

014.22213  
N 19  
0490

46737

III

PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

**DISEÑO DE PROGRAMAS  
DE CONTROL DE CALIDAD EX ANTE  
EN EL SISTEMA ELECTRICO DE LA  
PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

Informe Final

Febrero 2006

**TOMO III**



Grupo de Expertos: Socio Gestor Arq. Francisco Misson

---

## **TOMO III**

### **4. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRAL DE LAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA PCIA. DE BS.AS.    PAG. 189**

1) Enfoque del Sistema de Gestión de la Calidad	PAG. 189
2) Enfoque basado en Procesos	PAG. 190
3) Mapa de los Procesos	PAG. 190
4) Mapa de Interacción de Procesos en una Distribuidora de Energía Eléctrica	PAG. 192
5) Consideraciones respecto de los Documentos	PAG. 210
6) Algunos de los documentos del Sistema Integral de Gestión de la Calidad	PAG. 211
✓ PAC-1 Capacitación.	PAG. 212
✓ PCB-1 Cobranzas.	PAG. 229
✓ PME-1 Mesa de Entradas.	PAG. 238
✓ PFA-1 Facturación.	PAG. 247
✓ IPFA-1-1 Facturas Eventuales.	PAG. 256
✓ PGC-1 Control de Documentos.	PAG. 258
✓ PGC-2 Control de Registros.	PAG. 268
✓ PGC-3 Acciones Correctivas.	PAG. 271
✓ PGC-4 Acciones Preventivas.	PAG. 277
✓ PGC-5 Auditorías Internas	PAG. 282
✓ PGC-6 Tratamiento de No Conformidades y Productos No Conformes.	PAG. 289
✓ PGC-7 Satisfacción del Usuario.	PAG. 296
✓ IGC-7 Encuestas Telefónicas.	PAG. 300
✓ PGC-8 Revisión de la Dirección	PAG. 303

---

## **Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Integral de las Distribuidoras de Energía Eléctrica de la Pcia. De Buenos Aires.**

Esta última parte del presente trabajo consiste en el diseño de un Sistema Integral de control preventivo que priorice la confiabilidad y seguridad de los sistemas, definiendo los procesos que resultan centrales en las Distribuidoras de Energía Eléctrica, también las exigencias en cuanto a la documentación, monitoreos preventivos, mediciones, medidas de control de los rasgos de calidad de los servicios, planificación, análisis, sistemas de revisión y corrección.

### **Enfoque del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Este enfoque comprende distintas etapas, como ser: la determinación de las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios, el establecimiento de una política y objetivos de calidad claros, precisos y conocidos por todo el conjunto de la organización, la determinación de los procesos, responsabilidades, recursos necesarios, métodos para medir la eficacia de cada proceso. Desprendiéndose así la confianza acerca de la capacidad de sus procesos y la calidad de sus productos y proporciona el basamento para la mejora continua, que conduce a un aumento de la satisfacción de los clientes y al éxito de la organización.

En este sentido, para que una organización funcione de manera eficaz, se deben identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. En base a lo expresado anteriormente, se adopta para llevar a cabo el desarrollo de este Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) un **"enfoque basado en procesos"** de acuerdo a los lineamientos propuestos por la Norma ISO 9001:2000.

### **Enfoque Basado en Procesos.**

Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. En general, el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacción de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse **"enfoque basado en procesos"**. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema, así como sobre su combinación e interacción.

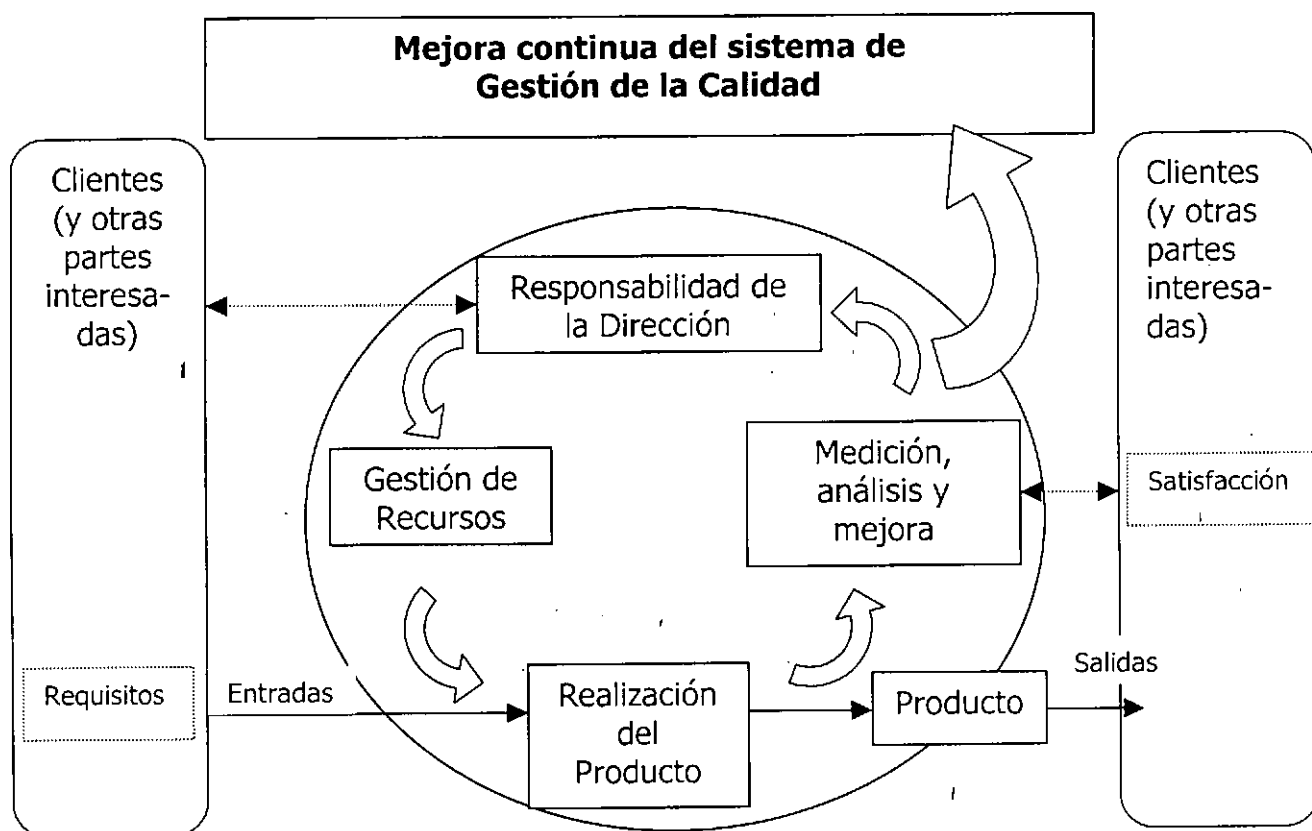
Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base a mediciones objetivas.

### **Mapa de los Procesos.**

Para un correcto análisis de los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión, se necesita un mapa de interacción de los mismos. Consiste en un desarrollo esquemático de acuerdo a un modelo propuesto en la Norma ISO 9000:2001. Se observa en el siguiente mapa que el cliente tiene un papel preponderante en lo que respecta a la satisfacción del mismo, retroalimentando el SGC si no se han cumplido los requisitos.



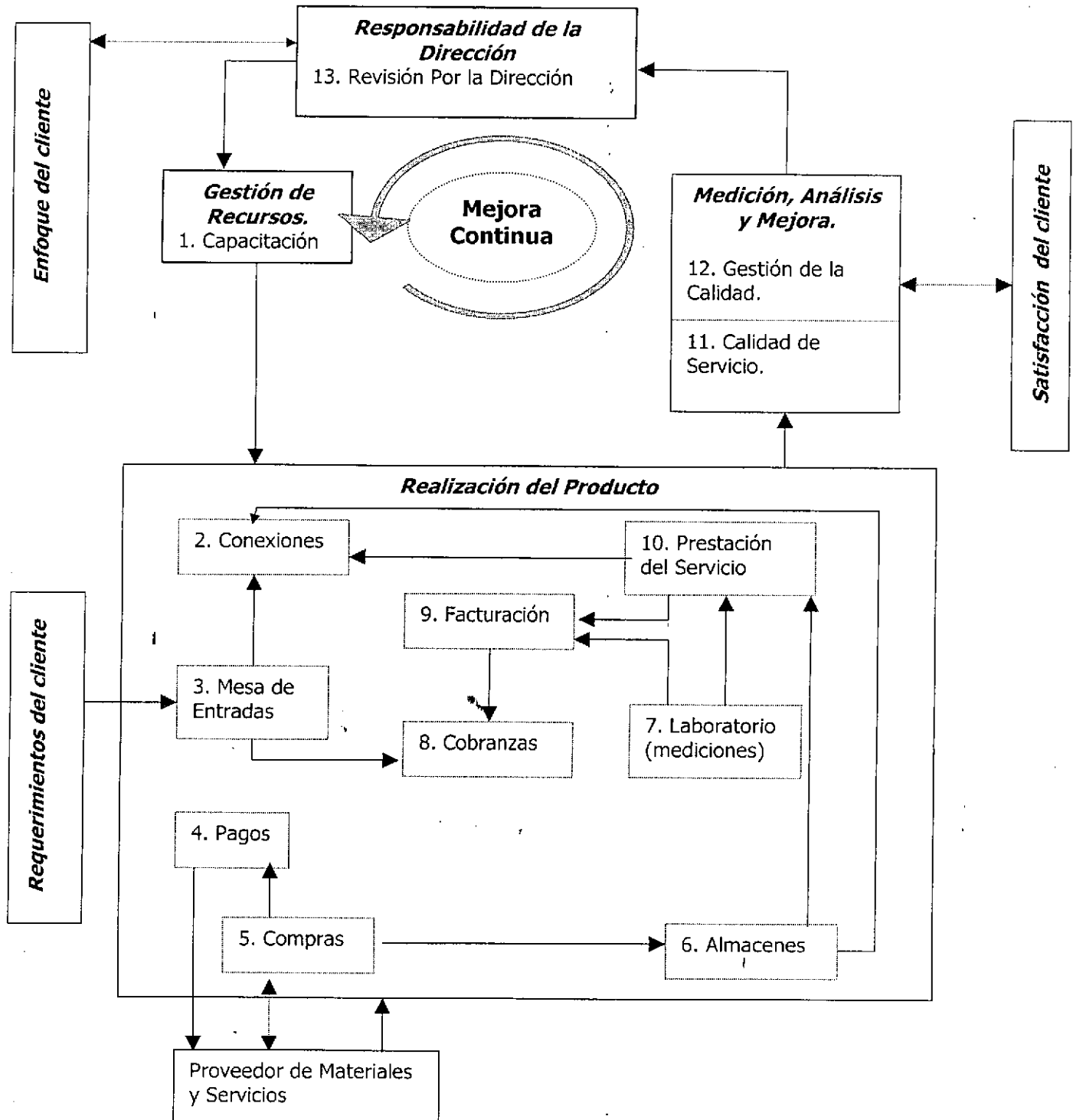


Donde las leyendas  $\longrightarrow$  representan actividades que aportan valor y las  $\cdots\longrightarrow$  reflejan los flujos de información.

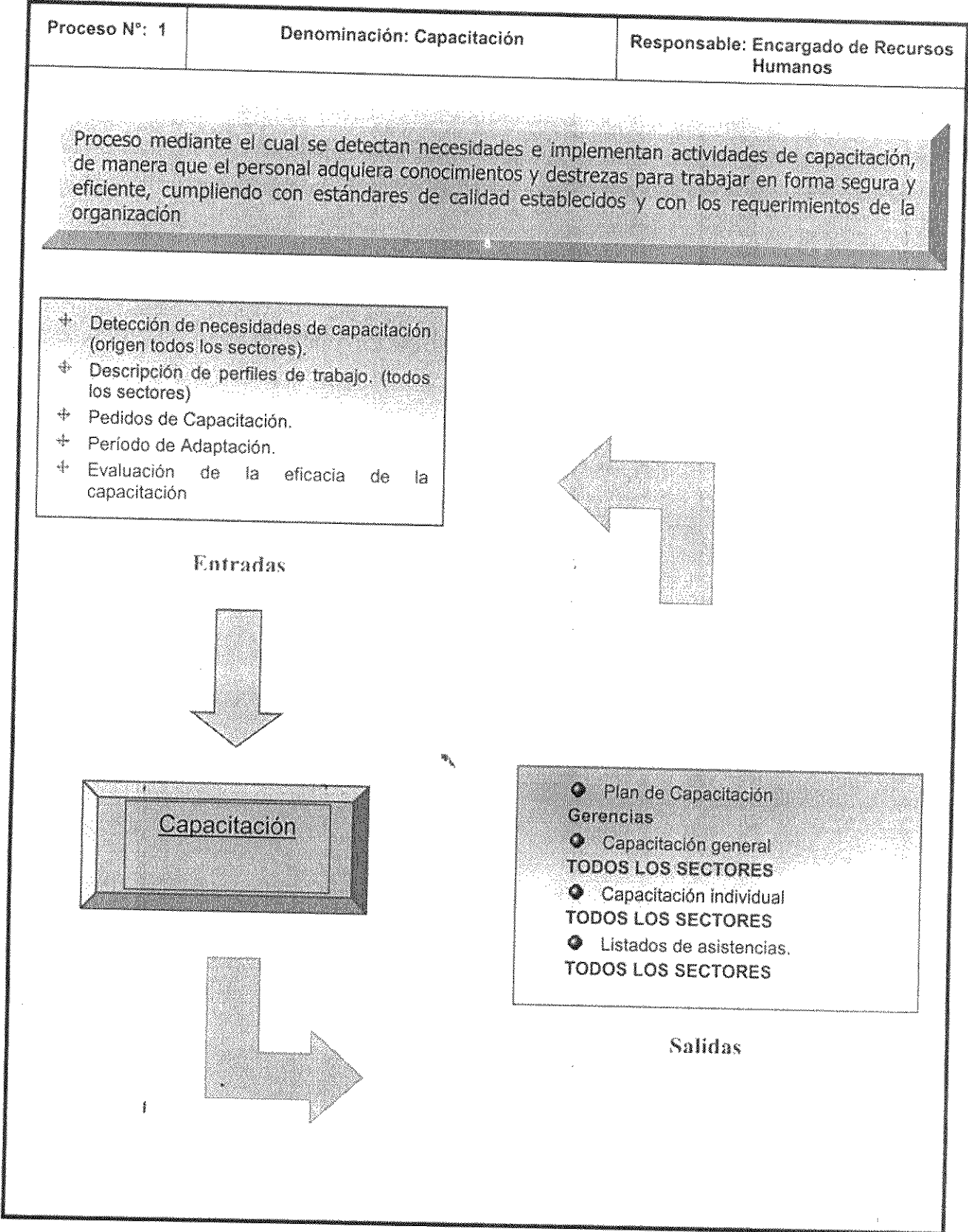
El ciclo centra su objetivo en cuatro ejes: **PLANIFICAR** (Gestión de recursos) – **HACER** (Realización del Producto o Servicio) – **VERIFICAR** (Medición, Análisis y mejora) – **ACTUAR** (Responsabilidad de la Dirección).

Entonces, el mapa de los procesos representa el punto de partida para llevar a cabo el análisis y el desarrollo del “**enfoque basado en procesos**”. A través del mismo se irán definiendo cada uno de los procesos que se encuentren involucrados en el Sistema Integral de Gestión de la Calidad.

## Mapa de Interacción de Procesos en una Distribuidora de Energía Eléctrica.



A continuación, se realizará un esquema por cada uno de los procesos anteriormente enumerados.



Proceso N°: 2

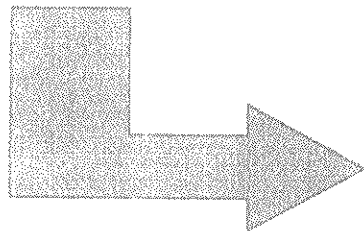
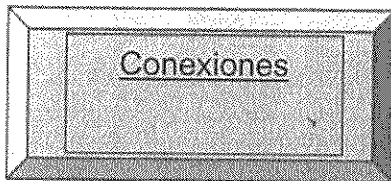
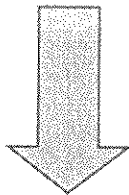
Denominación: Conexiones

Responsable: Encargado de Conexiones

Proceso mediante el cual se llevan a cabo las conexiones, desconexiones del servicio y cambios de medidor, una vez recibido el trámite aprobado por Mesa de Entradas.

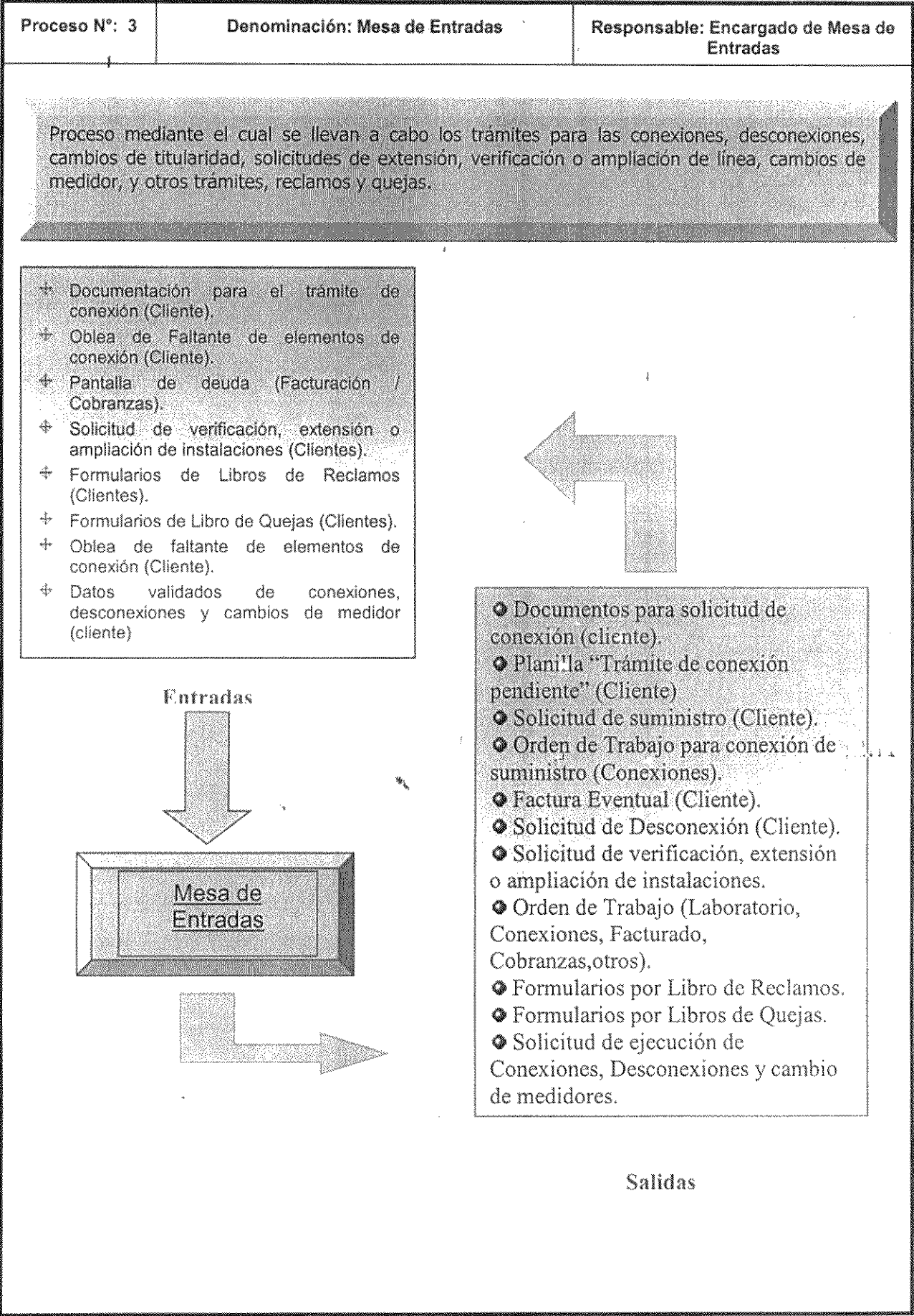
- + Solicitud de conexiones, desconexiones, y cambios de medidores. (origen Mesa de Entradas).
- + Solicitud de adecuación de medición. (todos los sectores).
- + Orden de trabajo por trámites o reclamos (mesa de entradas).

Entradas



- Oblea de Faltante de Elementos de conexión (cliente).
- Planilla de datos de medidores de Laboratorio (verificación).
- Planilla de Orden de Conexión de Suministro de Energía y recibo de medidores (Cliente).
- Planilla de Cambios de medidor. (cliente).
- Datos de las conexiones/Desconexiones/Cambios de medidor (Facturado)
- Medidores (Laboratorio).

Salidas



Proceso N°: 4

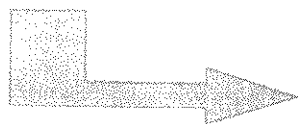
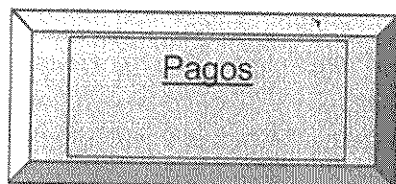
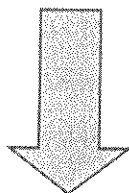
Denominación: Pagos

Responsable: Encargado de Pagos

Proceso mediante el cual se llevan a cabo el pago de las obligaciones a cargo de la organización, incluyendo proveedores, impuestos, cargas sociales, sueldos al personal, obligaciones legales y demás.

- + Factura (Proveedor).
- + Informe de Recepción de Obra (almacenes o área técnica).
- + Liquidación de sueldos (Área Recursos Humanos).
- + Comprobante de Transferencias a otras entidades (Bancos).
- + Formulario de Reclamos por daños (Mesa de Entradas).

Entradas



- ◆ Factura.
- ◆ Informe de Recepción de Obra.
- ◆ Nota de pedido.
- ◆ Orden de Pago.
- ◆ Comprobante de Retención.
- ◆ Chequés.
- ◆ Facturas visadas.
- ◆ Nota de pedido aprobada por la Gcia adm.
- ◆ Orden de Pago autorizado.
- ◆ Boleta de depósitos. (Bancos).
- ◆ Boleta de depósito sellada por el banco (Proveedores).
- ◆ Comprobante de retención (Proveedor).
- ◆ Formulario de Reclamos (Gerencia Superior)

Salidas

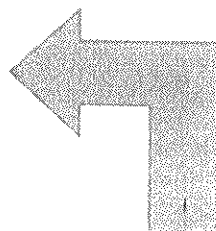
Proceso N°: 5

Denominación: Compras

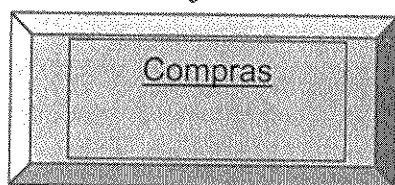
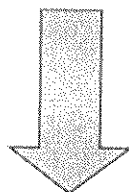
Responsable: Encargado de Compras

Proceso mediante el cual se llevan a cabo las gestiones administrativas para la adquisición de materiales y servicios. Se admite y evalúa a los proveedores.

- + Pedido de Provisión (Todos los sectores).
- + Pedido de materiales en stock (almacenes).
- + Ofertas (Proveedores).
- + Solicitud de inscripción en el registro de proveedores de materiales (Proveedores).
- + Notas de pedido aprobada (Directorio)



Entradas



- Solicitud de cotización (proveedor)
- Nota de Pedido (Gerencia Administrativa).
- Nómina de Contratistas habilitados (Area Técnica).
- Informe del Contratista al que se adjudicó a obra. (area correspondiente).
- Nota de Pedido aprobada (proveedor).

Salidas

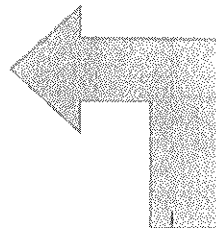
Proceso N°: 6

Denominación: Almacenes

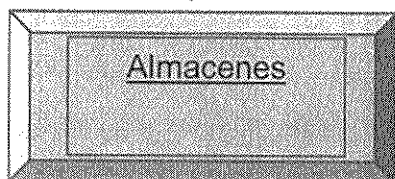
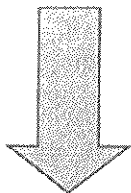
Responsable: Encargado de Almacenes

Proceso mediante el cual se garantiza la recepción, control, almacenamiento y despacho a Personal propio y contratistas de los materiales y equipos necesarios para asegurar la prestación del Servicio.

- + Autorización de pedido / devolución de materiales (todos los sectores).
- + Recepción de materiales y equipos (Proveedores).
- + Factura (Proveedores)



Entradas



- ◆ Vale de salida de material (todos los sectores)
- ◆ Informe de Recepción (Pagos).
- ◆ Ingreso de material al Sistema (Gerencia Administrativa).
- ◆ Pedido de Materiales de Stock (Compras).
- ◆ Factura (Pagos).

Salidas



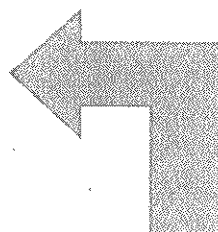
Proceso N°: 7

Denominación: Laboratorio

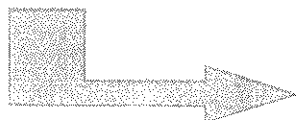
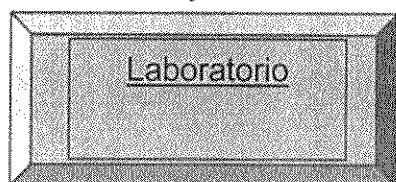
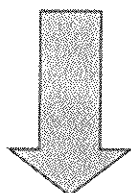
Responsable: Encargado de Laboratorio

Proceso mediante el cual se llevan a cabo el armado, instalación y puesta en marcha de mediciones de medianas y grandes demandas, tanto sea de conexión directa o indirecta en Media y Baja Tensión y la toma de estado de las mismas.

- + Orden de Trabajo (Trámites y Reclamos) (Mesa de Entradas).
- + Solicitud de ejecución de Conexiones, Desconexiones o cambios de medidor. (Mesa de Entradas).
- + Solicitud de toma de estado (Facturado).
- + Trabajos a Efectuar (Calidad de Servicio, Oficina Técnica, Conexiones, etc.)



Entradas



- ◆ Informe al Cliente (Cliente)
- ◆ Datos de medición en disquete (Facturado).
- ◆ Orden de Trabajo Conformada (Sector respectivo).
- ◆ Acta toma de estado (Facturado y cliente).
- ◆ Trabajos a efectuar Oficina técnica/ Conexiones, etc.

Salidas

Proceso N°: 8

Denominación: Cobranzas

Responsable: Encargado de Cobranzas

Proceso mediante el cual se llevan a cabo la gestión de las cobranzas por distribución de energía eléctrica efectuada por la Organización.

- + Listado de facturas cobradas

+ Boletas de depósito

+ Talones

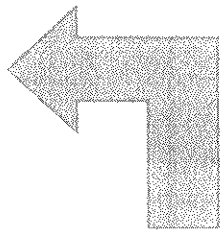
+ Archivos Electrónicos de Bancos

Banco
- + Datos de la cuenta corriente del Usuario (Facturado o Gerencia Admn).

