



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN  
CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA-CPA**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**“DISEÑO Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL  
ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE  
ELECTRICIDAD REGIONAL MILAGRO, BASADO EN LOS PARÁMETROS DE LA  
NORMA UNE-EN ISO 9001:2008”**

**Autores:**

**Huasco Mañay Adriana**

**Tomalá Daudo Kenya**

**Milagro, Julio del 2012**

**Ecuador**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del proyecto de investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de grado con el título diseño y propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, basado en los parámetros de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 presentado por las Srtas. Adriana Huasco Mañay y Kenya Tomalá Daudó como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría-CPA.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Milagro, 31 de julio del 2012

**Ing. Dagoberto Rodríguez Cabello**

**Tutor**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Las egresadas Adriana Huasco Mañay y Kenya Tomalá Daudó, autoras de esta investigación declaramos ante el Concejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el proyecto titulado **DISEÑO Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD REGIONAL MILAGRO, BASADO EN LOS PARÁMETROS DE LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008**, es de nuestra propia autoría, el mismo que ha sido realizado bajo las tutelas del Ing. Dagoberto Rodríguez Cabello en calidad de tutor; no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 22 de Diciembre de 2011

**Adriana Huasco Mañay**  
**C.I. 092715125-8**

**Kenya Tomalá Daudó**  
**C.I. 092731686-9**

## **CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA-CPA, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[ ]
DEFENSA ORAL	[ ]
TOTAL	[ ]
EQUIVALENTE	[ ]

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR DELEGADO**

---

**PROFESOR SECRETARIO**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios mi Señor:**

Por su infinito amor, amor que cada día me da la fortaleza necesaria para seguir adelante y lograr los objetivos que me propongo.

### **A mis padres:**

A mi padre que aunque ya no esté conmigo, supo inculcar en mí los valores que me han guiado durante el transcurso de mi vida.

A mi madre, ejemplo de mujer que ha sabido brindarme su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida.

### **A mi hermana:**

Por ser uno de los motores que me impulsa cada día a superarme.

**Adriana Lucía Huasco Mañay**

Dedico esta tesis a Dios por haberme dado la vida para lograr uno de mis objetivos, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mis padres, que me apoyaron en todo momento, por sus valiosos consejos, por esa perseverancia y constancia que plasmaron en mí, por su amor incondicional y por haberme educado con principios y valores. También dedico esta tesis a mi novio, que me brinda su motivación constante para superarme día a día, él representó gran esfuerzo y tenacidad en mis momentos de cansancio y decline. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

**Kenya Isabel Tomalá Daudó**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos primordialmente a Dios por todas las bendiciones que ha derramado sobre nosotras en cada uno de los pasos que hemos dado durante el transcurso de este proyecto.

Al Ing. Dagoberto Rodríguez, quien con paciencia y dedicación nos ha sabido guiar en el desarrollo de esta tesis.

A nuestros docentes, por el valioso conocimiento que nos ofrecieron a lo largo de nuestra carrera.

Al personal de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, que de una u otra manera han colaborado con el desarrollo de esta tesis.

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

MSc.

Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **DISEÑO Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD REGIONAL MILAGRO, BASADO EN LOS PARÁMETROS DE LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 31 de Julio de 2011

**Adriana Huasco Mañay**

**C.I. 092715125-8**

**Kenya Tomalá Daudó**

**C.I. 092731686-9**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	<b>2</b>
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Objetivos	4
1.3 Justificación	4
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO REFERENCIAL</b>	<b>7</b>
2.1 Marco teórico	7
2.2 Marco conceptual	30
2.3 Hipótesis y variables	33
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>36</b>
3.1 Tipo y diseño de la investigación y su perspectiva general	36
3.2 La población y la muestra	37
3.3 Los métodos y las técnicas	39
3.4 El tratamiento estadístico de la información	39
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>41</b>
4.1 Análisis de la situación actual	41
4.2 Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas	61
4.3 Resultados	61
4.4 Verificación de hipótesis	66



<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>PROPUESTA</b>	<b>68</b>
5.1 Tema	68
5.2 Fundamentación	68
5.3 Justificación	70
5.4 Objetivos	70
5.5 Ubicación	72
5.6 Factibilidad	73
5.7 Descripción de la propuesta	73
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>162</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>163</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>164</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>167</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	
Lluvia de ideas sobre las causas que generan tensión en el ambiente laboral	26
Cuadro 2.	
Multivoting aplicado a la lluvia de ideas sobre las causas que generan tensión en el ambiente laboral	27
Cuadro 3.	
Resultado de la aplicación de la técnica multivoting	28
Cuadro 4.	
Esquema de los cinco por qué acerca de las causas que generan la falta de crecimiento profesional en los empleados	30
Cuadro 5.	
Operacionalización de las variables	35
Cuadro 6.	
Segmentación de los clientes de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro durante el año 2012	37
Cuadro 7.	
Resultados pregunta número 1 de la encuesta	42
Cuadro 8.	
Resultados pregunta número 2 de la encuesta	43
Cuadro 9.	
Resultados pregunta número 3 de la encuesta.	44

Cuadro 10.	
Resultados pregunta número 4 de la encuesta.	45
Cuadro 11.	
Resultados pregunta número 5 de la encuesta.	46
Cuadro 12.	
Resultados pregunta número 6 de la encuesta.	47
Cuadro 13.	
Resultados pregunta número 7 de la encuesta.	48
Cuadro 14.	
Resultados pregunta número 8 de la encuesta	49
Cuadro 15.	
Resultados pregunta número 9 de la encuesta	50
Cuadro 16.	
Resultados pregunta número 10 de la encuesta	51
Cuadro 17.	
Resultados pregunta número 11 de la encuesta	52
Cuadro 18.	
Resultados pregunta número 13 de la encuesta	54
Cuadro 19.	
Resultados pregunta número 14 de la encuesta	55
Cuadro 20.	
Resultados pregunta número 1 de la entrevista	56

Cuadro 21.	
Resultados pregunta número 2 de la entrevista	56
Cuadro 22.	
Resultados pregunta número 3 de la entrevista	57
Cuadro 23.	
Resultados pregunta número 4 de la entrevista	57
Cuadro 24.	
Resultados pregunta número 5 de la entrevista	58
Cuadro 25.	
Resultados pregunta número 6 de la entrevista	58
Cuadro 26.	
Resultados pregunta número 7 de la entrevista	59
Cuadro 27.	
Resultados pregunta número 8 de la entrevista	59
Cuadro 28.	
Resultados pregunta número 9 de la entrevista	60
Cuadro 29.	
Resultados pregunta número 10 de la entrevista	60
Cuadro 30.	
Resumen de los resultados de las preguntas contenidas en el parámetro de empatía de la encuesta	62

Cuadro 31.	
Resumen de los resultados de las preguntas contenidas en el parámetro de elementos tangibles de la encuesta	62
Cuadro 32.	
Resumen de los resultados de las preguntas contenidas en el parámetro de confiabilidad de la encuesta	63
Cuadro 33.	
Resumen de los resultados de las preguntas contenidas en el parámetro de capacidad de respuesta de la encuesta	64
Cuadro 34.	
Resumen de los resultados de las preguntas contenidas en el parámetro de seguridad de la encuesta	64
Cuadro 35.	
Verificación de las hipótesis	66
Cuadro 36.	
Recursos a emplearse para la implementación de la propuesta.	158
Cuadro 37.	
Desglose de temas a tratar durante la capacitación del personal de la empresa y sus costos.	159
Cuadro 38.	
Cronograma a ejecutarse durante la etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	160

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	
Cadena de valor del servicio	17
Figura 2.	
Diagrama Ishikawa sobre las causas que generan tensión en el ambiente laboral	29
Figura 3.	
Resultados pregunta número 1 de la encuesta.	42
Figura 4.	
Resultados pregunta número 2 de la encuesta.	43
Figura 5.	
Resultados pregunta número 3 de la encuesta.	44
Figura 6.	
Resultados pregunta número 4 de la encuesta.	45
Figura 7.	
Resultados pregunta número 5 de la encuesta.	46
Figura 8.	
Resultados pregunta número 6 de la encuesta.	47
Figura 9.	
Resultados pregunta número 7 de la encuesta.	48
Figura 10.	
Resultados pregunta número 8 de la encuesta.	49

Figura 11.	
Resultados pregunta número 9 de la encuesta.	50
Figura 12.	
Resultados pregunta número 10 de la encuesta.	51
Figura 13.	
Resultados pregunta número 11 de la encuesta.	52
Figura 14.	
Resultados pregunta número 13 de la encuesta.	54
Figura 15.	
Resultados pregunta número 14 de la encuesta.	55
Figura 16:	
Ubicación de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.	72
Figura 17.	
Cronograma a ejecutarse durante la etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	161

## **RESUMEN**

El presente proyecto de tesis de grado está encaminado hacia la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los parámetros de la Norma ISO 9001:2008 en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.

Para su desarrollo hemos recopilado valiosa información, misma que servirá de sustento para demostrar la viabilidad del proyecto, y la cual se ha desarrollado de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se define la problemática actual con su origen y descripción. Asimismo se delimita el problema y se lo formula; se presentan también el objetivo general y los objetivos específicos; y la justificación.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico, en el cual se presenta toda la información documental y conocimientos teóricos relacionados con el trabajo investigativo. Además se muestran las definiciones conceptuales y el planteamiento de las hipótesis a investigar.

En el tercer capítulo, se desarrolla todo el proceso metodológico, mismo que nos sirvió para definir la forma en que se recopilaría la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

En el cuarto capítulo, se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación encuestas y entrevistas y se verifica las hipótesis planteadas.

En el quinto capítulo, se desarrolla la propuesta del proyecto en la cual se detallan los pasos a seguir para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la institución.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas luego de la realización del proyecto.



## **ABSTRACT**

This thesis project aims to implement a Quality Management System based on the parameters of ISO 9001:2008 in the area of Customer Service of the Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.

For its development we have collected valuable information, which will provide support to demonstrate the feasibility of the project, which has been developed as follows:

In the first chapter, we define the current problems with its origin and description. It also defines the problem and formulates it, presents also the overall goal and specific objectives and justification.

In the second chapter develops the theoretical framework in which all information is presented documentary and knowledge related to research work. Also shows the conceptual definitions and the approach of the hypotheses to investigate.

In the third chapter develops the whole methodological process, the same that we used to define how to compile the information necessary for the development of research.

In the fourth chapter is the analysis and interpretation of results obtained by applying surveys and interviews and verify the hypotheses.

In the fifth chapter, we develop the project proposal which details the steps to implement the Quality Management System in the institution.

Finally, we present the conclusions and recommendations obtained after the completion of the project.

## INTRODUCCIÓN

La calidad en el servicio ofrecido por las organizaciones, en la actualidad está plenamente encaminada hacia el logro de la satisfacción total de las necesidades de los clientes, sin embargo, muy pocas instituciones han logrado hasta hoy acoplarse a las exigencias de sus clientes.

Es debido a ello que hoy por hoy se cuenta con Sistemas de Gestión de Calidad, que buscan encaminar a las organizaciones hacia el logro de la excelencia en la calidad.

El desarrollo de la presente tesis nació de la necesidad que tiene la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro por ofrecer continuamente un servicio de calidad hacia sus usuarios.

Por eso es que podemos decir que el presente estudio constituye un valioso aporte para la institución, mismo que contribuirá al mejoramiento en la gestión de la organización. Además de que los resultados obtenidos durante el desarrollo de este trabajo podrán servir de referencia y motivación para posteriores análisis de empresas con similares características.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematicación**

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, pertenece al sector eléctrico, siendo una institución encargada de la prestación de servicios, tales como: Alumbrado público, abastecimiento de energía eléctrica, cambio de medidores, reconexión, etc.

Actualmente en el área de Atención al Cliente de la empresa no se está prestando un servicio óptimo, razón por la cual no existe una buena relación entre la empresa y sus abonados y es que ellos lo que demandan hoy en día son servicios que cumplan con sus expectativas.

Por esta razón la imagen de la empresa se ha visto desmejorada, misma que no solamente afecta a la institución como tal, sino que también afecta a sus colaboradores y principalmente a sus abonados.

Es bien conocido que hoy en día contamos con modelos a nivel mundial que facilitan las relaciones comerciales de cualquier tipo de organización y uno de los más utilizados por su efectividad y aporte al mejoramiento continuo es el esquema de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.

La aplicación de dicho sistema trae consigo el éxito sostenido de una organización, el cual se deriva de un sinnúmero de beneficios, como por ejemplo la mejora en las

relaciones con los clientes, la reducción de los costos y el incremento de la satisfacción de los clientes.

Es por esta razón que mediante el desarrollo del presente trabajo de investigación lo que se busca es determinar que tan beneficioso le resultaría de la institución contar con un Sistema de Gestión de Calidad desarrollado bajo los parámetros de la Norma ISO 9001:2008.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Sector: Centro de Milagro, Av. 17 de Septiembre y Ambato.

Dirección: Comercial

Área: Atención al Cliente

Universo: Usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro

Tiempo: Información no mayor a 5 años

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿Qué problemas ha ocasionado la inexistencia de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

¿Cuáles son las falencias que se han originado debido a la deficiencia en el manejo de los procesos?

¿Cuál es el impacto que ejerce sobre el desarrollo de la institución, que los servicios sean prestados en gran medida por contratistas?

¿Cómo influye la falta de compromiso y capacitación de los funcionarios sobre el trato que los mismos brindan a los abonados?

¿Por qué es necesario que existan indicadores de gestión que permitan evaluar la calidad del servicio brindado por la empresa?

#### **1.1.5 Determinación del tema**

Diagnóstico acerca de los problemas ocasionados en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, debido a la no aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los parámetros de la Norma ISO 9001:2008.

### **1.2 OBJETIVOS**

#### **1.2.1 Objetivo General**

Encontrar los problemas que han surgido debido a la inexistencia de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, a través del desarrollo de un estudio de campo que nos permita proponer la solución a la problemática actual.

#### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Realizar un diagnóstico de las deficiencias existentes en el manejo de los procesos de atención a clientes, para determinar qué instrumento contribuiría a la mejora.

Evaluar en que afecta a la calidad del servicio, que el mismo sea prestado en gran medida por contratistas.

Analizar los impactos negativos que generan en el servicio brindado la falta de compromiso y capacitación de los funcionarios.

Analizar de qué manera incide la falta de indicadores de gestión sobre el efectivo desarrollo de los servicios.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

#### **1.3.1 Justificación de la investigación**

El presente trabajo surgió debido a la necesidad que tiene hoy en día la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro de mejorar la calidad en los

servicios que ofrece, así como de cambiar la imagen negativa que tienen sus usuarios de la misma.

Lo que se busca de acuerdo con los objetivos de investigación planteados es destacar la importancia que ejerce sobre el desarrollo de la empresa el contar con un Sistema de Gestión de Calidad que nos provea de las herramientas necesarias para gestionar la calidad en los servicios; herramientas que nos permitirán proporcionar atención oportuna a las solicitudes y reclamos presentados por los abonados, así como conocer sus que es lo que ellos esperan de nosotros.

Otra de los motivos, es destacar que no solamente el usuario siente que sus perspectivas han sido totalmente cubiertas cuando se les ha satisfecho una necesidad en específico, sino que también les es significativo el modo en que se satisface dicha necesidad, es decir, a través de qué recursos.

Para los clientes es fundamental el ser atendido por el recurso humano idóneo, ya que ellos son los llamados a resolver sus inquietudes. Un factor muy importante que contribuye a ello es el nivel de capacitación tanto profesional como humana que tengan los funcionarios, por eso es vital mantener planes de capacitación constante que los ayuden en el desarrollo de sus actividades.

Por otra parte los recursos tecnológicos también contribuyen a incrementar la calidad de nuestro servicio ya que ayudaran a los colaboradores a desarrollar mejor su labor. Por ello la institución continuamente debe buscar alternativas de sistemas con el fin de incrementar los beneficios de los usuarios.

Y por ultimo pero no menos importante, la infraestructura con la que contamos es significativa para la comodidad de las personas, las instalaciones y el ambiente agradable que se proporcionen aportaran positivamente a la calidad del servicio.

En resumen podemos concluir que a través de la investigación propuesta lo que se busca es lograr que se adopte la implementación de nuestra propuesta, puesto que

mediante la misma se pretende proveer a la empresa de un conjunto de herramientas efectivas que le permitirán alcanzar el éxito sostenido en su gestión.

Éxito que generará en los ciudadanos mayores niveles de confianza, además de sentir la satisfacción de conocer que nos estamos esmerando porque son importantes para nosotros y de esta manera se podrán evitar así enfrentamientos que se tornan negativos tanto para la sociedad como para la institución.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Históricamente, el compromiso con el campo de la satisfacción de los clientes empezó en los años setenta, es aquí que las empresas de servicios empezaron a enmarcarse intensamente en la satisfacción de los mismos, debido a la disminución en las ventas que no hacerlo les ocasionaba, por lo que podemos deducir que en ese entonces las organizaciones no le daban al cliente un servicio de calidad ni mucho menos excelente, ya que les preocupaba más producir que tener clientes satisfechos.

