuar sus procedimientos a la normatividad dispuesta por el ministerio de energía y minas, OSINERGMIN, etc. 7. Asegurar el desempeño eficaz y obtención de resultados de los procesos bajo su supervisión, ejecución oportuna de acciones de mejora, implementación de controles. 8. Cumplir y hacer cumplir las normas del Sistema de Gestión de la Calidad, sistema de control interno y el código de buen gobierno corporativo. 	

4.2.7 Responsable de redes de media y baja tensión

CARGO	
Área	Producción
Dependencia	Gerente General
PERFIL DEL CARGO	
Formación académica	Técnico en electricidad, Técnico en redes de media y baja tensión o afines.
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> - Normatividad del sector eléctrico - Mantenimiento de redes - Licencia de conducir
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oral y escrita - Atención - Cooperación y trabajo en equipo
Experiencia	Mínimo tres años de puestos similares
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar mantenimientos preventivos y correctivos para mantener en condiciones operativas óptimas, de calidad, fiables y seguras las redes eléctricas de media y baja tensión de COOPSEL. 2. Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos de acuerdo a las órdenes de trabajo elaborado por el gerente general. 3. Elaborar informes correspondientes al término de cada actividad y asegurar la calidad de las operaciones. 4. Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la organización, las disposiciones internas y el reglamento interno de trabajo. 5. Garantizar la custodia de las herramientas, bienes y equipos asignados reportando deficiencias, en casos justificados requieran cambio. 6. Comunicar al gerente general sobre cualquier deficiencia, problema o irregularidad que se presente en la ejecución de sus funciones. 7. Cumplir las normas técnicas de calidad del servicio eléctrico-NTCSE. 8. Trabajar en coordinación con el personal de las diferentes áreas, en aquellas actividades requeridas para la implementación del sistema de calidad, 9. Otras funciones que se les asigne en materia de su competencia y aquellas que por iniciativa propia, para mejorar la eficiencia de la organización. 	

4.2.8 Responsable de compuertas

CARGO	
Área	Producción
Dependencia	Responsable de Generación.
PERFIL DEL CARGO	
Formación académica	
Conocimientos requeridos	- Normatividad del sector eléctrico.
Habilidades	- Capacidad para trabajar en equipo - Alta capacidad de comunicación
Experiencia	Mínimo 6 meses en labores similares
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar actividades previstas en el área de generación y el mantenimiento correspondiente inducción y capacitación del recurso hídrico. 2. Cumplir con el rol de turnos para el desarrollo de supervisión de las compuertas desde la captación, conducción del agua y la cámara de carga. 3. Comunicar al Gerente general sobre a condiciones de los canales de conducción del recurso hídrico y realizar un programa de mantenimiento. 4. Otras funciones asignadas por el responsable de generación o por el gerente general. 	

4.2.9 Jefe de calidad

CARGO	Jefe de Calidad
Área	Gestión de la calidad
Dependencia	Gerente General
PERFIL DEL CARGO	
Formación académica	Título profesional en las especialidades de Ingeniería Industrial, Ingeniería Mecánica y Eléctrica y/o afines.
Conocimientos requeridos	- Norma ISO 9001:2015 - Uso de MS Office (Word, Excel, Software, etc.)
Habilidades	- Comunicación oral y escrita - Liderazgo innovador - Capacidad de trabajo en equipo - Capacidad de diagnóstico y toma de decisiones
Experiencia	Experiencia mínima de un dos en puestos similares a administración de empresas.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Velar por el por el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. 2. Desarrollar un programa de control de calidad de la organización, así como también la documentación necesaria para definir un concepto claro de calidad para dar a conocer a todo el personal de la organización. 3. Programar capacitaciones sobre las actividades de gestión de calidad del servicio a todo el personal de la organización y realizar un informe sobre los avances del Sistema de Gestión de la Calidad. 4. Asegurarse que se implementen, establezcan y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad. 5. Desarrollar documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, 6. Recibir sugerencias de mejora de las diferentes áreas de la organización. 	

4.2.10 Asistente de calidad

CARGO	Asistente de Calidad
Área	Gestión de la Calidad
Dependencia	Gerente General
PERFIL DEL CARGO	
Formación académica	Título profesional en las especialidades de Ingeniería Industrial, Ingeniería Mecánica y Eléctrica y/o afines.
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> - Norma ISO 9001:2015 - En la línea de negocio empresarial - Uso de MS Office (Word, Excel, Software, etc.)
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para relacionarse con el medio social - Organizar y motivar para orientar las capacitaciones hacia el logro de resultados. - Liderazgo innovador
Experiencia	Experiencia mínima de un año en puestos similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar seguimiento a los programas de calidad de la organización. 2. Supervisar la gestión de la calidad de todos los procesos considerados 3. Determinar problemas presentados en el desarrollo de las operaciones o actividades y así determinar las causas principales. 4. Mantener los registros de calidad actualizados sobre las inspecciones internas realizadas en la organización. 5. Realizar inspecciones internas no anunciadas que garanticen el cumplimiento del programa de calidad. 6. Mantener un sistema de información sobre el control de los datos e información relacionada con el control de la calidad del servicio y las acciones relacionadas con el tratamiento de las observaciones. 7. Desarrollar e implementar documentación necesaria de los procesos. 8. Generar y realizar el seguimiento a las acciones correctivas. 9. Otras funciones encomendadas por su jefe inmediato. 	

Anexo 8: Procedimiento de identificación del contexto de la organización

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA Energía Limpia promoviendo el desarrollo</small></p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-PRO-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019</p>		
<p>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</p>				
	<p>NOMBRE</p>	<p>CARGO</p>	<p>FIRMA</p>	<p>FECHA</p>
<p>Elaborado por</p>				
<p>Revisado por</p>				
<p>Aprobado por</p>				

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>Código: SGC-PRO-001 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 6</p>
--	--	--

1. Objetivo

Identificar las cuestiones internas y externas que ayudan a comprender el contexto de la organización a través de la matriz FODA, también determinar los grupos de interés, las necesidades y expectativas de los mismos, especificada en la matriz de grupos de interés.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todo el contexto de la organización y a la identificación de aspectos evaluables para determinar el riesgo de los procesos de a organización.

3. Normas a consultar

- Norma ISO 9000:2000
- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 9001:2015

4. Definiciones

- **Contexto de la organizacional:** es la combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos. Los objetivos de la organización pueden estar relacionados con sus productos y servicios, inversiones y comportamiento hacia sus partes interesadas. (ISO 9000:2015)
- **Análisis FODA:** metodología donde se realiza el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- **Partes interesadas:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización. (ISO 9000:2000)
- **Cuestiones:** una cuestión puede ser asunto, una asignatura o algo que está en discusión. Las cuestiones pueden entenderse como temas que son motivo de debate o de análisis.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. Esto se refiere que es habitual o práctica común para la organización y

las interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita. (ISO 9000:2015)

- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. Este resultado se denomina salida, producto o servicio. (ISO 9000:2000)

5. Responsables

El consejo directivo conjuntamente con el gerente general son los principales responsables de la identificación de los aspectos que definen a la organización, tanto internamente con en su entorno para el correspondiente análisis y la toma de decisiones.

6. Desarrollo

La COOPSEL Huarandoza aplica la herramienta de matriz FODA para la identificación de las cuestiones internas como externas que pueden afectar a la organización y que definen el contexto de la misma. Mediante esta metodología se pretende estudiar y analizar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades con el fin de conocer la situación actual de la organización, las fortalezas y limitaciones para así desarrollar estrategias específicas para mejorar las debilidades y tomar correctas decisiones de los diferentes riesgos que pueden surgir en este análisis.

ACT.	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
01	Consejo directivo, Gerente general	Establecer metas y riesgos.
02	Consejo directivo, Gerente general	Análisis de aspectos: <u>Externo:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades; son aquellas cuestiones, aspectos del entorno que se debe de aprovechar. Las oportunidades es un factor externo positivo para la organización. • Amenazas; son aquellos factores que ponen en riesgo el desarrollo y logro de los objetivos. <u>Interno:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalezas; hace referencia a los atributos positivos que

		<p>cuenta la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debilidades; son aquellos aspectos que aunque están bajo control de la organización nos limitan para alcanzar nuestro objetivos.
03	Consejo directivo, Gerente general	<p>Elaboración de la matriz FODA</p> <p>Se realiza el análisis FODA, de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del aspecto del entorno de amenazas y oportunidades. • Análisis del aspecto del entorno fortalezas y debilidades. <p>Elaboración de la matriz de partes interesadas</p> <p>Se realiza el análisis y estructura de la matriz de partes interesadas a partir del reconocimiento de grupos de interés.</p>
04	Consejo directivo, Gerente general	<p>Tratamiento de resultados</p> <p>Realiza las evaluaciones correspondientes obtenidas en la matriz FODA y matriz de partes interesadas.</p> <p>Las debilidades detectadas y analizadas en las matrices se deben considerar como parte de los objetivos de calidad de la organización.</p> <p>Las amenazas se identifican y se evalúa los riesgos y las futuras decisiones que se debe tomar. En lo cual se detalla en el procedimiento para abordar riesgos y oportunidades SGC-PRO-003.</p>
05	Consejo directivo	<p>Una vez analizados y evaluados los datos recogidos, se procede a la revisión por la dirección de la organización SGC-PRO-010.</p>

7. Registro

Los formatos o requisitos para el desarrollo de este procedimiento son:

Código	Descripción
SGC-FOR-002	Matriz FODA.
SGC-FOR-003	Matriz de partes interesadas.

8. Anexos

 <p>COOPSEL HUARANDOZA COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</p>	FORMATO		Código: SGC-FOR-002
	MATRIZ FODA		Versión: 01
			Fecha: 18/06/2019
			Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
MATRIZ FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES	
	AMENAZAS	FA	DA
OPORTUNIDADES	FO	DO	

Anexo 9: Procedimiento de atención de quejas y reclamos

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small></p>	<h3>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h3>	Código: SGC-PRO-002 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019		
<h1>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</h1>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<p>Código: SGC-PRO-002 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 6</p>
--	---	--

1. Objetivo

Establecer una metodología acorde a la normativa vigente que permite al usuario o cliente presentar sus quejas, reclamos, sugerencias y darles solución a ellos; con el fin de garantizar el servicio brindado.

2. Alcance

En el presente procedimiento es administrado con el área de atención al cliente, en la cual el atender una queja o reclamo; es de suma importante mantener la calma, actitud, serenidad y evitar discutir con el cliente.

3. Normas a consultar

- Norma ISO 9000:2000
- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 9001:2015

4. Definiciones

- 4.1. Cliente:** persona u organización que recibe un producto o un servicio. (ISO 9000:2015)
- 4.2. Queja:** expresión hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícamente se expresa una respuesta o resolución. (ISO 9000:2015)
- 4.3. Reclamo:** es aquella comunicación que realiza el cliente hacia la organización expresando su insatisfacción con el servicio recibido.
- 4.4. Procedimiento:** forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

5. Responsables

5.1. Área de atención al cliente:

- Atender las quejas o reclamos presentados por los clientes o usuarios.
- Reportar ficha de reclamos o quejas.
- Comunicar al cliente sobre la solución a su reclamo.

- Involucrar a todas las áreas sobre el reclamo presentado, también comunicar al responsable del área a quien va dirigido el reclamo.