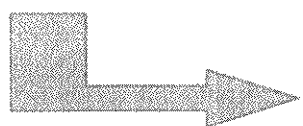
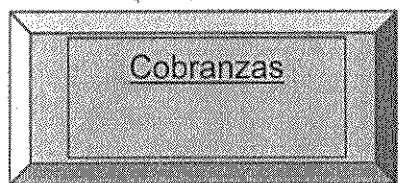
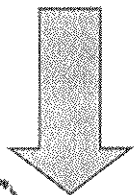
+ Planilla "intimaciones con vencimientos"

+ Orden de Trabajo (Mesa de Entradas)

+ Datos de Facturación (Facturado)

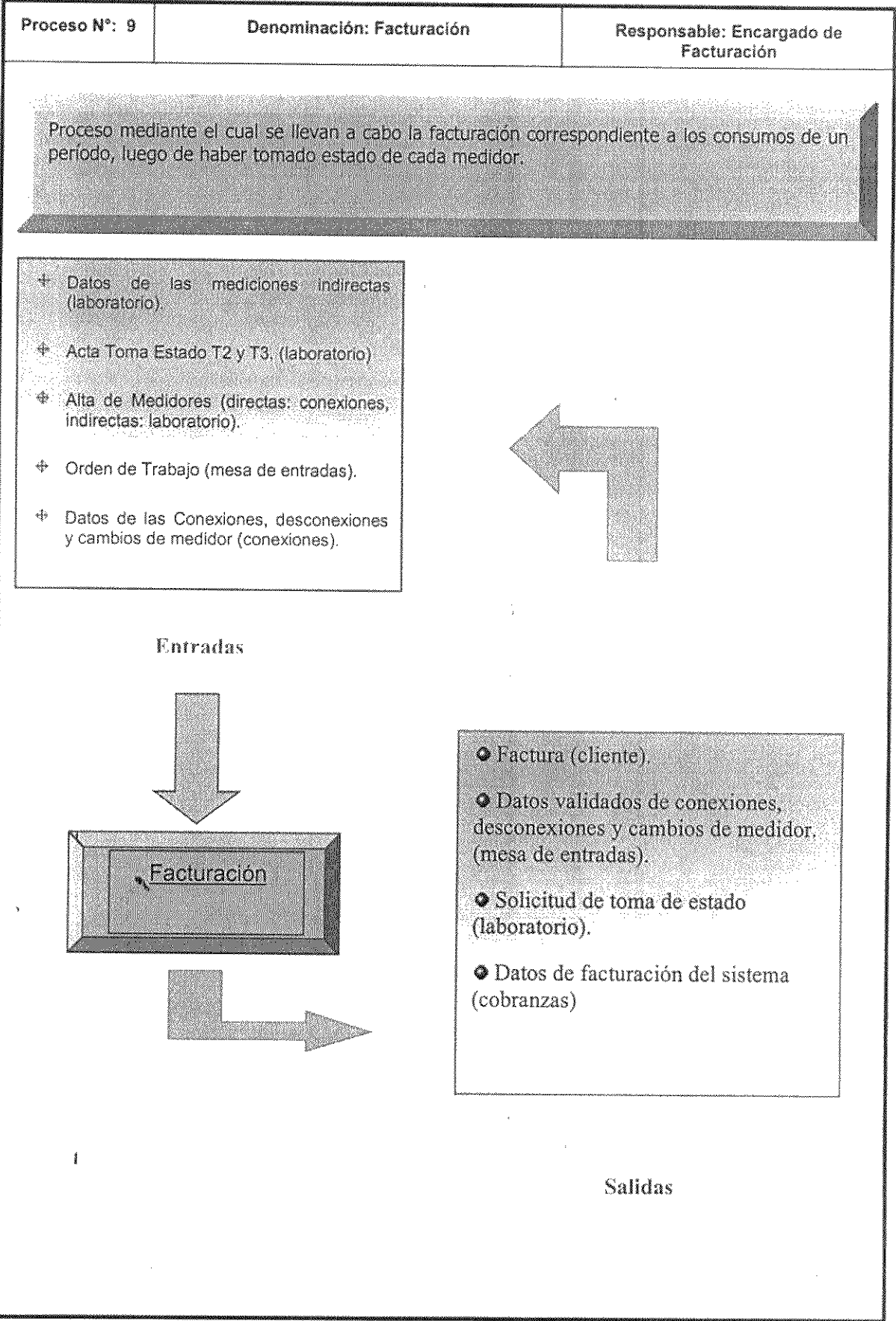


Entradas



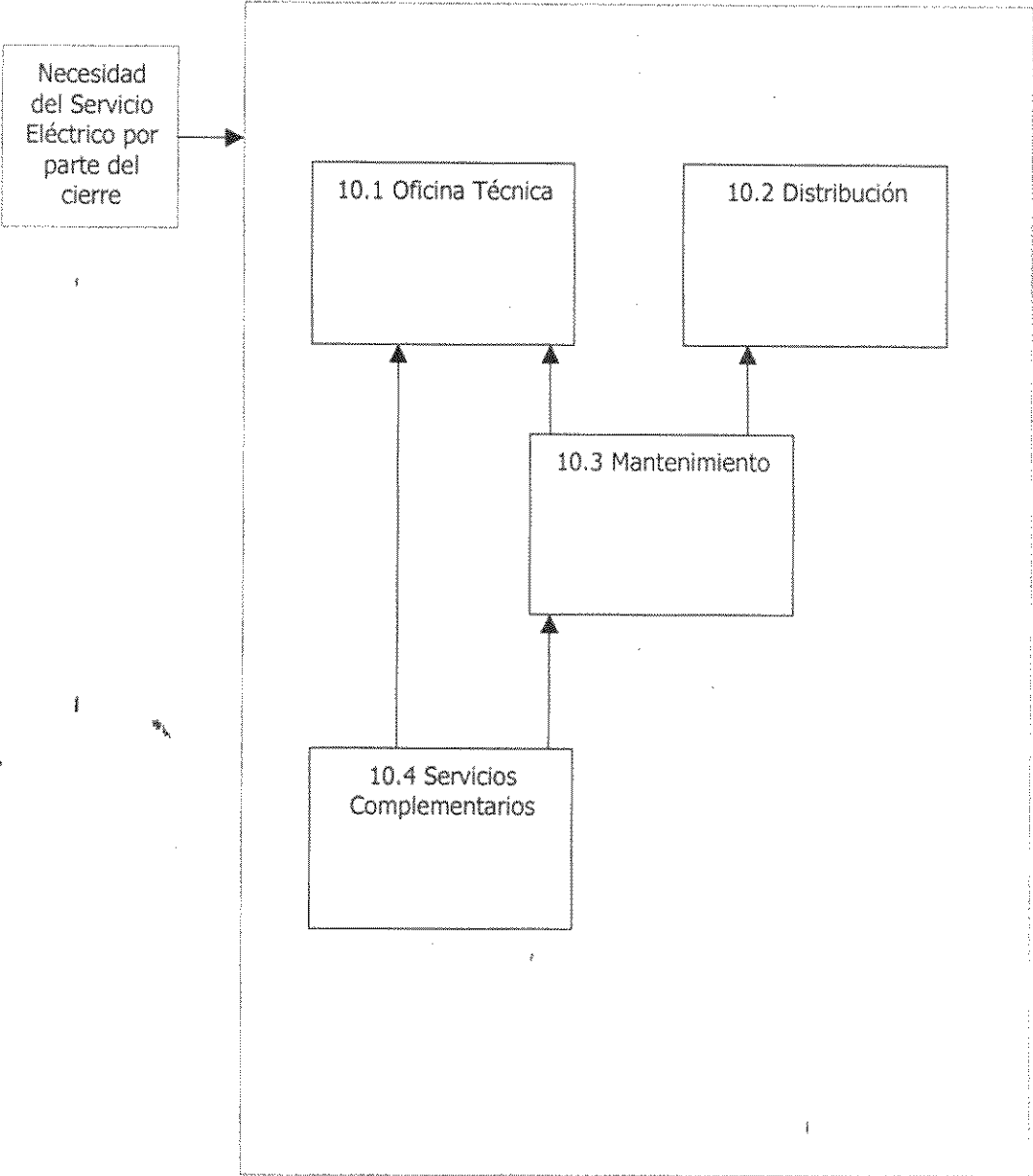
- ◆ Aviso de Corte (Cliente).
- ◆ Planilla "Intimaciones con vencimiento" (Area de Avisos de Corte).
- ◆ Convenio (Cliente).
- ◆ Memorando (Directorio).
- ◆ Detalle deuda industrias Informe Directorio (Directorio).
- ◆ Medidores (Laboratorio).
- ◆ Datos de Sistema de Cobranzas (Facturado)

Salidas



Proceso N°: 10	Denominación: Prestación del Servicio	Responsable: Gerente Técnico
----------------	---------------------------------------	------------------------------

Proceso mediante el cual se llevan a cabo las conexiones, desconexiones del servicio y los cambios de medidores.



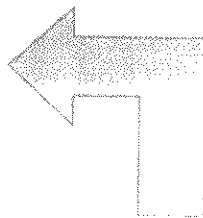
Proceso N°: 10.1

Denominación: Oficina Técnica

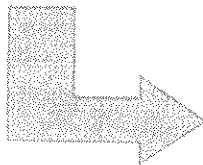
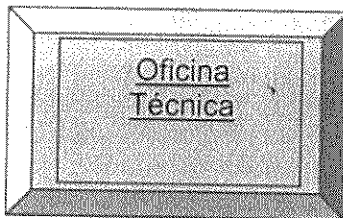
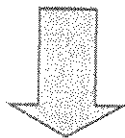
Responsable: Encargados de Oficinas Técnicas

Proceso mediante el cual se ejecutan actividades vinculadas a las solicitudes de obra de distinto tipo ya sea a pedido de clientes, por mantenimiento, para ampliación del Sistema Eléctrico como para obras de alumbrado público.

- + Solicitud de verificación, ampliación o extensión de instalaciones (gerencia admn).
- + Evaluación del Proveedor (Compras)
- + Expediente del cliente (gerencia admn)
- + Solicitud de obras (Todos los sectores).
- + Notificación de pago (gerencia admn).
- + Solicitud de alumbrado público (directorio).
- + Copia de Nota de Pedido (Compras).
- + Planilla de reposición de lámparas y accesorios (distribución).
- + Nómina de Contratistas habilitados (compras).
- + Trabajos a efectuar (mantenimiento, conexiones, distribución, laboratorio, calidad de servicio.)

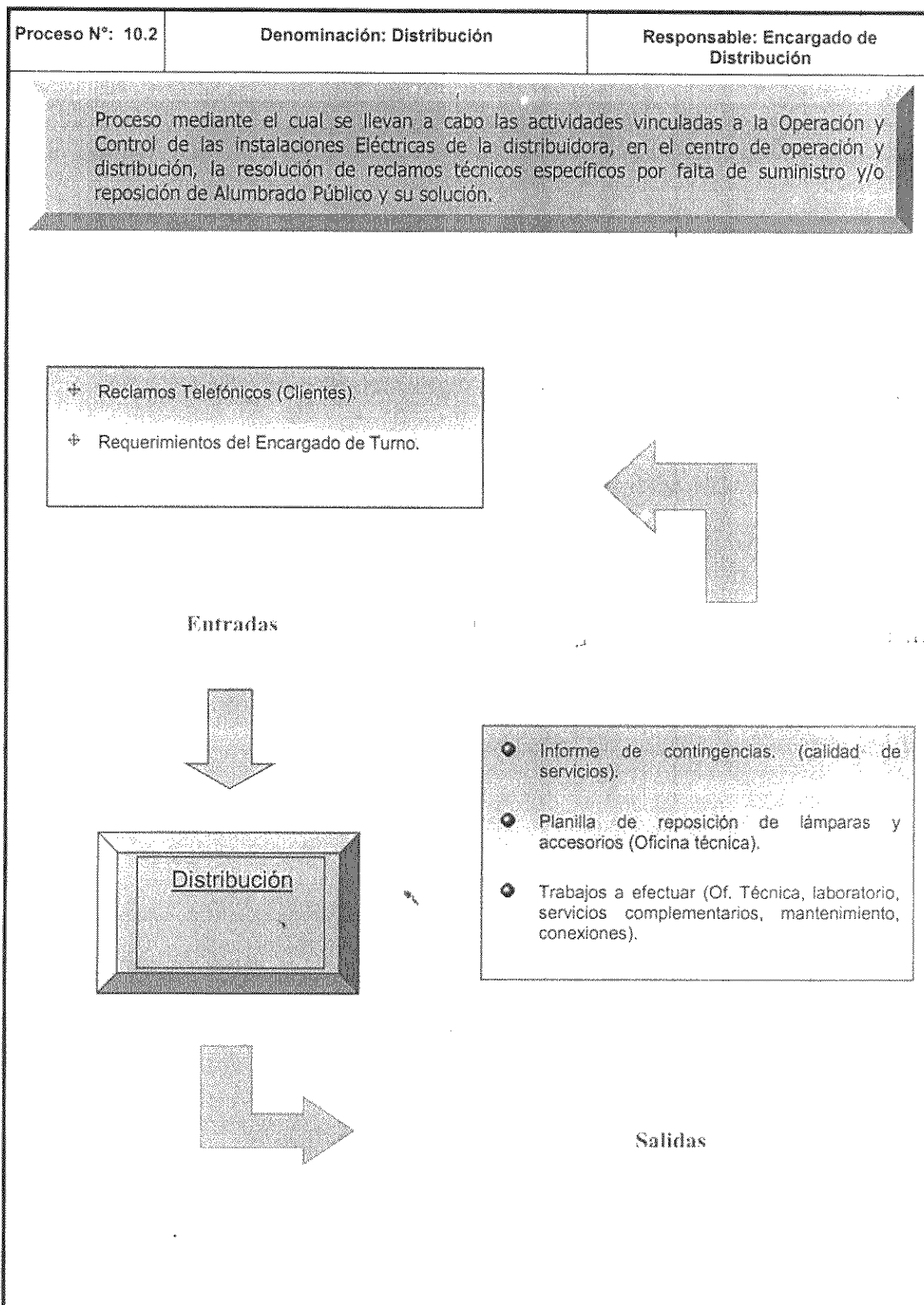


Entradas



- Pedido de provisión (Compras)
- Expediente del cliente (gerencia técnica)
- Orden de Trabajo (todos los sectores)
- Pliego de condiciones para la ejecución de obras (todos los sectores)
- Acta de inicio de obra (compras, recursos humanos, pagos).
- Evaluación de proveedor. (compras).
- Acta de recepción de obra (contratista, compras, recursos humanos, pagos).
- Trabajos a efectuar (mantenimiento, laboratorio, conexiones, servicios complementarios).

Salidas



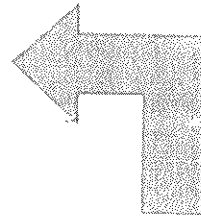
Proceso N°: 10.3

Denominación: Mantenimiento

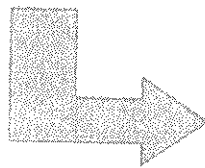
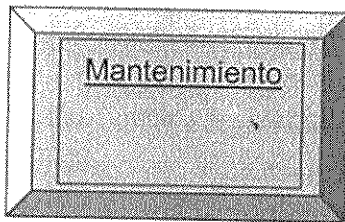
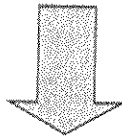
Responsable: Jefe de Mantenimiento y  
operación

Proceso mediante el cual se llevan a cabo los mantenimientos preventivo y correctivo y las ampliaciones de las instalaciones de la distribuidora

- + Solicitud de trámite (todos los sectores).
- + Autorización de retiro o devolución de materiales (almacenes).
- + Trabajos a efectuar (oficina técnica, laboratorio, servicios complementarios, distribución, conexiones, calidad de servicio).
- + Nota de comunicación de pago desde administración (mesa de entradas).



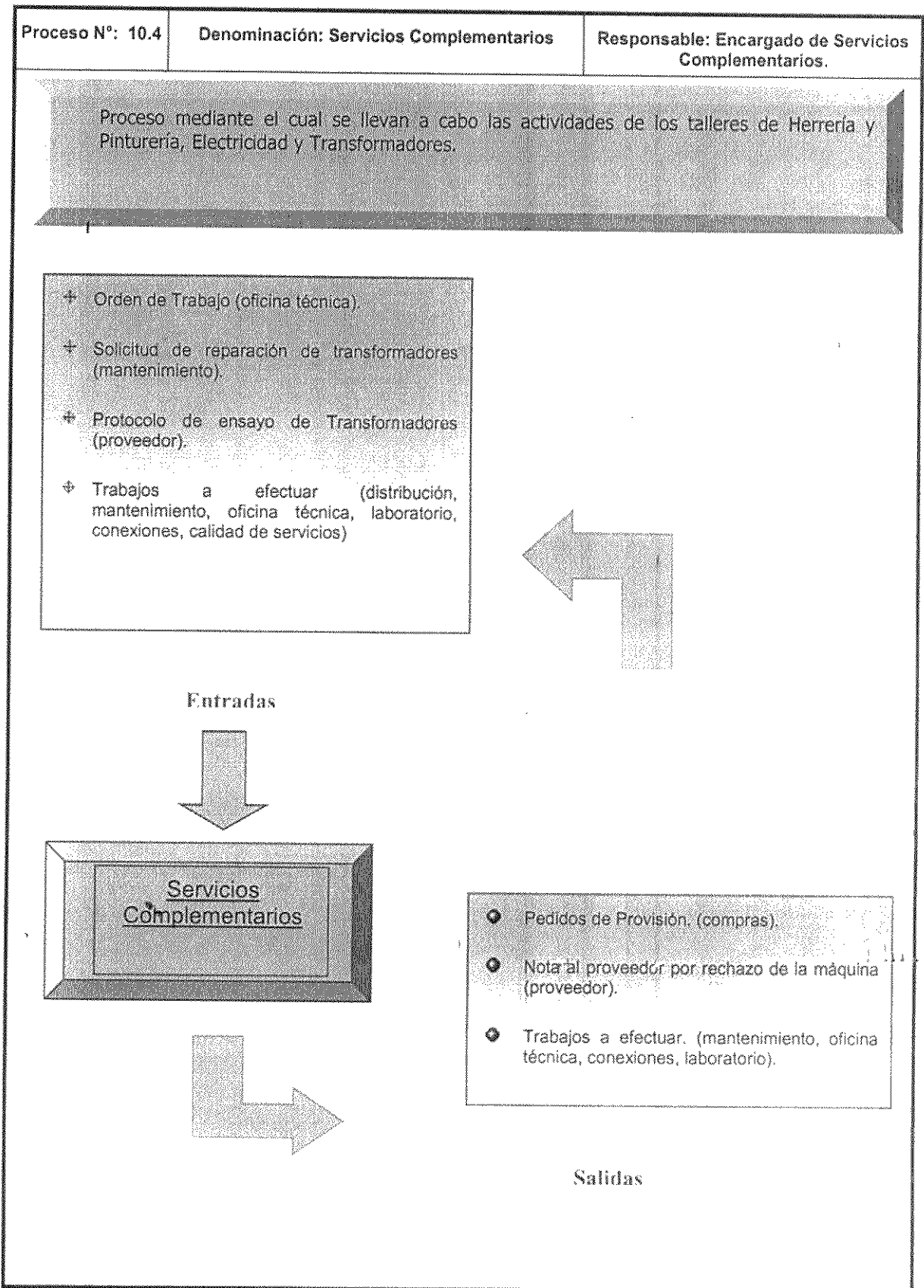
Entradas



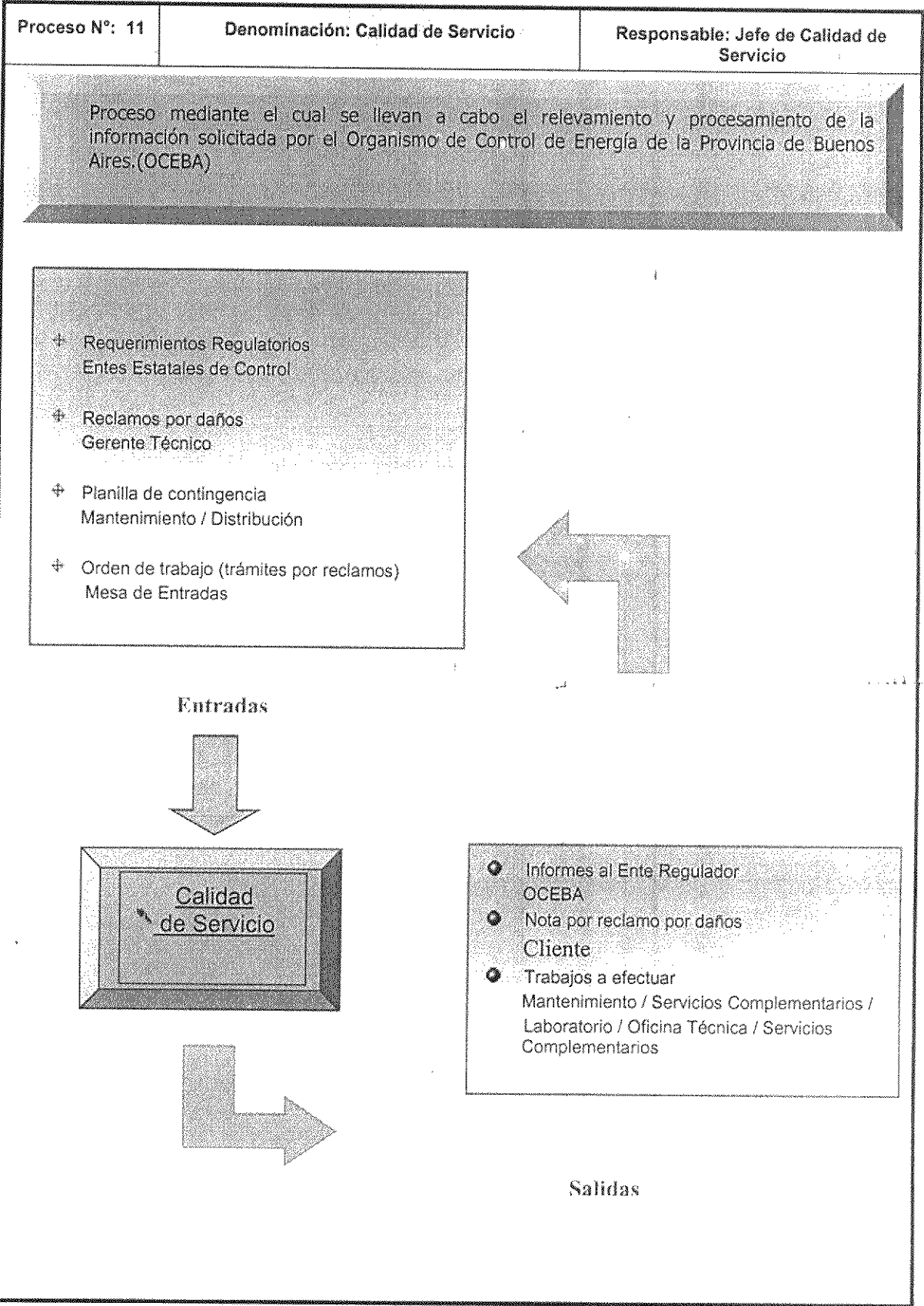
- Trabajos a efectuar (oficina técnica, laboratorio, servicios complementarios, conexiones).
- Informe de Contingencias (calidad de servicio).
- Pedido de Provisión (compras)

Salidas

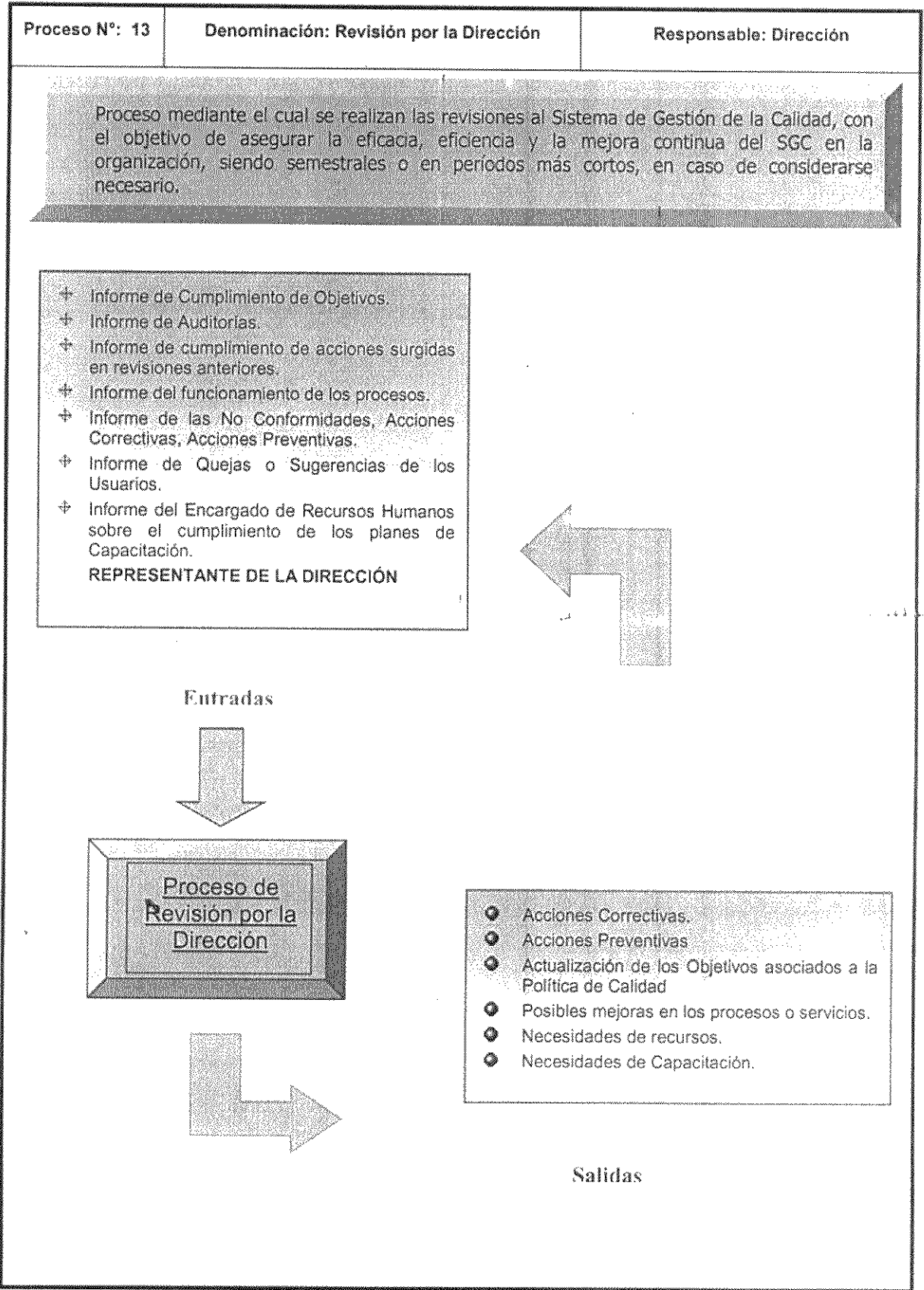












## Consideraciones respecto de los Documentos

Como podrá observarse, los documentos propuestos a continuación han sido elaborados con la pretensión de que contengan un grado de flexibilidad tal, que les permita ser adaptables a un conjunto de organizaciones. Puede que algunas especificaciones incluidas en los mismos no sean aplicables al momento de referirlas a una organización en particular.

Un ejemplo de lo hasta aquí expuesto es la posibilidad de la utilización de documentos y registros en soporte electrónico, herramienta que si bien simplifica la administración del sistema y lo agiliza, requiere de un soporte tecnológico y una infraestructura (red informática y equipamiento) que lo hace privativo para algunas organizaciones pequeñas.

Los Procedimientos e Instrucciones referidos a Procesos y Actividades propias de la Gestión de la Calidad, como el de Revisión por la Dirección y capacitación son de carácter general y aplicables a cualquier tipo de organización, ya que con esa intención ha sido elaborada la norma en la que se fundamentan (**Norma ISO 9001**). Obviamente que al momento de elaborarse los documentos definitivos debe tenerse en cuenta cuestiones particulares de la organización a la que se refieren como por ejemplo, nombre de cargos y puestos de trabajo, terminología propia de la organización, características funcionales particulares, etc.

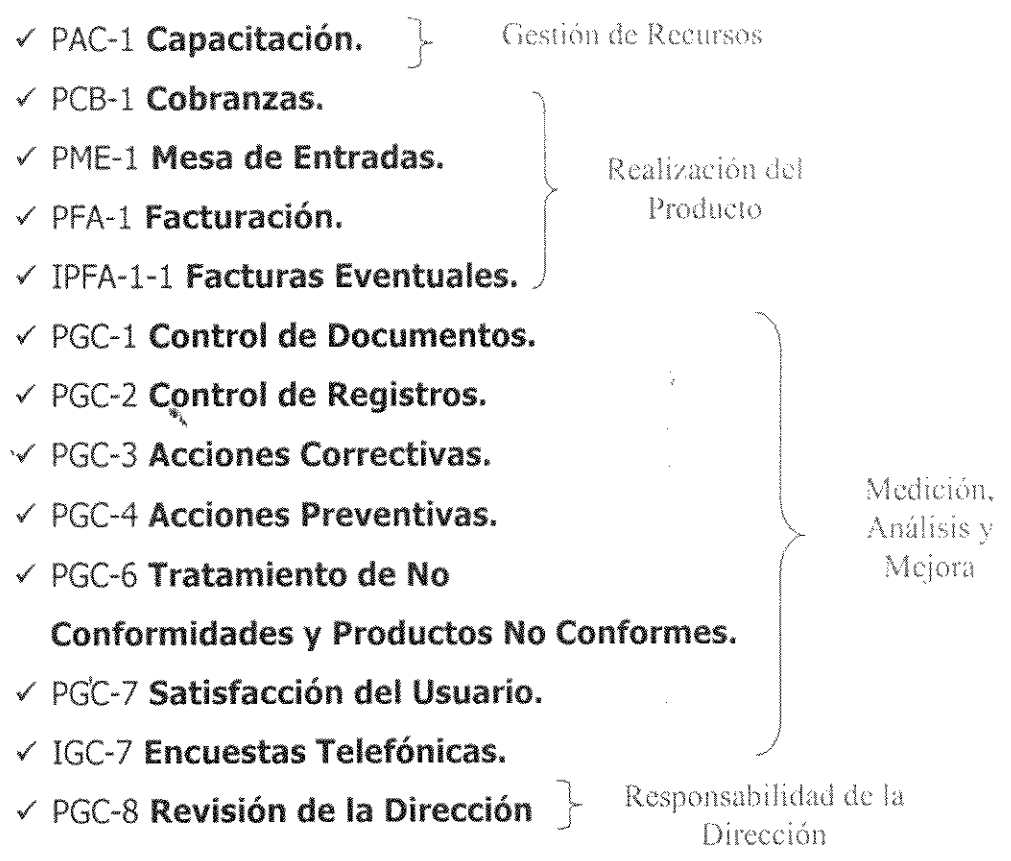
Con respecto a los documentos referidos a los Procesos de Realización de la organización, el tipo de procesos y la interrelación de los mismos no debería variar de una Distribuidora a otra por pertenecer a una misma actividad (ver esquema de interrelación de Procesos).