A partir de esa década, hemos visto como a lo largo de la historia, las empresas han acogido una filosofía orientada hacia el cliente y en busca de satisfacer enteramente sus expectativas se han recurrido a la aplicación de diversas técnicas. Todas las organizaciones existentes están teniendo cambios, encaminados todos ellos a su fortalecimiento.

Consecuentemente, el mejoramiento de la satisfacción del cliente a través de la calidad en los servicios, se han constituido en prioridades como nunca antes se había presentado.

Todas las organizaciones están cambiando sus estrategias, a través del incremento de su capacidad para satisfacer cada vez mejor a sus usuarios, lo cual, demanda la optimización del servicio y del grado de organización de la empresa.



La economía global ha crecido significativamente, ya que las compañías de servicios se han consagrado a ofrecer a sus clientes servicios excepcionales, tomando siempre en cuenta la opinión de ellos para la toma de decisiones.

En la actualidad por tanto es esencial conocer las exigencias principales que tienen los usuarios al momento de solicitar un servicio para así tener la capacidad de satisfacerlos.

Es revelador reflexionar que la satisfacción del cliente depende del valor percibido en el servicio con respecto a lo que se esperaba. El lograr una mayor satisfacción del cliente se puede obtener perfeccionando el servicio prestado, puesto que la expectativa del cliente se desarrolla a lo largo del tiempo por diversas causas.

### **Historia del Servicio Eléctrico Ecuatoriano**

Durante los años 50, el servicio eléctrico ecuatoriano estuvo controlado por muchas empresas de propiedad de las Municipalidades del país, con infraestructuras obsoletas y limitadas, por lo cual solamente se podía proveer de energía apenas a un 17% de la ciudadanía ecuatoriana.

Fue en el año de 1.961 que se creó el Instituto Ecuatoriano de Electrificación (INECEL), cuya creación tenía como objetivo primordial integrar, normalizar y masificar la cobertura del servicio eléctrico.

Fue entonces que en los años setenta y parte de los ochenta, debido al “boom petrolero” que existió en el país, el cual abrió camino al crédito internacional, se llevaron a cabo macroproyectos de equipamiento en las áreas de generación, transmisión y distribución.

Es por ello que hoy en día el índice de población servida con energía alcanza alrededor de un 80%.

## **Historia de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro**

Inicialmente en el año de 1912 la empresa comercial "La Milagreña" proveía de energía eléctrica a los ciudadanos milagreños, a través de un generador, el cual con el pasar del tiempo se torno deficiente debido a la falta de repuestos.

Por esta razón posteriormente se adquirieron dos generadores mediante licitación del Gobierno Central, por lo que el 1 de Mayo de 1948 se inauguró la Empresa Eléctrica Municipal. Esta trascendental decisión permitió tanto el progreso en el sector industrial de Milagro como la modernización de los hogares, razón por la cual Milagro en ese entonces fue considerado como una de las poblaciones con mayor iluminación.

Con el pasar del tiempo, es en el año de 1969 que se procede a conformar una junta promotora para iniciar los trámites para constituir a la nueva Empresa Eléctrica ante el Instituto Ecuatoriano de Electrificación (INECEL), decisión que fue tomada debido al incremento de la demanda de energía por la población, a más de problemas administrativos, económicos y técnicos que se daban dentro de la Empresa Eléctrica Municipal.

Siendo entonces constituida el 30 de enero de 1970, la Empresa Eléctrica Milagro C.A. (EEMCA) inició sus labores el 1 de noviembre del mismo año en el edificio ubicado en las calles Pedro Carbo y Juan Montalvo, con un patrimonio inicial de catorce millones de sucres, y una capacidad de generación de energía de cerca de 4.500 KWH.

Actualmente la ya extinguida Empresa Eléctrica Milagro C.A., pasó a ser Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, mediante escritura pública de fusión celebrada el 15 de diciembre del 2008, en donde se fusionaron las empresas eléctricas de Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y Regional Sucumbíos S.A.

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

**Tema de la Tesis:** Diseño y propuesta de mejora en la Gestión Administrativa en el área de Alumbrado Público de la Empresa Eléctrica Quito S.A.

**Autores:** Gladys Susana Lema Guanín y Wilson Stalin Chiluisa Hermosa.

**Abstracto:** Se propone un modelo de mejora continua como reto para el área de alumbrado público de la Empresa Eléctrica Quito S.A., ya que ésta cuenta con la certificación ISO 9001:2000, siendo la primera empresa distribuidora de energía eléctrica en conseguirlo, logrando así colocarse entre las empresas líderes del país.

Su objetivo es realizar mejoras en los procedimientos del área en estudio, a través de un análisis previo realizado en base a la utilización de herramientas de calidad.

**Tema de la Tesis:** Propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en Eléctricos Nacionales (ELECTRAN), según la Norma ISO 9001:2000.

**Autores:** García Campana María Fernanda

**Abstracto:** Se plantea el diseño del Sistema de Gestión de calidad para Eléctricos Nacionales (ELECTRAN), como base para su posterior implementación en la Planta de Producción de la empresa.

Además lo que se persigue es que la organización se pueda introducir en un mundo globalizado, que actualmente exige a las empresas a volverse cada vez más competitivas, a través de procesos de mejora continua.

**Tema de la Tesis:** Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 en el Club Tennis de Miraflores.

**Autores:** Velásquez Aliaga, Dante Yhancarlo

**Abstracto:** Se realiza un diagnóstico inicial del Club respecto al grado de cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001, además de mencionar los Clubes certificados dicha norma.

Se desarrollan también un análisis y mejora de los procesos críticos de la organización, con el objetivo de proponer acciones de mejora acordes a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.

**Autor del libro:** Janelle Barlow, Dianna Maul, Michael Edwardson

**Título:** Valor Emocional- Creando lazos fuertes con sus clientes.

**Abstracto:** La experiencia emocional que tienen los clientes con determinados productos o servicios puede hacer la diferencia entre el éxito y el fracaso de un negocio. Es substancial que tanto quienes vendan como quienes compren estén conscientes de su situación emocional.

Es debido a ello que la lealtad del cliente se basa actualmente mayoritariamente en las emociones, y para mantener clientes hay que identificar cuáles son sus necesidades emocionales y satisfacerlas.

El talento humano de cualquier institución debe hacer uso de la destreza emocional, es decir, conocer las emociones de los clientes, saber cómo manejarlas y cómo motivarlas.

La construcción de un servicio amigable con el cliente a través de la utilización de la empatía contribuirá a maximizar la experiencia ellos tengan y nos asegurará que las emociones positivas que proyecten sean genuinas.

### **2.1.3 Fundamentación**

#### **El Servicio**

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente.<sup>1</sup>

Hoy por hoy el servicio se ha tornado un campo muy exigente para las empresas, va más allá de la cortesía, más bien es un valor agregado para el cliente.

En este escenario la comunicación juega un papel significativo, es el éxito del mismo, es el camino para aumentar la clientela, lograr lealtad por parte de ellos y a su vez motivar a nuestros empleados.

---

<sup>1</sup><http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionConceptoServicios>

➤ **Los elementos básicos de un buen servicio son:**

- Seguridad.- Ofrecer a nuestros clientes un servicio libre de peligros y de dudas en el mismo.
- Credibilidad.- Debemos crear confianza en el producto o servicio que prestamos, actuar con veracidad y no creando falsas expectativas con tal de realizar una venta.
- Comunicación.- Informar a los clientes de la manera más sencilla, de forma que puedan entender lo que les queremos participar.
- Comprensión del cliente.- Buscar conocer sus deseos con la mayor paciencia, sin irritarnos, ni enfrentarnos a ellos.
- Accesibilidad.- Contar con diversas vías de contacto para con el cliente, como: buzones de quejas, reclamos y sugerencias.
- Cortesía.- Contar con colaboradores respetuosos y amables, para así brindar a nuestros clientes un excelente trato y gran atención.
- Profesionalismo.- Dar a conocer a nuestro personal las destrezas necesarias para proporcionar un buen servicio.
- Capacidad de respuesta.- Proveer a los clientes un servicio rápido y oportuno.
- Fiabilidad.- Proporcionar nuestro producto o servicio de forma fiable, sin dar problemas a los clientes.
- Elementos tangibles.- Conservar en óptimas condiciones las instalaciones físicas de la institución, sus equipos, tener el personal apropiado y los debidos suministros.

**El Cliente no quiere Pretextos**

El que acude a una organización con una necesidad o un problema, espera que la misma sea capaz de satisfacerlo.

No hay que excusarse o explicar que la culpa fue de otro, así no se resuelve el problema, ya que si no se es parte del problema, tampoco se podrá ser parte de la solución.

En el libro Comunicación Productiva en la Era de las Relaciones, algo que captó nuestra atención, es que se menciona que para alcanzar un objetivo deseado es necesario llevar a cabo un proceso, y precisamente este proceso se vuelve un compromiso que se asume para alcanzar dicho objetivo.

En muchos casos el realizar el proceso no nos garantizará alcanzar nuestro objetivo, pero se puede afirmar que si hay compromiso y empeño por cada vez mejorar nuestros procesos, los objetivos se alcanzarán en un plazo no muy lejano.

Entonces la clave es comprometernos, es decir, creer que somos capaces de hacer lo necesario para cubrir las expectativas de nuestros consumidores y buscar la manera más eficiente de realizarlo; no tengamos ninguna duda de que si seguimos diferentes caminos en relación al resultado que vamos obteniendo, podremos alcanzar el éxito en lo que nos propongamos.

### **Tipos de Clientes**

**a) Visuales:** Personas que prefieren "lo que se ve", es decir, que necesitan ser mirados cuando estamos hablando con ellos, tienen que ver que se les está prestando atención.

Son personas que dicen cosas como "mira" o "necesito que me aclares tu enfoque sobre".

**b) Auditivos:** Personas que necesitan un "aha", "mmm", es decir, requieren de una comprobación auditiva que les dé la señal de que el otro está con ellos y que les presta la atención debida.

Usan palabras como "me hizo click", "escúchame" o "me suena".

**c) Kinestésicos:** Personas que tienen mucha capacidad de concentración, necesitan mucho más contacto físico.

Son los que necesitan una palmadita en la espalda y se sienten atendidos cuando nos interesamos en alguna de sus sensaciones.

Utilizan palabras como "me siento de tal manera", "se me puso la piel de gallina" o "esto me huele mal".

### **Elementos Básicos de la Satisfacción del Cliente.**

La satisfacción de los clientes está conformada por tres elementos:

**a) El Rendimiento Percibido:** Es el beneficio que el cliente siente que consiguió con el producto o servicio que compró.

**b) Las Expectativas:** Son las perspectivas que los clientes tienen de poder conseguir algo, las cuales podrían estar determinadas por los siguientes escenarios:

- Ofrecimientos que hace la empresa acerca de los beneficios de un determinado producto o servicio;
- Experiencias de servicios anteriores;
- Experiencias de amistades o de algún familiar; y,
- Ofrecimientos por parte de los competidores.

Algo que depende de la empresa, es los ofrecimientos que hace a sus clientes, por ejemplo, si son demasiado bajos no se podrán atraer suficientes clientes; pero si son por el contrario muy elevados, los clientes podrían sentirse decepcionados luego de obtener el servicio.

Por ello es de vital importancia monitorear continuamente aquello que los clientes esperan de nosotros, para poder determinar lo siguiente:

- Si la empresa puede cubrir dichas expectativas;

- Si éstas se encuentran a la par, por debajo o por encima de las expectativas que la competencia puede cubrir; y,

- Si concuerdan con lo que el cliente promedio espera, para alentarse a comprar.

**c) Los Niveles de Satisfacción:** Una vez que el cliente realiza su compra, puede experimentar uno de éstos niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Cuando el producto o servicio adquirido no cubre las expectativas del cliente;

- **Satisfacción:** Cuando el producto o servicio obtenido cubre las expectativas del cliente; y,

- **Complacencia:** Se presenta el producto o servicio comprado excede las expectativas del cliente.

Depende en gran medida del nivel de satisfacción del cliente, su grado de lealtad, ya que un cliente insatisfecho cambiará de empresa de forma inmediata. En cambio si el cliente se siente satisfecho se conservará leal; y la situación se torna mejor si el cliente se siente complacido pues sólo de esta manera su lealtad será incondicional.

Es por esto, que las empresas hoy en día prometen lo que pueden entregar y durante el proceso de compra buscan entregar más de lo que prometieron.

### **Cadena de Valor del Servicio**

Este modelo se basa en que para lograr la satisfacción del cliente externo en necesario primero lograr una buena calidad en el servicio interno para así mejorar la productividad de los empleados.

Los eslabones que conforman la cadena de valor del servicio son:

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena: Es de trascendental importancia la existencia de líderes en cada empresa, ya que ellos son los llamados

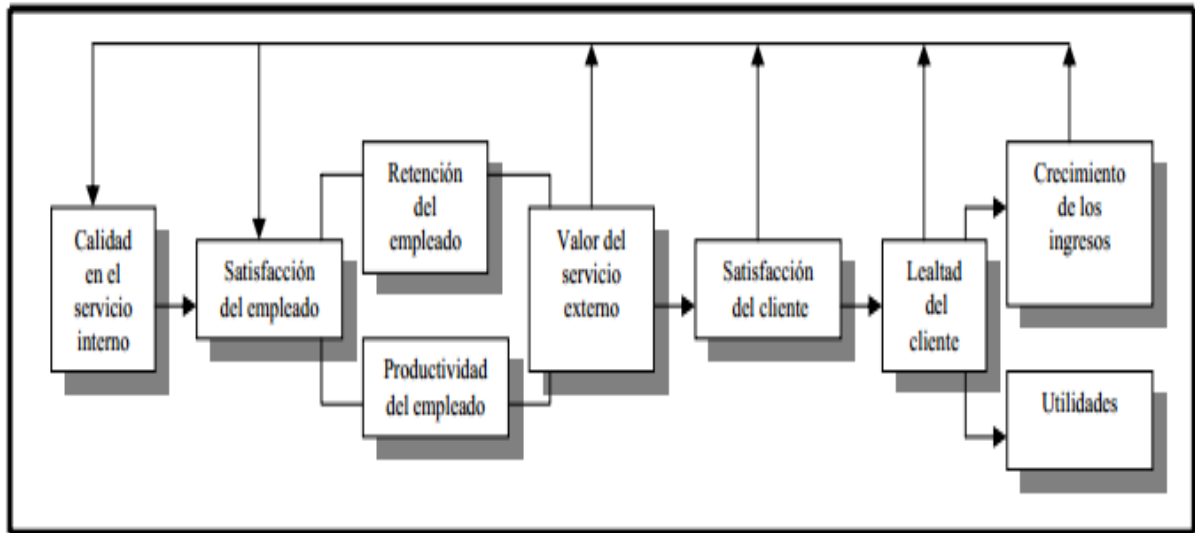


a implementar la mejora continua, la gestión del talento humano, la consolidación y superación de metas y objetivos para una visión a largo plazo.

- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados: La gestión del capital humano tiene una importancia cada vez mayor. La relación entre la satisfacción de los empleados, la calidad del servicio y el rendimiento es directa. Debido a ello es muy importante que el trabajador se sienta orgulloso de lo que hace.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad: Desde la perspectiva de la empresa, la satisfacción y vinculación de sus empleados se constituye en una de las bases de su futuro, por ello debemos tener empleados que se sientan satisfechos con su trabajo, ya que el comportamiento de nuestros colaboradores puede influir mucho en las relaciones con nuestros clientes.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad: La satisfacción con el trabajo que se realiza y el compromiso con el proyecto de empresa influyen en la productividad de los colaboradores; los niveles de energía con los que se desarrolla una determinada tarea pueden variar en función de la percepción de la bondad del trato que se recibe en el trabajo.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio: Un empleado productivo, trabaja mejor, se siente satisfecho con lo que hace y esto se nota en su actitud, en su trato hacia sus compañeros de trabajo y hacia los clientes.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente: La meta de cualquier negocio actualmente es satisfacer a los clientes. Inclusive si hay errores o una mala experiencia de por medio, si el cliente siente que la calidad de servicio es algo que se toma en cuenta se dará por satisfecho.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente: Cuanto más extenso y personal sea el trato de los empleados con el cliente, más impactamos en la percepción del cliente y en su posterior fidelización.

- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos: El cliente leal es el cliente perfecto, ya que es aquél que vuelve al negocio, y a su vez pasa la voz a futuros clientes sobre la calidad de nuestros productos o servicios.