5.2. Jefe del área involucrada:

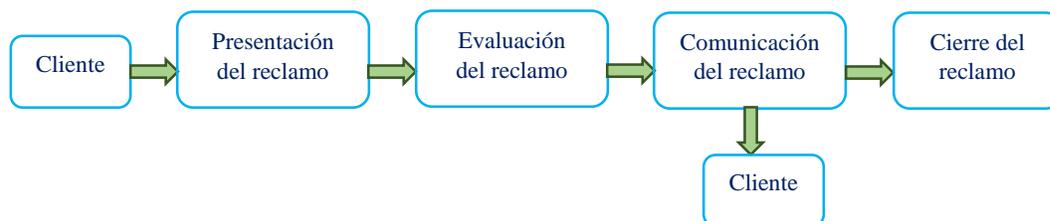
- Informar al responsable del área de atención al cliente que la queja o reclamo procede, para que este comunique al cliente o usuario.
- Desarrollar o dar solución al reclamo presentado.

5.3. Gerente general:

- Revisar el informe de reclamos trimestralmente.
- Revisar las estadísticas de los reclamos presentados.

6. Desarrollo

Para el procedimiento de atención de quejas y reclamos se procederá con las siguientes etapas:



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Contactar al responsable de la área de atención del cliente para formular el reclamo, queja o sugerencia; de manera presencial, buzón de sugerencias, por teléfono, etc.	Cliente / usuario
02	Atención al cliente o usuario.	Área de atención al cliente
03	Solicitud de registro de sugerencias, reclamos, quejas.	Todos los trabajadores
04	Evaluación de la queja, sugerencia o reclamo.	
05	Evaluar si se procede a resolver la queja o reclamo al coordinador general según corresponda su atención.	

06	Resolver el reclamo o queja tratando así alcanzar una solución eficaz tan pronto sea posible.	<p>Área de atención al cliente</p>
07	Finalizar el reclamo o queja procediendo al resultado obtenido: <ul style="list-style-type: none"> • El cliente quedo conforme a la solución de su reclamo. • El cliente no queda satisfecho con la solución a su reclamo por la cual se sugiere hacer uso del libro de reclamaciones. 	
08	Registrar la sugerencia, queja, reclamo realizado.	
09	Evaluar trimestralmente las quejas, sugerencias o reclamos para determinar así si existe un motivo de no conformidad o mejora para así proceder a dar solución: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si la tendencia es una no conformidad o una oportunidad de mejora. • Si no existe tendencia, fin del procedimiento 	

7. Registro

Los formatos necesarios para el desarrollo de este procedimiento son los que a continuación se mencionan:

Código	Descripción
SGC-FOR-004	Formato de quejas, reclamos o sugerencia del cliente.
SGC-FOR-005	Formato de encuesta de satisfacción del cliente.
SGC-FOR-006	Control y seguimiento de quejas o reclamos.

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia Permanente y Sostenible!</small>	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Código: SGC-PRO-002
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 6

8. Anexos

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia Permanente y Sostenible!</small>	FORMATO						Código: SGC-FOR-004
	QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIA DEL CLIENTE						Versión: 01
							Fecha: 18/06/2019
							Página: 1 de 1
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:	
Quejas		Comentario		Sugerencia		Fecha	
VINCULADO CON							
Cliente		Socio		Colaboradores		Otro	
Presentada(o) mediante:							
Llamada		Escrito		Personal		Verbal	
DATOS DEL SOLICITANTE							
Nombres:							
Apellidos:							
Código de usuario:							
Dirección:							
Teléfono:							
DNI:							
Descripción de: (Por favor incluir toda la información que considere para atender su queja, reclamo y sugerencia).							
QUEJA			RECLAMO			SUGERENCIA	
FORMA EN QUE DESEA SER NOTIFICADO							
Escrito		Teléfono		Personal		Sin respuesta	
Respuesta:							
Firma del que receptiona la queja				Firma del interesado			

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>energía limpia promoviendo el desarrollo</small>	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Código: SGC-PRO-002
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 6

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>energía limpia promoviendo el desarrollo</small>	FORMATO				Código: SGC-FOR-005
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				Versión: 01
					Fecha: 18/06/2019
					Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:				Aprobado por:
1.-¿Como lo atendió el personal que esta encargado de la atención al cliente?	Pésimo	Mal	Regular	Bien	Muy bien
2.-¿Usted considera que el personal que labora en la COOPSEL Huarandoza esta correctamente capacitado?	Pésimo	Mal	Regular	Bien	Muy bien
3.-Usted considera que el tiempo de atención para atender su reclamo o queja es:	Muy largo	Largo	Aceptable	Muy oportuno	
4.- Respecto al servicio de alumbrado público en su comunidad, usted esta:	Inconforme	Conforme		Muy conforme	
5.- Como concidera la ocurrencia de interrupciones en el servicio:	Poco frecuentes		Frecuentes	Muy frecuentes	
6.- De forma general, como califica el servicio que brinda la COOPSEL Huarandoza	Pésimo	Malo	Regulara	Bueno	Excelente
8.-¿Qué incentivos le gustaría recibir de la empresa a cambio del pago puntual de su recibo?	Ninguno	Descuentos	Sorteos	Acumular puntos bonos	
8.-En que debería mejorar el servicio que brinda COOPSEL Huarandoza					

Anexo 10: Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA ¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small></p>	<h3>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h3>	Código: SGC-PRO-003 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019		
<h1>PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</h1>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Cambio Limpio Practicando el bienestar!</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p>	<p>Código: SGC-PRO-003 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 6</p>
---	---	---

1. Objetivo

Establecer en el presente procedimiento la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades con el fin de determinar los controles, respecto a la calidad y conjuntamente con los procesos claves del Sistema de Gestión de la Calidad de la COOPSEL.

2. Alcance

El alcance de este procedimiento es aplicado a todos los proceso claves del Sistema de Gestión de la Calidad de la COOPSEL.

3. Normas a consultar

- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 9001:2015

4. Definiciones

- **Riesgo:** posibilidad que ocurra una desviación del resultado esperado ya sea positivamente o negativamente.
- **Oportunidad:** medio oportuno de conseguir algo.
- **Efecto:** cosa producida por una causa.
- **Fallo:** es la desviación de una función general o específica.

5. Responsables

- **Jefe del área correspondiente:** responsable de la identificación de riesgos y oportunidades con la participación del comité de calidad, en caso sea necesario para evaluar los procesos que se encuentran directamente relacionados.
- **Jefe de calidad:** responsable de evaluar y determinar el seguimiento de riesgos y oportunidades.
- **Gerente:** responsable de la gestión del control de riesgos y oportunidades.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Empieza Limpio protegiendo el ambiente!</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p>	<p>Código: SGC-PRO-003 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 6</p>
--	---	--

6. Desarrollo

Para el desarrollo de este procedimiento se aplicara la siguiente metodología:

6.1 Información de entrada para la evaluación

La información recibida para este desarrollo, servirá como información para la evaluación de riesgos y oportunidades: Análisis FODA, Indicadores de evaluación, etc.

6.2 Lista de los modos potenciales de riesgos u oportunidades

En este paso se busca identificar los riesgos y oportunidades que se pueden aprovechar.

6.3 Determinar los efectos potenciales de los fallos u oportunidades

Se identifican todas las posibles consecuencias que pueden afectar a los clientes, tanto internos como externos, considerando que cada fallo u oportunidad puedan tener varios efectos potenciales.

6.4 Describir las causas de los riesgos u oportunidades

Se identifican todas las posibles causas. Es importante llegar a la raíz de la causa ya que se puede ajustar o controlar para eliminar la fuente del fallo y así aprovechar la oportunidad presentada.

6.5 Lista de los controles actuales

Se identifican los diferentes controles existentes con el objetivo de evitar que se produzcan fallos.

6.6 Determinar los índices de evaluación

Existen 03 índices de evaluación que son: El índice de impacto, índice de probabilidad de ocurrencia y el índice de nivel de riesgo.

Riesgos

- **Índice de impacto (I):** cada riesgo identificado se tiene en cuenta y se observa que efecto tiene en el cliente.

Tabla 1: Clasificación del impacto según la importancia del cliente/usuario

Impacto	Criterio	Valor
Leve	Este tipo de fallo es pequeño y puede ocasionar un deterioro en el rendimiento del sistema sin importancia.	1
Moderado	El fallo produce insatisfacción al cliente, consecutivamente trae deterioro al rendimiento del sistema.	2
Considerable	El fallo puede ser crítico produciendo un grado de insatisfacción elevado.	3
Grave	Es un fallo potencial muy crítico que afecta con el cumplimiento de las normas reglamentarias.	4

- **Índice de probabilidad de ocurrencia (P):** es la probabilidad de que ocurra un fallo, dependiendo de la probabilidad de la ocurrencia de la causa.

Tabla 2: Clasificación de la probabilidad de la ocurrencia del fallo

Probabilidad de ocurrencia	Criterio	Valor
Poco probable	Fallos aislados de procesos casi idénticos. Es poco probable que suceda en el sistema.	1
Probable	Defecto aparecido ocasionalmente en procesos similares, apareciendo algunas veces en el desarrollo del sistema.	2
Muy probable	El fallo se presenta con cierta frecuencia en procesos similares o previos procesos que han fallado.	3
Seguro	Fallo casi inevitable.	4

- **Índice de nivel de riesgo:** se evalúa la probabilidad de detectar el nivel del riesgo ya que es la multiplicación del índice de impacto y el índice de probabilidad de ocurrencia, para así saber si es un riesgo controlado por la organización o un riesgo no aceptable.

Tabla 3: Clasificación del nivel de riesgo

Nivel de riesgo	Criterio	Valor
Con controles	Riesgo leve y muy poco probable por lo cual se puede establecer controles y mantenerlos neutros.	(1-4)
No deseados	Riesgo probable que puede causar consecuencias negativas a la organización.	(5-10)
Inaceptable	Riesgo alto y muy probable que puede desestabilizar el funcionamiento de la organización.	(11-16)

Oportunidad

- **Índice de impacto (I):** para cada oportunidad se tiene en cuenta y se puntúa el mejor efecto que tiene el cliente la oportunidad especificada.

Tabla 4: Clasificación del impacto de la oportunidad según la percepción del usuario

Impacto	Criterio	Valor
Leve	Oportunidad detectada que podría generar un ligero cambio en el sistema.	1
Moderado	Oportunidad que tiene relativa importancia para el mejoramiento del sistema	2
Alta	Oportunidad que tiene impacto de mejora en el sistema.	3
Muy alta	Oportunidad altamente positivo ya que traería mejorar importante en el sistema.	4

- **Índice de probabilidad de ocurrencia (P):** para este caso no se evaluara, ya que la oportunidad encontrada se evaluara en cuanto al impacto que tiene dentro de la organización.
- **Índice de nivel de oportunidad:** para este caso no se evaluara, ya que la oportunidad encontrada se evaluara en cuanto al impacto que tiene dentro de la organización.

7. Registro

Para el desarrollo de este procedimiento se usara el siguiente formato:

Código	Descripción
SGC-FOR-007	Matriz de evaluación de riesgos y oportunidades

8. Anexos

Anexo 11: Procedimiento de verificación y calibración de equipos

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small></p>	<h3>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h3>	Código: SGC-PRO-004 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019		
<h1>PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS</h1>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS</p>	<p>Código: SGC-PRO-004 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 6</p>
--	--	--

1. Objetivo

Mantener los equipos e instrumentos de medición en óptimas condiciones, es decir verificados bien calibrados para que las pruebas realizadas cuenten con la validez para el cometido deseado.