Sin contradecir lo dicho en el párrafo anterior, debemos aclarar que existe variabilidad en la forma de encarar un determinado proceso y de

organizar las actividades y tareas propias y centrales dentro de cada organización, por ello es que se han confeccionado a modo de ejemplo algunos de los documentos referidos a los procesos de realización descritos en el apartado anterior y que pretenden ser una guía para la confección de los Procedimientos Generales e Instrucciones de Trabajo más que una plantilla para su elaboración, y que los mismos no deberían agotarse allí.

**Algunos de los documentos del Sistema Integral de Gestión de la Calidad.**

A continuación describiremos algunos de los documentos mencionados anteriormente, ellos son:



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

### 1. OBJETO Y ALCANCE

Establecer un mecanismo de detección de las necesidades de capacitación, análisis de las mismas, cumplimiento de las actividades, registro y posterior evaluación de los resultados obtenidos.

El contenido de este procedimiento es aplicable a todos los sectores relacionados con los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA.

### 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Capacitación Interna:** consiste en capacitar al personal de NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA a través de medios internos.

**Capacitación externa:** consiste en capacitar al personal del NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA mediante la contratación de capacitadores externos sobre un tema o habilidad específica.

**Ejes temáticos de Capacitación:** temas acerca de los cuales se capacita al personal, por ejemplo: Informática, Comunicación, Procedimientos Administrativos, Fortalecimientos, Específica del Sector, Calidad.

**P.A.C.:** Plan Anual de Capacitación, documento aprobado por la Dirección, elaborado en base a las necesidades de capacitación detectadas.

**Logística de la Capacitación:** engloba actividades como: preparar el aula y el material didáctico, aportar el material necesario a los docentes, coordinar los horarios, comunicar la realización los cursos, etc.

**Eficacia de la Capacitación:** evaluación del impacto de la capacitación.

**Detención de las necesidades de capacitación:**

requerimiento del puesto – competencias actuales del ocupante = necesidad de capacitación

### 3. RESPONSABILIDADES

**Responsable de Recursos Humanos:** es el responsable del cumplimiento de las actividades descriptas en este procedimiento y de hacer el seguimiento de las capacitaciones planificadas.

COPIA Nº	Coordinador del SGC:		Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

**Gerentes / Jefes de área:** tienen la responsabilidad de detectar las necesidades de capacitación en sus respectivas áreas, de aprobar los Perfiles de Puesto, de evaluar la eficacia de las capacitaciones y de realizar las evaluaciones anuales de desempeño a nivel operativo del personal a su cargo.

**Dirección:** tiene la responsabilidad de aprobar el Plan Anual de Capacitación y las actividades de capacitación no previstas que surjan con posterioridad a la confección del mismo, y debe realizar la evaluación anual de desempeño a nivel conducción de los Gerentes/ Jefes de Área.

***Nota:** no se realiza evaluación de desempeño de la Dirección por tratarse del nivel máximo de la organización.*

#### 4. DESARROLLO:

##### 4.1.- Perfil del puesto

**4.1.1.** En la primera parte del Formulario Perfil del Puesto **F-PAC-1-3** el Gerente/ Jefe de Área debe realizar una descripción de las Funciones, Responsabilidades y Autoridad para cada uno de los puestos incluidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

**4.1.2.** Las Competencias para las distintas funciones se deben establecer en la segunda parte del Formulario Perfil del Puesto **F-PAC-1-3** y comprenden la capacitación y la experiencia requerida, el periodo de entrenamiento necesario para poder realizar la tarea eficazmente y las aptitudes necesarias para que una persona ocupe el puesto.

**4.1.3.** En el caso que exista una brecha entre el puntaje requerido para el puesto y el actual del agente, se deberá especificar las acciones de capacitación que se consideren necesarias, la institución, modalidad y cualquier otro dato pertinente.

**4.1.4.** El Formulario Perfil de Puesto **F-PAC-1-3** deberá ser revisado anualmente.

##### 4.2. Metodología utilizada para el proceso de planificación anual de la capacitación:

**4.2.1.** La principal fuente para la detección de las necesidades de capacitación será el **F-PAC-1-3**. El análisis de la descripción del puesto de trabajo y/o competencias laborales para determinar el resultado esperado en el desempeño de los trabajadores identificará las necesidades de capacitación.

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

4.2.2. Para la determinación de las necesidades de capacitación se realizarán también entrevistas, encuestas, observaciones, cuestionarios, conversaciones informales, etcétera, de acuerdo a las particularidades de cada sector de trabajo.

4.2.3. El análisis de los datos contenidos en los formularios de descripción del puesto y/o competencias laborales debe hacerse en forma global a fin de obtener un diagnóstico acabado de las necesidades de capacitación. El análisis de los resultados del diagnóstico permite orientar las soluciones que pueden alcanzarse mediante la capacitación y establecer las prioridades para su ejecución.

4.2.4. Procesados todos estos datos se elabora la Planificación Anual de Capacitación, documento que guía las actividades de capacitación de la organización y permite el control. Dicho documento **F-PAC-1-9** es un Diagrama de Gantt en el que están definidas las personas, el momento y la duración tiempo de las acciones de capacitación que se efectuarán en correspondencia con las necesidades detectadas en los **F-PAC-1-3**.

### 4.3- Detección de Necesidades de Capacitación posteriores a la confección del Plan Anual de Capacitación

Algunos ejemplos de otras fuentes de detección de necesidades de capacitación posteriores a la confección del PAC son:

- ✓ Cambios de tecnologicos;
- ✓ Revisiones de los Perfiles del Puesto;
- ✓ Evaluación de desempeño;
- ✓ Evaluaciones de eficacia de capacitación;
- ✓ No conformidades reales y potenciales;
- ✓ Incorporación o rotación de personal; etc.

La detección de este tipo de necesidad de capacitación se realiza a través de una Solicitud de Capacitación **F-PAC-1-1**.

El conjunto de los **F-PAC-1-1** aprobados constituye un anexo al plan de capacitación anual, el cual se va actualizando con la incorporación de las nuevas solicitudes.

El Responsable de Recursos Humanos es responsable de recopilar las necesidades de capacitación de todo el personal y de mantener actualizado el registro de las mismas.

### 4.4- Solicitud de Capacitación

Quien detecta la necesidad de capacitación confecciona el **F-PAC-1-1** "Solicitud de Capacitación" al que puede adjuntar información general de la actividad solicitada y cualquier otro dato que considere de interés.

Las solicitudes de capacitación son numeradas en forma correlativa por el Responsable de Recursos Humanos, y una vez aprobadas por la dirección son incluidas en plan de



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

capacitación. En las solicitudes se debe indicar la fecha propuesta para la capacitación, la cual debe coincidir con la fecha límite en la cual el personal debe adquirir el conocimiento para aplicarlo a las actividades (en las capacitaciones identificadas como no aplicables este límite es orientativo).

La solicitud de capacitación debe ser utilizada para las capacitaciones formales y para cualquier entrenamiento o formación que se realice con el objeto de satisfacer los requisitos de competencia de las funciones.

Los pedidos se presentan al Responsable de Recursos Humanos.

#### 4.5.- Análisis y Aprobación de las Necesidades de Capacitación

El Responsable de Recursos Humanos debe:

- 4.5.1. Verificar que la actividad de capacitación sea acorde a las necesidades detectadas (nivel de curso, duración, horarios, etc.) y se adecue al presupuesto estipulado.
- 4.5.2. Gestionar y mantener actualizados los convenios vigentes con instituciones educativas como Universidades, Centros de Capacitación y Entrenamiento, etc.
- 4.5.3. Analizar otros aspectos complementarios que puedan resultar de interés.
- 4.5.4. Dado el caso de actividades de capacitación que se tengan que postergar por algún motivo, estas se replanificarán para una fecha posterior en la que la realización de la misma sea posible.

#### 4.6.- Realización de la Actividad de Capacitación

El Responsable de Recursos Humanos coordina la disponibilidad de todos aquellos recursos necesarios para la adecuada realización y desarrollo de la actividad de capacitación.

#### 4.7.- Registro de capacitación Interna / Externa

- 4.7.1. Se realiza mediante la confección de la planilla de Asistencia a Cursos de Capacitación **F-PAC-1-4**. En esta planilla también se registra la capacitación realizada en la organización por capacitadores externos, siempre y cuando los mismos no emitan el correspondiente certificado de aprobación y/o asistencia. En los casos de capacitación externa, el personal involucrado entrega una copia del comprobante de asistencia y/o aprobación de la actividad desarrollada (certificado, diploma, etc.) a la oficina de personal para ser archivado en su legajo personal.

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

4.7.2. El Responsable de Recursos Humanos confecciona la "Lista de Capacitación por Empleado" **F-PAC-1-2** para cada una de las personas que integran la organización, la cual es mantenida en soporte electrónico.

#### 4.8.- Periodo de Adaptación

El responsable del sector registra mediante la planilla **F-PAC-1-5** el cumplimiento y aprobación del periodo de adaptación establecido en el correspondiente Formulario de Perfil del Puesto. Esta planilla se debe completar únicamente para las personas que ingresan a la DISTRIBUIDORA o cambian de puesto con posterioridad a la aprobación de la revisión "0" de este procedimiento.

#### 4.9.- Evaluación de la eficacia de la capacitación o entrenamiento

Esto se realiza de dos formas:

4.9.1. Mediante una evaluación realizada por el superior inmediato en aquellas capacitaciones en que se definan como aplicables al puesto. Esta evaluación se registra con posterioridad a la realización de la capacitación, en la planilla **F-PAC-1-1** "Solicitud de Capacitación", la cual deberá entregarse al Responsable de Recursos Humanos dentro de los diez (10) días posteriores a la finalización del "Periodo para la evaluación de la capacitación" convenido en dicho formulario. Si la evaluación realizada no resulta satisfactoria, se deben tomar las acciones correctivas correspondientes.

4.9.2. Mediante la Evaluación de Desempeño que se realiza en forma anual, a Nivel Conducción **F-PAC-1-6** y a Nivel Operativo **F-PAC-1-7**, en función de cuyos resultados se detectan las necesidades futuras de capacitación y se evalúa también la eficacia de la capacitación o entrenamiento. Dichas evaluaciones serán gestionadas por el Responsable de Recursos Humanos y en cada ocasión se remitirá a las Gerencias/ Áreas un informe con los resultados de las mismas.

### 5. REGISTROS

Identificación	Forma de archivar	Tipo de soporte	Lugar	Responsable de Administración	Acceso	Tiempo de Conservación	Dispo- sición
<b>F-PAC-1-1</b>	Cronológica	Papel	Sector de Capacitación	Coordinador de Capacitación	Libre*	3 años	Se destruy e
<b>F-PAC-1-2</b>	Nº de Legajo	Electrónico	Servidor	Coordinador de Capacitación	Libre	Permanente	---

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO GENERAL					PAC-1	
	Capacitación					Revisión: 0	
						Página x de y	

F-PAC-1-3	Cronológica por Procedimiento	Papel	Sector de Capacitación	Coordinador de Capacitación	Libre*	Permanente	---
F-PAC-1-4	Cronológica	Papel	Sector de Capacitación	Coordinador de Capacitación	Libre	2 años	Se destruye
F-PAC-1-5	En legajo por Empleado	Papel	Area Personal	Coordinador de Capacitación	Libre*	Permanente	---
F-PAC-1-6	Cronológica por Gerencia/ Área	Papel	Sector de Capacitación	Coordinador de Capacitación	Responsable de Recursos Humanos, Evaluado y Dirección*	3 años	Se destruye
F-PAC-1-7	Cronológica por Gerencia/ Area	Papel	Sector de Capacitación	Coordinador de Capacitación	Responsable de Recursos Humanos, Evaluador, Evaluado y Dirección*	3 años	Se destruye
Certificados (Capacitación Externa)	En legajo por Empleado	Papel	Area Personal	Coordinador de Capacitación	Libre	Permanente	---
F-PAC-1-8	Cronológica	Papel	Sector de Capacitación	Coordinador de Capacitación	Libre	3 años	Se destruye
F-PAC-1-9	Cronológica	Papel	Sector de Capacitación	Coordinador de Capacitación	Libre	3 años	Se destruye

*\* Registros disponibles en la red informática interna para su impresión.*

**Nota:** El Responsable de Recursos Humanos será responsable de la administración de los registros que se archivan en los legajos del personal una vez que sean incluidos en los mismos..

## 6. ANEXOS

- Anexo 1: "Solicitud de Capacitación" **F-PAC-1-1**
- Anexo 2: "Lista de Capacitación por Empleado" **F-PAC-1-2**
- Anexo 3: "Perfil del Puesto" **F-PAC-1-3**
- Anexo 4: "Planilla de Asistencia" **F-PAC-1-4**
- Anexo 5: "Aprobación del Periodo de Adaptación" **F-PAC-1-5**
- Anexo 6: "Evaluación de Desempeño a Nivel Conducción" **F-PAC-1-6**
- Anexo 7: "Evaluación de Desempeño a Nivel Operativo" **F-PAC-1-7**
- Anexo 8: "Encuesta de acciones de capacitación" **F-PAC-1-8**
- Anexo 9: "Planificación anual de capacitación" **F-PAC-1-9**

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 1: "Solicitud de Capacitación" F-PAC-1-1

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	<b>Solicitud de Capacitación (Interna y/o Externa)</b>		<b>F-PAC-1-1</b> N° de Solicitud:
Solicitante:		Sección:	
Capacitador Interno Sugerido/ Institución Recomendada:			
Motivo de la Capacitación:			
Eje temático de la Capacitación:			
Capacitación o Curso Requerido:			
Costo:			
Fecha propuesta para la capacitación (mes):			
Período para la evaluación de la eficacia de la capacitación:			
Nomina de Participantes			
Apellido y Nombre	Evaluación de la eficacia de la capacitación		
	¿Aplicable al Puesto? (SI/NO)	Puntaje	Observaciones generales
Firma Jefe/ Gerente:		Fecha de evaluación de eficacia: ____/____/____	
<i>Nota: Se debe asignar un puntaje de 1 a 10 y realizar los comentarios que se considere conveniente sobre la eficacia de la capacitación. En caso de no ser aplicable al puesto no debe evaluarse la eficacia de la capacitación. En las observaciones deberá consignarse el puntaje mínimo para considerar satisfactoria la evaluación de la capacitación.</i>			
Firma Jefe /Gerente de Área:		Fecha: ____/____/____	
Observaciones del Responsable de Recursos Humanos:			
Firma de Responsable de Recursos Humanos :			Fecha: ____/____/____



<div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 3: “Competencias y Responsabilidades” F-PAC-1-3

<div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div>	Perfil del Puesto		F-PAC-1-3
Denominación del Puesto:			
Nombre y Apellido:		N° de Legajo:	
FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES			
COMPETENCIAS			
Capacitación y/o Entrenamiento requerido (incluye las aptitudes y actitudes)	Comparativo		
	Grado de cumplimiento		Observaciones
	Requerido	Actual	
<p><b>Nota:</b> El “Grado de cumplimiento requerido” deberá valuarse entre 1 y 10 puntos y en base a ese parámetro se evaluará el “Grado de cumplimiento actual”. A los requerimientos cuyo cumplimiento es del tipo “SI/NO” se les asignará un valor de 10 puntos.</p>			
Periodo de Adaptación:			
Experiencia: (tiempo y en qué)			
Aprobado por Gerente/Jefe de Area:		Fecha: ____/____/____	

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 4: “Planilla de Asistencia” F-PAC-1-4

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	Planilla de Asistencia		F-PAC-1-4
Temario del Curso:			
Duración:		Fecha: ____/____/____	
Capacitadores		Firma	
Asistentes			
Nombre y Apellido	Firma	Observaciones	
Firma de Responsable de Recursos Humanos :		Fecha: ____/____/____	

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 5: “Aprobación del Periodo de Adaptación” F-PAC-1-5

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	Aprobación del Periodo de Adaptación		F-PAC-1-5
Puesto:			
Nombre y Apellido:			
Fecha de incorporación al puesto:			
Periodo de adaptación	Desde:	Hasta:	
Requisito de conocimiento /aptitud a ser aprobado	Aprobado (Si/No)	Firma del Responsable del Sector	
Documentación aplicable en el puesto			
Política de la calidad de la empresa			
Desempeño en las tareas específicas del puesto			
Actitud y colaboración			
Iniciativa			
Observaciones generales:			
Responsable del Sector:			Fecha: ____/____/____



<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 6: “Evaluación de Desempeño a Nivel Conducción” F-PAC-1-6

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	EVALUACION DE DESEMPEÑO Nivel Conducción				F-PAC-1-6		
Apellido y Nombre:		Puesto actual: Desde ____/____/____					
		Periodo evaluado: Desde: ____/____/____ Hasta ____/____/____					
Criterios de Calificación	Supera en forma excepcional los requerimientos del puesto	Supera claramente los requerimientos del puesto	Alcanza los requerimientos del puesto	Está moderadamente por debajo de los requerimientos del puesto, necesita mejorar para lograr el standard	Está por debajo de los requerimientos del puesto		
Puntaje Asignado	5	4	3	2	1		
CARACTERISTICAS DE DESEMPEÑO (marque con una cruz donde corresponda)							
Aspectos a analizar			5	4	3	2	1
Productividad de su sector: Evalúa el cumplimiento del trabajo asignado a su sector con los recursos y tiempos previstos.							
Calidad de trabajo de su sector: Mide el grado de excelencia del trabajo realizado por su sector, de acuerdo a los estándares establecidos.							
Cooperación y trabajo en equipo: Mide la predisposición para, voluntariamente, colaborar e integrarse con el trabajo de los demás.							
Comunicación: Mide la claridad y precisión con que expresa sus ideas e indicaciones a superiores, pares y colaboradores.							
Conocimientos específicos de la función: Mide el grado de comprensión de los objetivos de su sector y la posesión de los conocimientos técnicos para llevarlo a cabo.							
Sugerencias e iniciativas: Mide la calidad y cantidad de los aportes e iniciativas que propone a sus niveles superiores.							
Liderazgo: Mide la capacidad de influir en su grupo de trabajo a través de su autoridad personal.							
Desarrollo de personal: Evalúa la efectividad en entrenar, motivar y evaluar al personal a su cargo.							
Planeamiento y organización: Es el grado en que integra los componentes de su área, haciéndolos funcionar en forma eficiente, anticipándose a las necesidades.							

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

EVALUACIÓN GLOBAL DEL DESEMPEÑO						
El período analizado, la evaluación global es:						
	5	4	3	2	1	
1. Aspectos a destacar (mayores fortalezas del desempeño):						
2. Aspectos a mejorar (debilidades que deben ser corregidas):						
COMPROMISO PERSONAL DE MEJORA (a completar conjuntamente para evaluado y evaluador)						
Mencionar los compromisos que asumirá el evaluado, para corregir o desarrollar los aspectos de su actual perfil laboral:						
ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO (a completar conjuntamente para evaluado y evaluador)						
Determine los puntos críticos que deberá encarar (por sí sólo o con el apoyo de la DISTRIBUIDORA en el próximo período. Especifique las acciones concretas a implementar:						
COMENTARIOS DEL EVALUADO (a completar por el evaluado con comentarios y opiniones acerca de la evaluación)						
Firma del Evaluado				Firma y aclaración del Evaluador		
Fecha: ____/____/____				Fecha: ____/____/____		

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 7: "Evaluación del Desempeño a Nivel Operativo" F-PAC-1-7

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>		<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO</b> <b>Nivel Operativo</b>				<b>F-PAC-1-7</b>		
Apellido y Nombre:		Puesto actual:		Desde ____/____/____				
		Período evaluado: Desde: ____/____/____		Hasta ____/____/____				
<b>Criterios de Calificación</b>	Supera en forma excepcional los requerimientos del puesto	Supera claramente los requerimientos del puesto	Alcanza los requerimientos del puesto	Está moderadamente por debajo de los requerimientos del puesto, necesita mejorar para logra el standard	Está por debajo de los requerimientos del puesto			
<b>Puntaje Asignado</b>	5	4	3	2	1			
<b>CARACTERISTICAS DE DESEMPEÑO (marque con una cruz donde corresponda)</b>								
<b>Aspectos a analizar</b>				5	4	3	2	1
Productividad: Evalúa el cumplimiento del trabajo asignado con los recursos y tiempos previstos.								
Calidad de trabajo: Mide el grado de excelencia del trabajo realizado, su precisión y confiabilidad de acuerdo a los estándares establecidos.								
Cooperación y trabajo en equipo: Mide la predisposición para, voluntariamente, colaborar e integrarse con el trabajo de los demás.								
Disciplina, seguridad y limpieza: Mide el cumplimiento de las normas y directivas de comportamiento incluyendo las referidas a la seguridad e higiene.								
Sugerencias e iniciativas: Mide la calidad y cantidad de los aportes e iniciativas que propone a sus niveles superiores.								

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

EVALUACIÓN GLOBAL DEL DESEMPEÑO						
El período analizado, la evaluación global es:						
	5	4	3	2	1	
3. Aspectos a destacar (mayores fortalezas del desempeño):						
4. Aspectos a mejorar (debilidades que deben ser corregidas):						
COMPROMISO PERSONAL DE MEJORA (a completar conjuntamente para evaluado y evaluador)						
Mencionar los compromisos que asumirá el evaluado, para corregir o desarrollar los aspectos de su actual perfil laboral:						
ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO (a completar conjuntamente para evaluado y evaluador)						
Determine los puntos críticos que deberá encarar (por sí sólo o con el apoyo de la Organización en el próximo período). Especifique las acciones concretas a implementar:						
COMENTARIOS DEL EVALUADO (a completar por el evaluado con comentarios y opiniones acerca de la evaluación)						
Firma del Evaluado:				Firma y aclaración del Evaluador:		
Fecha: ____/____/____				Fecha: ____/____/____		



<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO GENERAL	PAC-1
	Capacitación	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 9: PLAN ANUAL DE CAPACITACION (F-PAC-1-9)

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PLAN ANUAL DE CAPACITACION				F-PAC-1-9
DENOMINACION DEL CURSO	SIN FECHA	MES	MES	MES	
		(NOMBRE DEL AGENTE QUE REALIZARA EL CURSO)			
Firma de la Dirección:			Fecha:		
Firma del Gerente/ Jefe de Area:			Fecha:		
Firma de los Agentes					
Observaciones del Responsable de Recursos Humanos:					
Firma de Responsable de Recursos Humanos :				Fecha: ____/____/____	

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PCB-01
	Cobranzas	Revisión: 0
		Página x de y

### 1.- OBJETO Y APLICACION

Establecer el procedimiento para la gestión de las cobranzas que realiza la Distribuidora. El contenido de este procedimiento se aplica a todas las actividades vinculadas a la gestión de las cobranzas por distribución de energía eléctrica efectuadas por la Distribuidora a clientes.

### 2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Agentes de recaudación: Bancos, entidades intermedias y empresas dedicadas a la percepción de las facturas de energía eléctrica de la Distribuidora.

Garantía: Persona que, a través de un contrato celebrado al solicitar el suministro, se compromete a responder por las deudas no satisfechas por el deudor principal.

Convenio: A cuerdo de pago establecido con el cliente, producto de la negociación.

### 3.- RESPONSABILIDADES

Encargado de Cobranzas: es el responsable de la gestión del proceso de cobranzas.

Procesamiento Electrónico de Datos: es el responsable de la impresión, a solicitud del sector Cobranzas, de todos los listados que surgen de sistemas de la empresa.

### 4.- DESARROLLO

4.1.-Usuarios T1 y T4: Pequeñas demandas urbanas y rurales

4.1.1.-Control diario de bancos: Diariamente se realiza un control de bancos para

COPIA N°	Representante de la Dirección:		Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Cobranzas	Revisión: 0
		Página x de y

cada una de las bocas de recaudación habilitadas. Dicho control se realiza de la manera expuesta en el Anexo 1.

4.1.2.-Proceso de intimación y suspensión del servicio

Operado el último vencimiento que consta en la factura, comienza el proceso de cobranza mediante avisos de corte, según se expone en el Anexo 2.

4.1.3.-Proceso de recupero de morosos

Una vez cortado el servicio, y ante la falta de pago del deudor, se procede a intentar el recupero del deudor moroso, según se expone en el Anexo 3.