**Figura 1.** Cadena de valor del servicio



Fuente: Zeithml & Bitner, 2002, Cap. 11, p. 351

### **El Control de los Procesos de Atención a Clientes**

Toda organización debe mantener un estricto control acerca de los procesos internos sobre atención al cliente.

Elementos que debemos tener en cuenta para su control:

- a) Las necesidades del consumidor: Debemos plantearnos las siguientes preguntas:
  - ¿Quiénes son mis clientes? Debemos determinar con que tipos de personas va a tratar la empresa.
  - ¿Qué buscarán las personas que voy a tratar? Determinando las necesidades básicas de la persona con que se va a tratar.
  - ¿Qué servicios brinda en este momento mi área de atención al cliente? Determinando lo que existe.

- ¿Qué servicios fallan al momento de atender a los clientes? Estableciendo las fallas mediante un ejercicio de auto evaluación.
- ¿Cómo contribuye el área de atención al cliente en la fidelización de la marca y el producto y cuál es el impacto de la gestión de atención al cliente? Determinando la importancia que el proceso de atención tiene en la empresa.
- ¿Cómo puedo mejorar? Diseñando políticas y estrategias para mejorar la atención.

**b) Análisis de los ciclos de servicio:** Consiste en determinar dos elementos fundamentales:

- Las preferencias temporales de las necesidad de atención de los clientes: Un ejemplo claro es el turismo, en donde dependiendo de la temporada se hace mas necesario invertir mayores recursos humanos y físicos para atender a las personas.
- Determinar las carencias del cliente, bajo parámetros de ciclos de atención: Un ejemplo es cuando se renuevan suscripciones a revistas, en donde se puede mantener un control sobre el cliente y sus preferencias.

**c) Encuestas de servicio con los clientes:** Se debe partir de información mas especializada, en lo posible personal y en donde el consumidor pueda expresar claramente sus preferencias, duda o quejas de manera directa.

**d) Evaluación del comportamiento de atención:** Tiene que ver con la parte de atención personal del cliente.

Las reglas importantes que debemos tener en cuenta para atender a nuestros clientes:

- Mostrar atención
- Tener una presentación adecuada
- Atención personal y amable
- Tener a mano la información adecuada

- Expresión corporal y oral adecuada

e) Motivación y recompensas: La motivación del trabajador es fundamental en la atención al cliente.

## **La Calidad**

Es el conjunto de conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.<sup>2</sup>

### ➤ **Dimensiones Básicas de la Calidad**

Para conseguir la calidad en un producto o servicio se deben tener presente tres aspectos importantes, y éstos son:

- Dimensión Técnica: Hace referencia a factores científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
- Dimensión Humana: Trabaja por conseguir buenas relaciones entre los clientes y la empresa.
- Dimensión Económica: Busca aplicar mecanismos que contribuyan a reducir costos tanto para el cliente como para la organización.

### ➤ **Recurso Humano como agente elemental para el logro de la calidad**

La calidad en los servicios que se ofrecen en una organización depende en gran medida del factor humano con el que se cuenta.

Por ello desarrollar el talento humano juega un papel preponderante en el avance de la mejora continua y el logro de los objetivos de la calidad. En este sentido se deben fortalecer los procesos de integración, capacitación y comunicación interna; además de llevar a cabo las acciones necesarias para cambiar la actitud y los valores de los miembros de la empresa y conseguir así que se comprometan con la gestión de la calidad.

---

<sup>2</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

### ➤ **Gestión de la calidad**

Hoy por hoy las organizaciones para gestionar la calidad de sus productos o servicios requieren de sistemas que les permitan conocer sus niveles de desempeño en cada parte de la relación con sus clientes.

Si se dispone de una adecuada retroalimentación se logrará realizar un correcto y eficaz seguimiento de los posibles fallos que se dan en el servicio, hasta certificar así la plena satisfacción del cliente.

Este proceso nos ayudará a infundir confianza en nuestros clientes ya que sentirán que se nos esmeramos por ofrecerle un trato con esmero y amabilidad.

### ➤ **Calidad Total**

La calidad total debe ser el motor de toda organización cuando de alcanzar el éxito se trata. El mensaje de la calidad total debe ser comunicado a los trabajadores, proveedores y clientes de la empresa, ya que la misma involucra y compromete a todas y cada una de las personas que se desarrollan en la organización.

De una forma sencilla se puede decir que la “Calidad” significa que el Producto o Servicio debe estar al nivel de satisfacción del cliente; y el término “Total” que dicha calidad es lograda con la participación de todos los miembros de la organización.

La Calidad Total implica:

- Satisfacer tanto las necesidades de los clientes internos como de los externos;
- Gestionar basándose en la prevención, es decir hacer las cosas bien a la primera;
- Establecer una gestión de los recursos humanos desde motivarlos hasta capacitarlos;
- Mejorar permanentemente, siempre es posible hacer las cosas mejor y adaptarse más precisamente a las necesidades y expectativas de los clientes.

## **Norma ISO 9000**

Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas referentes a la calidad y su gestión continua, que son creadas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Éstas se pueden emplear en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

Agrupan las guías y herramientas específicas de implantación, así como sus métodos de auditoría. Además de detallar la manera en que una organización debe manejar sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

### **➤ Ventajas de las Normas ISO 9000**

Brinda un sinnúmero de beneficios para las organizaciones, entre las cuales tenemos:

- Normalizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación;
- Incrementar la satisfacción del cliente;
- Medir y monitorear el desempeño de los procesos; y,
- Aumentar la efectividad de la empresa en el logro de sus objetivos;

### **➤ Certificación**

Hoy en día existen organizaciones de certificación que auditan la implantación y mantenimiento de las normas, las cuales emiten un certificado de conformidad.

Dichas empresas están vigiladas por organismos nacionales que regulan su actividad.

Para su implantación, es muy conveniente que las organizaciones busquen asesoría por medio de una empresa de consultoría, que tenga buenas referencias, y que también se cuente con el firme compromiso de la Dirección de querer implantar el Sistema, ya que es esto conlleva también la dedicación del personal de la empresa.

## ➤ **ISO 9001:2008 -Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos**

Principal norma de la familia de las ISO 9000, que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.

Está estructurada de la siguiente manera:

- Apartados del 1 al 3: Guías y descripciones generales.
- Apartado 4: Sistema de Gestión de Calidad, especifica los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
- Apartado 5: Responsabilidades de la Dirección, detalla los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
- Apartado 6: Gestión de los recursos, en este capítulo se puntualizan tres tipos de recursos sobre los cuales debe actuar una organización que desea obtener esta certificación: Recursos humanos, infraestructura, y ambiente de trabajo.
- Apartado 7: Realización del producto, determina los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
- Apartado 8: Medición, análisis y mejora, aquí se establecen los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos.

El objetivo declarado de esta Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos establecidos.

## ➤ **Proceso de Certificación**

Para adquirir la certificación de la norma ISO 9001, se debe elegir el alcance que vaya a certificarse, los procesos o áreas que se desea involucrar en la certificación,

someterse a una auditoría y, después de completar con éxito la misma, someterse a una inspección anual para conservar la certificación. En los casos en los cuales el auditor encuentre áreas de incumplimiento, la empresa tendrá un plazo para adoptar medidas correctivas.

Un proyecto de implementación necesita de lo siguiente:

- Entender y conocer los requerimientos normativos;
- Examinar la situación de la organización, dónde está y a dónde debe llegar;
- Documentar los procesos que sean solicitados por la norma, así como aquellas que la actividad propia de la empresa demande;
- Documentar procedimientos afines a: gestión y control documental, registros de la calidad, auditorías internas, producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas;
- Detectar las necesidades de formación propias de la empresa;
- Instruir al personal en lo concerniente a la política de calidad, de manera que los ayude a percibir el aporte o incidencia de su actividad al producto o servicio brindado por la empresa con el objetivo de generar en ellos compromiso y conciencia;
- Realizar Auditorías Internas;
- Implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), registrar su uso y mejorarlo durante varios meses; y,
- Solicitar la Auditoría de Certificación.



## **Sistema de Gestión de Calidad**

Un Sistema de Gestión de Calidad es sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.<sup>3</sup>

Éste debe ser documentado e integrado por los procedimientos técnicos y gerenciales, que permitan guiar las actividades coordinadamente para así lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

Para desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad se debe:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;
- Determinar procesos y responsabilidades necesarias para lograr los objetivos de la calidad;
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr los objetivos de la calidad;
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- Emplear estas medidas para comprobar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas; y,
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

---

<sup>3</sup>[http://www.expero.org/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO\\_DE\\_TERMINOLOGIA\\_SOBRE\\_CALIDADAD.pdf](http://www.expero.org/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDADAD.pdf)

## **Manual de Calidad**

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización<sup>4</sup>.

En él se especifica cómo dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9001:2008 y de éste se derivan diferentes documentos o registros.

## **Herramientas para la Mejora Continua.**

Las herramientas de mejora de la calidad facilitan el proceso de mejora continua y la solución de los problemas que se presentan dentro de una empresa de forma planificada.

Las herramientas básicas son:

- a) Lluvia de Ideas;
- b) Multivoting.
- c) Diagrama Ishikawa;
- d) Esquema de los Cinco Por Qué; y,

### **a) Lluvia de Ideas:**

Técnica desarrollada por Alex Osborn, especialista en creatividad y publicidad, en los años 30 y publicada en 1963 en el libro "Applied Imagination", facilita el surgimiento de nuevas y originales ideas acerca de un determinado tema o la solución a un problema.

En un principio toda idea es válida y ninguna debe ser rechazada, es decir, cualquier persona del grupo puede aportar cualquier idea de cualquier índole, la cual crea conveniente para el caso tratado. Luego se procede a enlistar las ideas, analizarlas y evaluarlas.

---

<sup>4</sup>[http://www.expero.org/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO\\_DE\\_TERMINOLOGIA\\_SOBRE\\_CALIDADAD.pdf](http://www.expero.org/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDADAD.pdf)

Reglas básicas para su desarrollo:

- Eliminar toda crítica, cuando surgen las ideas no se consiente ningún comentario crítico, la valoración se reserva para después.
- Pensar libremente, las ideas imposibles o inimaginables están bien, debemos recordar que las ideas posibles por lo general nacen de otras imposibles.
- La cantidad es importante, se debe generar un gran número de ideas que posteriormente se puedan revisar. Mientras más grande sea el número de ideas, más fácil es escoger entre ellas.
- Efecto multiplicador, combinación de ideas y sus mejoras. Los participantes también pueden sugerir mejoras de las ideas de los demás.

**Cuadro1.** Lluvia de ideas sobre las causas que generan tensión en el ambiente laboral.

<b>Lluvia de ideas</b>	
<b>¿Por qué existen tensiones en el ambiente laboral?</b>	
1	Muchas funciones a cargo
2	No hay segregación de funciones
3	Desmotivación laboral
4	Explotación
5	Envidia
6	Falta de posibilidades de crecimiento profesional
7	Falta de comunicación
8	No se respetan las horas de entrada y salida
9	Cancelación tardía del sueldo
10	No existen beneficios sociales
11	Trabajar horas extras sin pago
12	Rebaja del sueldo sin motivo alguno
13	Falta de indemnización por accidentes de trabajo
14	La mayoría de empleados son ineficientes
15	Faltar al trabajo
16	Exigencias de superiores fuera de lugar
17	Liquidación no conforme a la ley
18	Falta de don de mando
19	Compañeros con actitudes de superioridad
20	Falta de organización jerárquica

Elaborado por: Adriana Huasco y Kenya Tomalá

### b) Multivoting:

Permite a un grupo de trabajo llegar a un consenso en la importancia que tiene algún tema, problema o solución que se esté revisando de acuerdo a su nivel de importancia y de acuerdo a las prioridades establecidas por cada uno de los integrantes del grupo.

Se utiliza a fin de reducir una lista de ideas, para determinar cuáles son las más importantes.

**Cuadro 2.** Multivoting aplicado a la lluvia de ideas sobre las causas que generan tensión en el ambiente laboral.

No.	Idea	Votación			
		GS	AH	KT	FS
1	Muchas funciones a cargo	1	1	0	1
2	No hay segregación de funciones	1	1	1	0
3	Desmotivación laboral	0	0	1	0
4	Explotación	1	1	1	1
5	Envidia	1	0	0	0
6	Falta de posibilidades de crecimiento profesional	1	1	1	1
7	Falta de comunicación	1	1	1	0
8	No se respetan las horas de entrada y salida	0	0	1	0
9	Cancelación tardía del sueldo	1	1	1	1
10	No existen beneficios sociales	0	1	1	0
11	Trabajar horas extras sin pago	1	1	1	1
12	Rebaja del sueldo sin motivo alguno	1	1	1	0
13	Falta de indemnización por accidentes de trabajo	0	0	0	0
14	La mayoría de empleados son ineficientes	0	1	1	1
15	Faltar al trabajo	0	0	1	0
16	Exigencias de superiores fuera de lugar	1	1	1	1
17	Liquidación no conforme a la ley	0	0	0	0
18	Falta de don de mando	0	0	1	0
19	Compañeros con actitudes de superioridad	1	0	0	0
20	Falta de organización jerárquica	0	0	1	0

Elaborado por: Adriana Huasco y Kenya Tomalá

**Cuadro 3.** Resultado de la aplicación de la técnica multivoting.

No.	Idea	Votación				Total
		GS	AH	KT	FS	
1	Explotación	1	1	1	1	4
2	Falta de posibilidades de crecimiento profesional	1	1	1	1	4
3	Cancelación tardía del sueldo	1	1	1	1	4
4	Trabajar horas extras sin pago	1	1	1	1	4
5	Exigencias de superiores fuera de lugar	1	1	1	1	4
6	Falta de incentivos a los empleados	1	1	1	1	4
7	Falta de capacitación al personal sobre su cargo	1	1	1	1	4

Elaborado por: Adriana Huasco y Kenya Tomalá

### c) Diagrama Ishikawa:

Creado por el licenciado en química japonés Dr. Kaoru Ishikawa en el año 1943. Consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

A este eje horizontal van llegando líneas oblicuas, como las de las espinas de un pez, que representan las causas en el análisis del problema. A su vez estas líneas reciben otras líneas perpendiculares que representan las causas secundarias.

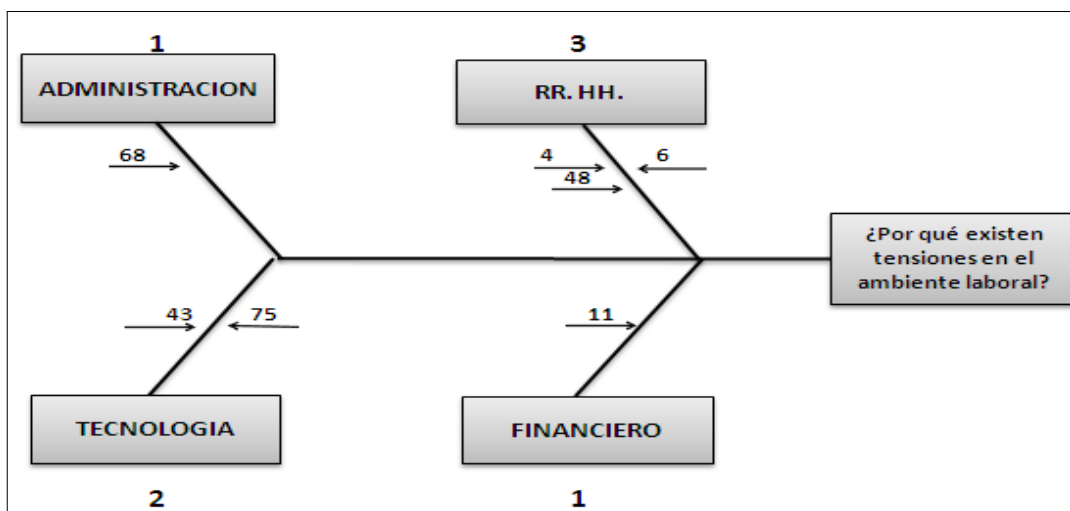
Este tipo de herramienta facilita un resultado óptimo en el entendimiento de las causas que originan un problema, con lo que puede ser posible la solución del mismo.

Uso de la técnica:

- Escribir de forma concisa el problema;
- Escribir las categorías que se consideren apropiadas al problema: maquina, mano de obra, materiales, métodos, son las más comunes y se aplican en muchos procesos;
- Efectuar una lluvia de ideas de potenciales causas y relacionarlas con cada categoría;

- Preguntarse ¿por qué? a cada causa, no más de dos o tres veces. ¿Por qué no se dispone de tiempo necesario?, ¿Por qué no se dispone de tiempo para estudiar las características de cada producto?, etc.;
- Otorgar a las causas un orden de importancia;
- Analizar las causas de acuerdo con el orden establecido; y,
- Analizar los resultados del análisis.