2. Alcance

El alcance que tiene este procedimiento se extiende a todos los equipos de medida y prueba y en general a los instrumentos empleados en la operación de medida, y control que aseguren el cumplimiento de las especificaciones, para así asegurar la calidad de trabajo a ejecutar.

3. Normas a consultar

- Norma DGE contraste del sistema de medición de energía eléctrica
- Contraste del sistema de medición de energía eléctrica, RM, 496-2005-MEM/DM.
- Norma ISO 9000:2015

4. Definiciones

- **Ajuste:** es la operación destinada a poner un instrumento de medición en un estado de funcionamiento para poderlo utilizarlo.
- **Calibración:** operación bajo condiciones específicas para establecer una relación entre valor e incertidumbre de medición.
- **Equipo de medición:** todos aquellos instrumentos de medición, software, aparatos auxiliares para efectuar una medición.
- **Incertidumbre de medición:** aquel resultado que es encaminada a caracterizar el intervalo que estima de un valor verdadero de una magnitud medida.
- **Instrumento de medición:** dispositivo destinado a efectuar una medición.
- **Medición:** conjunto de operaciones cuyo objetivo es determinar el valor de una magnitud.
- **Verificación:** proceso de realizar una revisión para determinar el cumplimiento de un requisito y norma prevista.

5. Responsables

5.1 Área de calidad:

- Vigilar los certificados de calibración de los equipos e instrumentos, estos certificados puede ser emitidos por organismos externos o como también en forma interna por la organización.
- Verificar el grado de conservación de los equipos y una correcta almacenamiento de estos.
- Archivo y control de toda la documentación necesaria a partir de la consecuencia de la realización de la calibración.
- Coordinar con la jefatura el control patrimonial previo un informe técnico.

6. Desarrollo

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	<p><u>Inventario y control</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventarios y fichas de equipos: se desarrolla una lista de todos los equipos de medición las mismas que deben de contener; código, denominación, marca, fecha de la última y próxima calibración. Adicionalmente contar con toda la información referido al equipo. • Codificación de equipos: se asigna una codificación del equipo que consiste en la siguiente nomenclatura: XYZZ-LLL, donde; <ul style="list-style-type: none"> X; representa el tipo de equipo: D para equipos dimensionales, E para equipos eléctricos y V para equipos varios. Y; representa el nombre del equipo. ZZ; identifica la familia del equipo. LLL; número correlativo partiendo del 001. • Identificación y estado de los equipos: los equipos deben estar adecuadamente identificados, controlados y conservados. Para lo cual el área de calidad lleva un adecuado control. 	

<p align="center">02</p>	<p><u>Programación de la calibración</u></p> <p>Se realiza una programación de calibración de los equipos, este proceso se desarrolla de forma externa, para lo cual se debe fijar la periodicidad del equipo con los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones del fabricante • Grado de precisión • Frecuencia de utilización del equipo • Condiciones de uso • Características propias del equipo 	<p align="center">Área de calidad</p>
<p align="center">03</p>	<p><u>Procedimientos de calibración</u></p> <p>Se desarrollara con la contratación de un organismo externo que recomiende garantía, tanto de los laboratorios de calibración acreditados y de los laboratorios de calibración internos. Ya efectuada la calibración este debe contar con una etiqueta de conformidad.</p>	
<p align="center">04</p>	<p><u>Productos controlados por equipos no conformes</u></p> <p>Comprobándose que el equipo no es conforme se retirara inmediatamente del uso procediéndose a su revisión. En caso que el equipo solo proporcione medidas fiables se usara para un proceso o medición específica.</p>	
<p align="center">05</p>	<p><u>Preservación de los equipos</u></p> <p>Se colocara dentro del estuche del equipo o fuera una etiqueta, donde se describirá el cuidado y preservación del equipo. Para así tener en consideración los cuidados cada vez que se manipule el equipo.</p>	
<p align="center">06</p>	<p><u>Consideración cuando se envíen a calibrar los equipos</u></p> <p>Tomar la previsión de enviar a calibrar los equipos por partes o en forma escalonada para no inferir con las inspecciones de control de calidad.</p>	

7. Registro

Para el desarrollo de este procedimiento se trabajara con los siguientes formatos:

Código	Descripción
SGC-FOR.008	Ficha técnica de los equipos de seguimiento y medición
SGC-FOR-009	Ficha de inspección de equipos
SGC-FOR-010	Programa anual de verificación y calibración

8. Anexos

	FICHA DE INSPECCIÓN DE EQUIPOS	Código: SGC-FOR-009
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

N° Correctivo

Ficha de inspección:	<input type="text"/>	Sede a inspeccionar:	<input type="text"/>
Gerencia:	<input type="text"/>	Área usuaria del equipo:	<input type="text"/>
Responsable del equipo:	<input type="text"/>		
EQUIPO A INSPECCIONAR:			
Descripción:	<input type="text"/>	Certificado de calibración:	<input type="text"/>
Marca:	<input type="text"/>	Entidad de calibración:	<input type="text"/>
Serie:	<input type="text"/>	Actividad / Uso:	<input type="text"/>

PARÁMETROS DE INSPECCIÓN

	SI	NO
Equipo se encuentra en buenas condiciones de uso y conservación.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Equipo cuenta con lugar y condiciones apropiadas de custodia y almacenamiento.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Equipo se encuentra calibrado y registrado.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Equipo cuenta con etiqueta de identificación.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Verificar el correcto uso de rangos de medición.	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Observaciones:

Recomendaciones:

Nombre y firma del responsable de la inspección

Anexo 12: Control y registro de documentos

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia, promoviendo al desarrollo!</small></p>	<h3>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h3>	Código: SGC-PRO-005 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019		
<h1>PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y REGISTRO DE DOCUMENTOS</h1>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y REGISTRO DE DOCUMENTOS</p>	<p>Código: SGC-PRO-005 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 10</p>
--	--	---

1. Objetivo

Establecer una metodología para llevar el control de documentos internos como externos que son parte de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que sirven para describir las actividades a seguir en la elaboración, modificación, revisión, aprobación, distribución, almacenamiento de archivos de la COOPSEL Huarandoza.

2. Alcance

Se aplica a todos los documentos internos como externos elaborados por la organización que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, abarcando desde la elaboración del documento hasta el almacenamiento.

3. Normas a consultar

- Norma ISO 9000:2015

4. Definiciones

- **Procedimiento:** documento donde describe de forma específica como se va a realizar una actividad o un proceso.
- **Registro:** documento que evidencia los resultados obtenidos de las actividades efectuadas.
- **Formato:** documento en la cual se consigna datos como resultados de un control, convirtiéndose así una manera de registro.
- **Copia controlada:** copia del documento vigente del Sistema de Gestión de la Calidad impresa identificada con un sello, asignado al personal para su uso y aplicación correspondiente.
- **Copia no controlada:** copia de documento del Sistema de Gestión de la Calidad con fines didácticos, con un sello no controlado.
- **Documento interno:** son todos aquellos documentos que se originan dentro de la organización.
- **Documento externo:** son todos aquellos documentos que se originan de forma externa a la organización, por ejemplo: normas, leyes, reglamentos, etc.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y REGISTRO DE DOCUMENTOS</p>	<p>Código: SGC-PRO-005 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 10</p>
--	--	---

- **Copia lógica:** documento que se encuentra de forma digital en la red del sistema y se utiliza con fines de capacitación o sensibilización.
- **Copia física:** copia impresa de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, por ejemplo: política de calidad, manuales, programas, etc.)
- **Copia obsoleta:** documento que deja ser vigente por que ha sufrido modificaciones de su información.
- **Codificación:** es el código asignado a cada documento impreso o digital para que se manejado por la organización.
- **Documento:** escrito en la cual consta de datos importantes para probar algo.
- **Documentación:** conjunto de documentos de carácter oficial, que sirve para identificar o documentar algo.

5. Responsables

5.1 Gerente general:

- Brindar los recursos necesarios para la implementación y control del presente procedimiento.
- Aprobar los procedimientos, formatos, registros, manuales, en otros del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2 Responsables de áreas:

- Cumplir todo lo establecido en el presente procedimiento.
- Tener los registros al día para garantizar su almacenamiento con el fin de evitar deterioros.

5.3 Jefe de calidad:

- Controlar, distribuir y asegurar todos aquellos documentos y registros relacionados con la norma ISO y otros, se encuentren disponibles y en coordinación con los jefes de las diferentes áreas.
- Asesorar a las áreas interesadas sobre la elaboración, actualización, revisión y distribución de los documentos empleados por las diferentes áreas.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y REGISTRO DE DOCUMENTOS	Código: SGC-PRO-005 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 10
--	--	--

5.4 Asistente de calidad:

- Elaborar documentos solicitados.
- Codificar, registrar, actualizar las nuevas versiones de los documentos.
- Comunicar y distribuir a todas las áreas de la empresa.

5.5 Trabajadores:

- Conocer el correcto procedimiento para acceder a los documentos y registros, su uso correcto del contenido.
- Identificar la necesidad de elaborar documentos.

6. Desarrollo

6.1 Documentos internos

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Se elabora cualquier tipo de documento del Sistema de Gestión de la Calidad, de las diferentes áreas de la organización por iniciativa a mejorar la gestión actual. Teniendo en cuenta el tipo, el alcance y el uso del documento.	Personal
02	La Elaboración, revisión y aprobación se realizara de acuerdo a lo establecido en la tabla N°02.	Gerente general
03	Una vez aprobado el documento se asignará un código y la demás información de carácter general que ayude identificar el documento, según como se indique en el ítem 6.6. y en la tabla N° 03.	Asistente de calidad
04	Asegurar que se efectuó la distribución de copias controladas, la cual llevara un sello rojo en la parte inferior izquierdo, empleado en el formato de distribución de documentos. Cuando se trate de modificaciones se deberá asegurar de que se elimine las copias obsoletas tanto física y lógica. En caso conservar este documento se debe colocar un sello negro para	Asistente de calidad

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y REGISTRO DE DOCUMENTOS	Código: SGC-PRO-005 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 10
--	--	--

	<p>ser identificado.</p> <p>La distribución de los documentos será en copia electrónica mediante correo, caso contrario el usuario requiera de la información se le brindara de forma impresa con sello de copia controlada.</p>	
05	<p>Verificar el control de documentos tanto para el usuario como en el área de calidad, mediante una lista maestra de documentos.</p>	Jefe de calidad
06	<p>Modificación e identificación de cambios</p> <p>Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad serán modificados por los responsables asignados por áreas según la tabla N°01.</p>	Asistente de calidad

6.2 Documentos externos

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	<p>Elaboración</p> <p>La elaboración de los registros del SGC se debe generar de acuerdo a las necesidades de las áreas. Por la iniciativa del jefe o algún integrante de la organización, de acuerdo al uso, tipo, alcance del documento.</p> <p>Clasificación</p> <p>Por el seguimiento del documento o registro se considera: Capacitaciones, inspección, control, visitas, etc.</p> <p>Aprobación</p> <p>La elaboración, revisión y aprobación se realizara de acuerdo a lo establecido en la tabla N° 02.</p> <p>Codificación de formatos</p> <p>Según lo establecido en el ítem 6.6 y modelo de la tabla N°03.</p> <p>Modificación y eliminación</p>	Jefes de áreas, Gerente general.