4.2.-Usuarios T2 y T3:Medianas y grandes demandas

Operado el vencimiento que consta en la factura, comienza el proceso de cobranza mediante avisos de corte, según se expone en el Anexo 4. En este caso, el control de pagos se realiza revisando manualmente el movimiento de la cuenta corriente del usuario. Para tal fin, se debe ingresar al sistema

5.- DOCUMENTOS RELACIONADOS

Pxx-1 "Reclamos"

6.- REGISTROS

Identificación	Forma de Archivo	Tipo de Soporte	Lugar de Archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo de Conservación	Disposición
Cobranzas diarias	Cronológica	Papel	Cobranzas	Encargado de Cobranzas	Libre	5 meses posteriores a la finalización del ej. económico	Archivo pasivo
Intimaciones con vencimiento							



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Cobranzas	Revisión: 0
		Página x de y

Listado para corte de servicio por deudas vencidas							
Detalle deuda industrias Informe al Directorio							
Convenio	Por número de orden	Papel	Cobranzas	Encargado de Cobranzas	Libre	5 meses posteriores a la finalización del ejercicio económico en que es cancelado	Archivo Pasivo
Aviso de Corte	Cronológica por calle	papel	Cobranzas	Encargado de Cobranzas	Libre	5 meses posteriores a la finalización del ej. económico	Archivo pasivo

7.- ANEXOS

Anexo 1: Diagrama de flujo: Usuarios T1 y T4 - Control diario de agentes de recaudación

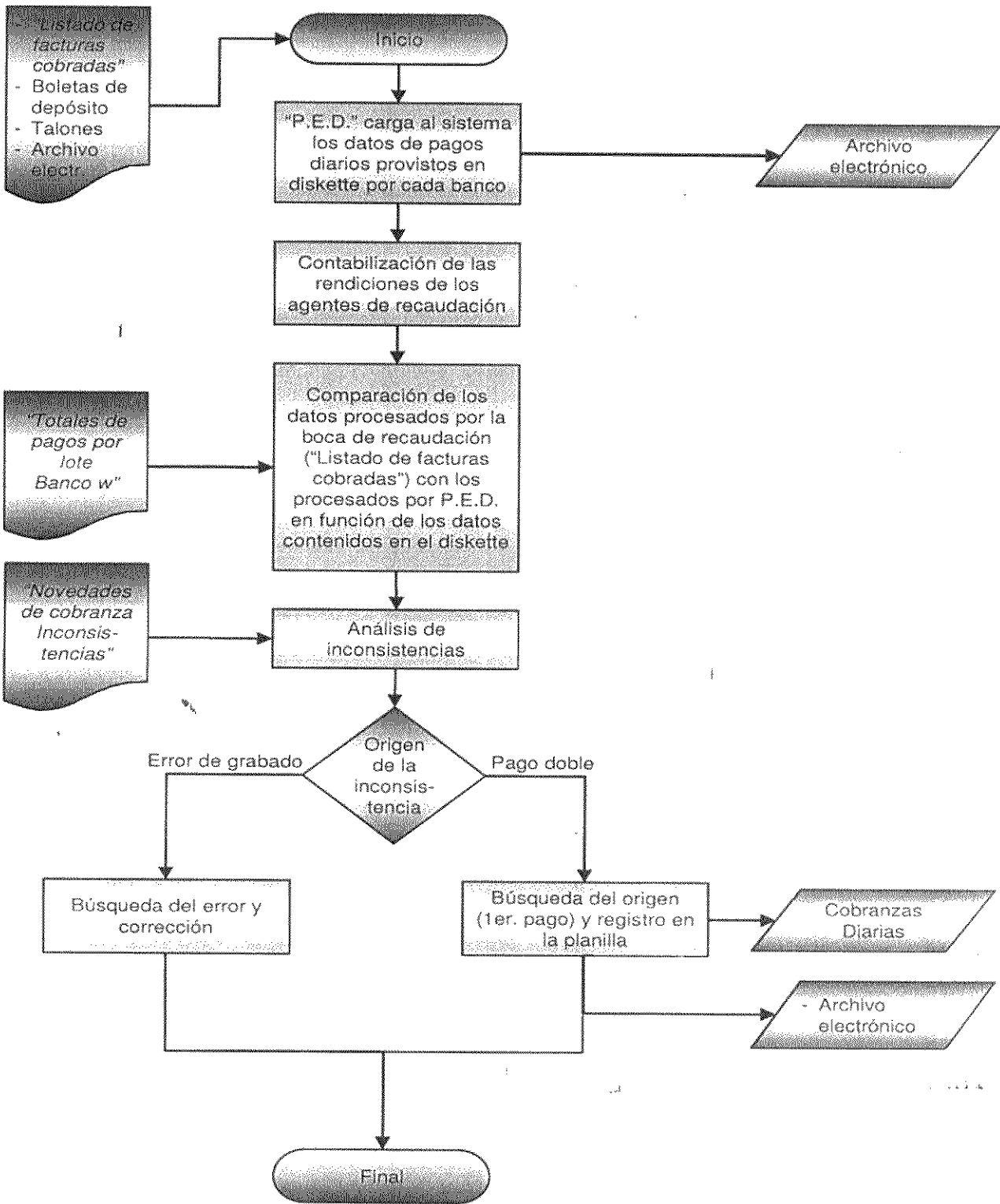
Anexo 2: Diagrama de flujo: Usuarios T1 y T4 -Proceso de intimación y suspensión del servicio

Anexo 3: Diagrama de flujo: Usuarios T1 y T4 -Proceso de recupero de morosos

Anexo 4: Diagrama de flujo: Usuarios T2 y T3 -Proceso de cobranza

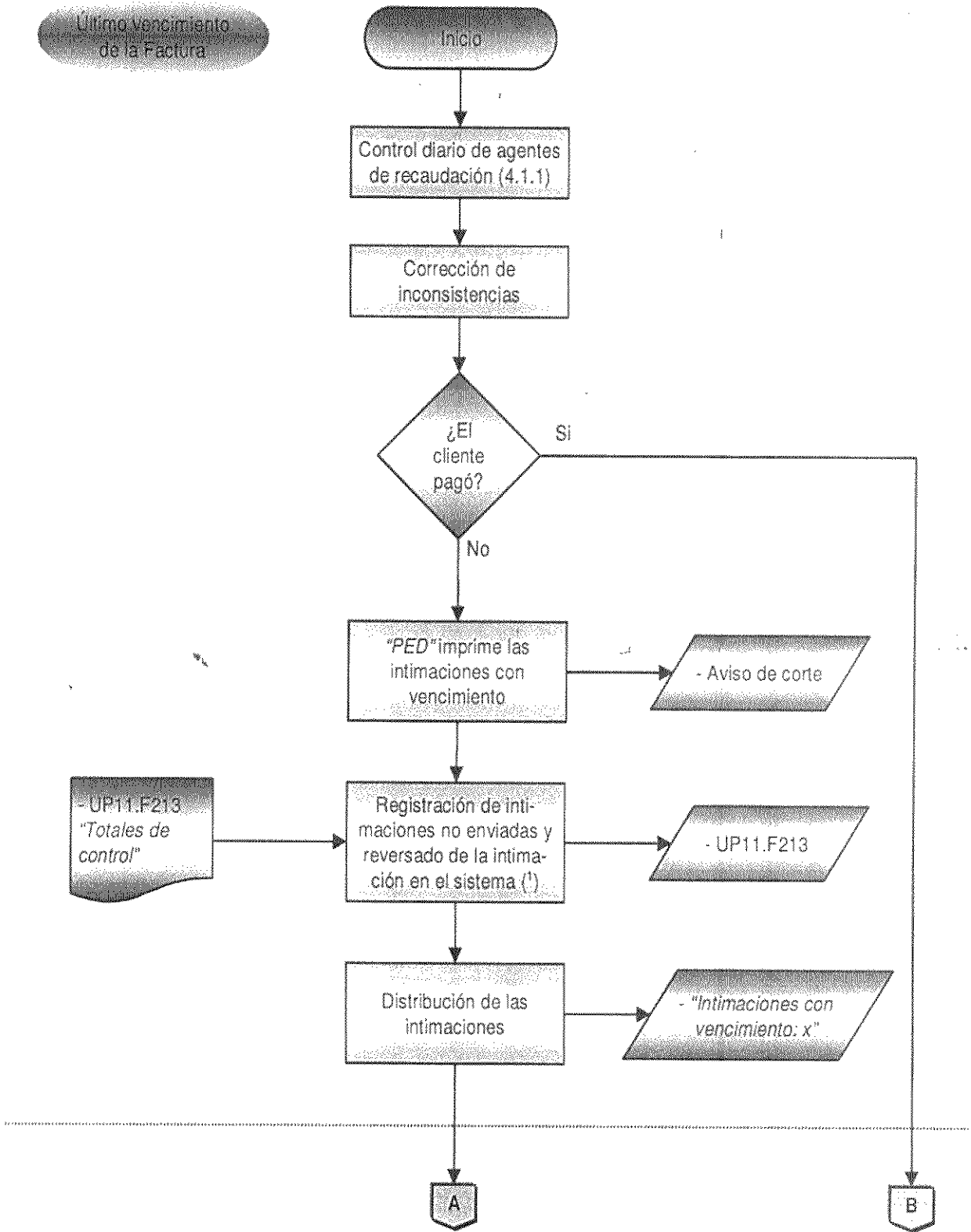
<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Cobranzas	Revisión: 0
		Página x de y

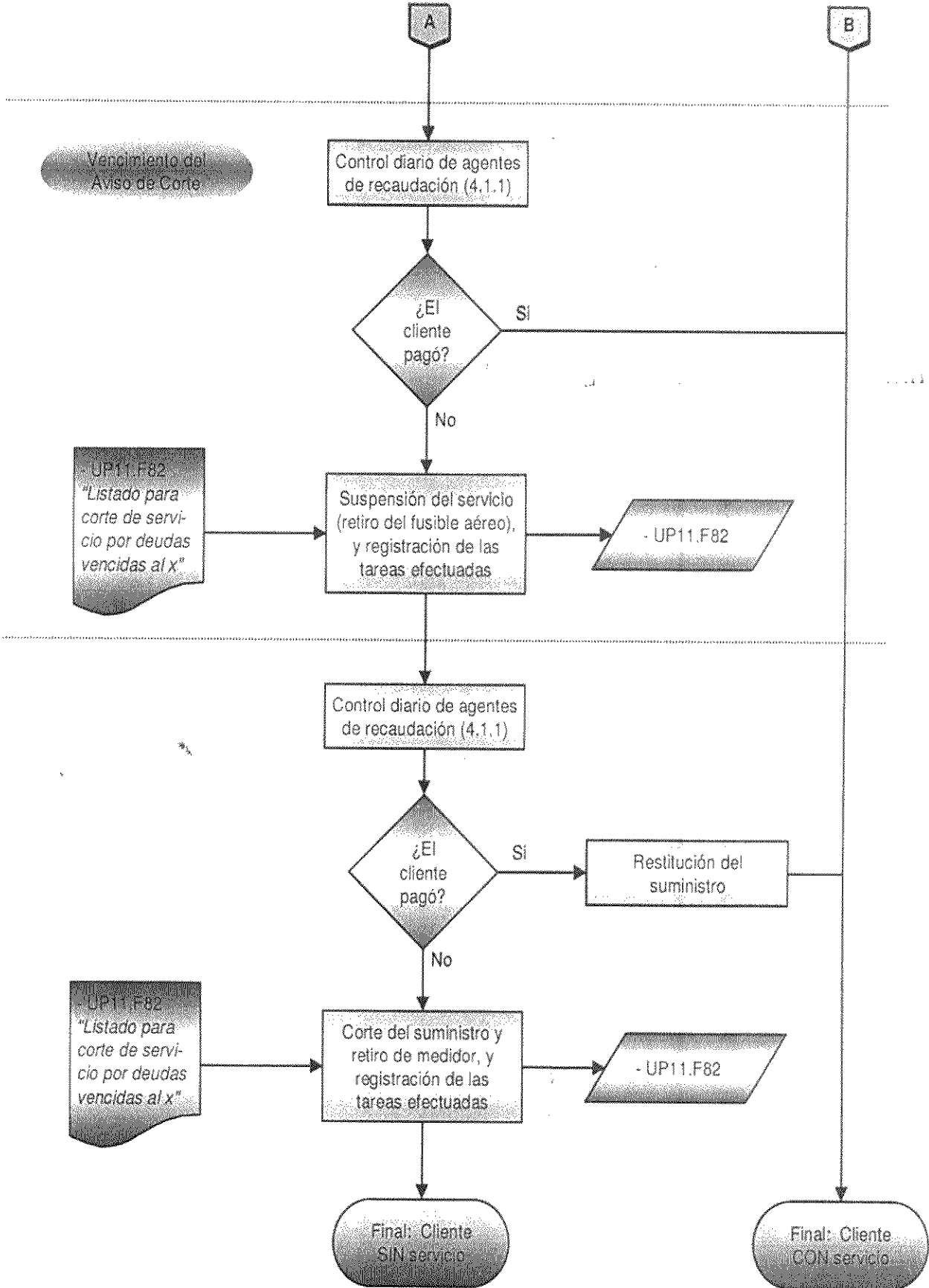
Anexo 1: Diagrama de Flujo. Control diario de agentes de recaudación



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Cobranzas	Revisión: 0
		Página x de y

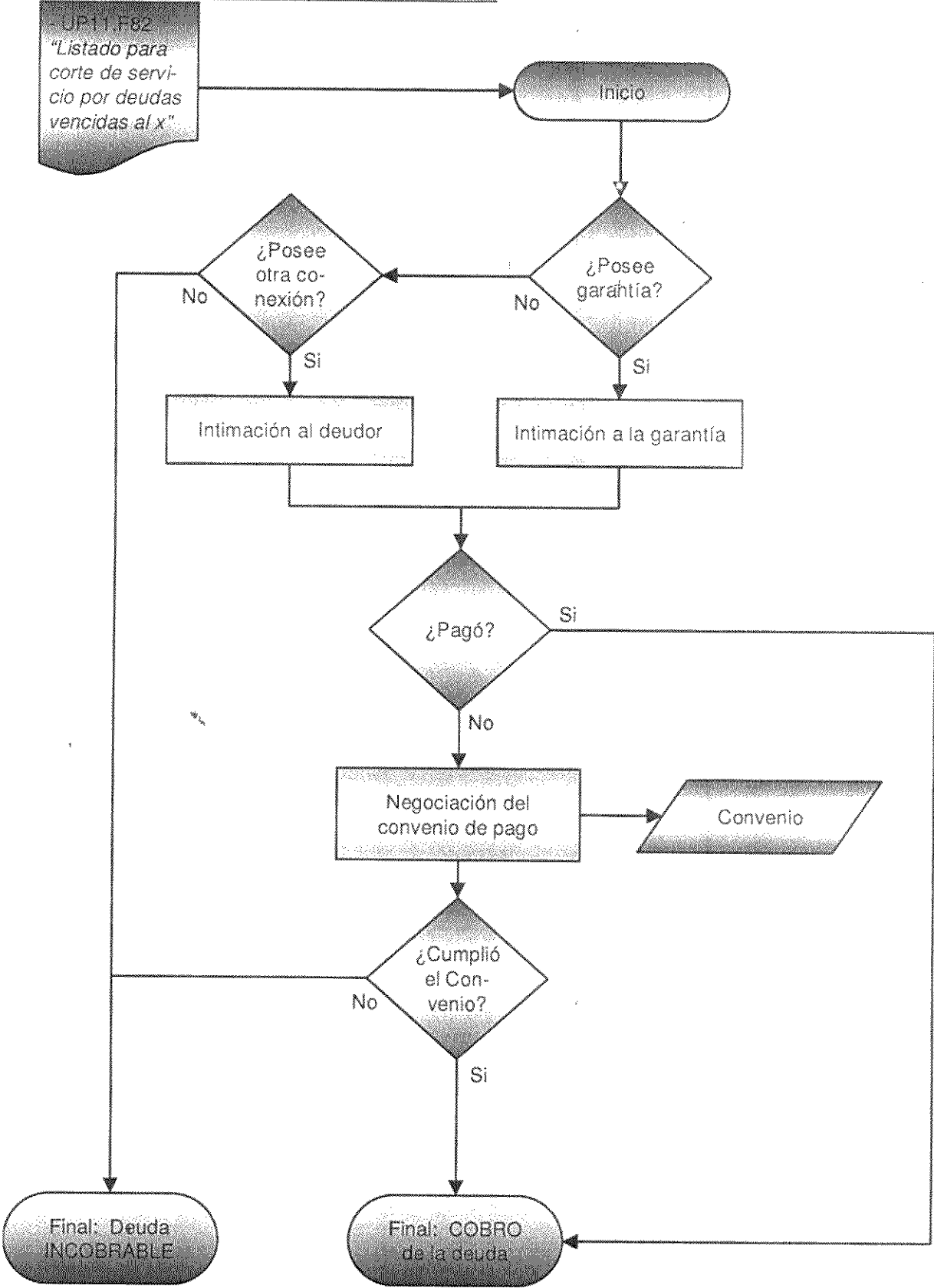
Anexo 2: Diagrama de Flujo. Proceso de Intimación y suspensión del servicio





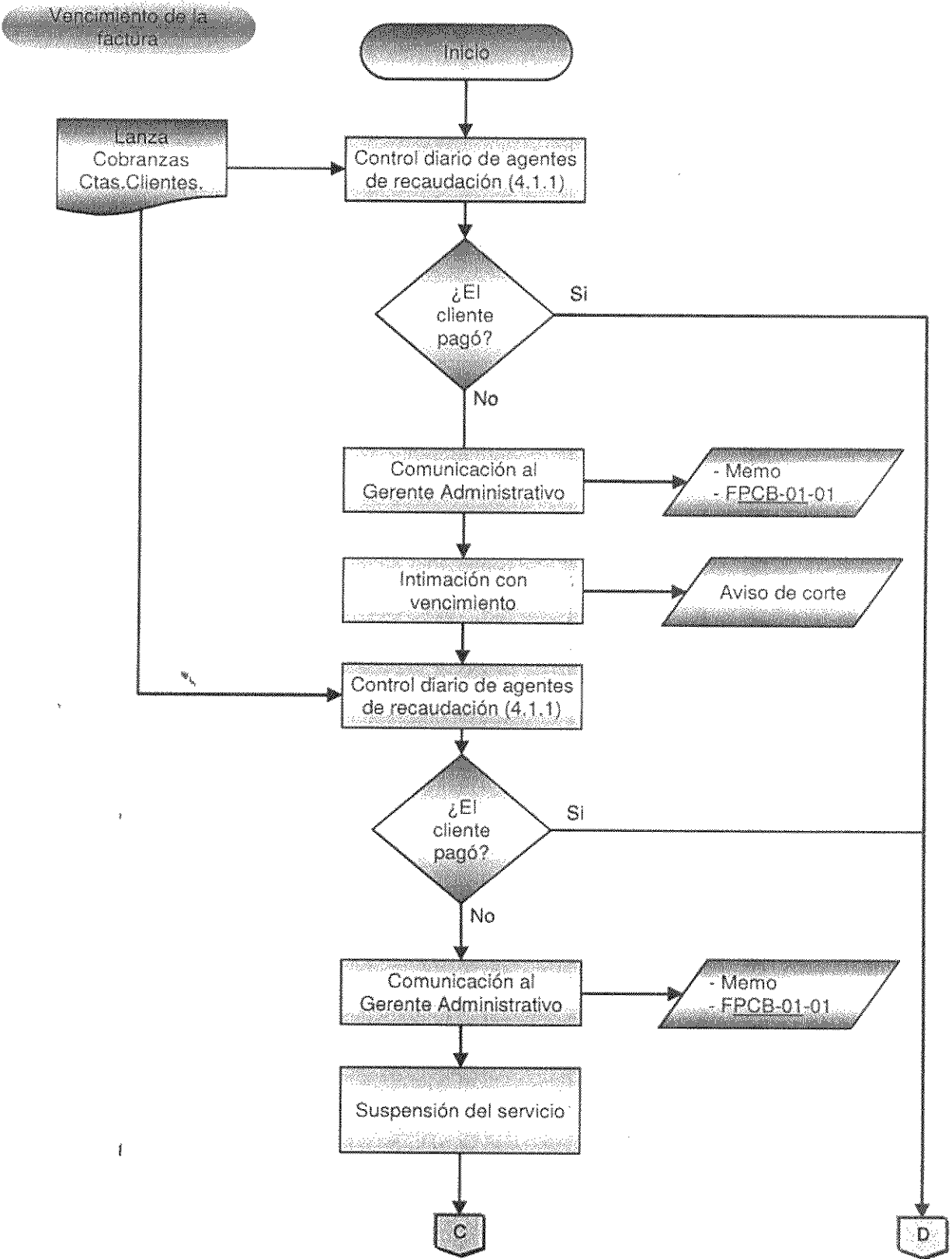
<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Cobranzas	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 3: Proceso de Recupero de morosos.

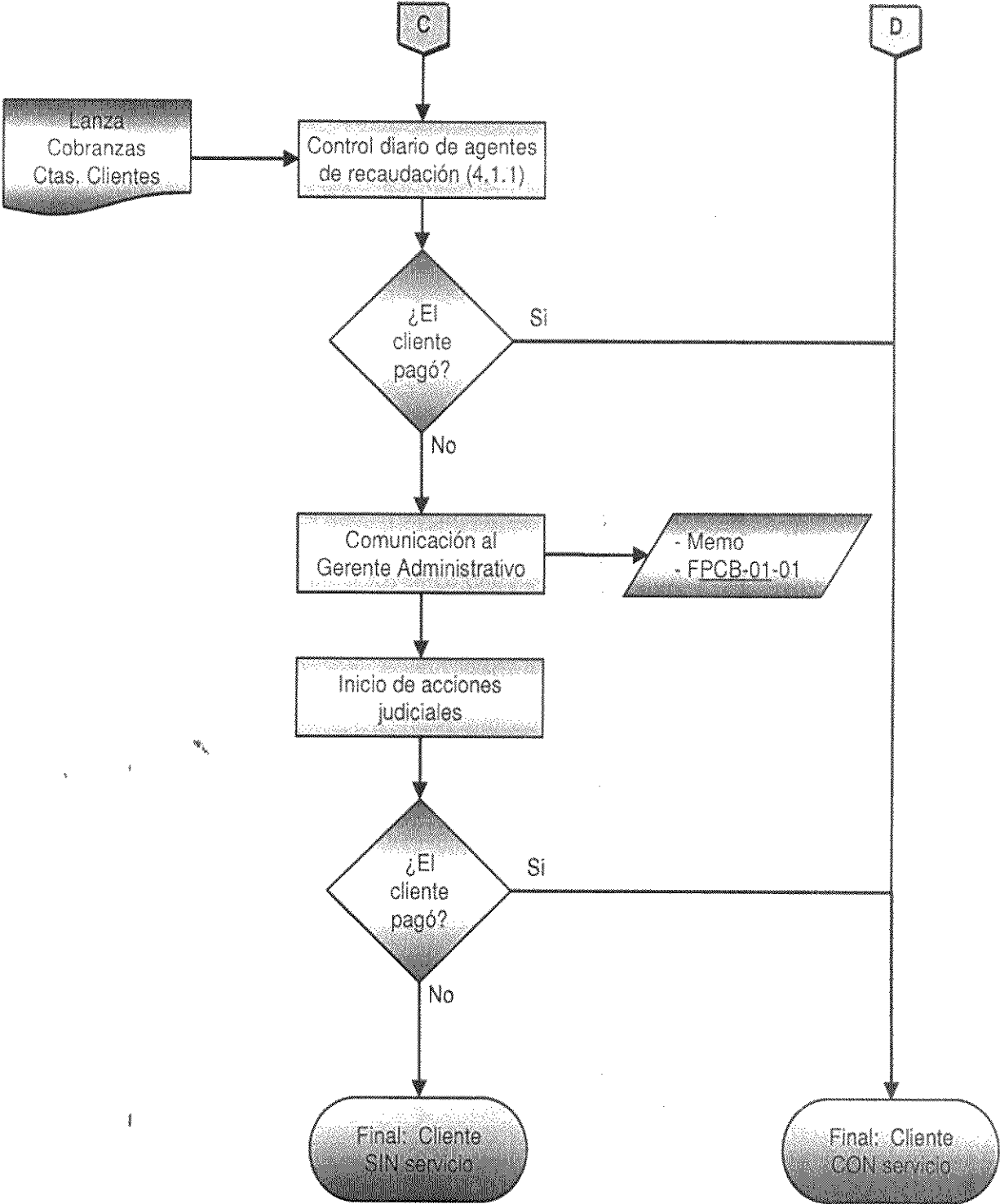


<div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Cobranzas	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 4: Diagrama de Flujo: Proceso de Cobranzas.



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Cobranzas	Revisión: 0
		Página x de y



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PME-01
	Mesa de Entradas	Revisión: 0
		Página x de y

1.- OBJETO Y APLICACIÓN

Establecer el procedimiento para la realización de los trámites indicados en Desarrollo, en Mesa de Entradas de la Distribuidora.

2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

O.T.: Orden de Trabajo.

3.- RESPONSABILIDADES

Encargado de Mesa de Entradas / Administrativos de Mesa de Entradas: son responsables de la correcta realización de los trámites atendidos por cada uno de ellos.

4.- DESARROLLO

4.1.-Conexiones

Generalmente, en la primera visita del futuro usuario (o ante su llamado telefónico) se le informa en Mesa de Entradas respecto de la documentación que debe proporcionar a fin de realizar el trámite, según el tipo de conexión que desee realizar. Asimismo se le entrega una lista preimpresa con dicha información. Si el domicilio del suministro no está incorporado, se dan de alta el derivador y suministro.

4.2.-Desconexiones

El proceso, ante la concurrencia del usuario a fin de solicitar la baja del servicio, se desarrolla de acuerdo a un diagrama establecido.

4.3.-Cambios de titularidad

Estos casos son considerados como si se tratara de una desconexión y de una

COPIA Nº	Representante de la Dirección:		Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Mesa de Entradas	Revisión: 0
		Página x de y

conexión posterior, pero en forma simultánea. Deben concurrir a mesa de entradas ambas personas conjuntamente: quien posee la titularidad del suministro en ese momento, y quien será el nuevo titular.. No se realiza el retiro del medidor ni se cobra cargo por conexión. Por otra parte, el grabado de los trámites los realiza íntegramente personal de "Mesa de Entradas", en lugar de "Conexiones".

#### 4.4.-Solicitudes de extensión o verificación de línea

Se solicita al usuario que complete, por triplicado, la planilla "Solicitud de verificación, extensión o ampliación de instalaciones", en la cual constan sus datos y un detalle de la ubicación del domicilio.

Una vez recibida la planilla completa, una copia es entregada al cliente como constancia de su solicitud, y las otras dos copias son derivadas al responsable de "Planificación y Presupuesto" en la Gerencia Administrativa. Posteriormente es devuelta por el Adjunto a la Gerencia Técnica con la respuesta conformada, siendo conservadá en Mesa de Entradas a la Espera de la concurrencia del cliente a solicitar la conexión.

#### 4.5.-Cambios de medidor

Los cambios de medidor solicitados por el usuario en Mesa de Entradas pueden deberse a su necesidad de mayor potencia, requiriendo el cambio de un medidor monofásico por uno trifásico. Para esta tarea se ingresa al sistema Lanza por número de cliente – cuenta y se traslada a conexiones. Una vez realizado el cambio de medidor por Conexiones (PCO-01 "Conexiones"),se procesa y emite los formularios "Cambio de medidor (desconexión) Trámite N ° z" y "Cambio de medidor (conexión) Trámite N ° z". Estos son entregados a Mesa de Entradas para que los archive en el legajo del usuario.

#### 4.6.-Otros trámites

Existen otros trámites, los cuales generan una Orden de Trabajo al sector correspondiente.

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Mesa de Entradas	Revisión: 0
		Página x de y

4.7.-Reclamos y Quejas

En los casos de reclamos o quejas efectuados por clientes, el procedimiento se desarrolla de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PXX-01 "Reclamos".

5.- DOCUMENTOS RELACIONADOS

PXX-01 "Reclamos";  
 Ley (Pcia. Buenos Aires) N ° 11.769;  
 Decreto Reglamentario (Pcia. Buenos Aires) N ° 1208/97;  
 Contrato de Concesión Municipal para el Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica

6.- REGISTROS

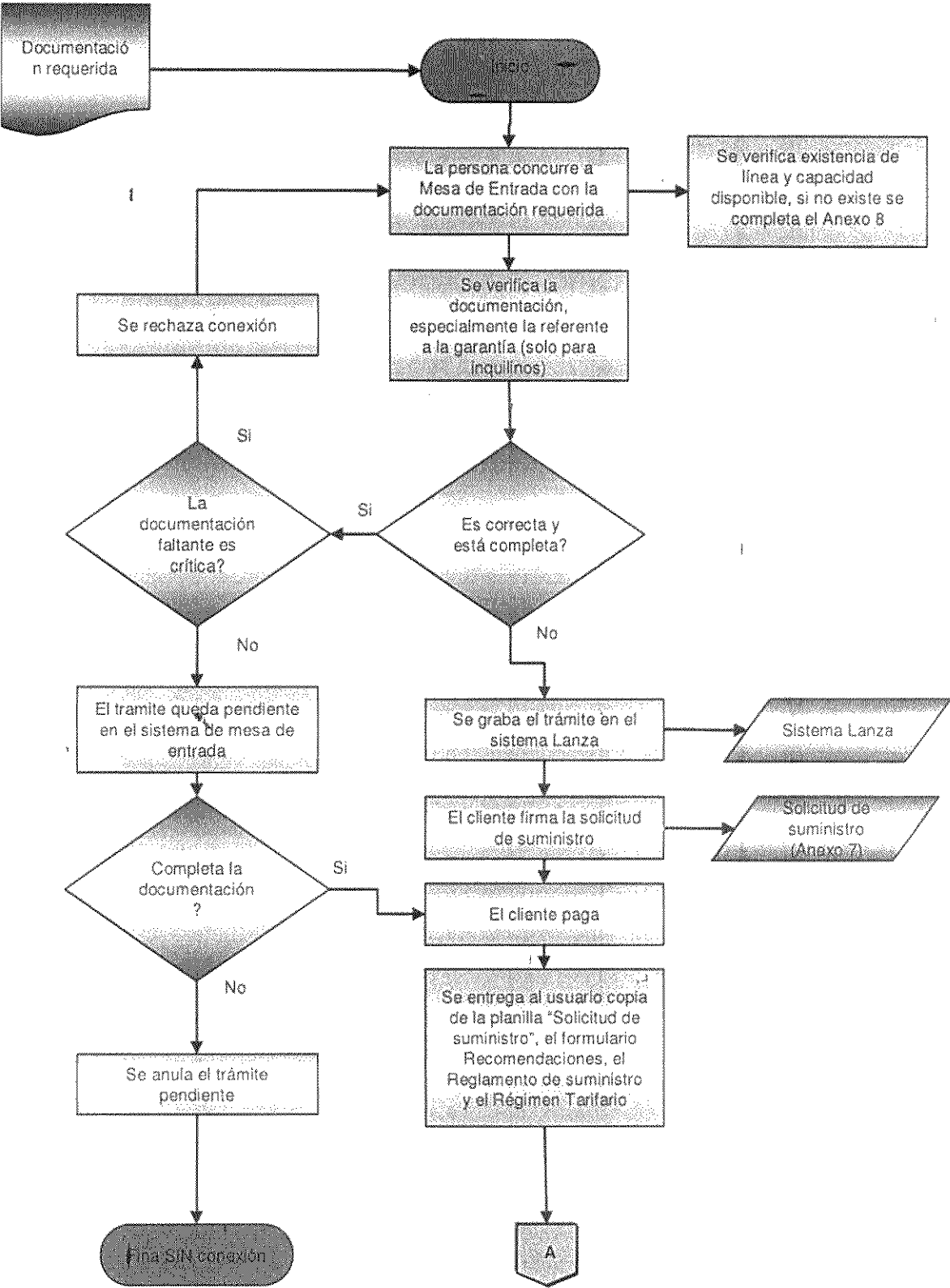
Identificación	Forma de Archivo	Tipo de Soporte	Lugar de Archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo de Conservación	Disposición
Solicitud de Suministro	cronológico	Papel	Legajo del usuario	Encargado de mesa de entradas	Libre	Mientras el cliente mantiene la conexión	Archivos de desconexiones
Solicitud de Desconexión	Por legajo de usuario por mes de conexión	Papel	Archivo de desconexiones	Encargado de mesa de entradas	Libre	6 meses	Archivo pasivo
Cambio de medidor	Por legajo de usuario	Papel	Legajo del usuario	Encargado de mesa de entradas	Libre	Mientras el cliente mantiene la conexión	Archivo de desconexiones
Solicitud de verificación, extensión o ampliación de extensiones	Por legajo de usuario	papel	Legajo de usuario	Encargado de mesa de entradas	Libre	Mientras el cliente mantiene la conexión	Archivo pasivo

7. Anexos.

- ANEXO 1: Diagrama de flujo de conexiones.
- ANEXO 2: Diagrama de flujo de desconexiones.
- ANEXO 3: Diagrama de flujo de cambio de titularidad.