**Figura 2.** Diagrama Ishikawa sobre las causas que generan tensión en el ambiente laboral.



Elaborado por: Adriana Huasco y Kenya Tomalá

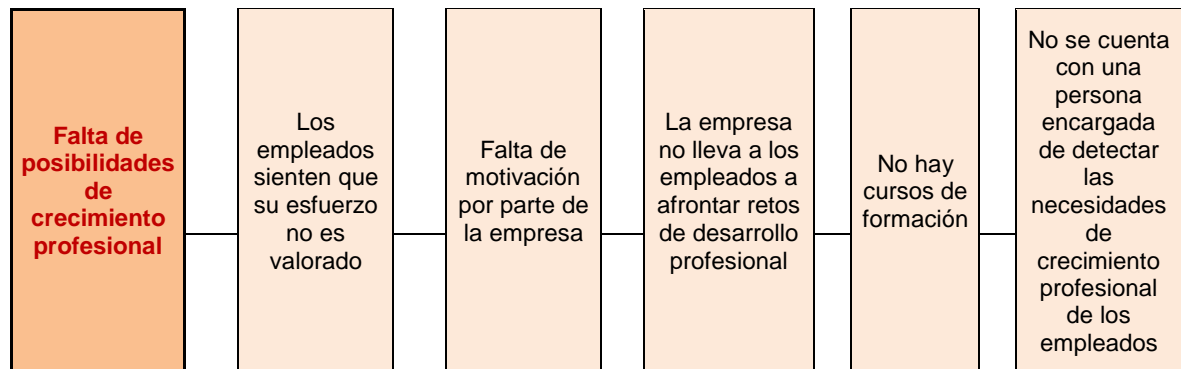
#### **d) Esquema de los Cinco Por Qué:**

Técnica que permite identificar la causa primaria o causa-raíz de un problema y, de esa manera tomar decisiones que ataquen la situación en su origen, en vez de tratar de solucionar los síntomas del problema.

Esta herramienta es útil:

- Cuando es necesario llegar a la causa-raíz de la situación analizada.
- Cuando se requiere un análisis más profundo de la situación.

**Cuadro 4.** Esquema de los cinco por qué acerca de las causas que generan la falta de crecimiento profesional en los empleados.



Elaborado por: Adriana Huasco y Kenya Tomalá

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

**Amabilidad:** Conducta solidaria o afectuosa con otras personas, que a su vez abarca simpatía y generosidad.

**Calidad:** Es la percepción que el cliente tiene de un producto o servicio ofrecido al mismo, es decir, la fijación mental que el cliente asume con respecto al nivel de capacidad en que un producto o servicio satisface sus necesidades o expectativas.

**Capacitación:** Conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.<sup>5</sup>

**Comunicación:** Proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

<sup>5</sup> [http://www.asodefensa.org/portal/?page\\_id=4](http://www.asodefensa.org/portal/?page_id=4)

**Cliente:** Individuo, empresa u organización que accede o compra de forma voluntaria un producto o un servicio que precisa o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización.

**Eficacia:** Capacidad de hacer correctamente algo de forma que se puedan lograr los objetivos anhelados o formulados.

**Encuesta:** Pregunta verbal o escrita que se le efectúa a una muestra de personas con el fin de conseguir determinada información necesaria para una investigación.

**Estrategia:** Conjunto de principios esenciales que se orientan hacia cómo se pretende alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazo.

**Éxito:** Buena aprobación o aceptación que posee alguien o algo, por el hecho de esforzarse al máximo para llegar a ser el mejor.

**Expectativa:** Esperanza de obtener o realizar algo beneficioso.

**Herramienta de calidad:** Métodos mediante los cuales se mide la calidad.

**Imagen:** Cualidades que los clientes imputan a una organización.

**Indicador de gestión:** Parámetros para monitorear la gestión, así asegurar que las actividades vayan en el sentido correcto frente a sus objetivos, metas y responsabilidades.<sup>6</sup>

**Infraestructura:** Elementos o servicios considerados como indispensables para el efectivo desarrollo de una organización.

**Necesidad:** Producto o servicio que es preciso para lograr el bienestar o comodidad de una persona.

---

<sup>6</sup><http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>



**Nivel:** Situación conseguida por algo o alguien luego de realizado un determinado proceso.

**Optimizar:** Buscar la mejor forma para realizar una actividad determinada.

**Parámetro:** Dato necesario para analizar o evaluar una situación.

**Política de Calidad:** Conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, expresadas formalmente por la Alta Dirección.<sup>7</sup>

**Productividad:** Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.<sup>8</sup>

**Queja:** Forma a través de la cual se puede expresar inconformidad o enojo.

**Recursos:** Se llaman recursos a aquellos elementos que aportan algún tipo de valor a la empresa.

**Requisito:** Condición necesaria para que pueda efectuarse una cosa.

**Satisfacción:** Estado mental positivo que se genera si el desempeño percibido del producto o servicio que se recibe es acorde con las expectativas iniciales del cliente.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o esfuerzos ya sean éstos humanos o mecánicos, realizados por un ente encaminados siempre a satisfacer las necesidades o deseos de un determinado cliente.

**Sistema de Gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup><http://pastranamoreno.files.wordpress.com/2010/10/norma-internacional-iso-9000-2000-gestion-de-la-calidad.pdf>

<sup>8</sup><http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml>

**Sugerencia:** Forma por medio de la cual un cliente muestra su iniciativa para propender al mejoramiento del funcionamiento de un determinado producto, servicio u organización.

## **2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.3.1 Hipótesis General**

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, permitiría mejorar la calidad del servicio prestado en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro. **(H.G.)**

### **2.3.2 Hipótesis Particulares**

El contar con un manual de procedimientos contribuirá a mejorar el manejo de los procesos. **(H.P. 1)**

La aplicación de un plan de evaluación a contratistas, permitirá medir la calidad del servicio que ofrecen. **(H.P. 2)**

Con el desarrollo de planes de capacitación periódicos, se contribuirá a mejorar la relación empresa-clientes. **(H.P. 3)**

El contar con indicadores de gestión nos ayudará a evaluar constantemente el servicio que presta la empresa. **(H.P. 4)**

### **2.3.3 Declaración de Variables**

**H.G.:**

**Variable Independiente:**

Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008

**Variables Dependiente:**

Calidad en el servicio prestado

---

<sup>9</sup><http://pastranamoreno.files.wordpress.com/2010/10/norma-internacional-iso-9000-2000-gestion-de-la-calidad.pdf>

**H.P. 1:**

**Variable Independiente:**

Manual de procedimientos

**Variable Dependiente:**

Mejora el manejo de los procesos

**H.P. 2:**

**Variable Independiente:**

Plan de evaluación a contratistas

**Variable Dependiente:**

Medir la calidad del servicio

**H.P. 3:**

**Variable Independiente:**

Planes de capacitación

**Variable Dependiente:**

Mejorar la relación empresa-clientes

**H.P. 4:**

**Variable Independiente:**

Indicadores de gestión

**Variable Dependiente:**

Evaluar constantemente el servicio

### 2.3.4 Operacionalización de las Variables

**Cuadro 5.** Operacionalización de las variables

<b>VARIABLE</b>	<b>TIPO</b>	<b>CONCEPTUALIZACION</b>	<b>TÉCNICA</b>
Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.	Independiente	Conjunto de procedimientos que sirven para guiar las actividades de una organización o área determinada de manera práctica y coordinada.	Criterio de Expertos
Calidad en el servicio prestado.	Dependiente	Mejora continua en la calidad de los servicios.	Observación, encuesta y entrevista
Manual de procedimientos.	Independiente	Documento que determina las actividades a seguir en la prestación de los servicios.	Criterio de Expertos
Mejora el manejo de los procesos.	Dependiente	Ejecución efectiva de los servicios.	Encuesta y entrevista
Plan de evaluación a contratistas.	Independiente	Documento que sirve para evaluar la calidad de los servicios prestados por los contratistas.	Criterio de Expertos
Medir la calidad del servicio.	Dependiente	Nivel de eficiencia de los servicios.	Encuesta
Planes de capacitación.	Dependiente	Documento elaborado para incrementar los conocimientos, habilidades y cualidades de los empleados.	Criterio de Expertos
Mejorar la relación empresa-clientes.	Independiente	Clientes satisfechos con el trato ofrecido por el personal de la empresa.	Encuesta y entrevista
Indicadores de gestión.	Dependiente	Parámetros que nos permiten monitorear el desempeño de nuestra gestión.	Criterio de Expertos
Evaluar constantemente el servicio.	Independiente	Desempeño de los servicios.	Encuesta y entrevista

Elaborado por: Adriana Huasco y Kenya Tomalá

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

Hemos decidido realizar el presente diseño orientado fundamentalmente hacia mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido por el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, basando esencialmente nuestro estudio en identificar cuál es la situación actual de la relación entre los funcionarios de la institución y sus usuarios.

Nuestro trabajo estará enmarcado dentro de un diseño de campo, ya que el mismo se llevara a cabo en el lugar donde se desarrolla la problemática, habiendo una interacción directa entre los objetivos de estudio y la realidad.

Su finalidad es aplicada, puesto que nos encontramos en la búsqueda de una solución que pueda ser empleada por la institución para su mejoramiento en la relación con los clientes.

Es transcendental indicar también que la investigación es descriptiva, porque estamos caracterizando un hecho existente, dirigido al sentir de los abonados de la empresa, medio por el cual conoceremos con mayor certeza cuáles son los problemas que están generando que el servicio prestado no sea el adecuado.

Nos basaremos en un estudio de tipo no experimental, ya que por el momento vamos a analizar las distintas interrogantes e hipótesis que presenta nuestra investigación.

Este trabajo involucrara aspectos cualitativos, debido a que se referirá a todos los aspectos que denotan cualidad y que son susceptibles de tomar valores no numéricos, siendo primordial la claridad, profundidad, precisión y calidad de la información dada.

## **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Características de la población**

El conjunto poblacional de la presente investigación estará conformado por los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, cuyo número total es de 134,577.

### **3.2.2 Delimitación de la Población**

La Corporación Nacional de Electricidad, en nuestra ciudad, segmenta a los clientes de la siguiente manera:

**Cuadro 6.** Segmentación de los clientes de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro durante el año 2012

<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
Residencial	117.324
Comercial	15.416
Industrial	176
Alumbrado Público	29
No Regulados	2
Otros	1.630
<b>Total</b>	<b>134.577</b>

Fuente: <http://www.cnel.ec/estadisticas.html>

Además determinamos que la población es finita, debido a que tomamos como referencia solo a los clientes de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.

### **3.2.3 Tipo de muestra**

Nuestra investigación requiere de un estudio preciso, debido a ello nos fundamentaremos en la muestra de tipo no probabilístico, ya que elegiremos a

aquellas personas que guardan relación con las características que se necesitan para solucionar el problema.

Entre esas personas, podrán existir aquellas que tengan criterios muy profundizados o criterios pre-establecidos sobre el tema a investigar, lo cual nos permitirá obtener una respuesta mucho más acertada acerca de lo que estamos analizando.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, lo calcularemos sobre la totalidad de usuarios, los cuales son un número de 134,577 para el presente año.

Aplicaremos para ello la formula siguiente:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{z^2} + pq}$$

#### Donde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población.

p: posibilidad de que ocurra un evento, p=0,5

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, q=0,5

E: error, se considera el 5%; E=0,05

Z: nivel de confianza, que para el 95%, Z=1,96

#### Desarrollo:

$$n = \frac{134,577 * 0,5 * 0,5}{\frac{(134,577-1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{33,644.25}{87.83}$$

$$n = 383.07$$

Como conclusión para el desarrollo de nuestra investigación, tendremos que realizar 383 encuestas.

### **3.2.5 Proceso de selección**

La realización de las encuestas se la llevará a cabo a aquellas personas voluntarias que acudan a las instalaciones de la institución.

## **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

Para una mayor efectividad de nuestro estudio, emplearemos el método analítico-sintético, ya que este nos permitirá distinguir qué elementos o factores están afectando la relación empresa-usuarios, además de permitirnos analizar cada uno de ellos por separado.

También utilizaremos para la recolección de los datos el método de la observación, ya que a través del mismo podremos describir que tácticas está empleando la institución en el desarrollo de su labor, como por ejemplo cuales son los tipos de comunicación que utilizan y las herramientas que emplean en el proceso de atención al cliente.

Aplicaremos la encuesta como técnica de estudio, la misma que se realizará aleatoriamente a los abonados de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, con el propósito de obtener sus opiniones acerca del tópico planteado. Este instrumento estará formulado con preguntas a escala, es decir, preguntas que no se limitarán a respuestas solamente afirmativas o negativas.

A la par utilizaremos como instrumento la entrevista, la cual será aplicada a los miembros del área de Atención al Cliente, ya que como uno de los principales actores de la problemática, consideramos que podrían aportar con importante información para el desarrollo de la investigación.

## **3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

El presente trabajo de investigación requerirá utilizar continuamente los programas Microsoft Word 2007 y Microsoft Excel 2007, del paquete de Microsoft Office,



debido a que estos programas son los más básicos y precisos al momento de emprender cualquier tipo acción y nos permitirán además ahorrarnos valioso tiempo, ya que algunas de sus herramientas instaladas nos ofrecen variedad de opciones, cuando necesitamos realizar un resumen claro y preciso.

Los cuadros o las distintas operaciones son de suma importancia para el desarrollo de las estadísticas que necesitamos presentar durante este proceso, y a través de Excel minimizaremos la probabilidad de que existan errores en las formulas a aplicarse.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

##### **4.1.1 Encuesta realizada a los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro**

La encuesta se realizó en base a 5 parámetros que a nuestro criterio, nos permitirán analizar de una forma más apropiada la situación actual de la empresa y nos ayudarán a determinar los puntos en los que nos debemos enfocar para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Estos parámetros son:

- ✓ Empatía: Grado de atención personalizada que se ofrece a los abonados.
  
- ✓ Elementos Tangibles: Características físicas y apariencia de la empresa incluye: instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al adquirir un servicio determinado.
  
- ✓ Confiabilidad: Habilidad con que cuenta la organización para ejecutar el servicio prometido de manera adecuada y constante.
  
- ✓ Capacidad de Respuesta: Disposición de ayudar a los usuarios y suministrarlos de un servicio rápido.
  
- ✓ Seguridad: Habilidad de los funcionarios de la empresa para inspirar confianza y credibilidad.

## Desarrollo de la Encuesta

Parámetro: Empatía

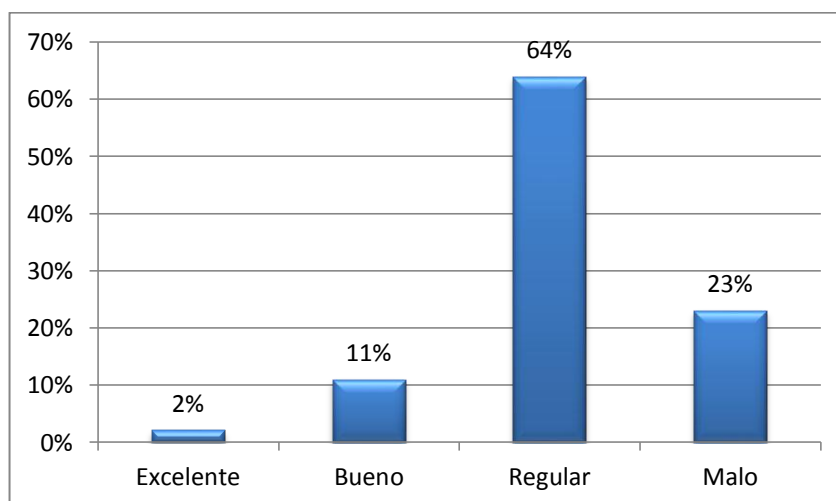
1. Cree usted que el trato que le brinda el personal de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro es:

**Cuadro 7.** Resultados pregunta número 1 de la encuesta.

OPCIÓN	NO.	%
Excelente	8	2%
Bueno	42	11%
Regular	245	64%
Malo	88	23%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 3.** Resultados pregunta número 1 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 3, los resultados nos muestran que en su mayoría representada por un 64% las personas encuestadas califican como regular el trato brindado por el personal de la empresa, seguido de un 23% que piensa que es malo y tan sólo un 2% piensa que es excelente, motivo por el cual se debe poner especial énfasis en mejorar el trato brindado por los funcionarios.