	<p>En caso de eliminar algún formato este de debe retirar inmediatamente de la lista de formatos y se debe a actualizar.</p>	
<p>02</p>	<p>Almacenamiento, tención y recuperación Una vez llenados los formatos estos se debe indicar en la lista de registros, de modo que se puede ubicar rápidamente.</p> <p>Protección El responsable debe adecuar un lugar para la conservación del documento y este se encuentre en buen estado.</p> <p>Disposición Una vez culminado el tiempo de archivo del registro este se debe de eliminar.</p>	<p>Asistente de calidad</p>

6.3 Estructura de la documentación

Todo documento debe seguir la siguiente estructura que facilita la comprensión de la misma.

Tabla N° 01

<p>Procedimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Logo de la empresa. • Título (SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD) • Código, N° de versión, Fecha, Página • Título del procedimiento • Elaborado, Revisado, Aprobado • Objetivo • Alcance • Norma a consultar • Definiciones • Responsables • Desarrollo • Registro
-----------------------	---

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y REGISTRO DE DOCUMENTOS	Código: SGC-PRO-005 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 10
---	--	--

Formatos	Se definen a las necesidades de cada procedimiento y debe contener como mínimo: Logo de la empresa, Título del formato, Código, N° de versión, Fecha, Página; como también el nombre de la persona que la elaboró, revisó y aprobó.
-----------------	---

6.4 Nivel de Elaboración, revisión y aprobación de documentos

Tabla N° 02

Documento	Elabora	Revisa	Aprueba
Política de calidad	Jefe de calidad	Jefe de calidad o el Comité de calidad	Gerente general, Consejo directivo
Manual de calidad	Jefe de calidad	Jefe de calidad o el Comité de calidad	Gerente general, Consejo directivo
Manual de organización y funciones	Jefe de gestión del talento humano	Gerente de administración	Gerente general, Consejo directivo
Manual de gestión de procesos	Jefe de área	Jefe del área involucrada	Gerente general, Consejo directivo
Procedimiento	Jefe de área	Jefe del área involucrada	Gerente general, Consejo directivo
Programas y planes	Jefe de área	Jefe del área involucrada	Gerente general, Consejo directivo
Registro o Formatos	Jefe de área	Jefe de calidad, Jefe de área involucrada	Gerente general, Consejo directivo

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y REGISTRO DE DOCUMENTOS</p>	<p>Código: SGC-PRO-005 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 10</p>
--	--	---

6.5 Codificación de la documentación

La codificación para los documentos elaborados para /por la empresa se registrará por la siguiente estructura:

XXX-Y-ZZZ

XXX: Área correspondiente

Y: Tipo de documento

ZZZ: Numeración correlativa

- Tipos de documento se denominarán de la siguiente manera:

MAN: Manual

PRO: Procedimiento

FOR: Formato

Ejemplo:

SGC-PRO-001

Significado: Sistema de Gestión de la Calidad, Procedimiento, 001

6.6 Descripción del formato de documentación

a. En la carátula; se enmarcará dentro de un cuadro, donde se debe detallar:

- Parte superior lado izquierdo, se coloca el logo de la empresa.
- En la parte media, se coloca el nombre de Sistema de Gestión de la Calidad en mayúscula, con tipo de letra Times New Roman 16.
- En la parte superior lado derecho del documento, todo escrito con tipo de letra Times New Roman 11 donde se coloca lo siguiente:
 - El código, será único para cada documento, de acuerdo a la lista maestra.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y REGISTRO DE DOCUMENTOS</p>	<p>Código: SGC-PRO-005 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 10</p>
--	--	---

- La versión, iniciara con 01 para todos los documentos y este aumentara correlativamente de acuerdo a los cambios presentados.
- Fecha, se considera el día/mes/año de elaboración del documento.
- Página, se encuentra en función al total de hojas que contempla el documento.
- En la parte central se colocará el nombre del documento en tipo de letra Times New Roman 20 de color negra y resaltado en negrita.
- En la parte inferior se colocará:
- Nombre, cargo, firma, fecha.
- Elaborado por, revisado por, aprobado por.

b. En el encabezado

- Parte superior lado izquierdo, se colocara el logo de la empresa.
- Parte media, se colocará el tirulo del documento en mayúscula, tipo de letra Times New Roman 10 color negro.
- Parte derecha del documento, todo será con tipo de letra Times New Roman 8. Se colocará código, versión, fecha, página.

7. Registros

Para el desarrollo de este procedimiento se trabajara con los siguientes formatos:

Código	Descripción
SGC-FOR.001	Lista maestra de documentos
SGC-FOR-011	Formato de distribución de documentos
SGC-FOR-012	Control de registros

8. Anexos

	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS		Código: SGC-FOR-001
			Versión: 01
			Fecha: 18/06/2019
			Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
MANUALES			
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
PROCEDIMIENTOS			
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
FORMATOS			
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
DOCUMENTOS EXTERNOS			
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN

Anexo 13: Capacitación e inducción al personal

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia, promoviendo el desarrollo!</small></p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-PRO-006 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019</p>		
<h1>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN AL PERSONAL</h1>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN AL PERSONAL</p>	<p>Código: SGC-PRO-006 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 6</p>
--	--	--

1. Objetivo

Brindar todo el conocimiento necesario y complementario para lograr el nivel competitivo en relación a sus trabajos así como lograr la sensibilización de todo el personal de la organización.

2. Alcance

El presente procedimiento rige a todo el personal de la COOPSEL, siendo administrado por el área de gestión de talento humano.

3. Normas a consultar

- Norma ISO 9001:2015

4. Definiciones

- **Capacitación:** es aquel proceso en la cual los colaboradores participan de seminarios, talleres de temas relacionados a la función de cada miembro de la empresa.
- **Entrenamiento:** es un conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades que permite al trabajador realizar funciones específicas relacionadas con la calidad, con un nivel suficiente de capacitación, profesional, certificados, y otros logros de desempeño en situaciones reales dentro de una organización.

5. Responsables

5.2 Gerente general:

- Asigna recurso necesario para la implementación de este procedimiento.
- Aprobar plan anual de capacitación.

5.3 Jefe de gestión de talento humano

- Requerir capacitación para el personal a cargo.
- Elaborar y difundir un plan anual de capacitación

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN AL PERSONAL</p>	<p>Código: SGC-PRO-006 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 6</p>
--	--	--

- Llevar un control de los registros de asistencia a la capacitación.
- Elaborar y aplicar una encuesta de toma de conciencia al personal.

5.4 Jefe de área

- Garantizar que todos los trabajadores hayan recibido el curso que les corresponda.
- Desarrollar la capacitación a los trabajadores nuevos.

5.5 Trabajadores

- Cumplir con la asistencia a todos los curso de capacitación que les corresponda.
- Poner en práctica lo expuesto en el curso.
- Cumplir con el llenado de la encuesta.

6. Desarrollo

Para el desarrollo de este procedimiento se aplicara la siguiente metodología:

6.1 Capacitación

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Solicitar o requerir capacitaciones para el equipo de trabajo.	Jefe de gestión de talento humano
02	Elaborar los requisitos para la capacitación, en base a los objetivos o metas del área correspondiente.	Jefe de área
03	Recepcionar todos los requerimientos de capacitación de todas las áreas y seleccionar el tema por prioridad. Elaborar el plan anual de capacitación.	Jefe de gestión de talento humano
04	Revisa y aprueba el plan anual de capacitación. Si se desaprueba la actividad ir al ítem 05 y después al ítem 04. En caso se apruebe ir al ítem 06.	Gerente general
05	Modificar el plan de capacitación y se presenta las correcciones debidamente aprobadas.	Jefe de gestión de talento humano

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN AL PERSONAL</p>	<p>Código: SGC-PRO-006 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 6</p>
--	--	--

06	Difundir le plan de capacitación a todas las áreas con el fin de dar a conocer a todos sobre el plan	Jefe de gestión de talento humano.
-----------	--	------------------------------------

6.2 Toma de conciencia

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Programa de curso de inducción sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Dirección estratégica. • Política y objetivos de calidad. • Responsabilidades de cada cargo 	Jefe de gestión de talento humano
02	Elabora la encuesta, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • La importancia de la calidad en la organización. • Nivel de compromiso de cada trabajador dentro de la organización. • Grado de conciencia del trabajo diario sobre la calidad. 	Jefe de gestión de talento humano
03	Aplicar la encuesta a todos los trabajadores.	Jefe de gestión de talento humano
04	Reportar resultado al gerente general como también al consejo directivo.	Jefe de gestión de talento humano
05	En base a los resultados se formulan planes de mejora.	Gerente general

6.3 Entrenamiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Programación de curso de entrenamiento relacionados con la calidad, teniendo en consideración: <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de servicio al cliente. • Procedimiento de atención de quejas y reclamos. • Liderazgo y toma de conciencia ante los hechos imprevistos en el servicio. 	Jefe de gestión de talento humano

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>19 años de servicio al cliente</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN AL PERSONAL</p>	<p>Código: SGC-PRO-006 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 6</p>
--	---	--

02	Ejecutar los cursos de entrenamiento al personal según la actividad que realice.	Jefe de gestión de talento humano
03	Reportar la asistencia del personal en los cursos dictados por la gerencia general.	Jefe de gestión de talento humano
04	Resultados obtenidos, para formular planes de mejora.	Gerente general

7. Registro

Para el desarrollo de este procedimiento se usara el siguiente formato:

Código	Descripción
SGC-FOR-013	Encuesta de toma de conciencia.
SGC-FOR-014	Registro de inducción, capacitación y entrenamiento.
SGC-FOR-015	Plan anual de capacitación.

8. Anexos

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>#Energía Limpia, promoviéndola al desarrollo</small>	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN AL PERSONAL	Código: SGC-PRO-006
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 6

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>#Energía Limpia, promoviéndola al desarrollo</small>	ENCUESTA DE TOMA DE CONCIENCIA	Código: SGC-FOR-013
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Fecha: _____

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar el grado de satisfacción y conciencia que usted como trabajador de la organización COOPSEL.

Marque con X la respuesta correcta:

1. ¿Entiende y aplica la misión y visión de la organización?	SI		NO
2. ¿Entiende y aplica la política de calidad de la organización?	SI		NO
3. ¿Sus actividades se encuentran orientados al cumplimiento de los objetivos fijados por la organización?	SI		NO
4. ¿Considera que existe una buena comunicación dentro de la organización?	SI		NO
5. ¿Sus opiniones o sugerencias son tomadas en cuenta dentro de la empresa?	SI	NO	A VECES

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>Energía Limpia promoviendo el desarrollo</small>	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN AL PERSONAL	Código: SGC-PRO-006
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 6

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>Energía Limpia promoviendo el desarrollo</small>	REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO				Código: SGC-FOR-014
					Versión: 01
					Fecha: 18/06/2019
					Página: 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Datos del empleador					
RAZÓN SOCIAL	RUC	DOMICILIO	ACTIVIDAD ECONÓMICA	N° DE TRABAJADORES	
MARCAR (X)					
INDUCCIÓN	CAPACITACIÓN	ENTRENAMIENTO	CHARLA DE 5 MINUTOS		
TEMA:					
FECHA:					
NOMBRE DEL CAPACITADOR:					
N° HORAS:					
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	N° DNI	ÁREA	FIRMA	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
RESPONSABLE DEL REGISTRO					
Nombre:			Fecha:		
Cargo:			Firma:		

Anexo 14: Reclutamiento, evaluación y selección del personal

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>(Energía Limpia promoviendo el desarrollo)</small></p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-PRO-007 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019</p>		
<h1>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL</h1>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>siempre contigo promoviendo el desarrollo</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL</p>	<p>Código: SGC-PRO-007 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 9</p>
---	--	--

1. Objetivo

Establecer las bases para una buena selección del personal, para así contar con profesionales aptos para los puestos requeridos, por consiguiente también se recopila la información personal del postulante y así realizar un análisis del mismo para considerar si el postulante cumple con el perfil requerido por la organización.