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Mesa de Entradas	Revisión: 0
		Página x de y

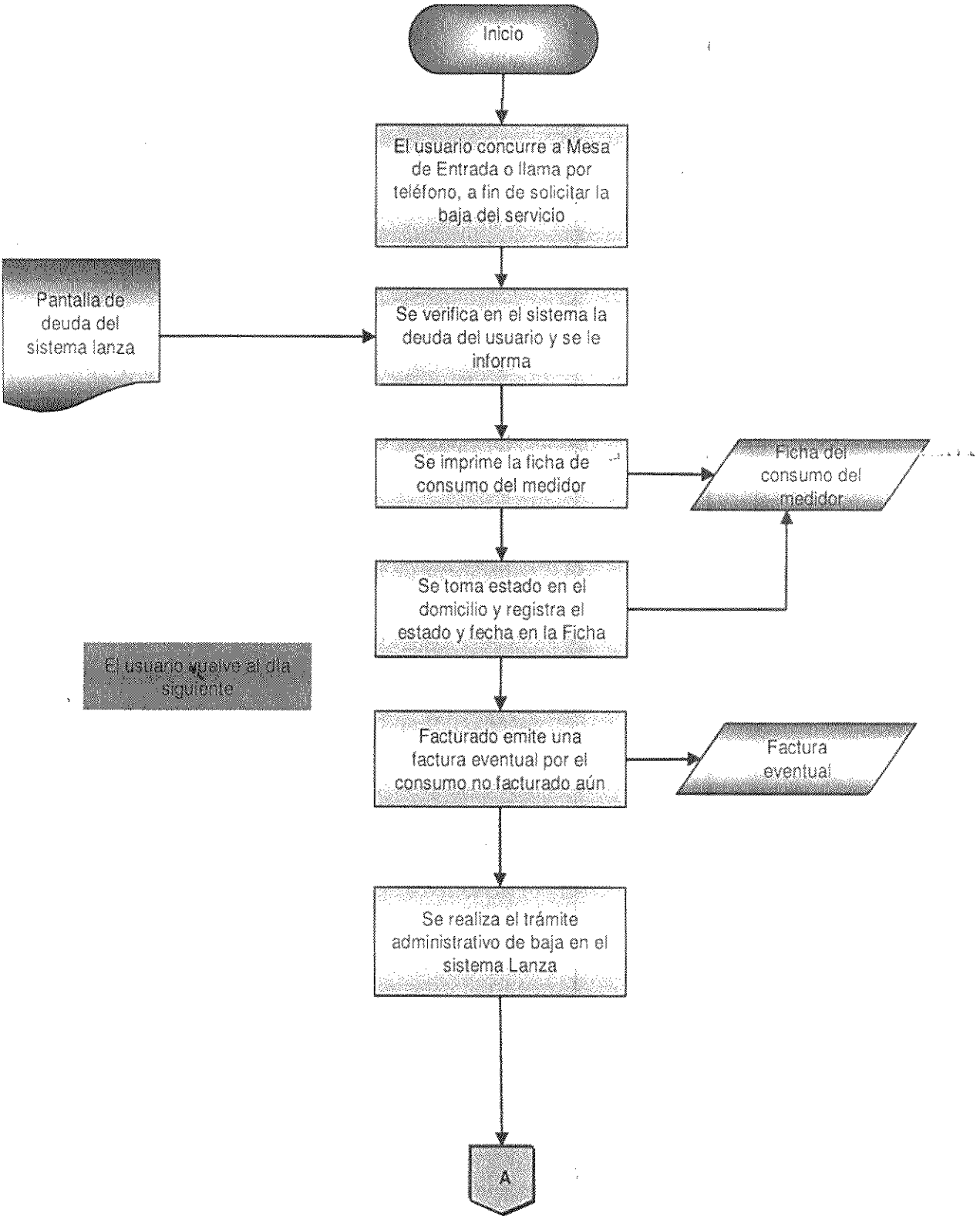
Anexo 1 Proceso de conexiones



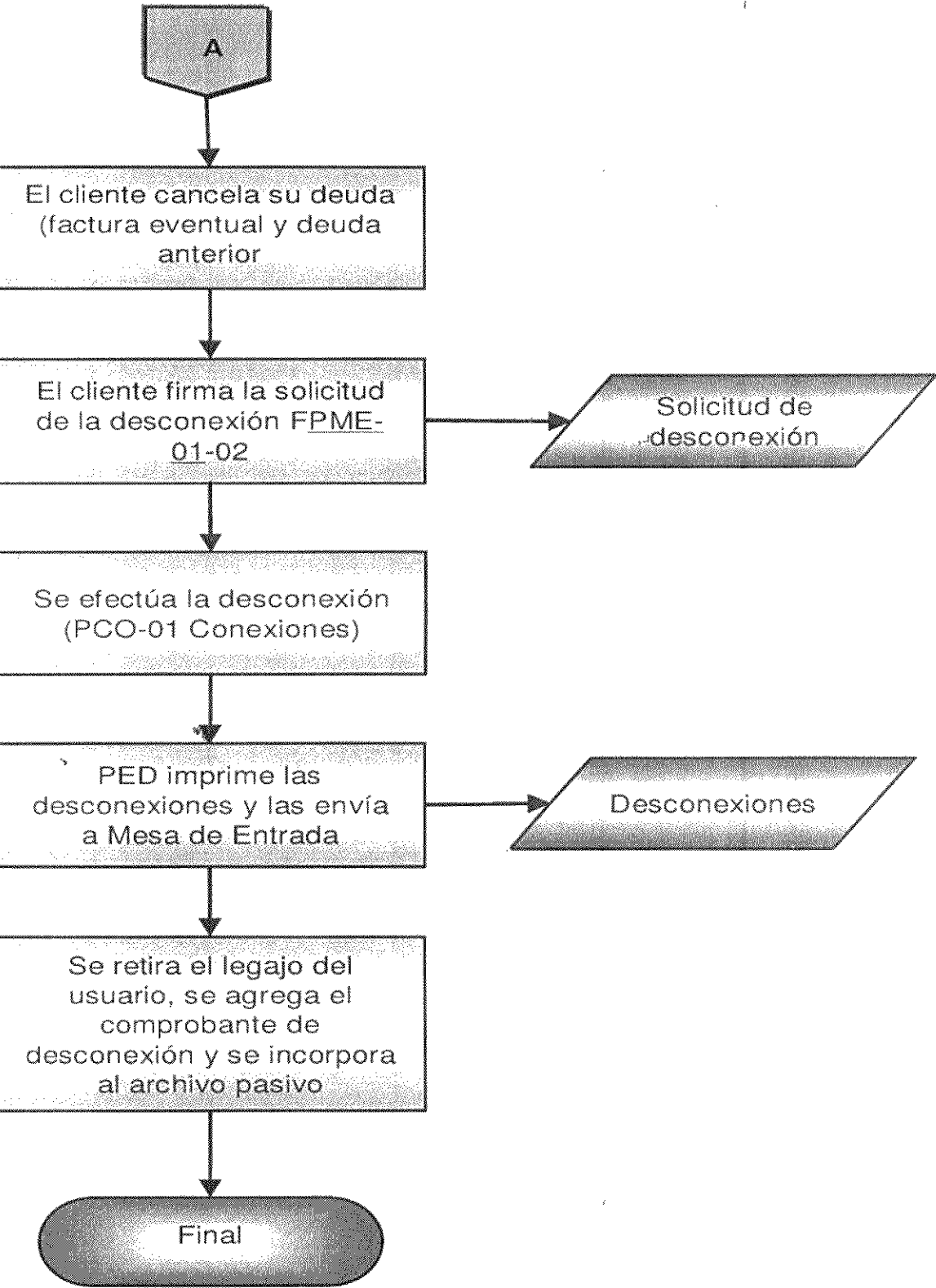


<div> <div>1</div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Mesa de Entradas	Revisión: 0
		Página x de y

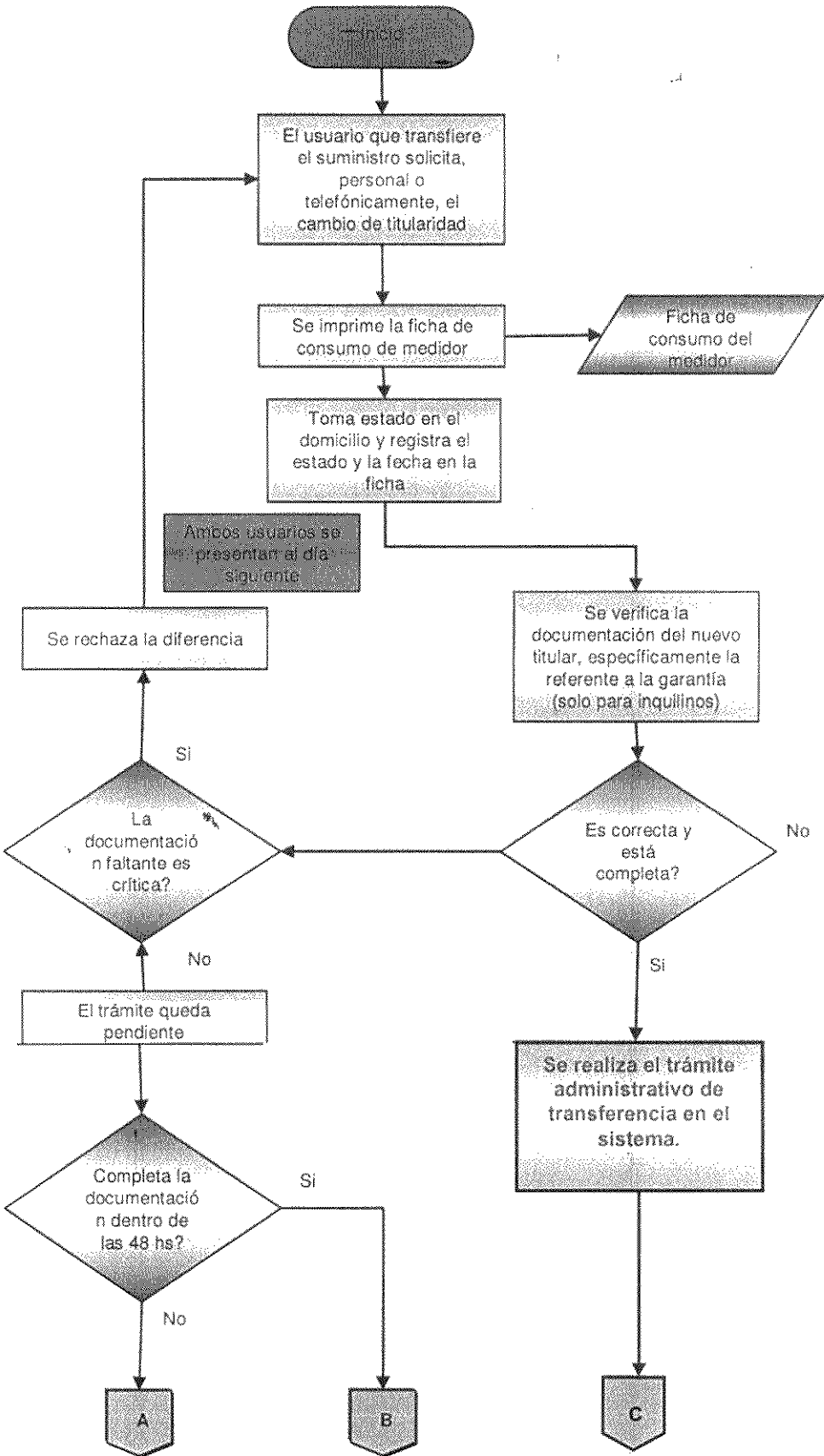
Anexo 2: Proceso de desconexion.

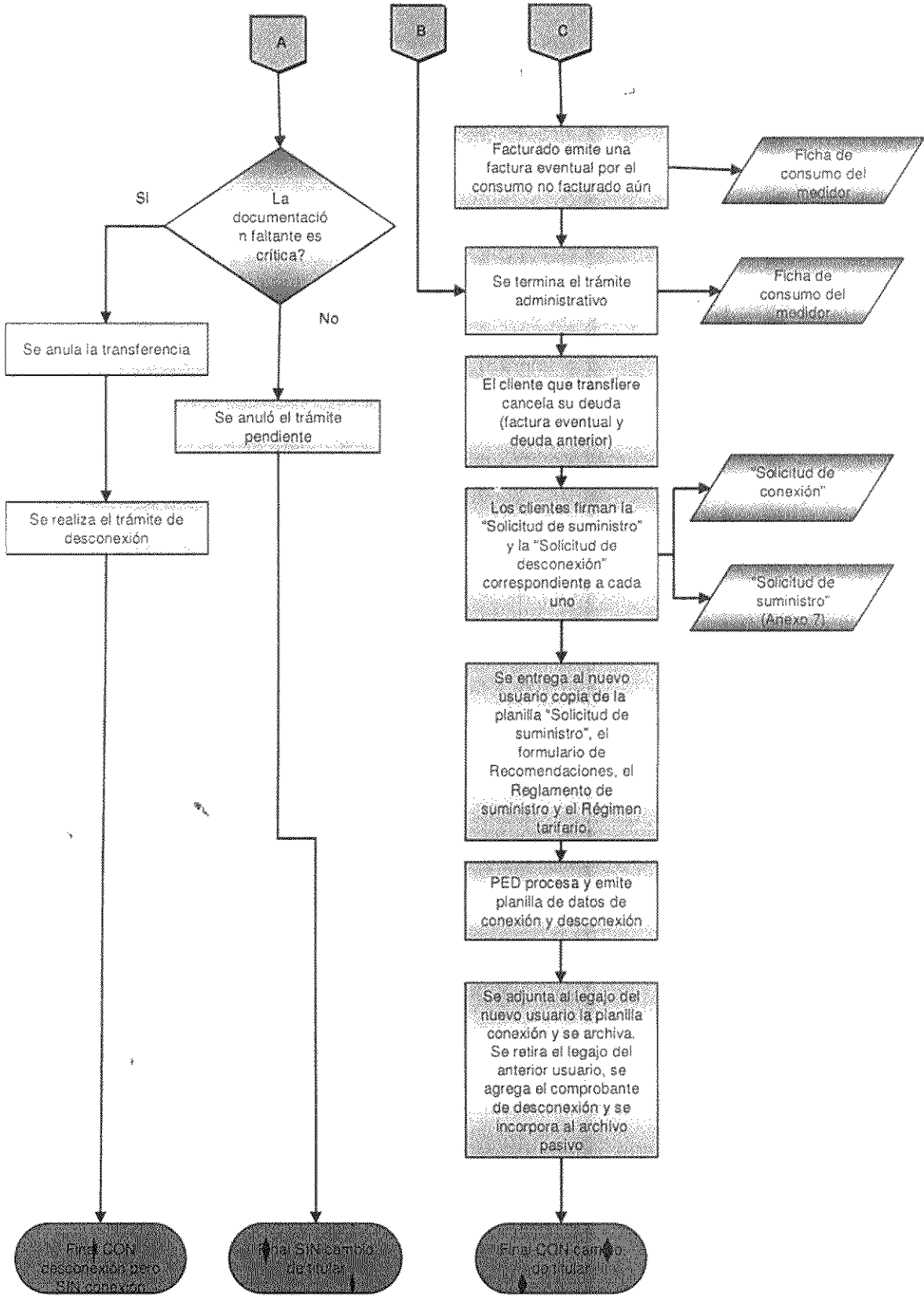


<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Mesa de Entradas	Revisión: 0
		Página x de y



Anexo 3: Proceso de Cambio de titularidad.







<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PFA-01
	Facturación	Revisión: 0
		Página x de y

1.- OBJETO Y APLICACIÓN

El contenido de este procedimiento es aplicable a todas las actividades vinculadas a la facturación por distribución de energía eléctrica efectuadas por la DISTRIBUIDORA.

2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Ruta de Toma de Estado:** Conjunto de medidores agrupados por zonas o calles siguiendo un ordenamiento lógico o secuencia, que es seguida por los lecturistas para la toma de estado.

**Parte:** Cada uno de los agrupamientos de Rutas de Toma de Estado que da origen a los cuatro procesos de facturación mensuales.

**Colectora:** Equipo electrónico utilizado por los lecturistas para la toma de estado, en el cual se cargan los estados de los medidores y los trámites de inspección para los distintos sectores.

**Faltantes:** Es el proceso de toma de estado y facturación que se produce luego de facturadas las cuatro partes de facturación típicas, en el cual se incluyen todos aquellos medidores que por alguna razón no hayan sido facturados dentro de su parte correspondiente.

**Fecha de proceso:** Determina el mes del próximo proceso de facturación en que será incluido un medidor.

3.- RESPONSABILIDADES

**Encargado de Facturado:** es el responsable del proceso de facturación.

**Encargado de Sistemas:** es el responsable de la actualización de los registros electrónicos a medida que avanza el proceso; de la emisión de las Consistencias; y de la impresión de las facturas.

**Adjunto a la Gerencia Administrativa-Financiera:** Reemplaza al Encargado de Facturado en caso de licencia.

COPIA Nº	Representante de la Dirección:		Fecha: ____/____/____
I	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Facturación	Revisión: 0
		Página x de y

4.- DESARROLLO

4.1.- Actualización y validación

4.1.1. Actualización y validación de conexiones

Una vez realizada la conexión del medidor en un domicilio, en "Facturado" se procede a realizar la actualización y validación de conexiones, tarea mediante la cual se ingresa al sistema "Facturación y Cobranza" la fecha de proceso para la emisión de la primera factura. En los casos de conexiones de usuarios encasillados en tarifas T2, T3 y T5, una vez realizado el paso anterior se procede a realizar las siguientes tareas en el sistema "Industrias":

- a) actualización de clientes (datos del cliente);
- b) actualización de mediciones (asignación de ruta de toma de estado);
- c) actualización de medidores (con los datos del medidor proporcionados por el sistema); y
- d) carga de potencias contratadas.

4.1.2. Actualización y validación de cambios de medidores

Una vez realizado el cambio de medidor en un domicilio, en "Facturado" se procede a realizar la actualización y validación de conexiones. En este caso se ingresa en el sistema la fecha de proceso correspondiente al nuevo medidor, y se carga, al medidor retirado, la fecha del período de facturación en el cual el consumo a facturar fue registrado por los dos medidores.

En los cambios de medidores que se realizan como consecuencia de pedidos de clientes encasillados en tarifa T1 que solicitan su inclusión en las tarifas T2, T3 ó T5, el consumo pendiente de facturar al momento del cambio, se factura mediante la emisión de una o mas facturas eventuales (según **IPFA- 01-01**), procediendo posteriormente de acuerdo a lo descrito en el último párrafo del punto **4.1.1**. Cuando un cliente encuadrado en tarifas T2, T3 ó T5 solicita su inclusión en tarifa T1, se procede a efectuar un cambio de medidor, colocando un medidor convencional en reemplazo del equipo de medición existente. Realizado el cambio, Facturado efectúa las tareas detalladas en el primer párrafo del punto **4.1.1.**; en este caso, el último consumo se factura mediante la emisión de una factura según el punto **4.2.2.**, completándose el trámite con la baja del cliente del sistema UP21 "Industrias".

4.1.3.- Actualización y validación de suministros con prorratio de consumos de estaciones de bombeo.

Una vez realizada la actualización y validación de conexiones (punto **4.1.1**), Facturado determina si la nueva conexión corresponde a un domicilio que pertenece a un barrio en el que la facturación del consumo de la bomba del tanque de agua, se efectúa en forma prorrateada entre los distintos suministros individuales de dicho barrio.

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Facturación	Revisión: 0
		Página x de y

Facturado valida el alta del prorratio en el mes en que se produce la emisión de la primera factura.

#### 4.1.4.- Actualización y validación de derivadotes, suministros y suministros ítems.

Si al momento de efectuarse un trámite de conexión, falta incorporar el suministro al sistema, Mesa de Entradas solicita a Facturado que actualice el sistema, cargando los datos del derivador, suministro según corresponda.

### 4.2.- Facturación

4.2.1. Usuarios T 1, T 1AP y T 4; pequeñas demandas urbanas, alumbrado público y pequeñas demandas rurales.

#### 4.2.1.1. Procedimiento General

Este proceso se lleva a cabo de acuerdo al diagrama de flujo que se expone en el Anexo 1.

#### 4.2.1.2. Proceso de facturación de faltantes del mes

Luego de la facturación de las cuatro partes típicas de acuerdo a lo descrito en el punto anterior (4.2.1.1.), previo al cierre del período, Facturado procede a realizar el proceso de facturación de Faltantes, que agrupa a todos aquellos medidores de clientes que, de acuerdo a su fecha de proceso, les corresponde la emisión de una factura en ese período.

Este remanente puede tener su origen principalmente en las siguientes causas:

- lecturas no efectuadas por el lectorista;
- lecturas efectuadas, pero que resultaron inconsistentes o fuera de rango;
- consumos de medidores generales.

A partir del listado "Medidores sin factura del mes", se procede a obtener la información necesaria para la facturación de los consumos de cada uno de los medidores incluidos en este listado. Las lecturas pueden obtenerse de diversas formas, entre ellas:

- relevamiento por parte de los lectoristas;
- obtención de estados que figuran en la Ruta de Toma de Estado (Listado de medidores por ruta);
- información suministrada por clientes cuyos medidores se encuentran instalados dentro de los domicilios;
- estados inconsistentes en períodos anteriores que son consistentes para el período actual;

Como consecuencia de estas tareas, si la lectura de un medidor se obtiene en una fecha posterior a la previamente establecida, es necesario efectuar un prorratio de manera tal que la cantidad de días de consumo a facturar no exceda los originalmente previstos.

Obtenidos los estados necesarios para efectuar el proceso de facturación de Faltantes,

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Facturación	Revisión: 0
		Página x de y

se procede a la carga de estados en forma manual en el sistema "Facturación y Cobranza". De aquí en más se procede de acuerdo a lo establecido en el Anexo 1, según lo indicado en el mismo.

**4.2.1.3. Facturación prorrateos de consumos de estaciones de bombeo**

A efectos de la facturación del mencionado prorrateo, el consumo total de la bomba en ese período se divide entre el total de suministros del barrio; los kW/h resultantes se agregan en forma individual en la factura de cada cliente.

**4.2.1.4. Facturación consumos medidores generales con uno o más medidores diferenciales**

Este es el caso de un medidor general que registra un consumo determinado, y de uno o varios medidores llamados diferenciales del medidor general, que toman servicio de la misma alimentación y que se facturan por separado. De esta forma, los consumos registrados por el o los medidores diferenciales están contenidos en la medición de consumos que registra el medidor general.

En función de lo expuesto y a fin de evitar una facturación doble de estos consumos, se procede de la siguiente manera:

1. Se efectúa la lectura de estados en la misma fecha, tanto para el medidor general como para el/los medidores diferenciales.
2. Se facturan los consumos de el/los medidores diferenciales en forma individual
3. Se determina el total de kW h/mes facturados según lo descrito en el punto 2, y se restan del total de kW h/mes registrados por el medidor general durante el mismo período.
4. La diferencia resultante de aplicar el punto 3 se factura como consumo del medidor general.

**4.2.2. Usuarios T2, T3 y T5; medianas y grandes demandas y función técnica de transporte**

A estas tarifas se puede acceder por solicitud de un nuevo suministro, o bien por recategorización de un usuario incluido en la tarifa T1.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo al diagrama de flujo que se expone en el Anexo 2.