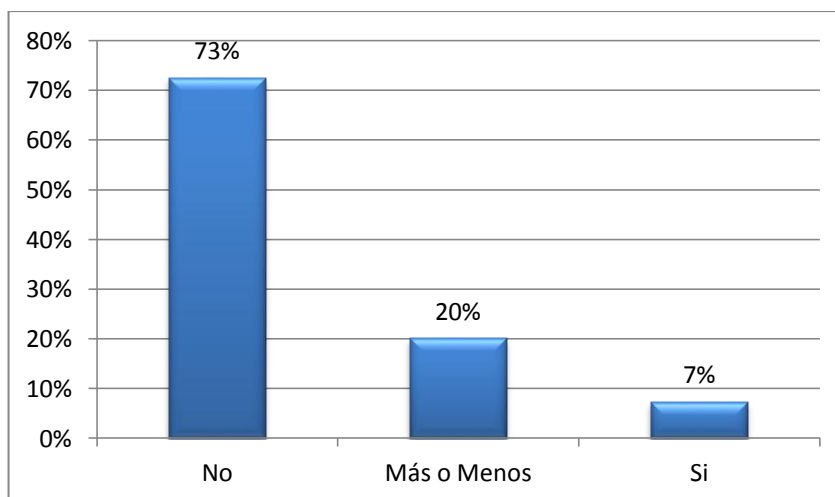
2. ¿Cree usted que el personal de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro se encuentra debidamente capacitado sobre cómo atender a sus clientes?

**Cuadro 8.** Resultados pregunta número 2 de la encuesta.

OPCIÓN	NO.	%
No	278	73%
Más o Menos	77	20%
Si	28	7%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 4.** Resultados pregunta número 2 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 4, con respecto al cuestionamiento referente a si consideraban que el personal se encontraba debidamente capacitado sobre cómo atender a los clientes, un 73% de la muestra contestó que “no”, y un 20% expresó que “más o menos”.

Constituyéndose éste en uno de los problemas base por los que los usuarios opinan que no son atendidos eficientemente.

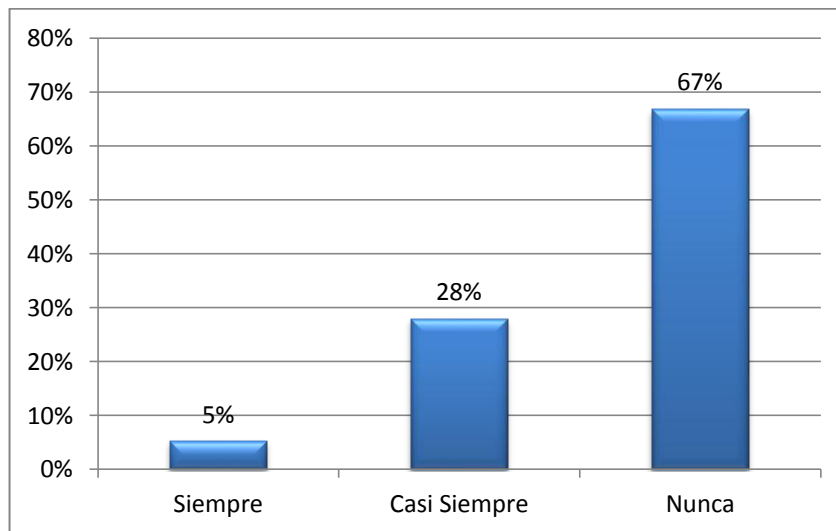
### 3. Considera que el personal está atento a sus necesidades:

**Cuadro 9.** Resultados pregunta número 3 de la encuesta.

OPCIÓN	NO.	%
Siempre	20	5%
Casi Siempre	107	28%
Nunca	256	67%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 5.** Resultados pregunta número 3 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 5, un 67% de la muestra indicó que “nunca” el personal se encuentra atento a sus necesidades, seguido de un 28% que piensa que “casi siempre” lo está.

Dicha calificación fue dada dependiendo del funcionario que lo atienda.

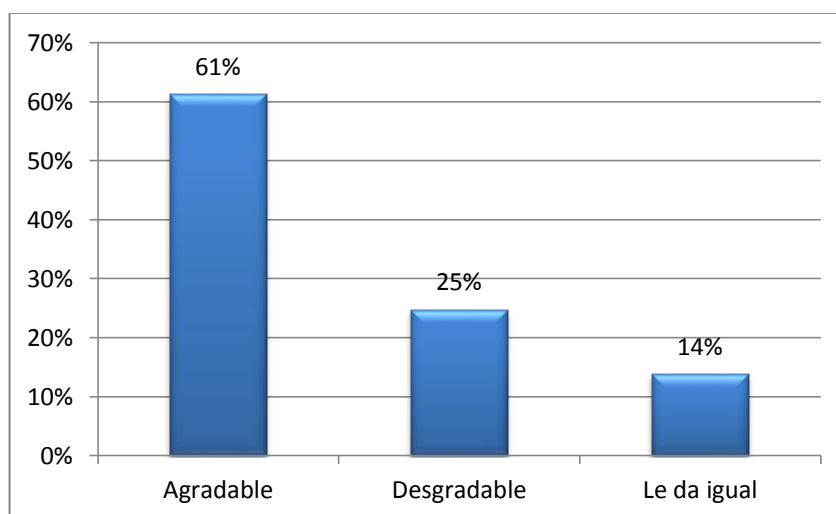
#### 4. ¿Cómo considera el ambiente que se desarrolla dentro de las instalaciones de la institución?

**Cuadro 10.** Resultados pregunta número 4 de la encuesta.

<b>OPCIÓN</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Agradable	235	61%
Desagradable	95	25%
Le da igual	53	14%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 6.** Resultados pregunta número 4 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 6, la mayoría de encuestados comentó que considera agradable el ambiente desarrollado dentro de las instalaciones de la institución.

**Parámetro: Elementos Tangibles**

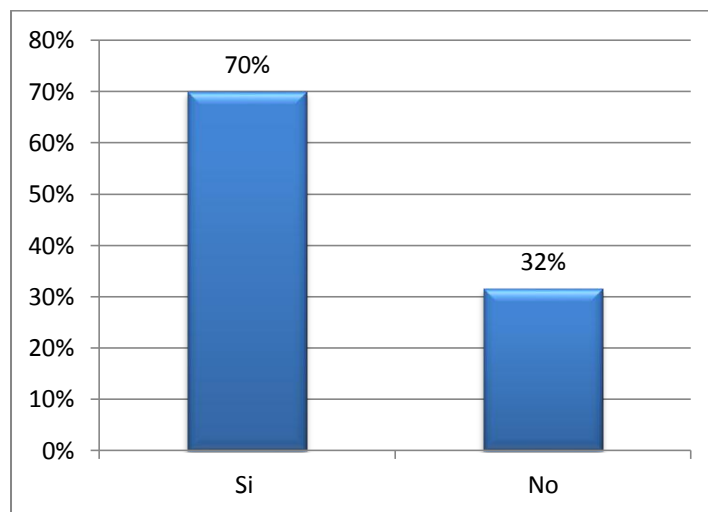
**5. ¿La empresa cuenta con las instalaciones necesarias y modernas que usted espera para sentirse cómodo?**

**Cuadro 11.** Resultados pregunta número 5 de la encuesta.

<b>OPCIÓN</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Si	268	70%
No	121	32%
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>102%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 7.** Resultados pregunta número 5 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura7, un 56% piensa que si cuenta con las instalaciones necesarias y modernas para sentirse cómodo.

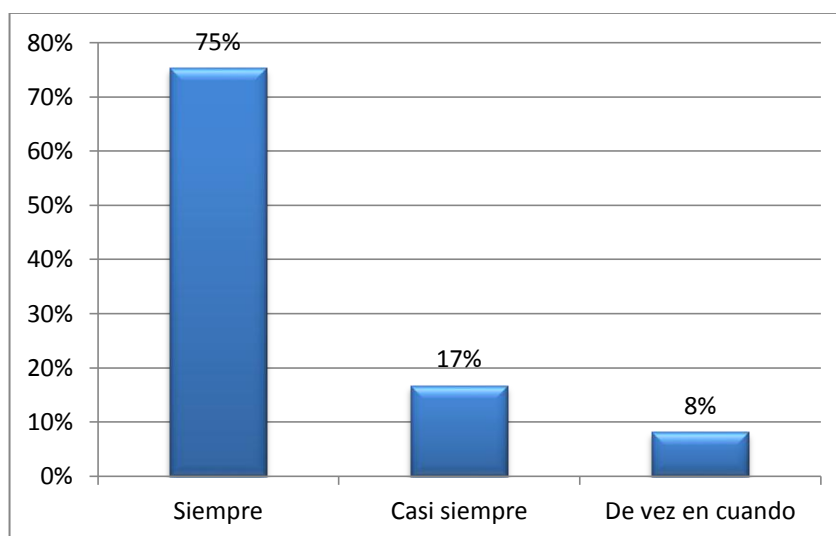
6. A su criterio el personal de la empresa, cuenta con una apariencia agradable:

**Cuadro 12.** Resultados pregunta número 6 de la encuesta.

OPCIÓN	NO.	%
Siempre	288	75%
Casi siempre	64	17%
De vez en cuando	31	8%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>92%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 8.** Resultados pregunta número 6 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 8, es considerado por un 75% de la muestra que “siempre” el personal de la empresa cuenta con una apariencia agradable.



**Parámetro: Confiabilidad**

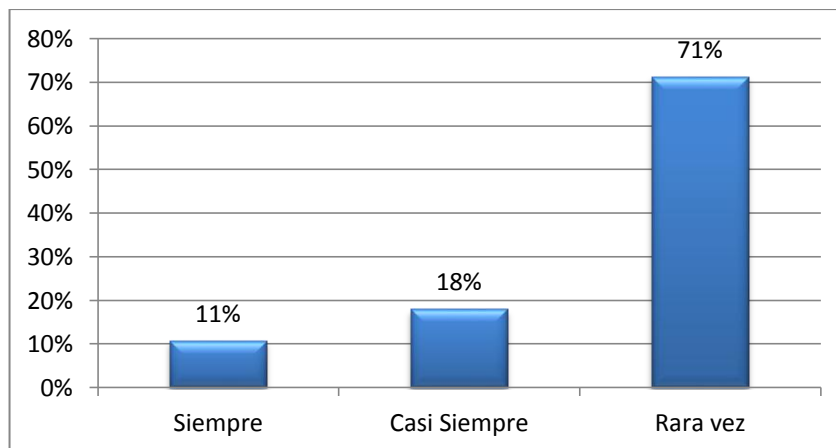
**7. Podría indicarnos si sus reclamos a la Corporación son atendidos eficientemente:**

**Cuadro 13.** Resultados pregunta número 7 de la encuesta.

<b>OPCIÓN</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Siempre	41	11%
Casi Siempre	69	18%
Rara vez	273	71%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 9.** Resultados pregunta número 7 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 9, el 71% de las personas respondieron que sienten que sus reclamos rara vez son atendidos eficientemente, ya que indican que cada vez que presentan uno demoran demasiado en resolverlo.

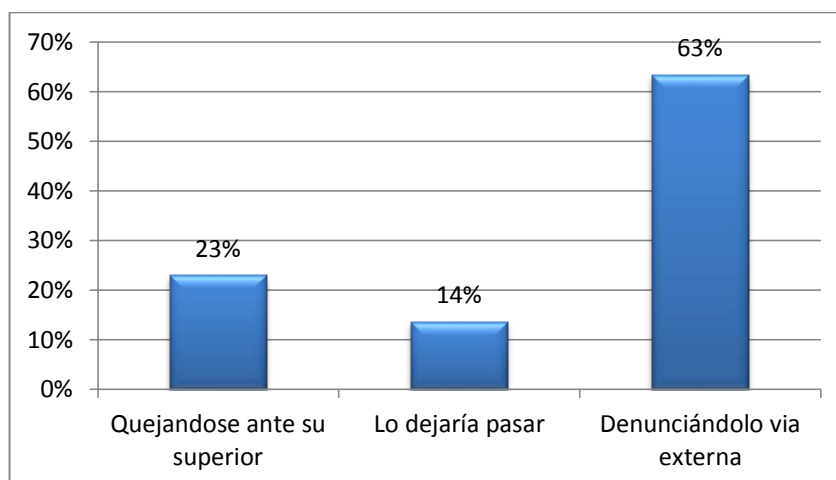
**8. En caso de recibir mal trato por parte de los funcionarios de la institución, cómo actuaría:**

**Cuadro 14.** Resultados pregunta número 8 de la encuesta

<b>OPCIÓN</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Quejándose ante su superior	88	23%
Lo dejaría pasar	52	14%
Denunciándolo vía externa	243	63%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 10.** Resultados pregunta número 8 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 10, podemos observar como en su mayoría los usuarios en caso de recibir algún tipo de maltrato por parte de algún funcionario optarían por denunciarlo vía externa y tan solo un 23% se quejaría ante el superior de dicho funcionario, dicho pronunciamiento se debe a que los abonados tienen una idea de que a su criterio entre los mismos colaboradores se protegen y no hacen nada por mejorar el servicio que ofrecen.

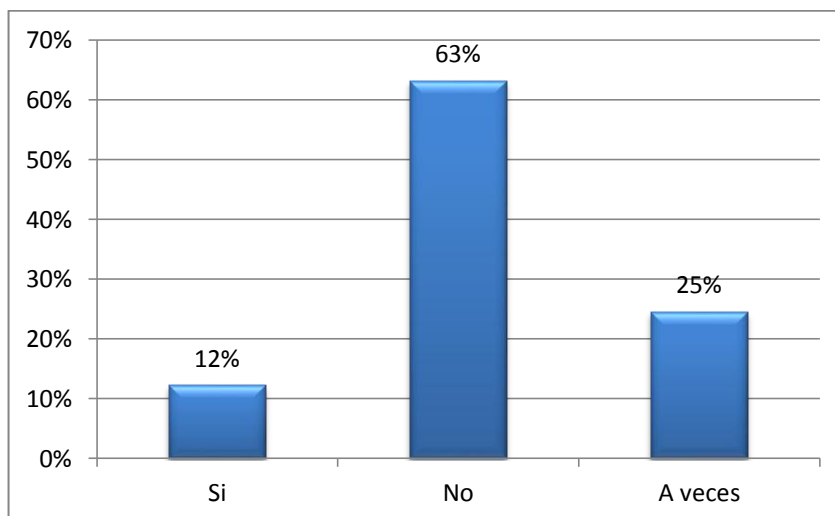
**9. Le parece a usted que la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro se preocupa por tener satisfechos a sus clientes:**

**Cuadro 15.** Resultados pregunta número 9 de la encuesta

<b>OPCIÓN</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Si	47	12%
No	242	63%
A veces	94	25%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 11.** Resultados pregunta número 9 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 11, podemos darnos cuenta al cuestionar a las personas de si creen que la empresa se preocupa por tener clientes satisfechos, las opciones de “no” y “a veces” han sido seleccionadas en un porcentaje mayoritario, por lo que nos damos cuenta que la mayoría de abonados sienten que sus necesidades o no son tomadas en cuenta o si lo son, solamente es cada vez que conforme a su juicio le conviene a la empresa hacerlo así.

## PARÁMETRO: CAPACIDAD DE RESPUESTA

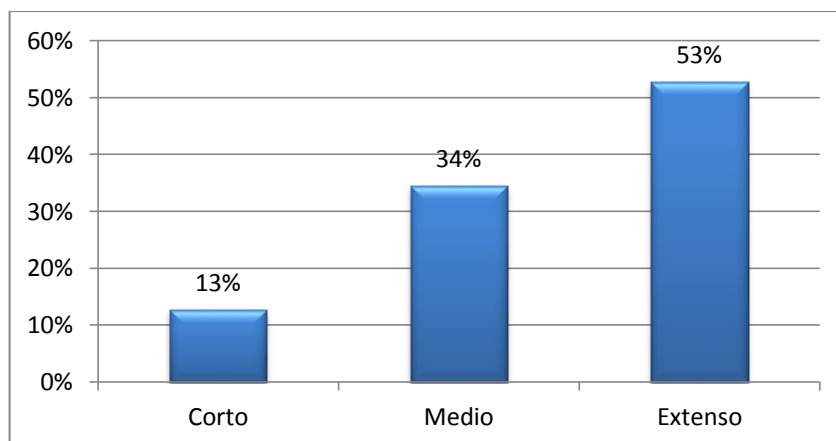
10. ¿Cuál ha sido el tiempo de respuesta en que han sido solucionados sus reclamos?

**Cuadro 16.** Resultados pregunta número 10 de la encuesta

OPCIÓN	NO.	%
Corto	49	13%
Medio	132	34%
Extenso	202	53%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 12.** Resultados pregunta número 10 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 12, el tiempo de respuesta con que han sido solucionados sus reclamos, ha sido calificado por los abonados en un 53% como “extenso”, mientras que un 34% lo consideró como “medio”, atribuyendo dichas opiniones a la falta de seriedad con que toma la empresa la resolución de los reclamos presentados por la ciudadanía.