2. Alcance

El procedimiento abarca desde la solicitud del nuevo trabajador para cubrir el puesto del área solicitada, la evaluación, recopilación de información y selección.

3. Normas a consultar

- Norma ISO 9001:2015
- Manual de organización y funciones.

4. Definiciones

- **Perfil:** conjunto de características de orden académico y experiencia de acuerdo a la necesidad de cada puesto.
- **Reclutamiento:** proceso en la cual se recoge los curriculum de los postulantes y se analizan si cumple con el perfil requerido, después de hacerse realizado el proceso de convocatoria.
- **Selección:** proceso en la cual se realiza una entrevista y evaluaciones psicológicas al postulante con la finalidad de elegir al candidato correcto para cubrir la plaza.

5. Responsables

5.1 Jefe de gestión de talento humano:

- Solicitar permiso y aprobación a la alta dirección para iniciar la selección del nuevo personal.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL</p>	<p>Código: SGC-PRO-007 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 9</p>
--	--	--

- Realizar el reclutamiento del personal y coordinar las entrevistas para los candidatos.
- Recopilar información necesaria del postulante y verificar su autenticidad.
- Verificación de referencias personales.
- Elaborar el correspondiente contrato de trabajo y luego enviarlo al ministerio de trabajo.

5.2 Jefe del área solicitante

- Establecer el perfil necesario para el puesto a ocupar.
- Observar el desempeño del personal por el periodo de prueba y ver si se ajusta a las necesidades del puesto.

5.3 Personal seleccionado

- Presentar su curriculum muy bien elaborado con todos los documentos requeridos por el área de gestión de talento humano.
- Asumir un compromiso con la organización y las políticas establecidas.

6. Desarrollo

6.1 Solicitud de requerimiento del personal

Ante la necesidad de cubrir el puesto, el jefe de área solicitante envía el perfil de personal que requiere a la área de gestión de talento humano para posteriormente la área de gerencia dé el V°B° y procedan a realizar los procesos correspondientes.

6.2 Convocatoria de candidatos

Una vez recepcionado la solicitud de requerimiento se procede a dirigir esta misma a la bolsa de trabajo en las universidades y al público en general, indicando el puesto vacante y los requerimientos obligatorios para poder postular. Por último se realizar la recepción de CV para cubrir la plaza vacante.

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL</p>	<p>Código: SGC-PRO-007 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 9</p>
--	--	--

6.3 Pre-selección

Después de recolectar los CVs por orden de llegada serán revisando en función al requerimiento establecido. Producto de esta pre-selección serán escogidos los cinco (05) más destacados y cuyo información plasmada en su CV va de acuerdo a lo solicitado.

6.4 Programación de entrevistas

El área de gestión de talento humano coordinará una entrevista personal con los postulantes preseleccionados.

6.5 Entrevistas personales

Se realizará entrevistas personales, siguiendo el orden de preselección, esto está contemplado por el área de gestión del talento humano.

- **Entrevista de área de gestión de talento humano:** Esta entrevista tiene como finalidad conocer sobre la experiencia, capacidad, disponibilidad del postulante, por la cual se realiza unas preguntas prácticas de conocimiento y evaluación psicología, quedando esto plasmado en un informe de Psico-laboral.
- **Entrevista de jefe de área:** Se realiza esta entrevista con el fin de determinar el candidato que va a ocupar el puesto requerido. Por lo tanto también se realiza una entrevista sobre la labor a desempeñar.

6.6 Comunicación con el personal seleccionado

Una vez reunido los encargados de la gestión del talento humano con el jefe del área solicitante se da concluir y elegir al personal seleccionado. Por lo cual ellos se encargarán de informar al personal seleccionado sobre su elección.

6.7 Recopilación de requisitos de seguridad

Según los niveles determinados, los requisitos de seguridad son los siguientes:

- **Antecedentes policiales:** a todos los empleados al ingresar a laborar se les pedirá los antecedentes policiales.

- **Antecedentes penales:** a todos los empleados al ingresar a laborar se les pedirá los antecedentes judiciales.
- **Declaración jurada de domicilio:** a todos los empleados al ingresar a laborar se les pedirá un certificado domiciliario vía notarial.

6.8 Verificación de información

El área de gestión del talento humano tiene la responsabilidad de verificar los datos brindados por el empleado a fin de conocer al personal que cuenta la organización.

Consecutivo a este proceso se llevará a cabo la contratación del empleado, también se realizará una evaluación de desempeño y brindarle un programa de inducción.

7. Registro

Para el desarrollo de este procedimiento se usara el siguiente formato:

Código	Descripción
SGC-FOR-016	Formulario de requerimiento del personal.
SGC-FOR-017	Informe Psico-laboral.
SGC-FOR-018	Ficha de contratación.
SGC-FOR-019	Programa de inducción.
SGC-FOR-020	Evaluación de desempeño laboral.

8. Anexos

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promueve el desarrollo!</small>	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL		Código: SGC-PRO-007
			Versión: 01
			Fecha: 18/06/2019
			Página: ___ de 9

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promueve el desarrollo!</small>	FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DEL PERSONAL			Código: SGC-FOR-015
				Versión: 01
				Fecha: 18/06/2019
				Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:			Aprobado por:
Jefatura requeriente:		Cargo:		Fecha:
Cargo solicitado:				

Motivo de solicitud	Reemplazo	Promoción	Crecimiento	Otros
Prioridad	Alta	Media	Baja	
Plazo de entrega				

Perfil del cargo				
	Indispensable	Deseable	Plus	Contraindicación
Formación / Conocimientos formales				
Experiencia				
Aptitudes / Habilidades				

Objetivos del cargo:

Principales funciones del cargo:

Actualización:

	Jefatura	Gerencia general
Nombre:		
Firma		
Fecha:		

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small>	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	Código: SGC-PRO-007
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 9

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small>	INFORME PSICO-LABORAL	Código: SGC-FOR-017
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Identificación del postulante:

Nombre:	Edad:
Estado civil:	Cargo:
Teléfono:	Fecha Evaluación:
Solicitante:	Evaluador:

Información relevante al cargo

- .- Formación académica:
- .-Experiencia:
- .-Habilidad computacional:
- .-Idioma:
- .-Pretensiones salariales:
- .-Disponibilidad para comenzar a trabajar:

Competencias principales	Baja	Regular	Ade cuada	Alta	Muy alta
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Observaciones generales

- .-Fortalezas:
- .-Debilidades:
- .-Referencias:

Conclusión:

Recomendado	
Recomendado con observaciones	
No recomendado	

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia, ambiente limpio y desarrollo!</small>	FICHA DE CONTRATACIÓN	Código: SGC-FOR-018
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado:

A. ANTECEDENTES DEL CARGO

Empresa : _____
 Área : _____
 Nombre del cargo : _____
 Fecha de ingreso : _____
 Jefatura directa : _____

B. ANTECEDENTES PERSONALES DEL TRABAJADOR

Nombre: _____ Apellidos: _____
 DNI: _____ Fecha de Nacimiento: _____
 Dirección: _____ Teléfono: _____
 Correo electrónico: _____

C. ANTECEDENTES DEL CONTRATO

Motivo Contratación : _____

Tipo y plazo de contrato

Relación contractual: Contrato Honorarios
 Contrato plazo fijo: Desde: _____ Hasta: _____
 Contrato indefinido: Desde: _____

Jornada de trabajo

Horario: De: _____ a _____ Ingreso: _____
 Salida: _____

D. ESTRUCTURA DE REMUNERACIÓN

Concepto	Monto (S/.)	Definición	Periodicidad	Inicia Vig.	Fin vig.
Sueldo base					
Gratificación					
Otros					

E. AUTORIZACIÓN

Gerente general: _____ RR.HH: _____

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small>	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Código: SGC-FOR-020
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Nombre del trabajador : _____
Cargo : _____
Nombre de la jefatura : _____
Fecha de evaluación : _____

A continuación se presentan una serie de ítems asociados a la adecuación del trabajador al perfil establecido para el cargo.
Marque con una X la alternativa que corresponde con su apreciación.

	Muy bueno	Bueno	Promedio	Regular	Malo
Adaptación al cargo					
Adaptación a la organización					
Adaptación al equipo de trabajo					

Renovación de contrato: SI NO

Anexo 15: Procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA ¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small></p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-PRO-008 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019</p>		
<p>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</p>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES</p>	<p>Código: SGC-PRO-008 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 6</p>
--	--	--

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la selección y evaluación de proveedores, garantizar la calidad y conformidad de los productos o servicio, así como medir regularmente su desempeño.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a los proveedores de productos y servicios que la organización contrata externamente y abarca a los que ya son frecuentes como a los nuevos.

3. Normas a consultar

- Manual de calidad
- Manual de organización y funciones
- Norma ISO 9001:2015 e ISO 9000:2015

4. Definiciones

- **Proveedor:** organización que proporciona un producto o un servicio.
- **Selección:** fase donde se aprueba la compra o prestación del servicio externo para lo cual se ha verificado que este cumple con los requisitos.
- **Evaluación:** fase donde se realiza el seguimiento al desempeño de los proveedores.

5. Responsables

Gerente general

6. Desarrollo

6.1 Acciones previas

Verificar los datos de los proveedores, detectando que sean organizaciones formales. Cuenta con una lista de proveedores.

6.2 Selecciona proveedores

La selección de proveedores se realizará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Precio
- Cumplimiento
- Descuentos o financiamiento
- Calidad
- Servicio post venta

6.3 Evalúa proveedores

Se deberá evaluar a los proveedores para ello se debe realizar las siguientes actividades:

- Sondeo en el mercado
- Solicitar cotizaciones
- Solicitar hojas de vida del producto requerido

6.4 Realiza seguimiento y re-evaluación

Se realiza el seguimiento y re-evaluación del desempeño de los proveedores, para lo cual se le asignará una valoración porcentual a cada criterio de evaluación, la suma de todos los criterios debe ser igual a 100%, luego se promediará un resultado final sumando el porcentaje obtenido entre el número de criterios, en el siguiente cuadro se describe el rango alcanzado y el estado del proveedor:

Criterio	Porcentaje
Precio	20%
Cumplimiento	20%
Calidad	25%
Descuento o financiamiento	20%
Servicio post venta	15%
Total	100%

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Paga Limpio protegiendo el ambiente!</small>	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES		Código: SGC-PRO-008
			Versión: 01
			Fecha: 18/06/2019
			Página: ___ de 6

a. Precio (20%): en este criterio se evalúa la oferta económica del proveedor.