**5.- REGISTROS**

Identificación	Forma de Archivo	Tipo de Soporte	Lugar de Archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo Conservación	Disposición
Listado de medidores por ruta	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Restringido (Personal de Facturado y superiores)	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Consumos inválidos	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Restringido (Personal de Facturado y superiores)	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO				PGC-1	
	Facturación				Revisión: 0	
					Página x de y	

Baja de estados	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Restringido (Personal de Facturado y superiores)	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Totales de control	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Restringido (Personal de Facturado y superiores)	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Mediciones inconsistentes	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Restringido (Personal de Facturado y superiores)	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Mediciones fuera de rango	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Restringido (Personal de Facturado y superiores)	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Mediciones consistentes	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Restringido (Personal de Facturado y superiores)	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Estados consistentes	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Restringido (Personal de Facturado y superiores)	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Resumen por tarifa de la emisión de facturas	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Resumen de impuestos por tarifa de la emisión de facturas	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Deudas en facturación	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Medidores sin facturar	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Medidores sin estado	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
O. T. Medidores	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Medidores con consumo cero	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Facturación correspondiente al mes X –Parte Z (Diario de facturación)	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo

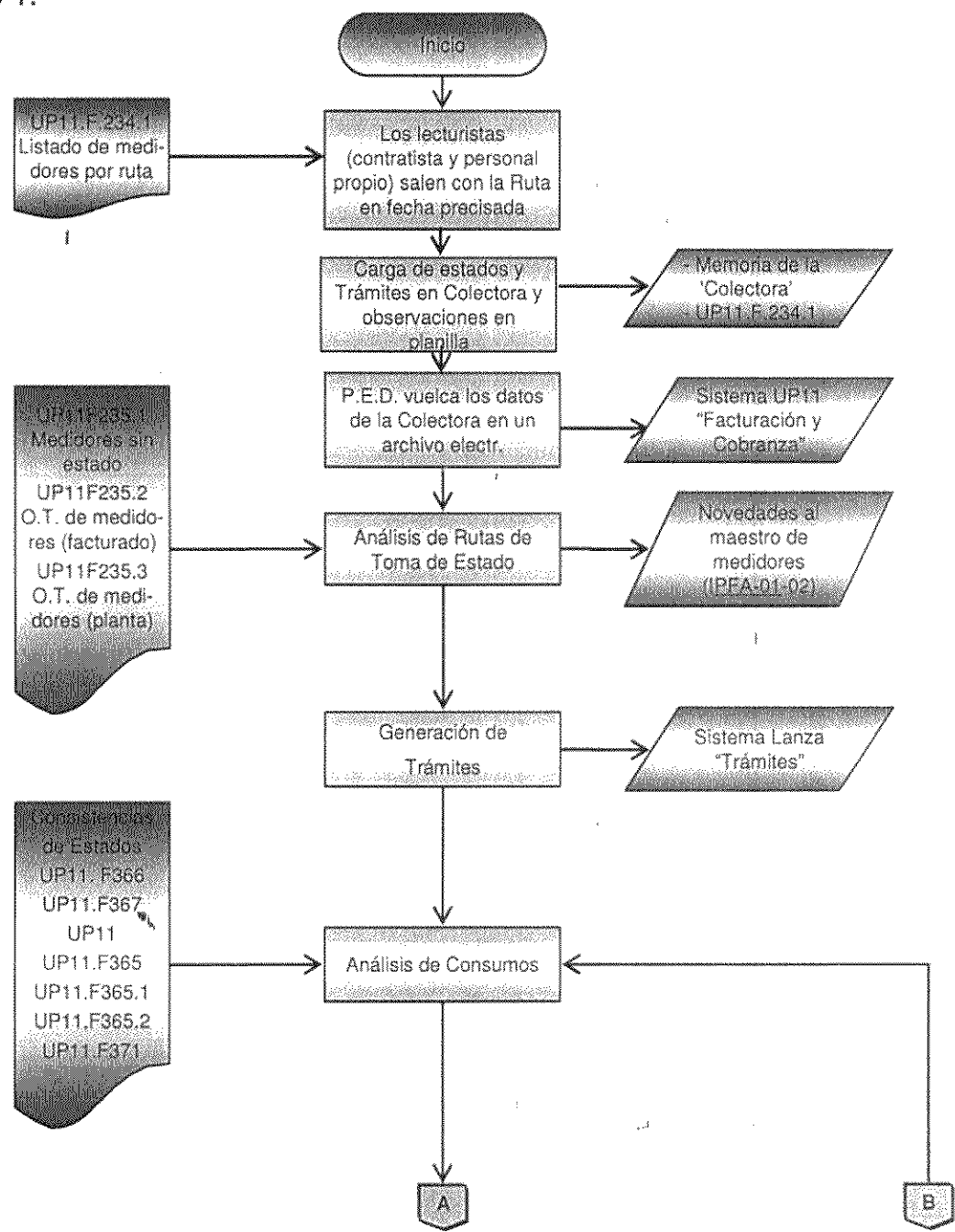
<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO					PGC-1	
	Facturación					Revisión: 0	
						Página x de y	

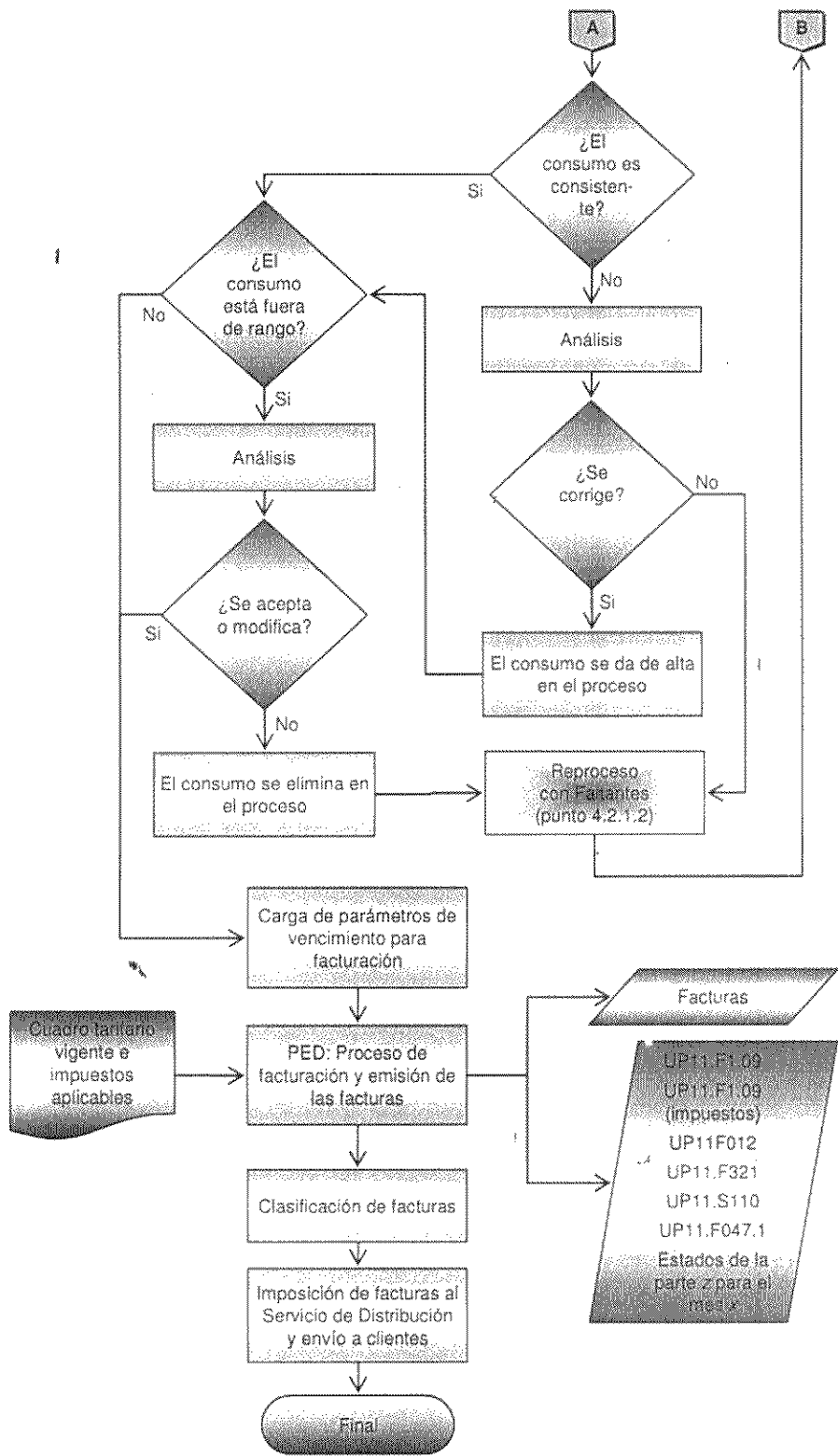
Estados de la Parte Z para el mes X	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Medidores sin factura del mes	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Sistema "Industrias" Estados consistentes e inconsistentes	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Consumos a facturar	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Listado completo de facturas Industrias	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Cosenos Fi	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Facturas Industrias	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo
Relación energía activa/ medidor control	Cronológica (por mes de facturación)	Papel	Laboratorio	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo Pasivo

6.- ANEXOS

- Anexo 1: Diagrama de Flujo: Proceso de facturación de usuarios T1, T1AP y T4
- Anexo 2: Diagrama de Flujo: Proceso de facturación de usuarios T2, T3 y T5.

Anexo 1:

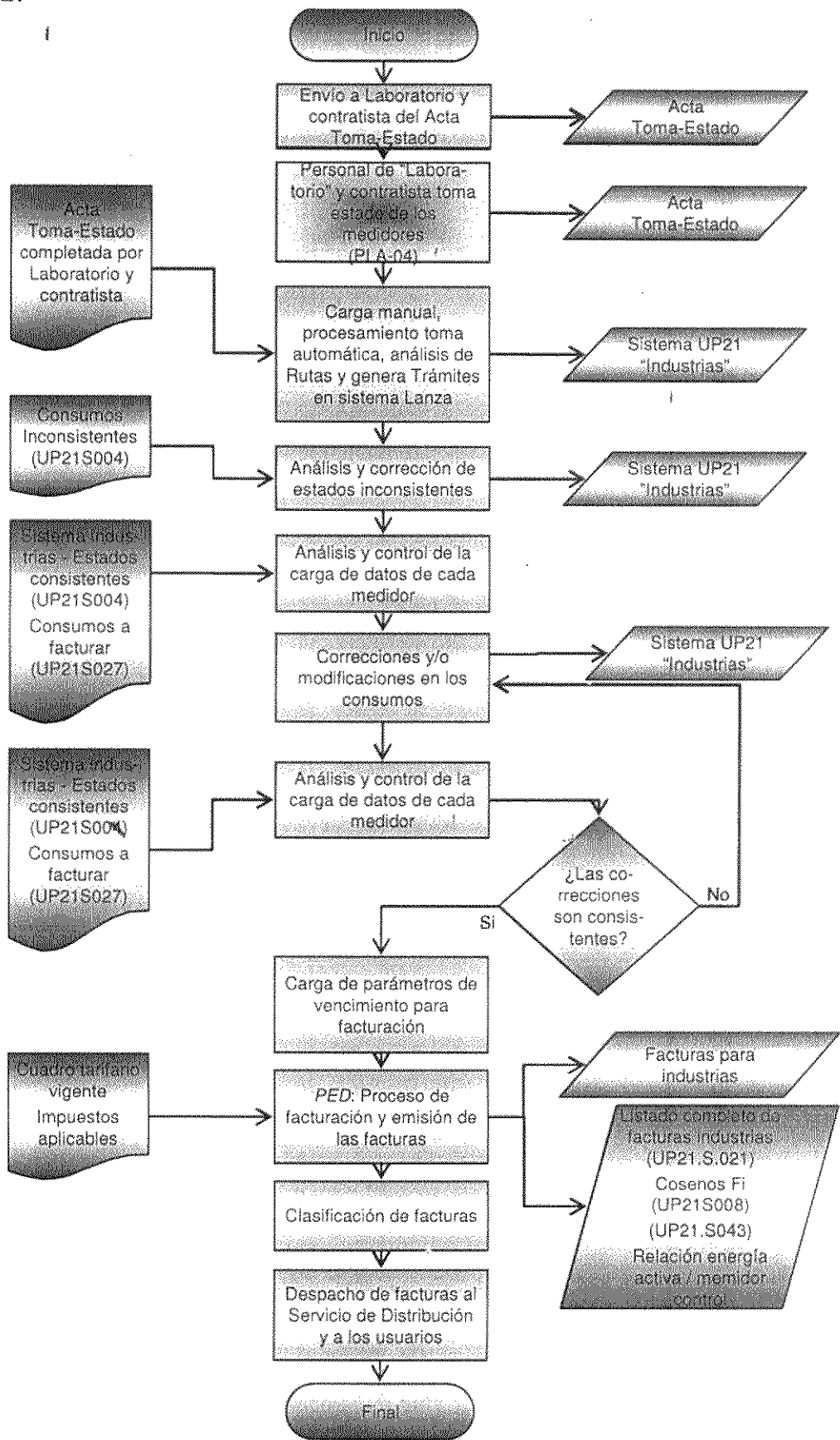






<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Facturación	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 2:



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	IPFA-01-01
	Facturas Eventuales	Revisión: 0
		Página x de y

### 1.- OBJETO Y APLICACION

El contenido de esta instrucción es aplicable a la facturación por distribución de energía eléctrica fuera del procedimiento general descrito en PFA-01 para las tarifas T1 y T4, mediante la emisión de facturas eventuales en la forma y tiempo que se describen en el punto 2.

### 2.- DESARROLLO

Procede la emisión de una factura eventual en los casos en que es necesaria la facturación de consumos por distribución de energía eléctrica, para las tarifas T1 y T4, fuera del proceso general especificado en el procedimiento PFA-01. La factura eventual está prevista para su confección y emisión en cualquier fecha dentro de un periodo de facturación, mediante la utilización del sistema. El sistema prevé el siguiente menú de trabajo:

**Carga e impresión:** Para la carga de una factura eventual se ingresan los datos del medidor del cliente, obteniéndose en forma automática todos los atributos del cliente contenidos en el maestro de medidores del sistema y que son necesarios para la emisión de la factura.

**Facturas Eventuales por relojería:** En este caso toma del sistema la Fecha Anterior y Estado Anterior de la última factura emitida, y se cargan en forma manual y en el orden que se detalla los campos de: Concepto, Fecha Estado Actual, Estado Actual y Fecha de Vencimiento. Incorporada esta información se graba y se imprime en formulario de tres cuerpos (Original: Cliente; Duplicado: Facturado; Triplicado: Contaduría). Efectuada la validación de la factura por el sistema, se actualizan automáticamente la Fecha Estado Actual, Estado Actual y Fecha de Proceso.

**Facturas Eventuales por consumo:** En este caso se cargan en forma manual y en el orden que se detalla los campos de: Concepto, Fecha Estado Anterior, Estado Anterior, Fecha Estado Actual, Estado Actual y Fecha de Vencimiento. Incorporada esta información se graba y se imprime en formulario de tres cuerpos (Original: Cliente; Duplicado: Facturado; Triplicado: Contaduría).

**Validación de Facturas:** Una vez controlada la carga e impresión, se procede a validar la factura eventual en el sistema, este paso permite la incorporación instantánea de la factura eventual a la deuda del cliente. A demás, la validación de la factura eventual por relojería permite actualizar en forma automática la Fecha Estado Actual, Estado Actual y Fecha de Proceso.

COPIA N°	Representante de la Dirección:		Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	IPFA-01-01
	Facturas Eventuales	Revisión: 0
		Página x de y

**Listado de Facturas sin Validar:** Permite la emisión de un listado en el que figuran las facturas sin validar, para su control y posterior validación.

**Impresión de Listados:** Permite la emisión de un listado de las facturas eventuales emitidas dentro del mes corriente, dentro del rango numérico especificado (desde – hasta).

3.- REGISTROS

Identificación	Forma de Archivo	Tipo de Soporte	Lugar de Archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo Conservación	Disposición
Factura Eventual (duplicado)	Cronológica	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo pasivo
Listado de Facturas Eventuales	Cronológica	Papel	Facturado	Encargado de Facturado	Libre	5 meses posteriores a la finalización del año	Archivo pasivo

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Control de los Documentos	Revisión: 0
		Página x de y

### 1.- OBJETO Y APLICACION

Definir las características, el contenido y la metodología para la preparación, revisión, aprobación, emisión, archivo y distribución de los documentos afectados al **Sistema de la Calidad** de "NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA", para asegurar que:

- a) la emisión y modificaciones se realicen en forma controlada por personas autorizadas;
- b) siempre se disponga de la versión actualizada en los lugares necesarios.

Las pautas aquí establecidas se aplican a los siguientes documentos del Sistema de Gestión de la Calidad:

- ✓ Manual de Gestión de la Calidad;
- ✓ Procedimientos Generales;
- ✓ Instrucciones de Trabajo;
- ✓ Documentos externos.

### 2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Manual de la Calidad:** Es un documento que debe describir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la Política de la Calidad, una descripción de las principales funciones, autoridades y su interrelación, una descripción de la secuencia e interacción de los principales procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad con una referencia a los procedimientos que los documentan.

**Procedimientos Generales:** Son documentos que describen los procesos generales incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

**Instrucciones:** Son documentos operativos que describen cómo se realiza una actividad específica. Ej.: Descripción de una actividad específica, llenado de un formulario, etc.

**Documentos Externos:** Son documentos que son de aplicación en el Sistema de Gestión de la Calidad pero no son generados por la organización como normas, reglamentaciones, etc.

COPIA Nº	Representante de la Dirección:		Fecha: ____/____/____
I	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Control de los Documentos	Revisión: 0
		Página x de y

3.- RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades respecto de la revisión, aprobación y archivo de documentos se determinan atendiendo a los criterios que siguen:

3.1.- Manual de Gestión de la Calidad

3.1.1. Revisión

La preparación de los capítulos del Manual de Gestión de la Calidad es efectuada por el **Representante de la Dirección** (con la colaboración del responsable de la actividad que trata dicho capítulo, de ser necesario), siendo este mismo responsable por su revisión.

3.1.2. Aprobación

La aprobación es responsabilidad de la Dirección.

3.2.- Procedimientos Generales e Instrucciones de Trabajo

3.2.1. Preparación

Esta a cargo de personas con adecuado conocimiento y responsabilidad sobre la actividad a regular por el documento.

3.2.2. Revisión previa a la aprobación

Esta a cargo de personas con conocimiento de las actividades reguladas por el documento.

3.2.3. Aprobación

La aprobación de estos documentos es responsabilidad de las funciones que tengan autoridad para definir su puesta en vigencia.  
Las responsabilidades por la revisión y aprobación de los **Procedimientos e Instrucciones de Trabajo** se indican mediante el Formulario **F-PGC-1-1** “Revisión y Aprobación de Documentos”. Ver **Anexo 1**.

3.2.4. Administración y Archivo

El **Representante de la Dirección** es responsable del archivo de los originales de todos los documentos generados, de la distribución de las copias controladas de los mismos y de comunicar la distribución electrónica (en los casos en que se cuente con una red informática interna). Además tiene la responsabilidad de que los documentos distribuidos en soporte electrónico coincidan con la versión vigente en papel.

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Control de los Documentos	Revisión: 0
		Página x de y

4.- DESARROLLO

4.1.- Manual de Gestión de la Calidad

4.1.1. Formato

Cada página del Manual de Gestión de la Calidad tiene un encabezado, de acuerdo a lo indicado en el **Anexo 2**.  
En la parte inferior de la primera hoja se coloca un pie de página donde figura: cargo, fecha y firma de los responsables de la revisión y aprobación. Además, número de copia, destinatario, responsable de distribución, archivo y firma del distribuidor. Ver **Anexo 2**.

4.2.- Procedimientos Generales e Instrucciones de Trabajo

4.2.1. Formato

Cada hoja de Procedimiento o Instructivo, tiene un encabezado, de acuerdo a lo indicado en el **Anexo 3**.  
En la parte inferior de la primera hoja se coloca un pie de página donde figura: cargo, fecha y firma de los responsables de la revisión y aprobación. Además, número de copia, responsable de distribución, y fecha de entrega del documento. Ver **Anexo 3**.

4.2.2. Contenido

Los **Procedimientos Generales** describen las actividades de las unidades funcionales necesarias para implementar los elementos del Sistema de la Calidad, mientras que las **Instrucciones de Trabajo** son documentos netamente operativos que detallan la forma de realización de los trabajos.  
Los **Procedimientos** deben incluir los campos que se indican a continuación:

**Objeto y Aplicación:** Breve descripción de los objetivos o propósitos del documento, y sobre qué se aplica.

**Definiciones y abreviaturas:** Cuando es necesario, se incluyen las definiciones y/o explicaciones de aquellos términos o abreviaturas que puedan originar diferentes interpretaciones.

**Responsabilidades:** Descripción de quién o quiénes deben realizar la tarea objeto del documento.

**Desarrollo:** Se describe la metodología aplicable a la actividad regulada por el documento.

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Control de los Documentos	Revisión: 0
		Página x de y

**Documentos Relacionados:** Se referencia los documentos que tengan una relación directa o se complementen con las actividades descritas en el documento.

**Registros:** Se indica cuáles son y cómo se controlan los registros generados por la actividad descrita en el documento.

**Anexos:** Gráficos, tablas, formularios, diagramas de flujo, etc.

Las **Instrucciones** sólo deben contar con los campos: Objeto y Aplicación, Desarrollo, Registros y Anexos.

*Nota: Para todos los documentos, cuando alguno de los campos no resulte útil o aplicable, el mismo no debe incluirse en el documento.*

### 4.2.3. Codificación

Los **Procedimientos Generales** se codifican en forma alfanumérica, de acuerdo con la siguiente regla:

<b>PXX-Z</b>
<b>P:</b> Procedimiento General
<b>XX:</b> Letras que identifican el Proceso
<b>Z:</b> Número correlativo dentro de cada capítulo, a partir del 1

Las **Instrucciones de Trabajo** se codifican en forma alfanumérica, de acuerdo con la siguiente regla:

<b>IXX-Z-W</b>
<b>I:</b> Instrucción de Trabajo
<b>XX-Z:</b> Letras que identifican el Proceso y número correlativo del proceso
<b>W:</b> Número correlativo de instrucción asociada al procedimiento a partir del 1

Los **Formularios** incluidos en los Procedimientos e Instrucciones se codifican, siempre que sea posible, de acuerdo a lo descrito en la siguiente tabla:

<b>F-PXX-Z-Q/ IXX-Z-W-Q</b>
<b>F:</b> Código que indica que el documento es un Formulario
<b>PXX-Z/ IXX-Z-W:</b> Código que identifica al documento que hace referencia y/o describe el uso del Formulario.
<b>Q:</b> Número correlativo de Formulario descrito en cada documento a partir del 1

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Control de los Documentos	Revisión: 0
		Página x de y

4.3.- Vigencia de los Documentos

La entrada en vigencia de los documentos es a partir de la fecha de distribución de los mismos, según queda registrado en el mismo documento y en el Formulario **F-PGC-1-2** “*Lista de Distribución de Documentos*”. Ver **Anexo 5**.  
Todos los documentos deben ser revisados cada vez que se modifiquen las actividades descriptas en los mismos, o como mínimo una vez cada dos años.

4.4.- Distribución y Archivo de los Documentos

Para la distribución de los documentos en soporte papel, el **Representante de la Dirección** prepara una “*Lista de Distribución de Documentos*” **F-PGC-1-2** y distribuye las copias de los mismos. Cada copia es firmada por el distribuidor y contiene el número de copia y fecha de distribución. Los receptores acusan recibo firmando la “*Lista de Distribución de Documentos*”. Al entregar una nueva revisión el distribuidor retira el documento obsoleto y lo destruye.  
En el caso de los documentos puestos a disposición en soporte electrónico, el **Representante de la Dirección** envía una comunicación por correo electrónico informando la publicación de los mismos y su ubicación en la red informática interna. Los destinatarios de la comunicación acusan recibo de la misma automáticamente con la apertura del mensaje.  
La autoridad de aprobación debe estar incluida dentro de la “*Lista de Distribución de Documentos*”.  
El responsable de la distribución y archivo de un documento conserva el original y su Lista de Distribución, en forma permanente, mientras el documento esté vigente.  
La distribución de los documentos externos se realiza mediante un registro de acuse de recibo en forma idéntica a los internos.  
Si se conserva un documento obsoleto se deben identificar todas sus páginas con la siguiente leyenda en tinta roja:

OBSOLETO

Las copias devueltas por los usuarios se destruyen.  
El Representante de la Dirección mantiene un archivo con la última versión superada (como mínimo) por revisión del Manual de Gestión de la Calidad, de los Procedimientos y de las Instrucciones de Trabajo.

4.5.- Copias No Controladas

Sólo el distribuidor de un documento está autorizado a entregar copias no controladas, previa identificación de las mismas con la siguiente leyenda en tinta roja:

COPIAS SIN CONTROL DE  
ACTUALIZACION.  
SOLO PARA INFORMACION



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Control de los Documentos	Revisión: 0
		Página x de y

En el caso de los Procedimientos o Instrucciones disponibles en soporte electrónico, las impresiones hechas desde la red informática no tendrán validez como documentos del sistema. De ser necesario el **Representante de la Dirección** entregará una copia controlada en soporte papel de los mismos.

#### 4.6.- Listado de Documentos del Sistema de la Calidad

El **Representante de la Dirección** mantiene actualizado un listado que incluye: título, código, estado de revisión de los documentos del Sistema de la Calidad y las funciones a las cuales se distribuyen dichos documentos en soporte papel. Este listado se confecciona en el Formulario **F-PGC-1-3** *"Listado de Documentos del Sistema de la Calidad y su Distribución"* y se mantiene en soporte electrónico. Ver **Anexo 6**.

#### 4.7.- Modificaciones

Las modificaciones deben respetar los mismos pasos para la preparación, revisión, aprobación y distribución de la versión anterior. Las modificaciones en los documentos se identifican con una barra vertical a la derecha del párrafo agregado o modificado; para el caso de la eliminación de un párrafo, se deja un espacio en blanco y se identifica como se indicó anteriormente. Se deja constancia solamente de los cambios correspondientes a la última revisión del documento. Tanto el **Manual de Gestión de la Calidad** como los **Procedimientos Generales** y las **Instrucciones de Trabajo** modificados se reemplazan por completo y reciben un nuevo número de revisión.

#### 4.8.- Documentos Externos

En este caso se consideran las normativas, reglamentación y legislación aplicables a las actividades incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad. Los usuarios de este tipo de documentación deben asegurarse de contar con la versión aplicable de los mismos, de acuerdo al Formulario **F-PGC-1-4** *"Listado de Documentos Externos Vigentes"* que se mantiene en soporte electrónico (**Anexo 7**), actualizado por el **Representante de la Dirección**. Además el Representante de la Dirección debe asegurar la actualización de los documentos externos aplicables. Para la distribución de documentos externos se sigue la misma metodología utilizada para los internos.

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Control de los Documentos	Revisión: 0
		Página x de y

5.- DOCUMENTOS RELACIONADOS

PGC-2 "Control de los Registros"

6.- REGISTROS

Identificación	Forma de Archivo	Tipo de Soporte	Lugar de Archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo de Conservación	Disposición
<b>F-PGC-1-1</b> Revisión y Aprobación de Documentos	Numeral	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre	Durante la vigencia	Destrucción
<b>F-PGC-1-2</b> Lista de Distribución de Documentos	Numeral	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre	Durante la vigencia	Destrucción
<b>F-PGC-1-3</b> Listado de Documentos del Sistema de la Calidad y su Distribución	Numeral	Electrónico	Servidor de datos	Representante de la Dirección	Libre	Durante la vigencia	Destrucción
<b>F-PGC-1-4</b> Listado de Documentos Externos Vigentes	Numeral	Electrónico	Servidor de datos	Representante de la Dirección	Libre	Durante la vigencia	Destrucción

7.- ANEXOS

Anexo 1: "Revisión y Aprobación de Documentos" **F-PGC-1-1**

Anexo 2: Encabezado de páginas del Manual de Gestión de la Calidad y Pie de página de hoja índice

Anexo 3: Encabezado y pie de primer hoja y encabezado de hojas subsiguientes de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo

Anexo 4: Codificación de los Procesos

Anexo 5: "Lista de Distribución de Documentos" **F-PGC-1-2**

Anexo 6: "Listado de Documentos del Sistema de la Calidad y su Distribución" **F-PGC-1-3**

Anexo 7: "Listado de Documentos Externos Vigentes" **F-PGC-1-4**

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Control de los Documentos	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 1: “Revisión y Aprobación de Documentos” F-PGC-1-1

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	REVISIÓN Y APROBACION DE DOCUMENTOS		F-PGC-1-1
Código del documento	Título del documento	Revisó	Aprobó
Representante de la Dirección:		Fecha:	

Anexo 2:

“Encabezado de páginas del Manual de Gestión de la Calidad”:

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Revisión : [Número]	Página : [Nº de pág.] de [Tot. De pág.]

“Pié de página de hoja Índice General y liberación del Manual de Gestión de la Calidad”:

Revisó,	Fecha	Aprobó	Fecha
Representante de la dirección:		Director:	
Copia N°	Destinatario:	Representante de la dirección:	

Anexo 3:

“Encabezado de todas las hojas de Procedimientos Generales e Instrucciones”:

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	TIPO DE DOCUMENTO (Procedimiento o Instrucción)	Codificación
	TITULO	Revisión [Número]
		Página [Nº] de [Tot.de pag.]

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Control de los Documentos	Revisión: 0
		Página x de y

“Pie de página que debe ser incluido únicamente en la primera página de los Procedimientos Generales e Instrucciones”:

COPIA N°	Coordinador del SGC:		Fecha:
	Revisó	Aprobó	
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			
Espacio para colocar la leyenda en caso de distribución electrónica			

**Nota:** la primera fila y las Firmas solo se completan en los Procedimientos Generales e Instrucciones distribuidos en soporte papel. En el caso de que los documentos se encuentren disponibles en soporte electrónico solo se completa el Nombre de los responsables de la Revisión y Aprobación y la fecha de publicación de los mismos, además incluirá al pie de la primera página la siguiente leyenda: “El presente documento solo tiene validez para el SGC en soporte electrónico”.

Anexo 4: Codificación de los Procesos

Código	Proceso

Anexo 5: “Lista de Distribución de Documentos” F-PGC-1-2

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS			F- <u>PGC-1-2</u>
Título del documento:		Código:		Revisión:
Copia N°	Asignada a	Fecha	Recibí (Firma)	Retiro de copia obsoleta

Anexo 6: “Listado de Documentos del Sistema de la Calidad y su Distribución” F-PGC-1-3 (Soporte Electrónico).

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-1
	Control de los Documentos	Revisión: 0
		Página x de y

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	LISTADO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD Y SU DISTRIBUCIÓN				F-PGC-1-3
Documento				Funciones a las cuales se distribuye en soporte papel	Observaciones
Código	Título	Rev.	Copia		

Anexo 7: “Listado de Documentos Externos Vigentes” F-PGC-1-4 (Soporte Electrónico).

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS VIGENTES Y SU DISTRIBUCIÓN				F-PGC-1-3
Documento				Funciones a las cuales se distribuye en soporte papel	Observaciones
Código	Título	Rev.	Copia		

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-2
	Control de los Registros	Revisión: 0
		Página x de y

### 1.- OBJETO Y APLICACION

Establecer el mecanismo por el cual se identifican, actualizan, mantienen y archivan los **Registros** que dan evidencia del mantenimiento del **Sistema de Gestión de la Calidad** de “NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA”.

La aplicación de este Procedimiento se extiende a todos los Registros generados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y a todas las Áreas que los generan.

### 2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Registro:** documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos. Un Registro de la calidad provee evidencias objetivas del grado de satisfacción de los requisitos para la calidad o de la eficacia del funcionamiento de un elemento del **Sistema de Gestión de la Calidad**.

### 3.- RESPONSABILIDADES

Los Responsables de los sectores o departamentos que participan en el mantenimiento del **Sistema de la Calidad** deben asegurar el cumplimiento de este Procedimiento.

### 4.- DESARROLLO

#### 4.1.- Planilla de Control de Registros

Los Registros derivados de todos los Procedimientos del **Sistema de Gestión de la Calidad** se archivan y mantienen en el sector que corresponda, para ello deberá confeccionarse una Planilla de “Control de Registros” en cada documento con la siguiente información:

- ✓ **Identificación del registro:** puede o no ser codificada, de acuerdo a la necesidad de cada sector;
- ✓ **Forma de archivar:** puede ser cronológica, alfabética, numérica u otra, de manera que pueda encontrarse fácilmente;
- ✓ **Tipo de soporte:** papel o electrónico;
- ✓ **Lugar:** se refiere a un lugar apropiado que provea condiciones ambientales que prevengan su daño o deterioro y eviten su pérdida;

COPIA Nº	Representante de la Dirección:		Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-2
	Control de los Registros	Revisión: 0
		Página x de y

- ✓ **Responsable de la Administración:** se refiere al puesto de la persona asignada para la administración de los archivos;
- ✓ **Acceso:** se refiere a la disponibilidad de acceso a los archivos;
- ✓ **Tiempo de Conservación:** tiempo durante el cual debe conservarse el registro y el acceso al mismo debe ser simple. Una vez cumplido este período debe indicarse la disposición del mismo; por ejemplo, su destrucción, guardado en otro lugar físico, backup, etc.;
- ✓ **Disposición:** acción a tomar con el registro después del tiempo de conservación.