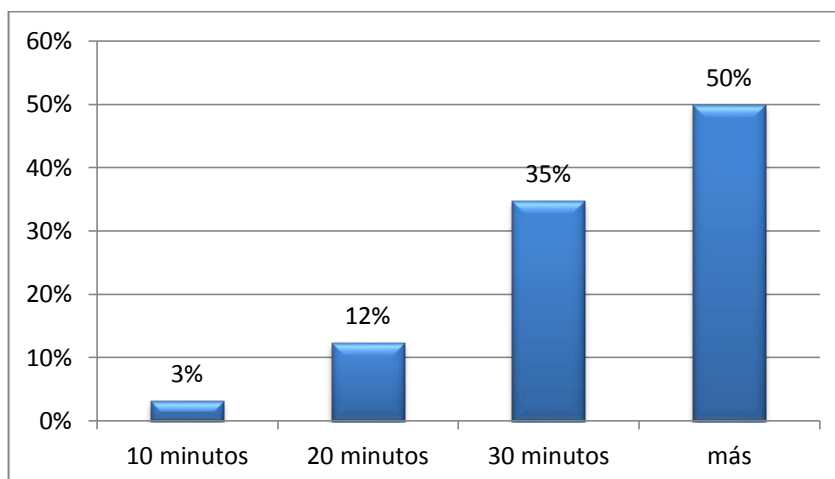
**11. ¿Cuánto tiempo le toma hacer fila para cancelar sus planillas en las instalaciones de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro?**

**Cuadro 17.** Resultados pregunta número 11 de la encuesta

<b>OPCIÓN</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
10 minutos	12	3%
20 minutos	47	12%
30 minutos	133	35%
más	191	50%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 13.** Resultados pregunta número 11 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 13, en su mayoría representada por un 50% las personas se quejan de que para cancelar sus planillas de consumo eléctrico dentro de las instalaciones de la corporación tienen que esperar por un tiempo superior a 30 minutos, llegando este en ocasiones a ser de hasta 2 horas ya que no hay muchas cajas disponibles o el personal que factura es muy lento.

## **12. ¿Qué tipo de inconvenientes se le han presentado con la Corporación?**

Los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro expresaron que en su mayoría los inconvenientes por los que han pasado en la empresa, han sido los que se enumerarán a continuación, los cuales serán expuestos de acuerdo a la importancia otorgada por los abonados:

1. Solicitud de medidores sin respuesta;
2. Reconexión Tardía;
3. Planillas no llegan a tiempo;
4. No revisión de medidores, en caso de reclamos;
5. Recepción de coimas para energía directa;
6. Mala Atención por parte de los funcionarios;
7. Poco personal en recaudación;
8. Caída del sistema al momento de pagar;
9. Trámites inconclusos; y,
10. Planillas elevadas.

**Análisis:** Como se puede evidenciar en un 50% los problemas que se presentan con los abonados son ocasionados por los contratistas de la empresa, constituyéndose entonces ellos en una de las causas principales del mal servicio que se presta a los abonados de la institución.

**Parámetro: seguridad**

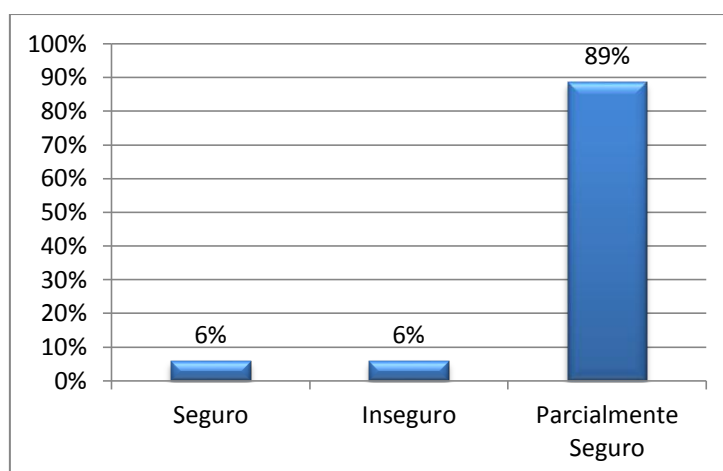
**13. ¿Cómo se siente dentro de las instalaciones de la institución?**

**Cuadro 18.** Resultados pregunta número 13 de la encuesta

<b>OPCIÓN</b>	<b>NO.</b>	<b>%</b>
Seguro	22	6%
Inseguro	22	6%
Parcialmente Seguro	339	89%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 14.** Resultados pregunta número 13 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 14, una mayoría bastante representativa del 89%, expresó se siente parcialmente seguro dentro de las instalaciones de la institución ya que hoy en día ningún lugar puede ser considerado en su totalidad como seguro debido al incremento del índice delincencial.

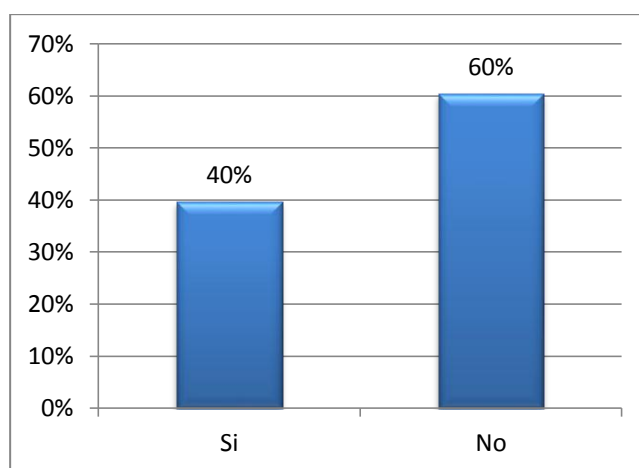
#### 14. ¿Confía usted en la integridad del personal de la empresa?

**Cuadro 19.** Resultados pregunta número 14 de la encuesta

OPCIÓN	NO.	%
Si	152	40%
No	231	60%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Figura 15.** Resultados pregunta número 14 de la encuesta.



**Análisis:** Según la figura 15, al desarrollar esta pregunta hubo criterios un tanto divididos ya que por un lado un 60% piensa que el personal de la empresa no es del todo íntegro y por el otro un 40% expresó que sí lo es.

Cabe destacar que quienes expresaron que no pensaban que el personal era íntegro, acotaron que se referían a los contratistas con los que trabaja la empresa de quienes dijeron se dedican a recibir coimas para realizar conexiones directas o para reconectar el servicio sin haberlo cancelado.



#### 4.1.2 Desarrollo de entrevista realizada a los funcionarios de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.

Se efectuó la entrevista a 5 funcionarios del área en estudio que desarrollan sus actividades en relación directa con los abonados.

##### 1. ¿Qué tiempo lleva laborando dentro de la institución?

**Cuadro 20.** Resultados pregunta número 1 de la entrevista

Área	Respuesta
Funcionario 1	20 años
Funcionario 2	35 años
Funcionario 3	20 años
Funcionario 4	19 años
Funcionario 5	33 años

Fuente: Entrevista realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** De acuerdo con los resultados vemos que los funcionarios tienen como mínimo 20 años de labores dentro de la empresa, característica que por una parte puede ser beneficiosa ya que son colaboradores que conocen la realidad de la empresa y por su experiencia pueden aportar con valiosa información, pero que por otro lado resulta un tanto negativa puesto que en ocasiones este tipo de personal siente tal seguridad de su empleo que no se esfuerza por dar todo de sí para desarrollar óptimamente su labor.

##### 2. ¿Cuál es el flujo promedio de personas que concurren diariamente a la empresa?

**Cuadro 21.** Resultados pregunta número 2 de la entrevista

Área	Respuesta
Funcionario 1	70
Funcionario 2	80
Funcionario 3	80
Funcionario 4	90
Funcionario 5	90

Fuente: Entrevista realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** El flujo promedio diario de usuarios que acuden a la empresa es de 82 personas.

**3. ¿Cuáles han sido los problemas más comunes que se le han presentado con los clientes?**

**Cuadro 22.** Resultados pregunta número 3 de la entrevista

<b>Área</b>	<b>Respuesta</b>
Funcionario 1	Falta de colocación de medidores
Funcionario 2	Cortes habiendo cancelado
Funcionario 3	Tardanza en la reconexión
Funcionario 4	Falta de inspección
Funcionario 5	Planillas no entregadas a tiempo

Fuente: Entrevista realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** Según la información proporcionada por los funcionarios entrevistados, los problemas presentados en el cuadro 22, se deben a que si bien ellos reportan las solicitudes y reclamos presentados por los abonados, los contratistas no proceden a dar respuesta efectiva a los mismos.

**4. ¿Qué acciones ha tomado la empresa para solucionar los problemas que se han suscitado?**

**Cuadro 23.** Resultados pregunta número 4 de la entrevista

<b>Área</b>	<b>Respuesta</b>
Funcionario 1	Ninguna
Funcionario 2	Ninguna
Funcionario 3	Ninguna
Funcionario 4	Ninguna
Funcionario 5	Ninguna

Fuente: Entrevista realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** De todos los entrevistados ninguno manifestó conocer que por parte de institución se hayan emprendido, ni mucho menos ejecutado ningún tipo de acciones para tratar de solucionar los problemas que han sido presentados por los usuarios.

5. ¿En qué porcentaje se solucionan los reclamos presentados por los clientes a tiempo?

**Cuadro 24.** Resultados pregunta número 5 de la entrevista

Área	Respuesta
Funcionario 1	50%
Funcionario 2	20%
Funcionario 3	50%
Funcionario 4	30%
Funcionario 5	25%

Fuente: Entrevista realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** Podemos observar como resultan demasiado bajos los porcentajes en que según los funcionarios se resuelven los inconvenientes que presentan los abonados.

6. ¿Cree que los clientes se sienten satisfechos con el servicio que le usted le brinda?

**Cuadro 25.** Resultados pregunta número 6 de la entrevista

Área	Respuesta
Funcionario 1	Si
Funcionario 2	Si
Funcionario 3	Si
Funcionario 4	Si
Funcionario 5	Si

Fuente: Entrevista realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** Los funcionarios entrevistados piensan que el servicio prestado por los mismos alcanza niveles de satisfacción en los abonados de la organización.

7. ¿Qué mejoras cree usted que contribuirían a optimizar la atención a los clientes?

**Cuadro 26.** Resultados pregunta número 7 de la entrevista

Área	Respuesta
Funcionario 1	Seguimiento a Contratistas
Funcionario 2	Capacitación al personal
Funcionario 3	Seguimiento a Contratistas
Funcionario 4	Capacitación al personal
Funcionario 5	Seguimiento a Contratistas

Fuente: Entrevista realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** Realizar seguimiento a los contratistas y capacitar al personal de la empresa, piensan los entrevistados que serían las posibles soluciones para optimizar la atención a los usuarios.

8. ¿Conoce usted de alguna política o plan de mejora establecido por la empresa acerca de atención a los clientes?

**Cuadro 27.** Resultados pregunta número 8 de la entrevista

Área	Respuesta
Funcionario 1	Ninguna
Funcionario 2	Ninguna
Funcionario 3	Ninguna
Funcionario 4	Ninguna
Funcionario 5	Ninguna

Fuente: Entrevista realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** Según podemos observar ninguno de los entrevistados manifestaron conocer acerca de la existencia de alguna política o plan de mejora establecido por la empresa para mejorar la atención a los clientes.

**9. ¿Existe algún manual o documento que le indique los pasos que debe seguir para la realización de su trabajo?**

**Cuadro 28.** Resultados pregunta número 9 de la entrevista

Área	Respuesta
Funcionario 1	Ninguno
Funcionario 2	Ninguno
Funcionario 3	Ninguno
Funcionario 4	Ninguno
Funcionario 5	Ninguno

Fuente: Entrevista realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** Se puede evidenciar de acuerdo con los resultados presentados que los funcionarios no cuentan con un manual de procedimientos acerca de los servicios que prestan, según nos indicaron todo lo que hacen no se encuentra documentado en ninguna parte, solamente cumplen con lo que se les indica de forma verbal.

**10. ¿Cuándo fue la última vez que recibió capacitación sobre cómo atender a los clientes?**

**Cuadro 29.** Resultados pregunta número 10 de la entrevista

Área	Respuesta
Funcionario 1	Hace algunos años
Funcionario 2	Hace algunos años
Funcionario 3	Hace algunos años
Funcionario 4	Hace algunos años
Funcionario 5	Hace algunos años

Fuente: Entrevista realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** Los entrevistados expresaron que hace algunos años que no reciben capacitación acerca de temas de atención a clientes.

## **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS**

Si bien la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro es la única empresa distribuidora de energía eléctrica en Milagro, haciendo que sus clientes no puedan optar por otro proveedor cuando no estén satisfechos con el servicio, ha fijado a través de su misión el compromiso de: “suministrar potencia y energía eléctrica en el área de concesión en condiciones beneficiosas de costo, calidad y continuidad, mediante la innovación, planeación e implementación de un sistema confiable de distribución utilizando eficientemente la infraestructura y recursos institucionales”<sup>10</sup>

Entonces partiendo de este antecedente podemos decir que no se está cumpliendo con esta misión, puesto que es fundamental para suministrar un servicio de calidad que tanto directivos como empleados de las áreas objeto de estudio, respondan a una organización a la que el usuario pueda dirigirse a plantear su requerimiento y que éste sea atendido en los tiempos límites establecidos.

Por ello es apremiante que la empresa emprenda las acciones necesarias para mejorar la calidad del servicio que ofrece actualmente, ya que esto contribuirá sin duda al mejoramiento de su imagen frente a sus usuarios y a la ciudadanía en general.

## **4.3 RESULTADOS**

### **4.3.1 Análisis de los Resultados**

Luego de haber realizado la encuesta a una muestra de 383 usuarios y la entrevista a 5 funcionarios clave de la organización, se pudieron obtener resultados muy importantes que contribuirán al desarrollo de la solución de la problemática presentada.

A continuación se procederá a presentar un resumen de las opciones que obtuvieron mayor votación, las cuales serán analizadas por el tipo de parámetro por el cual se evaluaron.

---

<sup>10</sup><http://www.cnel.gob.ec/milagro/mision.html>

### Parámetro: Empatía

**Cuadro 30.** Resumen de los resultados de las preguntas contenidas en el parámetro de empatía de la encuesta

Pregunta No.	Detalle	Calificación	%
1	Trato brindado por el personal	Regular	64%
2	Personal Capacitado	No	73%
3	Personal atento	Nunca	67%
4	Ambiente dentro de la empresa	Agradable	61%

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** Se puede observar que en base a este parámetro al parecer los abonados perciben que la actitud del personal no les resulta para nada “atenta”, siendo éste uno de los aspectos básicos que contribuyen a la percepción de la calidad que tienen las personas de un servicio, ya que mientras mejor sea el trato recibido mayor será el nivel de calidad de cualquier tipo de servicio.

Por otra parte vemos como también se piensa que la institución no cuenta con personal capacitado para comprender las necesidades de los usuarios, criterio confirmado mediante la entrevista realizada a los funcionarios, quienes afirmaron no haber recibido capacitación hace ya muchos años; es por esta razón que se los debería capacitar periódicamente en temas sobre cómo manejar adecuadamente los conflictos, desarrollo de buenas relaciones humanas, etc.

### Parámetro: Elementos Tangibles

**Cuadro 31.** Resumen de los resultados de las preguntas contenidas en el parámetro de elementos tangibles de la encuesta

Pregunta No.	Detalle	Calificación	%
5	Instalaciones Modernas	Si	70%
6	Apariencia del Personal	Agradable	75%

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** Este parámetro consiguió en general resultados positivos, se puede observar como los abonados piensan que las instalaciones son modernas y califican la apariencia del personal en un alto porcentaje como agradable.

Y es que cabe destacar que en la actualidad la empresa renovó la imagen de sus instalaciones, lo cual les permite a los usuarios sentirse en un ambiente mucho más agradable.

**Parámetro: Confiabilidad**

**Cuadro 32.** Resumen de los resultados de las preguntas contenidas en el parámetro de confiabilidad de la encuesta

Pregunta No.	Detalle	Calificación	%
7	Atención eficiente de reclamos	Rara Vez	71%
8	Si reciben maltrato de funcionarios	Denuncia externa	63%
9	Preocupación de la empresa por la satisfacción	No	63%

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** En este parámetro observamos como la mayoría de encuestados piensan que sus reclamos son atendidos eficientemente “rara vez” y es que en parte esto se relaciona con la actitud que tenga el personal y como pudimos observar en el parámetro de la empatía se determinó que el personal no es atento para con sus usuarios.

Además mediante los resultados obtenidos en las entrevistas se obtuvo que solamente un 35% de los reclamos son solucionados a tiempo.

También nos podemos dar cuenta como un alto porcentaje de abonados piensa que la empresa no se preocupa por lograr la satisfacción de los mismos, pensamiento que es compartido por los colaboradores de la empresa los cuales dijeron que no se ha emprendido ningún tipo de plan o estrategia para solucionar los problemas que se presentan en la actualidad, por lo que se recomienda llevar a cabo acciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios que ofrece la institución.