Puntos	5	3	1
Precio por debajo del promedio en el mercado	Si ()	Igual ()	No ()
Calificación 1: total de puntos * 0.20			

b. Cumplimiento (20%): en este criterio se evalúa el cumplimiento con los plazos de entrega si es un proveedor de productos y el cumplimiento del cronograma de trabajo si es proveedor de un servicio.

Puntos	5	3	1
Cumple con los plazos de entrega o el cronograma de trabajo	Si ()	Parcial ()	No ()
Calificación 2: total de puntos * 0.20			

c. Calidad (25%): este criterio evalúa el cumplimiento con los requisitos solicitados, como las especificaciones técnicas, administrativas y además si este cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad implementado.

Puntos	5	3	1
Cumple con las especificaciones técnicas solicitadas	Si ()	Parcial ()	No ()
Cumple con las exigencias o normas administrativas	Si ()	Parcial ()	No ()
Cuenta con un SGC	Si ()	En proceso ()	No ()
Sub total puntos			
Total puntos			
Calificación 3: (total de puntos/3) * 0.25			

d. Descuento o financiamiento (20%): en este criterio se toma en cuenta los descuentos o financiamientos que pueden permitir a la organización hacer frente los altos costos de los productos y/o servicios.

Puntos	5	3	1
Brinda financiamiento	Si ()	A veces ()	No ()
Brinda descuentos	Si ()	A veces ()	No ()
Sub total puntos			
Total puntos			
Calificación 4: (total de puntos/2) * 0.20			

- e. **Servicio post venta (15%):** este criterio evalúa en servicio post venta, si brinda asesoría y se garantiza sus productos y/o servicios.

Puntos	5	3	1
Servicio post venta	Si ()	Algunas veces ()	No ()
Asesoría	Si ()	Algunas veces ()	No ()
Garantía	Si ()	Algunas veces ()	No ()
Sub total puntos			
Total puntos			
Calificación 5: (total de puntos/3) * 0.15			

- **Calculo de la calificación promedio**

$$\sum \text{Calificación } 1 + 2 + 3 + 4 + 5$$

- **Rango y estado del proveedor**

Rango	Estado
Menor a 60%	Rechazado
Entre 60% y 79%	Condicionado
Mayor a 80%	Aprobado

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>energía limpia</small> <small>profesionalidad</small> <small>eficiencia</small>	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Código: SGC-PRO-008
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 6

7. Registros

Código	Nombre
SGC-FOR-021	Lista de proveedores
SGC-FOR-022	Selección, evaluación y re-evaluación de proveedores

8. Anexos

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>energía limpia</small> <small>profesionalidad</small> <small>eficiencia</small>				FORMATO				Código: SGC-FOR-021	
				LISTA DE PROVEEDORES				Versión: 01	
								Fecha: 18/06/2019	
								Página: 1 de 1	
Elaborado por:				Revisado por:				Aprobado por:	
Item	Razón social	RUC	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Principales clientes	Forma de pago	Representante	Observaciones
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Fuerza Limpia, progreso y sostenibilidad!</small>	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Código: SGC-PRO-008
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 6

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Fuerza Limpia, progreso y sostenibilidad!</small>		FORMATO			Código: SGC-FOR-022
		SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES			Versión: 01
					Fecha: 18/06/2019
					Página: 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
criterio	% Asignado	Parámetros			Calificación
Precio	20%	Precio por debajo del promedio del mercado	Si	Igual	No
Cumplimiento	20%	Cumple con los plazos de entrega o cronograma de trabajo	Si	Parcial	No
Calidad	25%	Cumple con la especificaciones técnicas solicitadas	Si	Parcial	No
		Cumple con las exigencias o normas administrativas	Si	Parcial	No
		Cuenta con un sistema de gestión de calidad	Si	En proceso	No
Descuento o financiamiento	20%	Brinda financiamiento	Si	A veces	No
		Brinda descuentos	Si	A veces	No
Servicio post venta	15%	Servicio post venta	Si	A veces	No
		Asesoría	Si	A veces	No
		Garantía	Si	A veces	No
Calificación total					
Desempeño del proveedor					
Fecha	Incidente			Acciones a tomar	

Anexo 16: Procedimiento de auditorías internas

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small></p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-PRO-009 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019</p>		
<p>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</p>				
	<p>NOMBRE</p>	<p>CARGO</p>	<p>FIRMA</p>	<p>FECHA</p>
<p>Elaborado por</p>				
<p>Revisado por</p>				
<p>Aprobado por</p>				

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</p>	<p>Código: SGC-PRO-009 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 7</p>
--	---	--

1. Objetivo

Verificar el desempeño de todos los procesos del SGC, detectar incumplimientos a la norma de calidad y los lineamientos determinados por la organización, detectar riesgos y ante ello proponer acciones de mejora.

2. Alcance

Se aplica a todos los procesos involucrados en el SGC, el procedimiento inicia con la elaboración y aprobación de programa anual de auditoría y finaliza con la revisión de los estados de las acciones correctivas.

3. Normas a consultar

- Manual de calidad
- Manual de organización y funciones
- Norma ISO 9001:2015 e ISO 9000:2015

4. Definiciones

- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditor:** persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Equipo auditor:** una o más personas que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo si es necesario de técnicos expertos.
- **Experto técnico:** persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
- **Programa de auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Criterios de una auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Evidencia de auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

- **Hallazgos:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

5. Responsables

Comité de calidad, equipo auditor, gerente general

6. Desarrollo

N°	Actividad / descripción	Responsable
1	Elabora el programa de auditoría interna, teniendo en cuenta la importancia de los procesos y resultados de auditorías previas, las auditorías internas deben realizarse al menos una vez al año para verificar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos de la norma y los establecido por la organización	Comité de calidad
2	Elaborar el plan de auditoría interna, el cual debe especificar los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo de auditoría - Criterio de auditoría - Alcance - Documentos a utilizarse - Auditor o equipo auditor - Fecha, hora y duración 	Comité de calidad
3	Aprobar el programa y el plan de auditorías internas	Gerente general
4	Comunicación de la ejecución del plan de auditoría interna al gerente y a los responsables de cada proceso	Comité de calidad
5	Definir y conformar el equipo auditor, los auditores serán trabajadores internos, los cuales deben ser previamente capacitados y evaluados, los auditores no podrán auditar su propio trabajo, es posible también contratar un externo para la auditoría interna, toda vez que este se encuentre	Comité de calidad

	certificado como auditor.	
6	<p>Ejecuta la auditoria, la cual debe iniciar con una reunión de apertura en la que se expliquen los objetivos, los criterios y el alcance.</p> <p>Compila, verifica la información y se registra utilizando la lista de verificación, se debe tener también la entrevista con el responsable, y la observación directa del desarrollo de sus actividades.</p> <p>La información objetiva obtenida debe ser comparada con los criterios de auditorías y con ello revelar los hallazgos (no conformidades u alguna oportunidad de mejora), estos hallazgos deben ser obligatoriamente registrados.</p>	Equipo auditor
7	<p>Elabora el informe de auditoría, culminada la auditoría se debe emitir un informe al gerente general, especificando las no conformidades y oportunidades de mejora encontradas, así como las recomendaciones de acciones preventivas o correctivas necesarias para superarlas.</p>	Equipo auditor
8	<p>Realiza seguimiento de los planes de acción que deberán ser llevados a cabo por los responsables de los procesos donde se encontraron los hallazgos, eliminando las fuentes o causas y evitando su reincidencia.</p>	Comité de calidad / responsable del proceso

7. Registros

Código	Nombre
SGC-FOR-023	Programa anual de auditorías internas
SGC-FOR-024	Plan de auditorías internas
SGC-FOR-025	Informe de auditorías
SGC-FOR-026	Lista de verificación

8. Anexos

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>(Energía Limpia promoviendo el desarrollo)</small>		FORMATO										Código: SGC-FOR-023					
		PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS										Versión: 01					
												Fecha: 18/06/2019					
												Página: 1 de 1					
Elaborado por:				Revisado por:				Aprobado por:									
Objetivo:				Alance:				Fecha de aprobación:									
Item	Proceso / área	Responsable del proceso	Criterio	Equipo auditor	Mes de auditoría												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia, ambiente seguro y bienestar!</small>	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código: SGC-PRO-009
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 7

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia, ambiente seguro y bienestar!</small>	FORMATO			Código: SGC-FOR-024
	PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS			Versión: 01
				Fecha: 18/06/2019
				Página: 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Objetivo:				
Proceso:				
Responsable:				
Criterio:				
Alcance:				
Recursos necesarios:				
Lugar:			Fecha:	
Equipo auditor				
Nombres y apellidos		Funciones		
Plan de actividades				
	Hora de inicio	Hora fin	Participantes	Observaciones
Reunión de apertura				
Revisión de la información documentado				
Identificación y descripción de hallazgos				
Reunión de cierre				

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Puedes contar con nosotros!</small>	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código: SGC-PRO-009
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 7

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Puedes contar con nosotros!</small>	FORMATO		Código: SGC-FOR-025
	INFORME DE AUDITORÍAS		Versión: 01
			Fecha: 18/06/2019
			Página: 1 de 1
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Objetivos:			
Alcance:			
Auditor (es):			
Asistentes:			
Resumen de auditoría			
Resultados de auditoría			
Descripción de no conformidad u oportunidad de mejora	Referencia documental	Referencia normativa	
Conclusiones:			
Recomendaciones:			

Anexo 17: Procedimiento de revisión por la dirección

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA Energía Limpia promoviendo el desarrollo</small></p>	<h3>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h3>	Código: SGC-PRO-010 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019		
<h2>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</h2>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</p>	<p>Código: SGC-PRO-010 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 4</p>
--	--	--

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la alta dirección de la organización, para el caso de la COOPSEL Huarandoza se le conoce como asamblea general, y con la finalidad de asegurar su eficacia, cumplimiento, evaluar oportunidades de mejora y planificar cambios en el sistema.

2. Alcance

Se aplica a todos los procesos involucrados en el SGC, y comprende desde la consolidación de la información necesaria para la revisión que deberá ser dotada por el comité de calidad, hasta la evaluación y planificación de cambios por la alta dirección.