Ejemplo de Planilla de Control de Registros:

Identificación	Forma de archivo	Tipo de soporte	Lugar de archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo de Conservación	Disposición
F-PGC-3-1 Solicitud de Acción Correctiva	Cronológica	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre	Durante la vida de la Distribuidora	Luego de 5 años, va a archivo pasivo

**Nota:** los Registros que estén disponibles en la red informática interna para ser completados y presentados en “Soporte Papel” deberán ser identificados en la Planilla de Control de Registros con un asterisco (\*) y hacerse referencia debajo de la misma con la siguiente leyenda: “\* Registros disponibles en la red informática interna para su impresión”. “\

Los registros se archivan en condiciones ambientales que aseguren una adecuada conservación de los mismos.

Cada responsable de área establece los mecanismos adecuados para lograr el archivo conveniente y garantizar el fácil acceso de todos los registros. Estos mecanismos aseguran la rápida recuperación de los registros para su uso en alguna actividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el punto donde se indican los registros de cada documento se debe colocar la planilla mediante la cual se indica cómo se controlan los registros generados por la actividad descrita en el documento.

#### 4.2.- Registros en soporte electrónico

La realización de los resguardos de los Registros Electrónicos es realizada por el Área de Sistemas de acuerdo al “Procedimiento de Backup” PPE-01.

#### 4.3.- Registros de los Contratistas

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-2
	Control de los Registros	Revisión: 0
		Página x de y

Los Registros generados por los **Contratistas** de actividades incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad, siguen el mismo tratamiento que el explicado en 4.1 y 4.2 para los Registros de la Calidad.

El manejo y control interno de estos Registros, así como su adecuado mantenimiento y rápida recuperación, es responsabilidad de la máxima autoridad del sector involucrado en la actividad del **Sistema de Gestión de la Calidad** que cumple el **Contratista**.

5.- DOCUMENTOS RELACIONADOS

PPE-01: "Procedimiento de Backup".



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-3
	Acciones Correctivas	Revisión: 0
		Página x de y

1.- OBJETO Y APLICACIÓN

Establecer el procedimiento para el análisis de las causas que generan las No Conformidades detectadas y para la implementación de las Acciones Correctivas necesarias para eliminarlas.

El contenido de este procedimiento se aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad.

2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Acción Correctiva:** es una acción tomada con el fin de eliminar las causas de una NC existente, un defecto u otra situación indeseable, o para prevenir su recurrencia.

**Disposición:** es una acción tomada para disponer de una NC (corregir la desviación), no la causa que la genera.

**SAC:** Solicitud de Acción Correctiva

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

3.- RESPONSABILIDADES

**Representante de la Dirección:** es el responsable de verificar el cumplimiento y la eficacia de las Acciones Correctivas que se generan en todos los sectores, y de proponer e implementar las que se generan en su Área.

**Gerentes/ Jefes:** son los responsables de proponer y lograr la implementación de las Acciones Correctivas que se generan en sus respectivas Gerencias/ Áreas.

**Todo el personal** que detecte desviaciones en los Procesos y/o SGC debe solicitar a su Gerente/Jefe la emisión de una NC (F-PGC-6-1/2). El Representante de la Dirección, de acuerdo a la gravedad o repetitividad de la NC podrá Solicitar la emisión de una SAC en los casos en que lo considere necesario.

4.- DESARROLLO

4.1.- Entradas de las Acciones Correctivas

COPIA N°	Representante de la Dirección:		Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;">           Logotipo DISTRIBUIDORA         </div>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PGC-3</b>
	<b>Acciones Correctivas</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página x de y</b>

La necesidad de implementar una Acción Correctiva surge de la aparición de una serie de eventualidades a las que llamaremos Entradas del proceso de Acción Correctiva, listadas a continuación:

- ✓ No conformidades de Servicios, Procesos y/o Sistema;
- ✓ Repetición de No Conformidades de Servicios;
- ✓ Quejas de los Usuarios por Servicios;
- ✓ Auditorías al SGC;
- ✓ Revisiones por la Dirección; etc.

#### 4.2.- Metodología para la implementación de Acciones Correctivas

Este Proceso se lleva a cabo de acuerdo al Diagrama de Flujo que se expone en el **Anexo 1**.

La necesidad de disparar una Acción Correctiva surge de la detección de una NC, que por su repetición sistemática y/o gravedad es tratada mediante una Acción Correctiva. Dicha NC es detectada por cualquier agente de un Área/ Sector que de inmediato le informa al Gerente/Jefe, quien, previo comunicarse con el Representante de la Dirección, imprime una “Solicitud de Acción Correctiva” **F-PGC-3-1 (Anexo 2)** que podrá encontrarse disponible en la red informática. En dicha planilla el Gerente/Jefe registra el número de SAC asignado por el Representante de la Dirección, y completa el sector donde se detectó la NC, la descripción de la NC, el Responsable de implementar la Acción Correctiva, la firma y la fecha actual, completando así la primera parte de la planilla.

La planilla **F-PGC-3-1 “Solicitud de Acción Correctiva” (Anexo 2)** se entrega al Responsable de implementar la Acción Correctiva.

El responsable de implementar la Acción Correctiva realiza el análisis de la causa y extensión de la NC detectada, define la Disposición y/o la Acción Correctiva a tomar y el plazo propuesto para su ejecución; nombre, firma y fecha actual completando de esta manera, la segunda parte de la planilla.

**Nota:** En los casos en que se determine que una No Conformidad no tiene causa sistemática o de método a partir de un análisis de la misma, se toma solamente una Disposición y no una Acción Correctiva. Si como consecuencia del análisis de la No Conformidad se determina que la misma tiene una causa originada en una falla del sistema, método, entrenamiento, etc., se toma una Acción Correctiva además de la Disposición.

El Representante de la Dirección realiza el seguimiento y administración de las “SAC” **F-PGC-3-1** mediante la planilla electrónica “Seguimiento de SAC” **F-PGC-3-2**. Esta planilla debe tener como mínimo los siguientes campos:

1. N° de SAC
2. Descripción de la NC
3. Responsable de la detección
4. Fecha de detección
5. Acción correctiva

<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;">           Logotipo DISTRIBUIDORA         </div>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PGC-3</b>
	<b>Acciones Correctivas</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página x de y</b>

6. Responsable de la implementación
7. Fecha propuesta de implementación
8. Fecha de la implementación de la AC
9. Fecha propuesta de verificación de la eficacia
10. Verificación de la eficacia
11. Estado
12. Observaciones

El Representante de la Dirección verifica que las Acciones Correctivas sean tomadas dentro de los plazos previstos y que las mismas sean eficaces, completando así la tercera parte de la planilla. En el caso en que se compruebe que la Acción Correctiva no es eficaz, se dispara otra "SAC" **F-PGC-3-1** para volver a analizar el tema.

En el caso de comprobarse la eficacia de la Acción Correctiva, el Representante de la Dirección archiva la planilla.

Ante Quejas reiteradas o importantes de los Usuarios, el Representante de la Dirección analiza dicho reclamo y emite (en los casos que se considere necesario) una "SAC" **F-PGC-3-1**.

En el caso de NC detectadas en Auditorías Internas (**PGC-5**), el auditor líder emite la "SAC" **F-PGC-3-1**, según lo indicado en el Procedimiento. El análisis de estas No Conformidades, su implementación y verificación de cumplimiento y eficacia se realiza de acuerdo a este Procedimiento.

Como producto de una Revisión por la Dirección, puede considerarse necesaria la emisión de una "SAC" **F-PGC-3-1** cuya metodología se sigue de acuerdo a este Procedimiento.

Mensualmente, el Representante de la Dirección elevará a la Dirección un resumen del seguimiento de las Acciones Correctivas.

#### 4.3.- Salidas de las Acciones Correctivas

Como respuesta de salida al proceso de Acción Correctiva, surgen una serie de acciones a las que llamaremos Salidas del proceso de Acción Correctiva, listadas a continuación:

- ✓ Corrección de métodos de trabajo, Procesos;
- ✓ Revisión de documentos del SGC;
- ✓ Características de los Servicios;
- ✓ Provisión de recursos;
- ✓ Modificaciones en el SGC;
- ✓ Capacitación y/o entrenamiento del Personal; etc.

#### 5.- DOCUMENTOS RELACIONADOS

PGC-5: "Auditorías Internas"

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-3
	Acciones Correctivas	Revisión: 0
		Página x de y

6.- REGISTROS

Identificación	Forma de Archivo	Tipo de Soporte	Lugar de Archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo de conservación	Disposición
F-PGC-3-1 Solicitud de Acción Correctiva	Cronológica	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre*	3 años	Destrucción
F-PGC-3-2 Seguimiento de SAC	Cronológica	Electrónico	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Gerentes, Representante de la Dirección y Dirección	3 años	Destrucción

*\* Registros disponibles en la red informática interna para su impresión.*

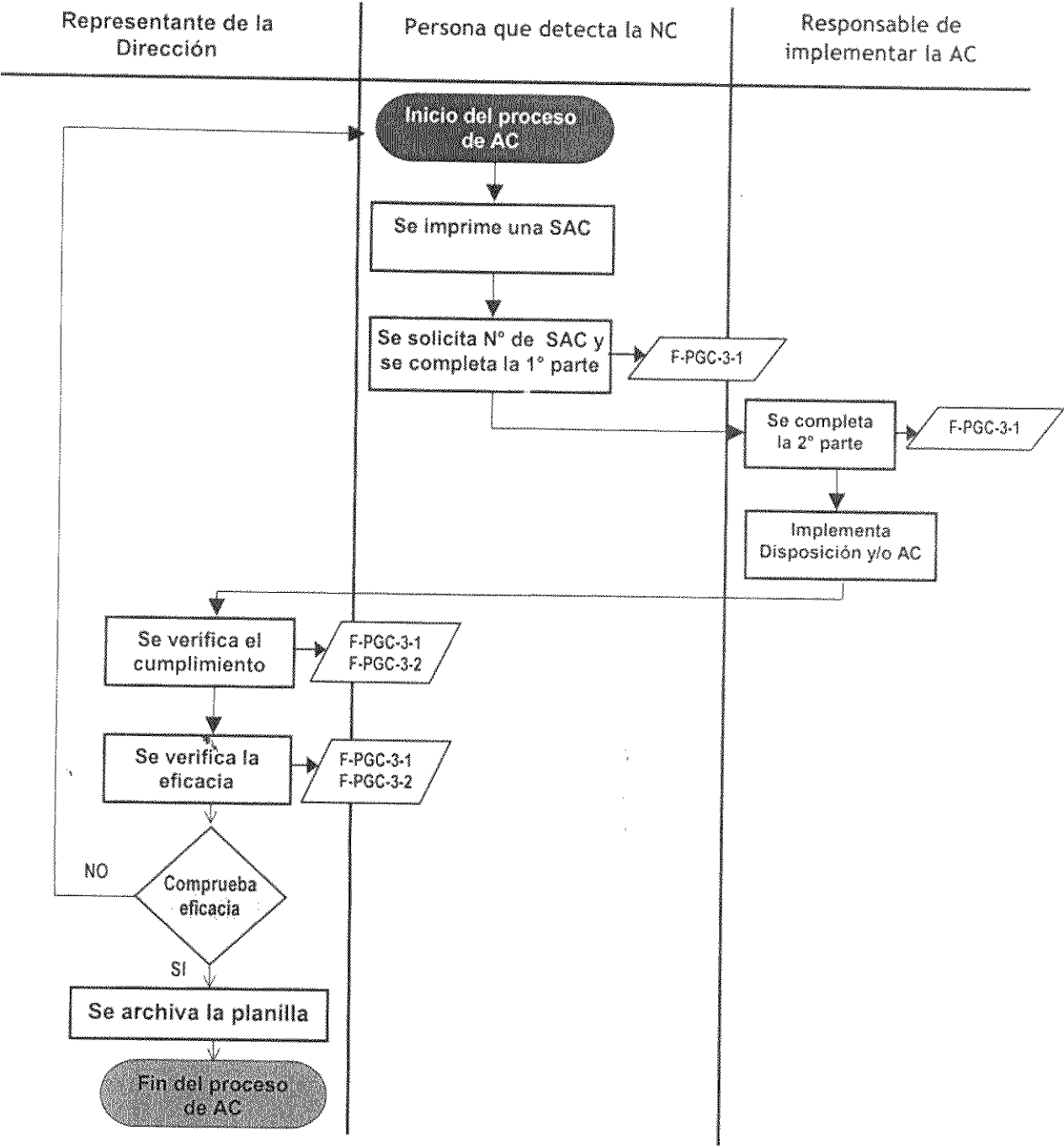
7.- ANEXOS

**Anexo 1:** Diagrama de flujo de la Metodología para la implementación de acciones correctivas.

**Anexo 2:** Formulario para la Solicitud de Acción Correctiva **F-PGC-3-1**.

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-3
	Acciones Correctivas	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 1: “Metodología para la implementación de las Acciones Correctivas”



<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-3
	Acciones Correctivas	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 2: “Solicitud de Acción Correctiva” F-PGC-3-1

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		F- PGC-3-1 SAC N°
1) Detección de la NC			
Requisito de la Norma afectado:		Sector donde se detecto la No Conformidad:	
Documento del sistema:			
Descripción de la NC:			
Responsable de la implementación de la AC:			
Detectó:		Fecha: ____/____/____	
2) Implementación de la AC			
Análisis de la causa y extensión de la No Conformidad:			
Disposición:			
Acción correctiva:			
Fecha propuesta para la implementación de la AC: ____/____/____			
Responsable de la implementación		Firma:	Fecha: ____/____/____
3) Verificación del cumplimiento y la eficacia de la AC			
Verificación del cumplimiento:			
Fecha propuesta para la verificación de la eficacia de la AC: ____/____/____			
Verificación de eficacia:			
Representante de la Dirección		Firma:	Fecha: ____/____/____

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-4
	Acciones Preventivas	Revisión: 0
		Página x de y

### 1.- OBJETO Y APLICACIÓN

Establecer el procedimiento para la detección de la necesidad o conveniencia de la implementación de Acciones Preventivas, para evitar potenciales No Conformidades, o para prevenir riesgos para la Calidad.  
 El contenido de este Procedimiento se aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad.

### 2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Acción Preventiva:** es una acción tomada para eliminar las causas de una **NC** potencial.

**SAP:** Solicitud de Acción Preventiva.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

### 3.- RESPONSABILIDADES

**Representante de la Dirección:** Es el responsable de verificar el cumplimiento y la efectividad de las Acciones Preventivas que se generan en todos los sectores, y de proponer e implementar las que se generan en su área.

**Gerentes/ Jefes:** Son los responsables de proponer y lograr la implementación de las Acciones Preventivas que se generan en sus respectivas Gerencias/ Áreas.

**Todo el Personal** que detecte riesgos potenciales para la Calidad de los servicios incluidos en el SGC debe solicitar a su Gerente/ Jefe la emisión de una **SAP**.

### 4.- DESARROLLO

#### 4.1.- Entradas de las Acciones Preventivas

La necesidad de implementar una Acción Preventiva surge de la aparición de una serie de eventualidades a las que llamaremos Entradas del proceso de Acción Preventiva, listadas a continuación:

COPIA N°	Representante de la Dirección:		Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;"> Logotipo DISTRIBUIDORA </div>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PGC-4</b>
	<b>Acciones Preventivas</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página x de y</b>

- ✓ Procesos y operaciones de trabajo que afecten la Calidad;
- ✓ Desviaciones autorizadas;
- ✓ Resultados de Auditorías;
- ✓ Registros de la Calidad;
- ✓ Informes de Servicios al Usuario y de Quejas por Servicios de "NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA"; etc.

#### 4.2.- Metodología para la implementación de Acciones Preventivas

Este proceso se lleva a cabo de acuerdo al Diagrama de Flujo que se expone en el **Anexo 1**.

Las No Conformidades potenciales detectadas o causas que, a criterio del solicitante, requieren una Acción Preventiva, se canalizan a través de una *"Solicitud de Acción Preventiva"* **F-PGC-4-1 (Anexo 2)**. Esta planilla podrá encontrarse a disposición del Personal en la red informática interna.

Una *"SAP"* **F-PGC-4-1** puede ser abierto por un Gerente/Jefe, quien imprime la planilla, solicita un número al Representante de la Dirección y completa los datos de la primera parte de la misma designando al Responsable para la implementación de la Acción Preventiva. Esta persona investiga y registra las causas que justifican el inicio de una Acción Preventiva, propone las acciones a seguir e implementa las mismas.

La **SAP** es cerrada por el Representante de la Dirección, verificando el cumplimiento y eficacia de la misma, y puede derivar en la revisión de algún Procedimiento General o Instrucción.

El Representante de la Dirección realiza el seguimiento y administración de las Acciones Preventivas mediante la planilla electrónica *"Seguimiento de Solicitudes de Acción Preventiva"* **F-PGC-4-2** la cual como mínimo debe tener los siguientes campos:

1. N° de SAR
2. Descripción de la causa
3. Responsable de la detección
4. Fecha de detección
5. Acción preventiva
6. Responsable de la implementación
7. Fecha propuesta de implementación
8. Fecha de verificación de la implementación de la AP
9. Fecha propuesta de verificación de la eficacia
- 10.Verificación de la eficacia

#### 4.3.- Salidas de las Acciones Preventivas

Como salida del proceso de Acción Preventiva, surgen una serie de acciones a las que llamaremos Salidas del proceso de Acción Preventiva, listadas a continuación:

- ✓ Corrección de métodos de trabajo, Procesos;
- ✓ Características de los Servicios;
- ✓ Modificaciones en el SGC;
- ✓ Provisión de recursos;
- ✓ Capacitación o entrenamiento del Personal; etc.



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-4
	Acciones Preventivas	Revisión: 0
		Página x de y

5.- DOCUMENTOS RELACIONADOS

PGC-5: "Aydtorias internas"

6.- REGISTROS

Identificación	Forma de Archivo	Tipo de Soporte	Lugar de Archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo de Conservación	Disposición
F-PGC-4-1 Solicitud de Acción Preventiva	Cronológica	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre*	3 años	Dstrucción
Seguimiento de Solicitudes de Acción Preventiva	Cronológica	Electrónico	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Gerentes, Dirección y Representante de la Dirección	3 años	Dstrucción

\* Registros disponibles en la red informática interna para su impresión

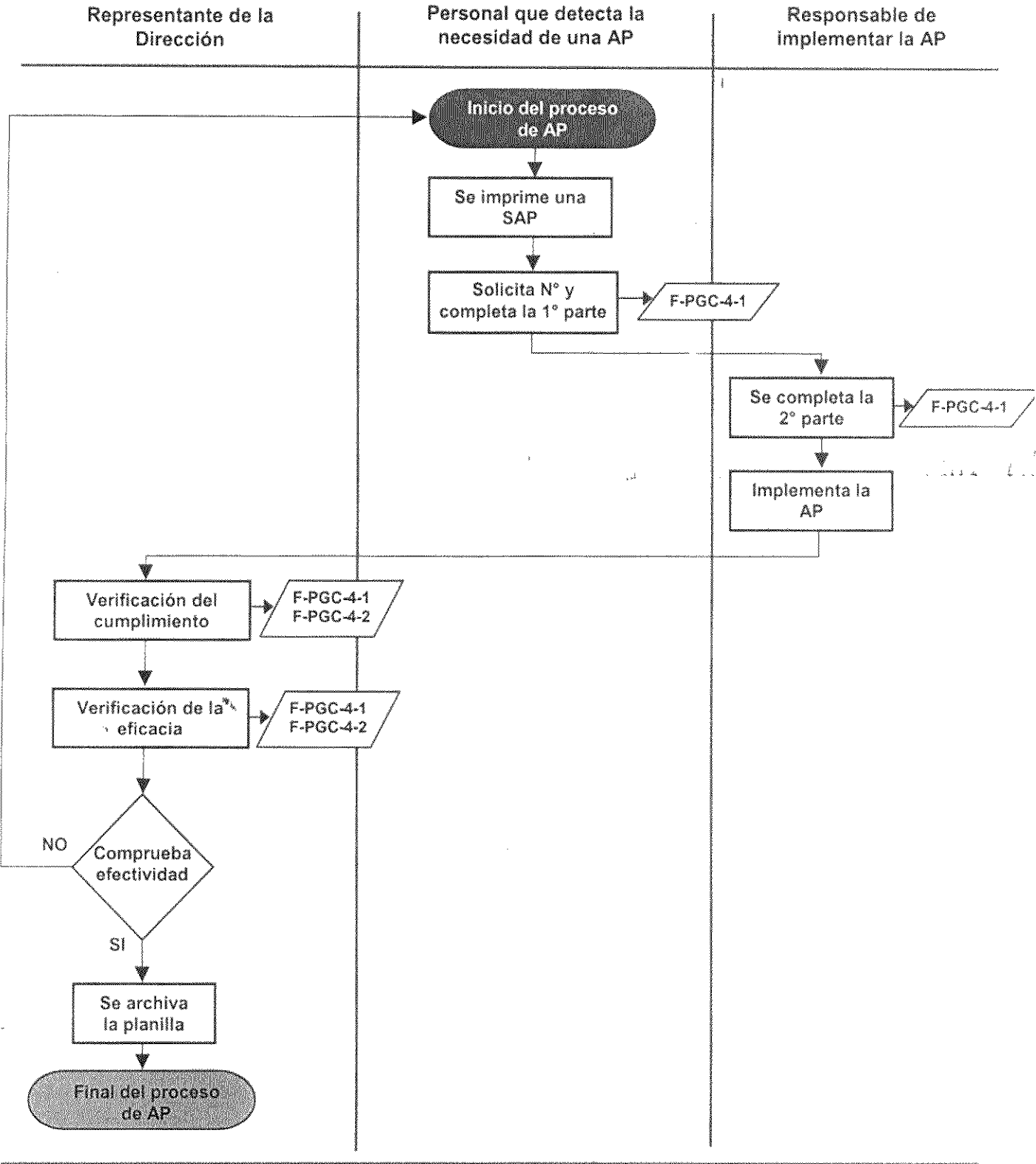
7.- ANEXOS

Anexo 1: Diagrama de flujo de la Metodología para la implementación de Acciones Preventivas

Anexo 2: Formulario para la Solicitud de Acción Preventiva F-PGC-4-1

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-4
	Acciones Preventivas	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 1: “Metodología para la implementación de Acciones Preventivas”



<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-4
	Acciones Preventivas	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 2: “Solicitud de Acción Preventiva” F-PGC-4-1

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA	F-PGC-4-1 SAP N°:
1) Detección de la necesidad de una Acción Preventiva		
Descripción de la causa que genera la AP:		
Responsable designado para la implementación de la AP:		
Detectó:		Fecha: ____/____/____
2) Implementación de la Acción Preventiva		
Análisis de la causa que genera la necesidad de la AP:		
Descripción de la Acción Preventiva:		
Fecha límite para la implementación de la AP: ____/____/____		
Responsable de la implementación de la AP	Firma:	Fecha: ____/____/____
3) Verificación del cumplimiento y la eficacia de la AP		
Verificación del cumplimiento:		
Fecha propuesta para la verificación de la eficacia de la Acción Preventiva: ____/____/____		
Verificación de eficacia:		
Representante de la Dirección	Firma:	Fecha: ____/____/____

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-5
	Auditorías Internas	Revisión: 0
		Página x de y

### 1.- OBJETO Y APLICACIÓN

Establecer un procedimiento de planificación e implementación de auditorías internas del **Sistema de Gestión de la Calidad**, para verificar que las actividades relativas a la calidad y que los resultados correspondientes cumplen con los requisitos establecidos. Este procedimiento es aplicable al **Sistema de Gestión de la Calidad** de "NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA".

### 2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Observador:** persona que cumple con los requisitos establecidos para ser auditor a excepción de las dos auditorías acompañando a un auditor con experiencia.

**Auditor:** Persona calificada para efectuar auditorías del SGC.

**Auditor líder:** Auditor calificado para dirigir una auditoría del SGC.

### 3.- RESPONSABILIDADES

**Dirección:** Tiene la responsabilidad de aprobar el Programa de Auditorías.

**Representante de la Dirección:** Tiene la responsabilidad de designar al equipo auditor, de elaborar el Programa de Auditorías y de implementar todas las actividades necesarias para que le mismo se cumpla.

**Auditor Líder:** Tiene la responsabilidad de conducir la auditoría, y es la máxima autoridad durante el desarrollo de la misma.

**Auditor:** Tiene la responsabilidad de efectuar las auditorías de calidad que le han sido asignadas.

### 4.- DESARROLLO

#### 4.1. Programa de Auditoría

El **Representante de la Dirección** elabora el Programa de Auditorías Internas **F-PGC-5-1 (Anexo 1)** el cual es aprobado por la **Dirección**.

COPIA N°	Representante de la Dirección:		Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-5
	Auditorías Internas	Revisión: 0
		Página x de y

Este plan asegura que cada sector es auditado por lo menos una vez por año, dependiendo de la importancia y el estado de la actividad.

4.2. Equipo Auditor

El **Representante de la Dirección** designa al equipo auditor, el cual estará formado por un auditor líder y auditores acompañantes (según la necesidad). Se asegura que los integrantes del equipo auditor posean independencia de responsabilidad sobre las actividades de las áreas a auditar.

4.3. Plan de la auditoría interna

El **Representante de la Dirección** confecciona el Plan de Auditoria **F-PGC-5-2 (Anexo 2)**. De acuerdo al período asignado en el Programa de Auditorías Internas, el **Representante de la Dirección** coordina con el Responsable del sector a auditar la fecha y hora de la auditoría.

4.4. Requisitos para los auditores

**Auditor:** Los auditores internos deben tener como mínimo:

- ✓ Estudios secundarios completos.
- ✓ Curso de auditor interno ISO 9000 (Mínimo de 16 hs.).
- ✓ Curso de introducción a las Normas ISO 9000 (Mínimo 16 hs.).
- ✓ Antigüedad de seis meses en la organización.
- ✓ Haber participado como observador en dos auditorías internas acompañando a un auditor previamente calificado.

**Auditor líder:** Un auditor interno para ser auditor líder debe:


- ✓ Cumplir con los requisitos definidos para ser auditor interno.
- ✓ Haber realizado al menos dos auditorías como auditor acompañando a un auditor líder previamente calificado.

**Nota:** Los auditores internos para mantener su condición de tal, deben realizar como mínimo una auditoría por año. En el caso de no cumplirse esta condición, debe realizar una auditoría como observador para ser habilitado nuevamente.

4.5. Auditorías Internas Contratadas

Cuando la auditoría interna es realizada por un servicio contratado, los auditores deben cumplir, como mínimo las siguientes condiciones:

- ✓ Ser profesionales.
- ✓ Tener experiencia en implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ✓ Haber recibido capacitación como auditores (Mínimo de 40 hs.).
- ✓ Tener experiencia en auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad.

<div>  </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-5
	Auditorías Internas	Revisión: 0
		Página x de y

4.6.- Realización de la auditoría

4.6.1.- Preparación de la auditoría

El **Auditor Líder** puede solicitar al Responsable del sector a ser auditado, la documentación que considere necesaria para la preparación de la auditoría y para elaborar una lista de verificaciones si lo considera conveniente.

La lista de verificaciones permite diagramar la realización de la auditoría, sirviendo de guía para mantener continuidad y objetivos claros. De ningún modo la lista constituye una limitación para formular preguntas adicionales cuando sea necesario.

4.6.2. Reunión inicial

Durante el transcurso de la reunión inicial, con la participación de los **Auditores** y los responsables designados del área auditada, se establecen básicamente los siguientes aspectos:

- ✓ Arreglos logísticos.
- ✓ Horario de trabajo.
- ✓ Hora de la reunión final.
- ✓ Aclaración de cualquier duda por parte del auditado.

4.6.3. Verificaciones

Los miembros del equipo auditor verifican que las actividades relativas a la calidad, y los resultados correspondientes cumplen los requisitos establecidos en la **Norma ISO 9001** y a lo establecido en los documentos del sistema aunque excedan lo exigido por dicha norma.

Las No Conformidades detectadas deben referirse a los requerimientos de la **Norma ISO 9001** y/o las de los documentos del **Sistema de Gestión de la Calidad**, y deben estar basadas en evidencias objetivas recogidas durante la investigación. En lo posible se debe registrar ejemplos de las evidencias que demuestran existencia de No Conformidades.

4.6.4. Reunión final

Durante el transcurso de la reunión final, con la participación de los auditores y los responsables designados del área auditada, se desarrollan básicamente los siguientes aspectos:

El **Auditor Líder** detalla oralmente el resultado de la auditoría y las No Conformidades detectadas.

Los auditados presentan en el caso que corresponda, los argumentos formales o evidencias que puedan demostrar que la No Conformidad no existe.

Una vez clasificadas y acordadas las No Conformidades, el auditor líder procede a elaborar el Informe de Auditoría **F-PGC-5-3\_(Anexo 3)** describiendo en el mismo las Fortalezas, Oportunidades de Mejora, Observaciones y No Conformidades detectadas en el sector. Una copia de este informe debe ser enviada a la Dirección y cuando no sea posible incluir en el informe un resumen de las No Conformidades detectadas se debe enviar a la Dirección una copia de los Pedidos de Acciones Correctivas generados

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-5
	Auditorías Internas	Revisión: 0
		Página x de y

Las No Conformidades se deben documentar de acuerdo a lo establecido en los Procedimientos de "Tratamiento de No Conformidades" **PGC-6**, de "Acciones Preventivas" **PGC-4** y "Acciones Correctivas" **PGC-3**.

5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- PGC-3 "Acciones Correctivas"
- PGC-4 "Acciones Preventivas"
- PGC-6 "Tratamiento de No Conformidades"

6.- REGISTROS

Identificación	Forma de Archivo	Tipo de Soporte	Lugar de Archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo de Conservación	Disposición
F-PGC-5-1 Programa de Auditorías Internas	Cronológica	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre*	2 años	Luego de 3 años, pasa a archivo pasivo
F-PGC-5-2 Plan de Auditoría	Cronológica	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre*	Hasta la realización de la auditoría	Destrucción
F-PGC-5-3 Informe de Auditoría	Cronológica	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre*	2 años	Luego de 3 años, pasa a archivo pasivo

*\* Registros disponibles en la red informática interna para su impresión*

7.- ANEXOS

- Anexo 1: "Programa de Auditorías Internas" **F-PGC-5-1**
- Anexo 2: "Plan de Auditoría" **F-PGC-5-2**
- Anexo 3: "Informe de Auditoría" **F-PGC-5-3**

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-5
	Auditorías Internas	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 1: “Programa de Auditorías Internas” F-PGC-5-1

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	Programa de Auditorías Internas			F-PGC-5-1 Año:			
Mes	Sector	Tema	Estado				

ESTADO:

Realizada:

X			
---	--	--	--

Realizada y SACs entregados:

X	X		
---	---	--	--

SACs implementados:

X	X	X	
---	---	---	--

SACs verificada la eficacia:

X	X	X	X
---	---	---	---

Aprobó:

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_



<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-5
	Auditorías Internas	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 2: “Plan de Auditoría” F-PGC-5-2

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	Plan de Auditoría				F-PGC-5-2	
Equipo Auditor				Firma		Fecha
Auditor Líder:						
Auditor:						
Observador:						
Sector a Auditar	Tema	Horario	Fecha	Responsable del Área	Firma	Fecha
Representante de la Dirección:				Fecha: ____/____/____		

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-5
	Auditorías Internas	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 3: “Informe de Auditoría” F-PGC-5-3

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	Informe de Auditoría	F-PGC-5-3
Sector Auditado:		Fecha: ____/____/____
Equipo Auditor		Firma
Auditor Líder:		
Auditor:		
Fortalezas:		
Oportunidades de Mejora:		
Observaciones:		
No Conformidades:		

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-6
	Tratamiento de No Conformidades y Productos No Conformes	Revisión: 0
		Página x de y

### 1.- OBJETO Y APLICACION

Establecer las pautas para el control y el tratamiento de las No Conformidades y los Productos No Conformes en la prestación del servicio de "NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA".

El contenido de este Procedimiento se aplica a las No Conformidades y los Productos No Conformes que se detecten en los Procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**NC:** No Conformidad.

**Producto No Conforme:** Producto que no cumple con los requisitos de calidad establecidos.

**PNC:** Producto No Conforme.

**SAC:** Solicitud de Acción Correctiva.

### 3.- RESPONSABILIDADES

**Jefe del Área/ Encargado del Sector:** es el Responsable del Registro de las No Conformidades (en el Formulario "Registro de No Conformidades" **F-PGC-6-1**) y de los Productos No Conformes (en el Formulario de "Registro de Productos No Conformes" **F-PGC-6-2**) detectadas en el Área/ Sector a su cargo y de su comunicación al Responsable del Proceso.

**Representante de la Dirección:** es el Responsable de asignar número a los **PNC** y las **NC** detectadas, de analizar la gravedad y reiteración de estas últimas, del archivo de los Formularios **F-PGC-6-1** y **F-PGC-6-2** su registro en el "**Listado de No Conformidades y Productos No Conformes**".

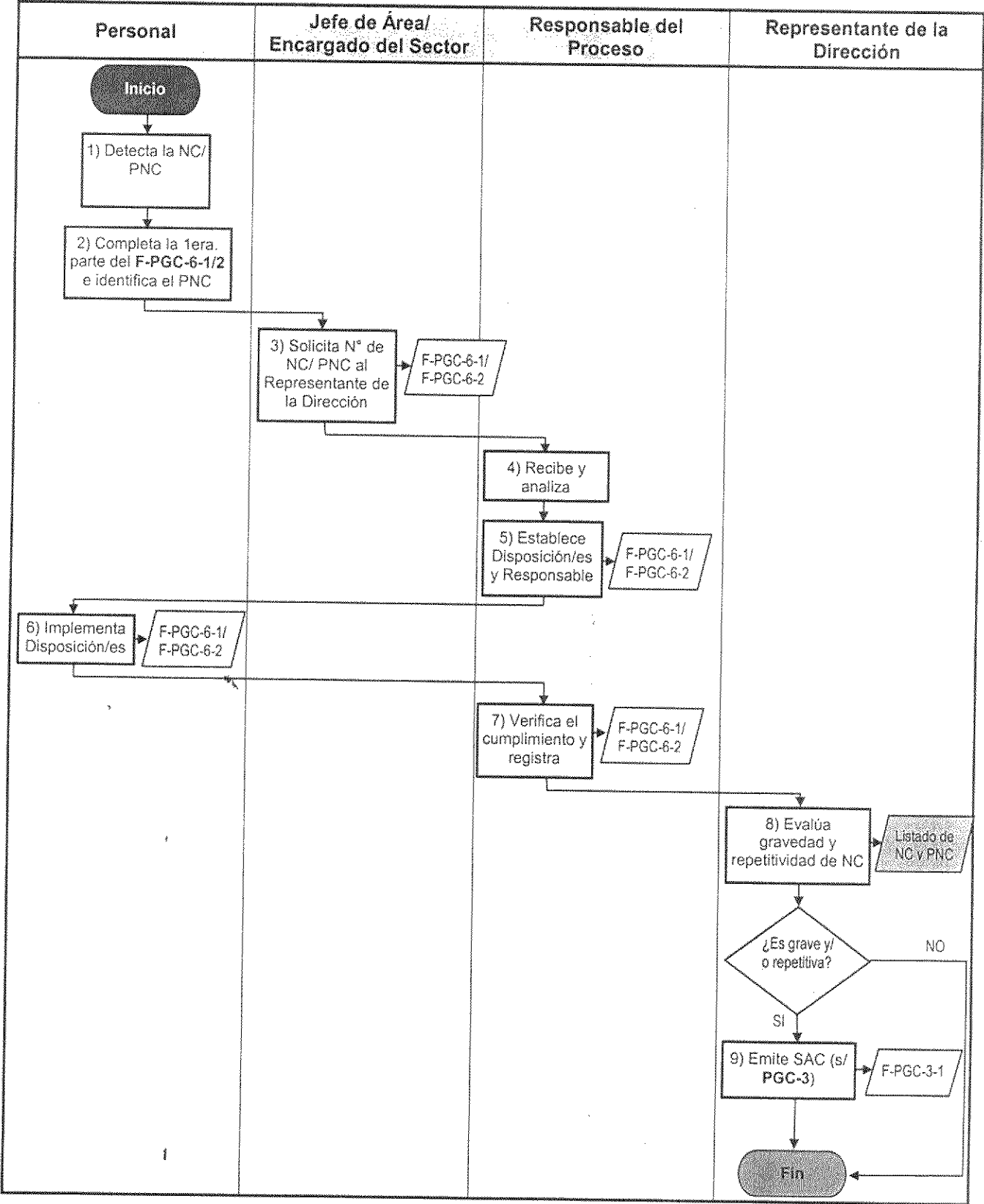
**Responsable del Proceso:** es el Responsable del análisis de las **NC** detectadas en el Proceso del que está a cargo, de la determinación de las Disposiciones a tomar, de la designación de los Responsables de su implementación, de establecer la fecha límite para su realización y de la verificación de su cumplimiento.

COPIA N°	Representante de la Dirección:	Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó
Nombre		
Firma		
Fecha		

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-6
	Tratamiento de No Conformidades y Productos No Conformes	Revisión: 0
		Página x de y

4.- DESARROLLO

Diagrama de Flujo del Proceso de Tratamiento de NC y PNC:



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-6
	Tratamiento de No Conformidades y Productos No Conformes	Revisión: 0
		Página x de y

Actividad	Comentarios
1	Detección de la NC o PNC (todo el personal incluido en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad puede detectar una NC o PNC).
2	Quién detecta la NC/PNC debe completar la primera parte del <b>F-PGC-6-1/2</b> e informárselo al Jefe del Área/ Encargado del Sector. Cuando la No Conformidad se refiera a un Producto No Conforme el mismo se identifica abrochándole la etiqueta del Anexo 3 la cual se retira una vez que esta ha sido corregida.
3	El Jefe del Área/ Encargado del Sector solicita un número de NC/PNC al Representante de la Dirección y le entrega el <b>F-PGC-6-1/2</b> al Responsable del Proceso correspondiente.
4	El Responsable del Proceso recibe el <b>F-PGC-6-1/2</b> , toma conocimiento de la existencia de la NC/PNC y la analiza.
5	El Responsable del Proceso determina la Disposición/es a implementar, la fecha límite para su cumplimiento y entrega el Formulario <b>F-PGC-6-1/2</b> a la persona que designa como Responsable de la implementación de la Disposición/es.
6	La persona designada implementa la Disposición, lo registra en el <b>F-PGC-6-1/2</b> y lo envía al Responsable del Proceso para su verificación.
7	El Responsable del Proceso verifica el cumplimiento de la Disposición/es y envía el <b>F-PGC-6-1/2</b> al Representante de la Dirección.
8	<p>El Representante de la Dirección recibe los <b>F-PGC-6-1/2</b>, los registra en el “<b>Listado de No Conformidades y Productos No Conformes</b>” y analiza la gravedad y/o repetitividad de las NC detectadas.</p> <p>El Listado de No Conformidades y Productos No Conformes deberá contener como mínimo los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ N° de NC/ PNC</li> <li>✓ Área o sector dónde se detectó</li> <li>✓ Proceso relacionado</li> <li>✓ Descripción de la NC</li> <li>✓ Detectó</li> <li>✓ Fecha de detección</li> <li>✓ Disposición</li> <li>✓ Responsable de la implementación</li> <li>✓ Fecha límite</li> <li>✓ Cumplimiento de la Disposición</li> <li>✓ Fecha de cumplimiento</li> <li>✓ Observaciones</li> </ul>

Logotipo DISTRIBUIDORA	PROCEDIMIENTO	PGC-6
	Tratamiento de No Conformidades y Productos No Conformes	Revisión: 0
		Página x de y

9	Si lo considera necesario, el Representante de la Dirección emite una "Solicitud de Acción Correctiva" F-PGC-3-1 (ver PGC-3).
---	---

5.- DOCUMENTOS RELACIONADOS

PGC-3: "Acciones Correctivas"

6.- REGISTROS

Identificación	Forma de Archivo	Tipo de Soporte	Lugar de Archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo de Conservación	Disposición
F-PGC-6-1 Formulario de Registro de No Conformidades	Númerica	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre*	3 años	Destrucción
F-PGC-6-2 Formulario de Registro de Productos No Conformes	Númerica	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre*	3 años	Destrucción
Listado de NC y PNC	Númerica	Electrónico	Servidor de datos Hydra	Representante de la Dirección	Libre*	3 años	Destrucción

\* Registros disponibles en la red informática interna para su impresión

7.- ANEXOS

- Anexo 1: Formulario Registro de No Conformidades F-PGC-6-1
- Anexo 2: Formulario de Registro de Productos No Conformes F-PGC-6-2
- Anexo 3: "Etiqueta de identificación de Productos No Conformes"

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-6
	Tratamiento de No Conformidades y Productos No Conformes	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 1: Formulario de No Conformidades F-PGC-6-1

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES	F-PGC-6-1  NC N°:
Detección de la No Conformidad		
Área/ Sector:	Proceso:	
Descripción de la NC:		
Detectó:		Fecha: __/__/__
Disposición		
Descripción de la Disposición:		
Responsable de implementar la Disposición:		Fecha límite para la implementación: __/__/__
Firma del Responsable del Proceso:		Fecha: __/__/__
Implementación de la Disposición		
¿Se dio cumplimiento a la Disposición? (marque lo que corresponda) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Observaciones:		
Verificación del cumplimiento de la Disposición		
Firma del Responsable del Proceso:		Fecha: __/__/__
Observaciones:		
Envío al Representante de la Dirección		
Firma del Representante de la Dirección:		Fecha: __/__/__

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-6
	Tratamiento de No Conformidades y Productos No Conformes	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 2: Formulario de Registro de Productos No Conformes F-PGC-6-2

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	FORMULARIO DE REGISTRO DE PRODUCTOS NO CONFORMES	F-PGC-6-2 N°:
Detección de Productos No Conformes		
Proceso:	Producto:	
Descripción de la/s NC/s del Producto:		
Detectó:	Fecha: __/__/__	
Disposición/es		
Descripción de la/s Disposición/es:		
Responsable de la implementación:	Fecha límite para la implementación: __/__/__	
Firma del Responsable del Proceso:	Fecha: __/__/__	
Implementación de la Disposición/es		
¿Se dio cumplimiento? (marque lo que corresponda) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Observaciones:		
Verificación del cumplimiento		
Firma del Responsable del Proceso:	Fecha: __/__/__	
Observaciones:		
Envío al Representante de la Dirección		
Firma del Representante de la Dirección:	Fecha: __/__/__	



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-6
	Tratamiento de No Conformidades y Productos No Conformes	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 5: “Etiqueta de identificación de Productos No Conformes”

Producto No Conforme		Nº
Descripción de la NC:		
Detectó:		Fecha: ____/____/____
Disposición:		
Responsable:		Fecha: ____/____/____

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-7
	Satisfacción del Usuario	Revisión: 0
		Página x de y

1.- OBJETO Y APLICACION

Establecer la metodología para la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad de "NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA".

2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ET: Encuestas Telefónicas

3.- RESPONSABILIDADES

**Representante de la Dirección:** es el responsable de la realización de las Encuestas Telefónicas, del procesamiento y administración de los datos obtenidos a través de dichas fuentes.

**Jefe/ Encargado de Sistemas:** es responsable de mantener actualizada la Base de Datos de Usuarios y de suministrar mensualmente el Listado de Usuarios para la realización de encuestas telefónicas.

4.- DESARROLLO

4.1. Encuestas Telefónicas

4.1.1. Las Encuestas serán realizadas a Usuarios de los servicios incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad a los efectos de conocer su grado de satisfacción.

4.1.2. Los "Listados de Usuarios para la realización de las ET" surgirán de los registros de la "Base de Datos de Usuarios", y serán suministrados a la Oficina del Representante de la Dirección mensualmente por el Sector Sistemas.

4.1.3. Para la realización de las Encuestas se tomará semanalmente una muestra al azar del "Listado de Usuarios para la realización de Encuestas Telefónicas" suministrado por el sector Sistemas.

COPIA N°	Representante de la Dirección		Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-7
	Satisfacción del Usuario	Revisión: 0
		Página x de y

**Nota:** el tamaño de las muestras semanales y la cantidad de encuestas efectivamente contestadas serán fijadas por la Dirección atendiendo a que las mismas sean lo más representativas posible respecto de la población.

4.1.4. Los llamados se realizarán teniendo en cuenta el Instructivo para la realización de Encuestas Telefónicas **IGC-7-1** y los números telefónicos registrados en la “Base de Datos de Usuarios” e incluidos en el “Listado de Usuarios para la realización de las Encuestas Telefónicas”.

4.1.5. Durante la realización de los llamados, una vez finalizada cada Encuesta efectivamente contestada, se volcará el resultado en la “Listado de Encuestas Telefónicas” (**Listado ET**). Ver **Anexo 1**.

4.2.6. Los datos obtenidos de las Encuestas Telefónicas una vez procesados son volcados en el “Resumen de Encuestas Telefónicas” (**Resumen ET**) y elevados mensualmente para conocimiento de la Dirección. Ver **Anexo 2**.

4.2. Tratamiento de la información proveniente del Usuario

Las estadísticas obtenidas mediante las Encuestas Telefónicas serán publicados mensualmente para conocimiento de la dirección y del personal. Además, con la información obtenida mediante estas fuentes y en los casos en que se detecten No Conformidades potenciales o reales, desde la Oficina del Representante de la Dirección se emitirán los formularios de **NC, SAC y/o SAP** según corresponda en cada caso.

5.- DOCUMENTOS RELACIONADOS

- IGC-7-1: “Instructivo para la realización de las Encuestas Telefónicas”
- PGC-3: “Acciones Correctivas”
- PGC-4: “Acciones Preventivas”
- PGC-6: “Tratamiento de No Conformidades y Productos No Conformes”

6.- REGISTROS

Identificación	Forma de Archivo	Tipo de Soporte	Lugar de Archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo de Conservación	Disposición
Listado ET	Numeral	Electrónico	Servidor de datos	Representante de la Dirección	Personal de la Oficina del Representante de la Dirección	2 años	Dstrucción

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-7
	Satisfacción del Usuario	Revisión: 0
		Página x de y

Resumen ET	Cronológica	Electrónico	Servidor de datos	Representante de la Dirección	Libre	2 años	Destrucción
------------	-------------	-------------	----------------------	----------------------------------	-------	--------	-------------

7.- ANEXOS

Anexo 1: "Listados ET"

Anexo 2: "Resumen ET"

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-7
	Satisfacción del Usuario	Revisión: 0
		Página x de y

**Anexo 1: Listado ET (soporte electrónico).**

Este Registro se llevará en un archivo de excel que contiene una hoja de cálculo Listado ET, el mismo contará como mínimo con los siguientes campos:

- ✓ N° de Llamado
- ✓ Operador
- ✓ Día
- ✓ Mes
- ✓ Hora
- ✓ N° de Usuario/Suministro
- ✓ ¿Accede a contestar?(SI/NO)
- Preguntas surgidas del Cuestionario (IGC-7-1):**
- ✓ ...
- ✓ ...
- ✓ ...
- ✓ Comentarios

**Anexo 2: Resumen ET (soporte electrónico).**

Este Registro se llevará en un archivo de excel que contendrá como mínimo los siguientes campos:

- 1. Mes
- 2. Llamados realizados
- 3. Encuestas contestadas.
- 4. Efectividad (Encuestas contestadas/ Llamados realizados).
- Estadísticas obtenidas de las preguntas del Cuestionario (IGC-7-1):**
- 5. ...
- 6. ...
- 7. ...
- 8. Observaciones y aclaraciones.

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	INSTRUCTIVO	IGC-7-1
	Encuestas Telefónicas	Revisión: 0
		Página x de y

### 1.- OBJETO Y APLICACION

Establecer la metodología para la realización de las Encuestas Telefónicas a los Usuarios de NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA.

### 2.- DESARROLLO

#### 2.1. Saludo Inicial

*“HOLA, buenos/as días/tardes, mi nombre es ... (nombre de la persona que realiza la Encuesta) y lo estoy llamando desde NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA, necesitaría hablar con el/la señor/ra ... (nombre del Usuario a encuestar)”*

Si la persona que atiende el llamado no es la persona a encuestar al contactarse con la misma debe repetirse el “Saludo Inicial”.

#### 2.2. Al contactar al Usuario al que se le van a realizar las preguntas:

*“estoy realizando una breve encuesta telefónica para conocer su opinión sobre el servicio que presta NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA, y si no es mucha molestia le solicito unos segundos de su tiempo para hacerle unas preguntas, ¿tiene algún inconveniente en contestarlas?”*

##### 2.2.1. En el caso que el encuestado acceda a responder

Realizar las preguntas del Cuestionario (ver **Anexo 1**).

##### 2.2.2. En el caso de que no acceda a responder

Realizar directamente el “Saludo Final”.

COPIA N°	Coordinador del SGC:		Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	INSTRUCTIVO	IGC-7-1
	Encuestas Telefónicas	Revisión: 0
		Página x de y

2.3. Saludo Final

“Muchas gracias por su tiempo, disculpe la molestia y que tenga un buen día” (fin de la conversación).

3.- ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	INSTRUCTIVO	IGC-7-1
	Encuestas Telefónicas	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 1: Cuestionario

Consideraciones a tener en cuenta al momento de confeccionar el cuestionario:

- a) El cuestionario deberá ser definido por el Representante de la Dirección y aprobado por la Dirección, teniendo en cuenta que las preguntas estén dirigidas a cuestiones en las que la opinión del usuario sea un elemento de juicio relevante para evaluar el grado de satisfacción respecto de los servicios incluidos en el SGC.
- b) En lo posible, las preguntas deberán ser “cerradas”, es decir, que su respuesta surja de un listado de opciones, con el objeto de facilitar el procesamiento de los datos, la obtención de estadísticas y la comparabilidad.
- c) Para el ordenamiento debe tenerse en cuenta que la/s primeras preguntas deben ser de carácter introductorio en la temática, a fin de obtener una opinión más certera en las preguntas finales, que deben ser las de mayor relevancia.
- d) También deberá considerarse que la extensión de la encuesta no sea excesiva (no más de 4 ó 5 preguntas).
- e) El cuestionario podrá ser modificado toda vez que se considere que alguna de las preguntas incluidas en el mismo ha dejado de ser relevante para medir la satisfacción de los usuarios.
- f) Cada vez que se modifique el cuestionario deberá revisarse este Instructivo tal y como se indica en el **PGC-1**.



<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-8
	Revisión por la Dirección	Revisión: 0
		Página x de y

### 1.- OBJETO Y APLICACIÓN

Establecer el procedimiento para definir el modo, en cuanto a tiempo y herramientas, en que la **Dirección** realiza las revisiones al **Sistema de Gestión de la Calidad**, verificando la efectividad del mismo en "NOMBRE DE LA DISTRIBUIDORA".

El contenido de este procedimiento se aplica a todas las actividades implicadas en la verificación de la implementación y cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 3.- RESPONSABILIDADES

**Representante de la Dirección:** Es el responsable de preparar la información utilizada para realizar las revisiones por la dirección.

**Dirección:** es la responsable de aprobar los objetivos generales asociados a la Política de Calidad y de realizar las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.

### 4.- DESARROLLO

#### 4.1.- Revisión por la dirección

Con el objetivo de asegurar la eficacia, eficiencia y la mejora continua del Sistema de la Calidad, la **Dirección** realiza en forma **SEMESTRAL** o en períodos más cortos, en caso de considerarlo necesario, una revisión por la dirección.

El **Representante de la Dirección** presenta la información necesaria para llevar a cabo la revisión por la dirección. Dicha información es analizada por la **Dirección** junto a los indicadores referidos a los objetivos asociados a la Política de Calidad, que cada una de las áreas ha propuesto.

#### 4.2.- Entradas del proceso de Revisión por la Dirección

El **Representante de la Dirección** reúne y procesa (en un informe realizado en formato libre) toda la información necesaria para obtener los indicadores que serán considerados en la revisión por la dirección; a esta información la llamamos **ENTRADAS DEL PROCESO** de revisión por la dirección (**Anexo 1**) y se compone básicamente de:

COPIA N°	Representante de la Dirección:		Fecha: ____/____/____
	Revisó	Aprobó	
Nombre			
Firma			
Fecha			

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-8
	Revisión por la Dirección	Revisión: 0
		Página x de y

- ✓ Informe de cumplimiento de los Objetivos de Calidad.
- ✓ Informe de Auditorías Internas y Externas.
- ✓ Informe de cumplimiento de las Acciones surgidas de la revisión por la dirección anterior.
- ✓ Informe de funcionamiento de los procesos y conformidad de los productos.
- ✓ Informe de Acciones Correctivas y Preventivas.
- ✓ Informe de Quejas y Sugerencias de usuarios.
- ✓ Informe de resultados de la medición de la Satisfacción del Usuario.
- ✓ Informe de Recursos Humanos sobre la capacitación.
- ✓ Informe sobre la Evaluación de la vigencia de la Política.
- ✓ Informe sobre cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Informe sobre recomendaciones o sugerencias para la mejora.

### 4.3.- Evaluación

La **Dirección** en reunión con el **Representante de la Dirección** y en el caso de que considere necesario responsables de otras áreas procede a evaluar la información recopilada comparándola con los indicadores establecidos en los casos en que corresponda (Objetivos asociados a la Política de Calidad, Indicadores de eficacia, cumplimiento del Plan de capacitación, etc.).

### 4.4.- Salidas del proceso de revisión por la dirección

Al término de la reunión, se realiza un informe (en formato libre) con las conclusiones, acciones y decisiones resultantes firmadas por la **Dirección**, las cuales introducirán los cambios necesarios en el sistema con el fin de lograr la eficacia y la eficiencia buscada en los procesos.

Dicha información\* recibe el nombre de **SALIDAS DEL PROCESO** de revisión por la dirección (**Anexo 1**) y se compone básicamente de:

- ✓ Acciones Correctivas
- ✓ Actualización de los Objetivos.
- ✓ Acciones Preventivas
- ✓ Posibles mejoras en los procesos o servicios.
- ✓ Necesidades de recursos.
- ✓ Necesidades de capacitación.

### 4.5.- Indicadores y Objetivos de calidad

Anualmente, la organización fija los Objetivos de Calidad generalmente asociados a los indicadores de eficacia de los procesos. Dichos objetivos deben ser medibles, acotados en el tiempo y se debe identificar al responsable por su implementación.

La dirección solicita a los **Responsables de las Gerencias/ Áreas** que propongan objetivos de la Calidad y a los objetivos gerenciales (puede haber objetivos sin vinculación directa con estos documentos pero en ningún caso pueden contradecirlos).

<div> <div>Logotipo</div> <div>DISTRIBUIDORA</div> </div>	PROCEDIMIENTO	PGC-8
	Revisión por la Dirección	Revisión: 0
		Página x de y

Los **Responsables de las Gerencias/ Áreas** presentan una planificación de implementación con sus respectivos objetivos, siempre que la complejidad de los mismos, lo justifique.

La planilla de "Objetivos e Indicadores" **F-PGC-8-1 (Anexo 2)**, se actualiza cuando, a criterio de la Dirección o del responsable del Área a la que corresponden, los desvíos lo justifiquen.

5.- DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PGC-3: Acciones Correctivas
- PGC-4: Acciones Preventivas

6.- REGISTROS

Identificación	Forma de Archivo	Tipo de Soporte	Lugar de Archivo	Responsable Administración	Acceso	Tiempo de Conservación	Disposición
F-PGC-8-1 Objetivos e Indicadores	Cronológica	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre	2 años	Se destruye
Informe del Representante de la Dirección	Cronológica	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre	5 años	Se destruye
Informe de la Revisión por la Dirección	Cronológica	Papel	Oficina del Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Libre	5 años	Se destruye

7.- ANEXOS

Anexo 1: Planilla "Objetivos e Indicadores" **F-PGC-8-1**

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>	PROCEDIMIENTO	PGC-8
	Revisión por la Dirección	Revisión: 0
		Página x de y

Anexo 1: Objetivos e Indicadores F-PGC-8-1

<div>Logotipo DISTRIBUIDORA</div>		INDICADORES Y OBJETIVOS AÑO ....				F-PGC-8-1 Revisión:	
Proceso:				Responsable del Proceso:			
Indicador de eficacia	Forma de medirlo	Frecuencia de medición	Valor actual del indicador	Límite de aceptación	Objetivo	Fecha prevista para la implementación	Acciones planificadas para el cumplimiento del objetivo
Responsable del proceso:				Presidente/Gerente General:			
Fecha: ____/____/____				Fecha: ____/____/____			