3. Normas a consultar

Se consultará la Norma ISO 9001:2015 e ISO 9000:2015

4. Definiciones

- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización. Para el caso de la COOPSEL Huarandoza lo conforman el gerente general y el consejo directivo.
- **Revisión:** determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- **Eficacia:** grado en el que realizan las actividades y se logran los resultados.
- **Mejora:** actividad para mejorar el desempeño

5. Responsables

Alta dirección y comité de calidad

6. Desarrollo

N°	Actividad / descripción	Responsable
1	Planear y programar la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad	Alta dirección
2	Solicitar información pertinente periódicamente al comité de calidad	Alta dirección

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small></p>	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	Código: SGC-PRO-010 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 4
--	--	---

3	<p>Elaborar informes con la información requerida por la alta dirección, la cual debe contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategias para afrontar riesgos y oportunidades. - Desempeño de procesos. - Resultados de auditorías. - Acciones de seguimiento previas. - Nivel de satisfacción del cliente. - Grado de cumplimiento de objetivos. - Estado de las acciones correctivas y oportunidades de mejora. - Cambios del entorno que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad. 	Comité de calidad
4	Revisar y analizar el estado actual del SGC, con fundamentos en la información de entrada (informes del comité de calidad).	Alta dirección
5	Formalizar las decisiones y acciones en el acta de revisión por la dirección.	Alta dirección
6	Realizar seguimiento al cumplimiento de acuerdos y acciones	Comité de calidad

7. Registros

Código	Nombre
SGC-FOR-027	Reportes de metas y objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad
SGC-FOR-028	Acta de revisión por la dirección

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	Código: SGC-PRO-010
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 4

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Código: SGC-FOR-028
			Versión: 01
			Fecha: 18/06/2019
			Página: 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Lugar:			Fecha:
Hora de inicio:		Hora fin:	
Agenda			
1			
2			
3			
4			
Acuerdos y acciones			
1	Descripción de acuerdos y acciones	Responsables	
2			
3			
4			
5			
6			
Participantes			
Nombres y apellidos		Cargo	Firma

Anexo 18: Procedimiento de acciones preventivas y correctivas

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>¡Energía Limpia promoviendo el desarrollo!</small></p>	<h3>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h3>	Código: SGC-PRO-011 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019		
<h1>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS</h1>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

1. Objetivo

Definir los lineamientos para identificar no conformidades y establecer acciones correctivas así como el seguimiento y verificación.

2. Alcance

Se aplica a todos los procesos involucrados en el SGC, y enmarca desde la identificación de no conformidades hasta la ejecución de acciones y verificación.

3. Normas a consultar

- Manual de calidad
- Norma ISO 9001:2015 e ISO 9000:2015

4. Definiciones

- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable
- **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

5. Responsables

Responsables de cada proceso y el comité de calidad

6. Desarrollo

N°	Actividad / descripción	Responsable
1	Identificación de la las no conformidades, algunas fuentes para identificarlas pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> - Reportes de trabajo - Resultados de desempeño de proveedores - Reclamos y quejas de los clientes - Revisión de indicadores - Informes de auditorías internas - Deficiencias en los procesos 	Responsables de cada proceso / Comité de calidad

 COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small> <small>energía limpia</small> <small>energía segura</small> <small>energía responsable</small>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	Código: SGC-PRO-011 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 4
--	--	---

2	Análisis de no conformidades y/o salidas no conformes y de sus probables causas, se debe registrar estas causas con la finalidad de tener un antecedente para prevenir su reincidencia.	Responsable de área o proceso
3	Identificar y establecer acciones preventivas o correctivas según sea necesario para las causas encontradas, y así eviten o erradiquen las fuentes o causas de no conformidades. Registrar acciones preventivas y/o correctivas.	Comité de calidad
4	Seguimiento a la implementación de las acciones tomadas, informar en caso de incumplimiento por parte de los trabajadores involucrados.	Responsable de área o proceso
5	Verificación de la eficacia de las acciones implementadas, realizar reuniones, comprobar la eliminación de las causas o proponer nuevas acciones	Comité de calidad

7. Registros

Código	Nombre
SGC-FOR-029	No conformidad y acciones preventivas / correctivas
SGC-FOR-030	Verificación de acciones preventivas / correctivas

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	Código: SGC-PRO-011
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 4

8. Anexos

	FORMATO			Código: SGC-FOR-029
	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES PREVENTIVAS / CORRECTIVAS			Versión: 01
				Fecha: 18/06/2019
				Página: 1 de 1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Acción correctiva	()	Acción preventiva	()	Fecha de suceso:
Proceso del que proviene:				
Responsable del proceso				
Fuente del que proviene				
Reportes de trabajo		Revisión de indicadores		
Resultados de desempeño de proveedores		Informes de auditorías internas		
Reclamos y quejas de los clientes		Deficiencias en los procesos		
Otras fuentes				
Detalle de no conformidad				
Causas				
1.-				
2.-				
3.-				
4.-				
Planes de acción				Responsable
Requiere inversión	SI	NO		

Anexo 19: Procedimiento de mantenimiento

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELECTRICOS HUARANDOZA</small> <small>Eléctrico Limpio promoviendo el desarrollo</small></p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: SGC-PRO-012 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019</p>		
<h1>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO</h1>				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por				
Revisado por				
Aprobado por				

 <p>COOPSEL HUARANDOZA <small>COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS HUARANDOZA</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO</p>	<p>Código: SGC-PRO-012 Versión: 01 Fecha: 18/06/2019 Página: ___ de 3</p>
---	---------------------------------------	--

1. Objetivo

Asegurar el cumplimiento del plan o programa de mantenimiento a todos los equipos que son esenciales y primordiales para la calidad del servicio que brinda la COOPSEL-Huarandoza.

2. Alcance

El presente procedimiento será aplicado para todos los equipos que se encuentren relacionados directamente o indirectamente con el proceso operativo-productivo de generación de energía eléctrica.

3. Normas a consultar

- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 9001:2015

4. Definiciones

- 4.1. Mantenimiento:** es un servicio que agrupa una serie de actividades cuya ejecución permite alcanzar un mayor grado de confiabilidad en los equipos, maquinas, etc.
- 4.2. Mantenimiento Preventivo:** este tipo de mantenimiento pretende reducir la reparación mediante una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos dañados.
- 4.3. Mantenimiento Predictivo:** este tipo de mantenimiento se basa en predecir la falla antes de que esta se produzca. Se trata de conseguir adelantarse a la falla o al momento en que el equipo o elemento deja de trabajar en sus condiciones óptimas.
- 4.4. Orden de Trabajo:** es el documento emitido por las diferentes áreas para la ejecución de un trabajo de mantenimiento, el cual incluye, fecha, equipos y la descripción del trabajo a realizar así como la fecha del cumplimiento del trabajo.

5. Responsables

El responsable para el desarrollo de este procedimiento es el Gerente General; una vez implementado la Norma ISO 9001, la organización contará con un jefe de mantenimiento el cual se encargara de realizar las diferentes tareas de mantenimiento, las cuales deberán tener la experiencia necesaria para ejecutar el trabajo.

6. Desarrollo

6.1. Inspección de Equipos

- a) Impresión de ficha de mantenimiento.
- b) Entregar ficha de mantenimiento al encargado.
- c) Realización de la inspección.
- d) Generar orden de trabajo para dar solución a las fallas encontradas en la inspección.
- e) Evaluación de la inspección.
- f) Programación de orden de trabajo.

6.2. Mantenimiento Preventivo

- a) Impresión de ficha de mantenimiento.
- b) Entrega de ficha de mantenimiento al encargado.
- c) Entrega de material de trabajo.
- d) Generación de permiso de trabajo.
- e) Realización de mantenimiento preventivo.
- f) Entrega de ficha y permiso de trabajo.
- g) Archivar documentación.

7. Registro

Los formatos o requisitos para el desarrollo de este procedimiento son:

Código	Descripción
SGC-FOR-038	Ficha de mantenimiento

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Código: SGC-PRO-012
		Versión: 01
		Fecha: 18/06/2019
		Página: ___ de 3

8. Anexos

	FICHA DE MANTENIMIENTO		Código: SGC-FOR-038		
			Versión: 01		
			Fecha: 18/06/2019		
			Página: 1 de 1		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Equipo:					
Modelo:	Serial:	Marca:			
Código					
Programa de Mantenimiento					
Fecha/Hora de Inicio	Fecha /Hora de fin	Descripción	Estado		
Observaciones:					
Nombre y Firma del Responsable:					
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/>					
Nombre: DNI:					

Anexo 20: Matriz FODA

MATRIZ FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1. Posicionamiento en las 13 localidades donde brinda el servicio eléctrico</p> <p>F2. La planta de generación de la COOPSEL-Huarandoza ubicada estratégicamente es una fuente de energía renovable de buena capacidad de producción de energía limpia y con bajos costos de generación de energía eléctrica.</p> <p>F3. Solidez económica.</p> <p>F4. Trabajo coordinado y buen clima laboral.</p>	<p>D1. Limitada acción en los procesos de planeamiento, gestión y control de la empresa.</p> <p>D2. Estructuras eléctricas de madera en mal estado.</p> <p>D3. Inadecuada gestión de mantenimiento de líneas de distribución.</p> <p>D4. No cuenta con un manual de organización y funciones.</p> <p>D5. Dificultad en documentar información de las diferentes áreas de la empresa.</p> <p>D6. Limitada cultura de seguridad.</p> <p>D7. Brechas significativas entre las competencias de determinado personal y el perfil del puesto que ocupa.</p> <p>D8. Sistema de control interno no está consolidado.</p> <p>D9. Deficiente reclutamiento del personal y no existe un programa de capacitación.</p> <p>D10. Falta de fortalecimiento de la imagen institucional de la empresa.</p> <p>D11. Débil relación y comunicación con el cliente.</p>

<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>A1. Situaciones climatológicas hostiles</p> <p>A2. Inestabilidad política-social que afecte la continuidad de la dirección de la empresa</p> <p>A3. Entorno social que pueda generar información falsa y desprestigios</p> <p>A4. Existencia de una empresa del mismo rubro.</p>	<p style="text-align: center;">FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad del servicio (F1,F2,F3-A5) • Difundir oportunamente la información actualizada de la gestión de la empresa a los socios así como informar a los clientes respecto de su facturación (F5-A3,A4) 	<p style="text-align: center;">DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de un plan para mejorar el desempeño y la competencia del personal. (D7,D8,D10,D12-A3,A4) • Implementación de un programa de imagen (marketing) y comunicación externa. (D11,D13-A5) • Implementar un plan de mantenimiento para líneas de media y baja tensión. (D2-A2) • Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (D1,D3,D5,D6,D9-A3)
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Posibles alianzas estratégicas públicas- privadas, lo que permitirá desarrollar nuevas inversiones orientadas principalmente al incremento y/o diversificación de la capacidad de generación de energía eléctrica.</p> <p>O3. Crecimiento económico y aumento de la demanda dentro del área de concesión.</p> <p>O3. Crecimiento de la industria local que requiera mayor demanda de energía</p>	<p style="text-align: center;">FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer y ejecutar proyectos en función a aumentar la potencia de generación. (F2-O1, O2, O3, O4). • Mejorar los resultados económicos de la empresa. (F3-O3, O4) 	<p style="text-align: center;">DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover alianzas estratégicas con los gobiernos regionales y locales para el mantenimiento de las redes de distribución. (D2-O2). • Promover la cultura de cumplimiento de metas de la organización basadas en su misión y visión. (D1,D3,D9-O3)

Anexo 21: Valoración FODA

Fortalezas	Impacto				Oportunidades	Impacto			
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo		Muy alto	Alto	Medio	Bajo
1. Posicionamiento en las 13 localidades donde brinda el servicio eléctrico	4				1. Crecimiento económico y aumento de la demanda dentro del área de concesión.	4			
2. La planta de generación de la COOPSEL-Huarandoza ubicada estratégicamente es una fuente de energía renovable de buena capacidad de producción de energía limpia y con bajos costos de generación de energía eléctrica.	4				2. Posibles alianzas estratégicas públicas- privadas, lo que permitirá desarrollar nuevas inversiones orientadas principalmente al incremento y/o diversificación de la capacidad de generación de energía eléctrica.	4			
3. Solidez económica (Liquidez y solvencia).		3			3. Crecimiento de la industria local que requiera mayor demanda de energía			2	
4. Trabajo coordinado y buen clima laboral.		3							

Debilidades	Impacto				Amenazas	Impacto			
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo		Muy alto	Alto	Medio	Bajo
1. Limitada acción en los procesos de planeamiento, gestión y control de la empresa.	4				1. Situaciones climatológicas hostiles		3		
2. Estructuras eléctricas de madera en mal estado.	4				2. Inestabilidad política-social que afecte la continuidad de la dirección de la empresa		3		
3. Inadecuada gestión de mantenimiento de líneas de distribución.	4				3. Entorno social que pueda generar información falsa y desprestigios			2	
4. No cuenta con un manual de organización y funciones.	4				4. Existencia de una empresa del mismo rubro			2	
5. Dificultad en documentar información de las diferentes áreas de la empresa		3							
6. Limitada cultura de seguridad		3							
7. Brechas significativas entre las competencias de determinado personal y el perfil del puesto		3							

que ocupa									
8.Sistema de control interno no está consolidado		3							
9.Deficiente reclutamiento del personal y no existe un programa de capacitación		3							
10.Falta de fortalecimiento de la imagen institucional de la empresa		3							
11.Débil relación y comunicación con el cliente			2						

Anexo 22: Lista Maestra de documentos



FORMATO		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS		Código: SGC-FOR-001
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS				Versión: 01
				Fecha: 18/06/2019
				Página: 1 de 1
		Elaborado por:		Revisado por:
MANUALES				
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	
Manual de calidad	SGC-MAN-001		1	
Manual de procesos	SGC-MAN-002		1	
Manual de organización y funciones	SGC-MAN-003		1	
PROCEDIMIENTOS				
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	
Procedimiento de identificación del contexto la organización	SGC-PRO-001		1	
Procedimiento de atención de quejas y reclamos	SGC-PRO-002		1	
Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades	SGC-PRO-003		1	
Procedimiento de verificación y control de calibración de equipos	SGC-PRO-004		1	
Procedimiento de control y registro de documentos	SGC-PRO-005		1	
Procedimiento de capacitación e inducción al personal	SGC-PRO-006		1	
Procedimiento de reclutamiento, evaluación y selección del personal	SGC-PRO-007		1	

Procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores	SGC-PRO-008		1
Procedimiento de auditorías internas	SGC-PRO-009		1
Procedimiento de revisión por la dirección	SGC-PRO-010		1
Procedimiento de acciones preventivas/correctivas	SGC-PRO-011		1
Procedimiento de mantenimiento	SGC-PRO-012		1
FORMATOS			
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Lista maestra	SGC-FOR-001		1
Matriz FODA	SGC-FOR-002		1
Matriz de partes interesadas	SGC-FOR-003		1
Quejas, reclamos o sugerencias del cliente	SGC-FOR-004		1
Encuesta de satisfacción del cliente	SGC-FOR-005		1
Control y seguimiento de quejas o reclamos	SGC-FOR-006		1
Matriz de evaluación de riesgos y oportunidades	SGC-FOR-007		1
Ficha técnica de los equipos de seguimiento y medición	SGC-FOR-008		1
Ficha de inspección de equipos	SGC-FOR-009		1
Programa anual de verificación y calibración	SGC-FOR-010		1
Distribución de documentos	SGC-FOR-011		1
Control de registros	SGC-FOR-012		1
Encuesta de toma de conciencia del personal	SGC-FOR-013		1
Plan de inducción, capacitación y entrenamiento	SGC-FOR-014		1
Plan anual de capacitación de personal	SGC-FOR-015		1

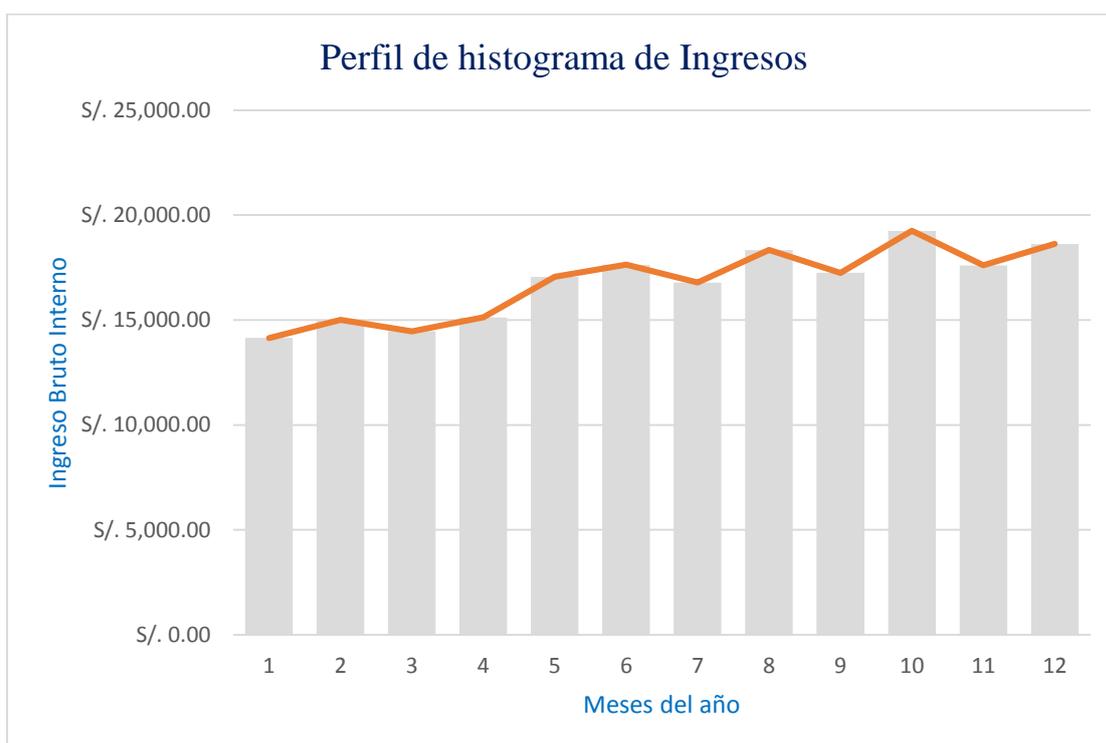
Formulario de requerimiento de personal	SGC-FOR-016		1
Informe psico-laboral	SGC-FOR-017		1
Ficha de contratación	SGC-FOR-018		1
Programa de inducción	SGC-FOR-019		1
Evaluación de desempeño laboral	SGC-FOR-020		1
Lista de proveedores	SGC-FOR-021		1
Selección, evaluación y re-evaluación de proveedores	SGC-FOR-022		1
Programa anual de auditorías internas	SGC-FOR-023		1
Plan de auditorías internas	SGC-FOR-024		1
Informe de auditorías	SGC-FOR-025		1
Lista de verificación	SGC-FOR-026		1
Reportes de metas y objetivos del SGC	SGC-FOR-027		1
Acta de revisión por la dirección	SGC-FOR-028		1
No conformidad y acciones preventivas/correctivas	SGC-FOR-029		1
Verificación de acciones preventivas/correctivas	SGC-FOR-030		1
Objetivos de calidad	SGC-FOR-031		1
Mapa de procesos	SGC-FOR-032		1
Organigrama	SGC-FOR-033		1
Política de calidad	SGC-FOR-034		1
Parte diario de generación	SGC-FOR-035		1
Planificación de cambios en el SGC	SGC-FOR-036		1
Inspección de productos y servicios	SGC-FOR-037		1
Ficha de mantenimiento	SGC-FOR-038		1

DOCUMENTOS EXTERNOS			
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Norma ISO 9001:2015 - Fundamentos y vocabulario			
Norma ISO 9000:2015 - Requisitos			
Norma Técnica de Calidad del Suministro Eléctrico			
Código Nacional de Electricidad			

Anexo 23: Histograma de ingresos COOPSEL Huarandoza – 2018

Histograma de ingresos de la COOPSEL Huarandoza del año 2018

Nº	Mes	Ingreso	Gastos mensuales	Utilidad
1	Enero	S/. 21,343.40	S/. 7,200.00	S/. 14,143.40
2	Febrero	S/. 25,003.60	S/. 10,000.00	S/. 15,003.60
3	Marzo	S/. 21,664.00	S/. 7,200.00	S/. 14,464.00
4	Abril	S/. 22,322.40	S/. 7,200.00	S/. 15,122.40
5	Mayo	S/. 24,255.80	S/. 7,200.00	S/. 17,055.80
6	Junio	S/. 24,836.20	S/. 7,200.00	S/. 17,636.20
7	Julio	S/. 23,984.00	S/. 7,200.00	S/. 16,784.00
8	Agosto	S/. 25,531.40	S/. 7,200.00	S/. 18,331.40
9	Septiembre	S/. 29,245.60	S/. 12,000.00	S/. 17,245.60
10	Octubre	S/. 26,446.80	S/. 7,200.00	S/. 19,246.80
11	Noviembre	S/. 29,607.80	S/. 12,000.00	S/. 17,607.80
12	Diciembre	S/. 25,826.80	S/. 7,200.00	S/. 18,626.80
TOTAL		S/. 300,067.80	S/. 98,800.00	S/. 201,267.80



Anexo 24: Acta de reunión con la alta dirección



ACTA DE REUNIÓN EXTRAORDINARIA

En el Centro Poblado de Huarandoza, Distrito de Huarango, Provincia de San Ignacio, Región Cajamarca, siendo las 10: 00 am del día 17 de Mayo del año 2019, se reunieron el Presidente del Consejo Directivo y el Gerente General de la COOPSEL-Huarandoza; conjuntamente con los Bachilleres de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Nacional de Jaén Heiny Manuel Saavedra Cordova y Manuel Alexander Peña Bustamante, en su local para tratar la siguiente agenda:

1. Evaluar propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la organización.
2. Permiso para desarrollar diversas actividades para la ejecución del proyecto ante mencionado.
3. Presentación de planes de desarrollo del proyecto y mejoras a proponer en base del diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

La asistente de gerencia, dio lectura a la agenda a tratar y la correspondiente presentación de todos los presentes; para luego darle la palabra al presidente de la organización el Ing. Orfiles Vilchez Huamán, el cual manifestó su mayor interés con la propuesta de diseño que los bachilleres de la Universidad Nacional de Jaén proponen a la organización y conjuntamente con el Gerente General el Ing. Sebastián Carbajal Cruzado evaluaron la propuesta y otorgaron el permiso adecuado para que se lleve a efectuar la ejecución de todas las actividades que corresponden al proyecto dentro de su organización.

Luego tomaron la palabra los bachilleres Heiny Manuel Saavedra Cordova y Manuel Alexander Peña Bustamante que presentaron las propuestas que abarca el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015. Y de las mejoras que ayudaran a la organización en su desarrollo y continuidad del servicio

Sin otro punto a tratar y siendo las 12:00 a.m. del mismo día, mes y año, se dio por concluida la reunión y como señal de conformidad pasaron a suscribir la presente:


COOPSEL HUARANDOZA
COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS
Orfiles Vilchez Huamán
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
PRESIDENTE


COOPSEL HUARANDOZA
Sebastián Carbajal Cruzado
DNI: 45250584
GERENTE
GERENTE GENERAL


Heiny Manuel Saavedra Cordova


Manuel Alexander Peña Bustamante

Anexo 25: Panel fotográfico



Reunión con el gerente general



Entrevista al personal



Encuesta a los usuarios