### Parámetro: Capacidad De Respuesta

**Cuadro 33.** Resumen de los resultados de las preguntas contenidas en el parámetro de capacidad de respuesta de la encuesta

Pregunta No.	Detalle	Calificación	%
10	Tiempo de Respuesta	Extenso	53%
11	Tiempo para cancelar consumo	Más de 30 min.	50%

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** Los resultados muestran que el personal de la empresa no logra responder de forma eficiente a los requerimientos de los usuarios, es decir, que se debe poner especial énfasis en este punto ya que nos demuestra que se tiene una importante deficiencia en el desarrollo de los procesos.

Y es que según el personal de la institución no cuentan con ningún tipo de documento o manual que les indique los pasos a seguir en el desarrollo de sus actividades, dicha situación se podrá corregir implantando un procedimiento documentado, en donde las actividades y los responsables de éstas estén claramente definidos.

### Parámetro: Seguridad

**Cuadro 34.** Resumen de los resultados de las preguntas contenidas en el parámetro de seguridad de la encuesta

Pregunta No.	Detalle	Calificación	%
13	Instalaciones Seguras	Parcialmente	89%
14	Personal Integro	No	60%

Fuente: Encuesta realizada en el mes de Junio del 2012.

**Análisis:** Podemos observar que en un alto porcentaje las personas piensan que se encuentran parcialmente seguras dentro de las instalaciones de la empresa, pero como ya se explico en el punto 4.1 esto lo atribuyen en general al índice delincencial que actualmente se tiene en el país.

Pero lo que si resulta negativo para la empresa es el porcentaje de encuestados que respondieron que el personal de la empresa no les parece íntegro, refiriéndose a aquel personal que es parte de los contratistas de la institución.

Debido a ello, sería de gran conveniencia para la organización tener en cuenta este detalle para tomar medidas de control o supervisión de sus contratistas, ya que son ellos quienes contribuyen en gran medida el desmejoramiento de la imagen de la empresa.

#### **4.3.2 Conclusiones**

Cabe destacar que dentro de una entidad que presta un servicio público y más aún dentro del sector en el que se desarrolla la empresa en estudio, que es el sector eléctrico, los usuarios no tienen otra opción que seguir usando nuestro servicio.

Pero no por ello, se puede dejar de lado la calidad de nuestro servicio, se debe tomar conciencia de que para las personas resulta muy significativo recibir un buen servicio y que este sea prestado a tiempo.

Mediante la aplicación de la encuesta y la entrevista a los funcionarios y en base a los parámetros desarrollados hemos podido detectar aquellos puntos en los que se debería mejorar para obtener resultados más eficientes en el desarrollo de la prestación de nuestros servicios, y estos son:

- Concientizar a la dirección de la empresa acerca del compromiso que deben adquirir para mejorar la calidad en su servicio.
  
- Contar con personal capacitado y comprometido con la prestación de un servicio de calidad.
  
- Desarrollar procesos eficientes que contribuyan a reducir los tiempos de respuesta que se dan a los servicios.
  
- Diseñar mecanismos de control a contratistas, que permitan determinar si el trabajo que están desarrollando contribuye al logro de la calidad.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**Cuadro 35.** Verificación de las hipótesis

<b>HIPÓTESIS GENERAL Y PARTICULARES</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>
<p>La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, permitiría mejorar la calidad del servicio prestado en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro</p>	<p>De acuerdo con la pregunta número ocho de la entrevista realizada a los funcionarios de la empresa, pudimos conocer que no cuentan con políticas o planes de mejora relacionados con la calidad del servicio prestado a los usuarios, es por ello que el contar con un Sistema de Gestión de Calidad nos proporcionará un conjunto de herramientas necesarias que contribuirán en gran medida al mejoramiento de los servicios ofrecidos por la institución, mismos que en la actualidad según expresaron los abonados en la encuesta no son óptimos.</p>
<p><b>Hipótesis Particular No. 1:</b> El contar con un manual de procedimientos contribuirá a mejorar el manejo de los procesos.</p>	<p>Según expresaron los funcionarios de la institución en la pregunta número nueve de la entrevista, no cuentan con ningún procedimiento documentado para la prestación de los servicios; además, los usuarios en la pregunta número 8 de la encuesta dijeron en su mayoría que el tiempo de respuesta a sus solicitudes y reclamos es extenso, razón por la cual el disponer de un manual de procedimientos, guiaría efectivamente el accionar del personal de manera que se podrían mejorar los procesos y por ende reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios.</p>
<p><b>Hipótesis Particular No. 2:</b> La aplicación de un plan de evaluación a contratistas, permitirá medir la calidad del servicio que ofrecen.</p>	<p>Los funcionarios en la pregunta número siete de la entrevista indicaron que una de las acciones que contribuirían a mejorar la atención a los usuarios sería realizar seguimiento a los contratistas, versión que se afirma también en lo expresado por los abonados en la pregunta número doce de la encuesta en la cual la mayoría de problemas que surgen se relacionan directamente con la labor de los contratistas, es por estas razones que al emprender un plan de evaluación permanente de los contratistas se podrá determinar en qué medida su accionar contribuye o no a la calidad del servicio ofrecido por la institución.</p>

<b>HIPÓTESIS GENERAL Y PARTICULARES</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>
<p><b>Hipótesis Particular No. 3:</b> Con el desarrollo de planes de capacitación periódicos, se contribuirá a mejorar la relación empresa-clientes.</p>	<p>Según los resultados de la pregunta número 1 de la encuesta a los abonados, los mismo consideran que el trato brindado por el personal de la empresa es regular; además, los funcionarios en la pregunta número diez de la entrevista afirmaron no haber tenido ningún tipo de capacitación relacionada con atención a clientes en los últimos años. Por lo tanto, si se desarrollan planes de capacitación continua a los funcionarios de la empresa, ello aportará a que se ofrezca un mejor trato a los usuarios.</p>
<p><b>Hipótesis Particular No. 4:</b> El contar con indicadores de gestión nos ayudará a evaluar constantemente el servicio que presta la empresa.</p>	<p>Según se evidenció durante el desarrollo de la pregunta número cinco realizada a los funcionarios los reclamos en promedio son solucionados en un 35%, es por esto que si se dispusiera de indicadores de gestión se podría evaluar contantemente el nivel de productividad tanto de funcionarios como de contratistas, pudiendo así emprender las debidas acciones correctivas necesarias en el momento oportuno para así mejorar permanentemente la calidad de nuestro servicio.</p>

Elaborado por: Adriana Huasco y Kenya Tomalá

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Diseño y propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, basado en los parámetros de la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

#### **5.2 FUNDAMENTACIÓN**

Las exigencias de los consumidores actualmente son cada vez más altas y el rol que desempeña la calidad en las empresas se constituye en uno de sus pilares fundamentales.

Debido a ello se torna necesaria la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que ayude al logro de los objetivos establecidos.

Las compañías modernas saben, que para garantizar su permanencia, deben tener presente, que en la actualidad la calidad es un factor importante, que involucra:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente;
- Cumplir todas las expectativas del cliente;
- Provocar nuevas necesidades en el cliente;
- Lograr productos y servicios con cero defectos;

- Hacer bien todo desde la primera vez;
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total;
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas;
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes;
- Sonreír a pesar de las adversidades;
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia; y,
- Calidad no es un problema, es una solución.

**El desarrollo de la gestión de la calidad nos permite:**

- Asesorar a organizaciones de acuerdo con los modelos de excelencia empresarial;
- Conocer cuáles son las normas de certificación de la calidad nacional e internacional en relación a la calidad;
- Diseñar y aplicar programas de la gestión de la calidad tanto para la empresa como para áreas determinadas;
- Utilizar las técnicas estadísticas y de análisis de datos más usuales en el contexto de la gestión de la calidad;
- Desarrollar una visión de conjunto de lo que significa gestionar una organización con calidad total; y,
- Saber diagnosticar sobre la situación de la calidad externa e interna.

La gestión de la calidad del servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

### **5.3 JUSTIFICACIÓN**

La presente solución sobre diseñar y proponer un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, basado en los parámetros de la norma UNE-EN ISO 9001:2008, se sustenta en la importancia que tiene para ésta mejorar su desempeño en los servicios que ofrece para así funcionar de manera mucho más efectiva.

La empresa mediante la aplicación de este sistema obtendrá un sinnúmero de beneficios que van desde comprender las necesidades reales de sus usuarios hasta llegar a exceder sus expectativas.

Además a través de nuestra propuesta lo que se busca es definir con claridad y precisión lo que se espera de la Dirección de la empresa, de sus funcionarios y de sus contratistas, así como también establecer los estándares de calidad con que se brindaran los servicios. Contribuyendo así en el desarrollo de factores, como:

- Mejorar la imagen institucional, puesto que se demostrará la preocupación de la empresa por mantener usuarios satisfechos;
- Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que se optimizaran los tiempos de respuesta; y,
- Contribuir al desarrollo y crecimiento del personal, además de mantenerlos motivados a esforzarse por prestar un servicio de calidad.

### **5.4 OBJETIVOS**

#### **5.4.1 Objetivo general de la propuesta:**

Diseñar y proponer un Sistema de Gestión de Calidad basado en los parámetros de la Norma ISO 9001:2008 para el área de Atención al Cliente de la Corporación

Nacional de Electricidad Regional Milagro, con el objetivo de contribuir al desarrollo y mejoramiento de los servicios que ofrece la institución.

#### **5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta:**

- Elaborar un Manual de Calidad, a fin de exponer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Elaborar una Política de Calidad, con el objetivo de definir claramente los objetivos de la empresa con respecto al desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad;
- Elaborar un Manual de Procedimientos, que describa las actividades a ser desarrolladas en el área de Atención al Cliente de la empresa, mediante el cual se podrá indicar claramente a los funcionarios lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, logrando así aumentar la productividad de los mismos;
- Establecer Indicadores de Gestión de la Calidad, que permitan medir el nivel de efectividad de los servicios y sirvan como base para la toma de decisiones que contribuyan a la mejora continua;
- Proponer un plan de evaluación para los contratistas de la empresa que prestan servicios relacionados directamente con los usuarios, a fin de tomar las acciones correctivas necesarias con el objetivo de evitar que su desempeño afecte a la calidad de los servicios ofrecidos; y,
- Diseñar un Plan de Capacitación acerca de temas de Atención a Clientes dirigido a los funcionarios del área, consiguiendo contar con personal motivado a prestar un servicio de primer nivel.



## 5.5 UBICACIÓN

La empresa está ubicada en:

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Ciudad: Milagro

Sector: Centro de Milagro, Av. 17 de Septiembre y Ambato.

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, pertenece al sector eléctrico, siendo una institución encargada de la prestación de servicios, tales como: Alumbrado público, abastecimiento de energía eléctrica, cambio de medidores, reconexión, etc.

**Figura 16:** Ubicación de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.



Elaborado por: Adriana Huasco y Kenya Tomalá  
Fuente: Satélite de Google.

## **5.6 FACTIBILIDAD**

### **Administrativa – Financiera**

Basada en los siguientes puntos:

- Se cuenta con la aprobación de la Gerencia General de la empresa.
- Existe alta prioridad en la organización por mejorar la calidad en los servicios.
- Se dispone de recurso humano dispuesto al cambio.
- El Gobierno es consciente en rehabilitar las Empresas Distribuidoras, por lo tanto se facilitará la obtención de recursos necesarios para la implementación de la propuesta.

### **Técnica**

- La institución cuenta con un departamento de Auditoría Interna, cuyo personal al desarrollar los conocimientos necesarios sobre el tema se podrá encargarse de realizar la labor de auditoría del Sistema de Gestión de Calidad.

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

A continuación se desarrollará el Sistema de Gestión de Calidad propuesto en este proyecto.

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## ISO 9001:2008





## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

Fecha:	31-jul-12
Revisión:	01
Código:	SGC
Página No.:	1 de 25

### 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

#### 1.1 Reseña Histórica.

La actual Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro inicia sus labores en el año de 1912 denominada como empresa comercial "La Milagreña" cuya función fue proveer de energía eléctrica a la ciudadanía milagreña, a través de un generador.

Posteriormente debido a sus bajos niveles de abastecimiento se optó por adquirir dos generadores más mediante licitación, realizada por parte del Gobierno Central, motivo por el cual el 1 de Mayo de 1948 pasó a denominarse como la "Empresa Eléctrica Municipal".

Debido al incremento de la demanda de energía por parte de la población milagreña, a más de problemas administrativos, económicos y técnicos que se daban dentro de la entonces Empresa Eléctrica Municipal, se tomó la decisión de constituir el 30 de enero de 1970, la Empresa Eléctrica Milagro C.A. (EEMCA), cuyas labores iniciaron el 1 de noviembre del mismo año, en el edificio ubicado en las calles Pedro Carbo y Juan Montalvo, con un patrimonio inicial de catorce millones de sucres, y una capacidad de generación de energía de cerca de 4.500 KWH.

Hoy en día la ya extinguida Empresa Eléctrica Milagro C.A., forma parte de la Corporación Nacional de Electricidad, mediante escritura pública de fusión celebrada el 15 de diciembre del 2008, en donde se fusionaron las empresas eléctricas: Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y Regional Sucumbíos S.A.

Dicha fusión se la realizó debido a que las empresas mencionadas anteriormente, históricamente mantenían los indicadores de gestión más bajos del mercado, constituyéndose en el objetivo principal de esta fusión el revertir dichos indicadores con miras a disminuir las pérdidas y mejorar la situación comercial, técnica y económica de las 10 empresas.

Hoy en día su accionar comprende el servicio de distribución de energía eléctrica a una totalidad de 1,38 millones de abonados, el cual representa el 40% del mercado de clientes del país.

## **1.2 Servicios que brinda la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.**

- Servicio nuevo
- Beneficio por tercera edad
- Cambio de nombre de medidor
- Desconexión definitiva
- Cambio de medidor
- Cambio de tarifa
- Actualización de datos
- Servicio no facturado
- Facturación errada de planilla
- Pago no ingresado
- Suspensión indebida

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD</b>	Fecha:	31-jul-12
		Revisión:	01
		Código:	SGC
		Página No.:	3 de 25

- Suspensión indebida
- Reconexión no realizada

### **1.3 Entorno Jurídico – Administrativo.**

Hoy por hoy, la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro para efectos de su administración interna y mecanismos de control está regida por la Ley de Compañías y para sus relaciones con el Estado está regulada por la Ley de Régimen del Sector Eléctrico y las Regulaciones del Consejo Nacional de Electricidad (CONELEC), organismo regulador de todo lo que concierne al uso de energía eléctrica en el país, mismo que incluye la Calidad del Servicio Comercial.

## **2. GENERALIDADES.**

### **2.1 Objeto.**

El objeto del presente Manual de Gestión de Calidad es:

- Exponer la forma en que la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro define y documenta su Sistema de Gestión de Calidad, en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
  
- Describir las disposiciones generales que se llevarán a cabo en la empresa para obtener y asegurar la calidad en sus servicios, así como para prevenir la aparición de no conformidades y a su vez aplicar las condiciones necesarias para evitar su repetición.



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

Fecha:	31-jul-12
Revisión:	01
Código:	SGC
Página No.:	4 de 25

### 2.2 Campo de aplicación.

El presente Manual de Gestión de la Calidad aplica al área de Atención al Cliente perteneciente a la Dirección Comercial de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, constituyéndose así en un compromiso formal y responsable para el desarrollo, implantación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 2.2.1 Reducción en el Alcance.

- Debido a que la realización de las actividades durante el proceso de Gestión de la Calidad del Servicio no requiere diseño del servicio, declara el requisito 7.3 Diseño y desarrollo excluido en su totalidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- También se excluye el apartado 7.5.2 Validación de los procesos de prestación del servicio, dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, ya que el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro mediante actividades de seguimiento puede verificar los procesos de prestación de los servicios.
- El apartado 7.6 Control de los equipos de medición, no aplica ya que el área de Atención al Cliente no maneja ni tiene equipos que necesiten de un control estricto sobre la medición y la calibración.
- Además se excluye el apartado 7.5.5 Preservación del producto, debido a que no se administra ningún tipo de producto que esté relacionado con la conformidad de los requisitos del servicio.

### 2.2.2 Normas para Consulta.

- Norma UNE-EN ISO 9000:2005: “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”.
- Norma UNE-EN ISO 9004:2009: “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque Gestión de la Calidad”.

### 2.2.3 Derechos de Uso.

El contenido de este documento, así como del resto de los procedimientos de calidad desarrollados, constituyen propiedad de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, quedando prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización expresa de la Gerencia General.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para su mejor comprensión, se define a continuación términos y definiciones utilizados en la redacción de este manual de la calidad:

- **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Calidad total:** Es una alusión a la mejora continua, con el objetivo de lograr la calidad óptima en la totalidad de las áreas.



- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocadas al establecimiento de los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Trazabilidad:** La aptitud para rastrear la historia, la aplicación o la localización de una entidad por medio de identificaciones registradas.
- **Validación:** Confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos particulares respecto de uso específico previsto.
- **Verificación:** Confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido requisitos especificados.
- **Derogación:** Autorización escrita para desviarse de los requisitos especificados originalmente para un producto, antes de su producción.
- **Auditoria de calidad:** Un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son actas para alcanzar los objetivos.
- **No conformidad:** El no cumplimiento de un requisito especificado.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD</b>	Fecha:	31-jul-12
		Revisión:	01
		Código:	SGC
		Página No.:	7 de 25

#### **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

##### **4.1. Requisitos Generales.**

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro establece, documenta, implementa y mantiene su Sistema de Gestión de Calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001:2008.

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro:

- a. Determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización;
- b. Determina la secuencia e interacción de estos procesos;
- c. Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;
- d. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- e. Realiza el seguimiento, la medición cuando aplica y el análisis de estos procesos;  
e,
- f. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Para los casos en que la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos, la empresa asegura el control de tales procesos.

## **4.2 Requisitos de la documentación.**

### **4.2.1 Generalidades.**

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro tiene establecido un sistema de documentos compuesto por:

- Manual de la calidad;
- Política de Calidad;
- Objetivos de Calidad;
- Manual de Funciones;
- Manual de Procedimientos;
- Plan de evaluación de contratistas;
- Indicadores de Gestión de Calidad; y,
- Plan de Capacitación a funcionarios.

Este sistema de documentos sirve como base para la implementación y mantenimiento de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

En cada uno de los procesos se han determinado indicadores de calidad, para poder realizar el seguimiento, el control, y análisis, así como la implementación de las acciones necesarias para facilitar la mejora continua.



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

Fecha:	31-jul-12
Revisión:	01
Código:	SGC
Página No.:	9 de 25

### 4.2.2 Manual de Calidad.

El presente documento contiene el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, así como los justificativos de cualquier tipo de excepción; además, con el desarrollo del mismo se asegura que todos los procedimientos queden debidamente documentados.

### 4.2.3 Control de documentos.

Los servicios que se ofrecen en el área de Atención al Clientede la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, cuentan con procedimientos documentados para el control de los documentos y los datos relativos al Sistema de Gestión de Calidad.

Este control abarca tanto a los documentos generados por las áreas en sí como también aquellos de procedencia externa que puedan afectar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

La documentación relacionada al Sistema de Gestión de Calidad es revisada y aprobada antes de su emisión, por las personas autorizadas para ello.

La empresa cuenta con una **Lista Maestra de Control de Documentos y Registros**, en donde se establecen los responsables encargados de custodiar los mismos. Este control garantiza además:

- Que se encuentran disponibles en los lugares de uso, las revisiones vigentes de los documentos apropiados, ya que se define un responsable de archivo por cada ubicación en la Lista Maestra de documentos.
- Que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables

- Que aquella documentación obsoleta, sea retirada y destruida en el menor plazo para evitar que se utilice de modo no deseado.

De la documentación de origen externo, su archivo y distribución será encargado(a) él (la) Auxiliar de Oficina.

#### **Cambios en los documentos y los datos.**

Todo cambio en algún documento o datos del sistema de gestión de la calidad es realizado por la función que realiza la revisión original. Los cambios son identificados y registrados en la Lista Maestra de Control de Documentos y Registros.

#### **4.2.4 Control de registros.**

Los registros de la calidad generados por los procesos de los servicios de atención de los usuarios, son la evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos por parte de éstos.

Así, estos registros son identificados, numerados, recogidos, clasificados, archivados, protegidos y mantenidos según el **Procedimiento para el Control de Registros**, el cual también presenta la forma de acceder a ellos, su recuperación y su disposición. Dichos registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

### **5. RESPONSABILIDAD DE DIRECCIÓN.**

#### **5.1 Compromiso de la Dirección.**

La Gerencia General de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad y la mejora continua de su efectividad.

La Dirección de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, a través de la Gerencia General debe:

- Comunicar al personal de la institución la importancia de satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios, mediante una copia de la política de calidad en el tablón de anuncios de la Dirección Comercial de la empresa.
- Asegurar el establecimiento y cumplimiento de la Política de la Calidad.
- Establecer objetivos de calidad y metas claras y alcanzables.
- Efectuar constantes revisiones con el fin de comprobar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Garantizar que se cuente con los recursos necesarios para el normal desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

## **5.2 Enfoque al Usuario.**

La Gerencia General de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, se asegura de que las necesidades e intereses de sus usuarios sean satisfechos de acuerdo a lo indicado en el apartado 7.2.1 del presente manual.

## **5.3 Política de calidad.**

La Gerencia General de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro asegura que la Política de Calidad:

- Es adecuada a los propósitos de la empresa;
- Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y de mejorar la efectividad del mismo;
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD</b>	Fecha:	31-jul-12
		Revisión:	01
		Código:	SGC
		Página No.:	12 de 25

- Es comunicada y entendida dentro de la organización; y,
- Es revisada para mantenerla vigente.

## **5.4 Planificación.**

### **5.4.1 Objetivos de la calidad.**

La Gerencia General de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, asegura que sus objetivos de calidad, incluyendo los necesarios para cumplir los requisitos del Servicio son establecidos pertinentemente.

Estos objetivos que son medibles y consistentes con la política de la calidad, se establecen en el documento **Objetivos de Calidad**.

### **5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.**

La Gerencia General de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro se asegura que:

- La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se lleva a cabo para cumplir los requisitos establecidos en el presente Manual; así como los objetivos de la calidad; y
- Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

## **5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.**

### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad.**

Las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros del área de Atención al Clientede la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, están definidas dentro del **Manual de Funciones**, con el objeto de delimitar las mismas y facilitar así una efectiva gestión de la calidad.



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

Fecha:	31-jul-12
Revisión:	01
Código:	SGC
Página No.:	13 de 25

### 5.5.2 Representante de la Dirección.

La Gerencia General de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, ha delegado en el Gerente General de la empresa, la autoridad y responsabilidades que incluyen:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad;
- Comunicar sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora; y,
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario.

### 5.5.3 Comunicación interna.

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, establece en su sistema de comunicación interna los siguientes canales: Anuncios, correos electrónicos, teléfonos, a través de los cuales la Gerencia General de la empresa procederá a comunicar la política de calidad, los logros y certificaciones obtenidas, reuniones así como cualquier otra información de interés para la empresa.

## 5.6 Revisión por la Dirección.

### 5.6.1 Generalidades.

La Gerencia General, revisa al menos dos veces al año el Sistema de Gestión de Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y efectividad.

### 5.6.2 Información para la revisión

Para poder desarrollar la revisión del Sistema de Gestión de Calidad el Representante de la Gerencia General debe incluir como información de entrada la siguiente documentación:



- Política de la calidad;
- Objetivos de la calidad;
- Programación y resultado de auditorías;
- No conformidades (incluidas incidencias y reclamaciones);
- Acciones correctivas y preventivas;
- Retroalimentación del cliente (satisfacción del cliente);
- Seguimiento contratistas;
- Necesidades de recursos (infraestructura);
- Necesidades de formación;
- Indicadores de gestión de calidad;
- Propuesta de mejora, posibles cambios;

### **5.6.3 Resultado de la revisión.**

Los resultados de la revisión se documentan en el **Acta de Revisión de Sistema**, en ella se deben incluir las decisiones y acciones referentes a:

- a. La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos;
- b. La mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario; y,

c. Las necesidades de recursos.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.**

### **6.1 Provisión de recursos.**

La Gerencia General de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro pone a disposición los recursos necesarios, tanto humanos como físicos, de tal manera que se mantenga y se mejore continuamente el Sistema de Gestión de Calidad. Estos recursos también estarán disponibles para desarrollar de nuestros servicios eficientemente y aumentar la satisfacción de los usuarios, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

#### **6.2.1 Recursos humanos.**

##### **6.2.2 Generalidades.**

Los funcionarios que trabajan en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, cuentan con la educación, formación, experiencia y capacitación adecuadas para efectuar las tareas y responsabilidades concernientes a su cargo.

##### **6.2.3 Competencia, formación y toma de conciencia.**

La competencia necesaria del personal del área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro así como sus responsabilidades, se encuentran en el Manual de Funciones, donde se encuentra los perfiles de puesto para el correcto desempeño de las actividades asignadas a cada puesto de trabajo que afecte la calidad del servicio.

La Dirección de Relaciones Industriales suministra el entrenamiento según el procedimiento aplicable “**Plan de Capacitaciones**”, para satisfacer las necesidades de formación. En dicho procedimiento, también se evalúa la efectividad de la capacitación brindada.



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

Fecha:	31-jul-12
Revisión:	01
Código:	SGC
Página No.:	16 de 25

Además, la Dirección de Relaciones Industriales de la institución se asegura que el personal sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen las mismas al logro de los objetivos de la calidad.

### 6.3 Infraestructura.

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, dispone de la infraestructura necesaria para desarrollar la prestación de sus servicios. La misma que incluye:

- Oficinas;
- Equipos informáticos en general; y,
- Transporte.

### 6.4 Ambiente de trabajo.

El ambiente laboral en el que se desarrollan las actividades de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, es cómodo y adecuado para que los servicios se realicen según los requerimientos de los usuarios.

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

### 7.1 Planificación de la realización del servicio.

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, ha analizado sus procesos con el objetivo de desarrollar y planificar los mismos de manera que se obtenga un servicio de la calidad acorde a los requerimientos presentados por los usuarios.

La planificación para la realización de los servicios tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- Los requisitos del servicio y los objetivos de calidad marcados para el mismo;

- La necesidad de recursos o procesos;
- Las actividades de control y medición de la calidad del servicio, así como los criterios de aceptación del mismo;

## **7.2 Procesos relacionados con el cliente.**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.**

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro identifica los requerimientos de los usuarios para el adecuado desarrollo de su servicio y se asegura que:

**a.** Se encuentren definidos todos los requerimientos del usuario, de la siguiente manera:

- En el caso de aquellas solicitudes presenciales, éstas son documentadas;
- En el caso de aquellas solicitudes verbales, éstas son confirmadas vía telefónica y son documentadas;
- En el caso de aquellas realizadas mediante vía internet, éstas son confirmadas mediante un correo de confirmación de recepción.

**b.** Se encuentren definidos los requisitos no establecidos por el usuario pero no necesarios para el uso especificado o previsto.

**c.** Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios se encuentren definidos.

**d.** Se encuentren definidos cualquier otro requisito adicional necesario.

### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los servicios.

Una vez determinados los requerimientos del cliente, previo a adquirir un compromiso para con el suministro de un servicio determinado la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro, se asegura que:

- a. Se encuentren definidos los requisitos del servicio;
- b. En caso de existir diferencias entre lo solicitado y lo que se tiene a disposición, éstas diferencias sean resueltas en su totalidad.
- c. Está en capacidad de prestar el servicio, es decir, dispone de los recursos necesarios.

Cualquier modificación realizada a los requisitos de los servicios solicitados y acordados entre el área de Atención al Clientey las áreas responsables se formaliza mediante memorando ó e-mail, asegurándose así que el personal correspondiente sea consciente de los cambios.

Cuando la solicitud está plenamente confirmada y aprobada por las funciones respectivas, es cuando se ponen en marcha la prestación del servicio.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente.

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro determina e implementa las acciones necesarias para la comunicación con los usuarios, concernientes a:

- a. La información sobre el servicio, es presentada a través de un **folleto con los requisitos para las solicitudes de los distintos servicios**;
- b. El tratamiento de las consultas acerca de los servicios o su realización incluyendo las reclamaciones o quejas, se canalizan mediante los Asesores Comerciales;

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD</b>	Fecha:	31-jul-12
		Revisión:	01
		Código:	SGC
		Página No.:	19 de 25

### **7.3 Diseño y desarrollo.**

Dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, los servicios que brinda el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro no incluyen actividades de diseño y desarrollo.

### **7.4 Compras.**

Dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, los servicios que el área de Atención al Clientede la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro no incluyen actividades de compra.

### **7.5 Producción y prestación del servicio.**

#### **7.5.1 Control de la prestación del servicio.**

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas que incluyen:

- a. La disponibilidad de información que describa las características del servicio;
- b. La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando es necesario; y,
- c. El uso del equipo apropiado.

#### **7.5.2 Validación de los procesos de prestación del servicio.**

Dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, en el área de Atención al Clientede la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro se excluye este apartado ya que mediante actividades de seguimiento se pueden verificar los procesos de prestación de los servicios.



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

Fecha:	31-jul-12
Revisión:	01
Código:	SGC
Página No.:	20 de 25

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad.

La documentación que se genera de los procesos asegura tanto la trazabilidad de los servicios que se les ofrece como la correcta identificación de los servicios adquiridos por sus usuarios.

La trazabilidad se identifica con la generación del número de solicitud o reclamo. Los números se encuentran almacenados en la base de datos del sistema. Este número sirve para identificarlo a través de todos los procesos y servicios brindados.

### 7.5.4 Propiedad del usuario.

La información proporcionada por el usuario (datos personales), antes y durante la realización del servicio, es considerada como propiedad del mismo y por tanto, protegida para evitar su pérdida o uso no intencionado. La información se encuentra en la base de datos de la empresa en el cual el área de Informática aplica todos los controles necesarios para la seguridad de dicha información

### 7.5.5 Preservación del producto.

Dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro no desarrolla actividades de preservación de productos.

### 7.6 Control de los equipos de medición.

Dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro no realiza actividades de control de equipos de medición.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

### **8.1 Generalidades.**

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios a través de **Indicadores de Calidad** para:

- a. Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio;
- b. Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad; y,
- c. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **8.2 Seguimiento y medición.**

#### **8.2.1 Satisfacción del usuario.**

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro realiza el seguimiento de la información acerca de la percepción del servicio por parte del usuario, por medio del procedimiento **Evaluación de la Satisfacción del Usuario**.

#### **8.2.2 Auditorías internas.**

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro efectúa auditorías internas por lo menos dos veces al año para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a. Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización;
- b. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Quince días antes de cada Auditoría se realiza un Programa de Auditoría en el que se especifican, según el procedimiento **Auditorías Internas** los detalles particulares de las mismas.



A fin mantener la adecuada separación de responsabilidades, las auditorias se llevan a cabo por personas independientes, ajenas a las áreas auditadas. Cuando se programen las auditorias se deberán tener en cuenta:

- La importancia y estado de los procesos;
- Áreas a auditar; y,
- Resultados de auditorías previas.

De las no conformidades detectadas en este Informe de Auditoría, los responsables de área, junto con el responsable de la calidad dispondrán de un mes para asegurarse de que se toman las acciones correctivas para eliminar las no conformidades y sus causas. Las actividades de seguimiento de dichas acciones se regulan según el procedimiento escrito **Acciones correctivas y preventivas**.

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.**

La institución, mediante los indicadores de calidad relacionados con los procesos, evalúa el grado de idoneidad de los mismos. En caso de no ser idóneos se llevan a cabo correcciones y acciones preventivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad de los procesos.

### **8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.**

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros indican al personal que autoriza la liberación del servicio.



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

Fecha:	31-jul-12
Revisión:	01
Código:	SGC
Página No.:	23 de 25

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro ha determinado que la liberación del servicio y la prestación del mismo no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados por el Jefe Inmediato Superior y cuando corresponda, por el usuario.

### 8.3 Control del Servicio no conforme.

El procedimiento **Servicio no conforme** regula el proceso de aseguramiento de que el Servicio no conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su entrega no intencional. Se incluye la sistemática a seguir en caso de detectarse servicio no conforme tras ser estos entregados a los clientes.

### 8.4 Análisis de datos.

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro determina, recopila y analiza los datos para:

- Demostrar la idoneidad y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad, y
- Evaluar dónde realizar la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

El análisis de los datos proporcionan información sobre:

- La satisfacción del usuario;
- La conformidad con los requisitos del servicio; y,
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

## **8.5 Mejora.**

### **8.5.1 Mejora continua.**

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la Política de Calidad, de los Objetivos de Calidad, de los resultados de las Auditorias, del análisis de datos, de las Acciones Correctivas y Preventivas y mediante la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección.

### **8.5.2 Acción Correctiva.**

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se ha establecido el Procedimiento **Acciones Correctivas y Preventivas** para definir requisitos para:

- a. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los usuarios);
- b. Determinar las causas de las no conformidades;
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d. Determinar e implementar las acciones necesarias;
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas; y,
- f. Revisar la efectividad de las acciones correctivas tomadas.



### 8.5.3 Acción Preventiva

Se determina acciones para eliminar la causa de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro ha establecido el Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas para definir los requisitos para:

- a. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c. Determinar e implementar las acciones necesarias;
- d. Registrar los resultados de las acciones tomadas; y,
- e. Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.



LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Fecha:	31-jul-12
Revisión:	1
Código:	SGC_08
Página No.:	1 de 1

CODIGO	REGISTRO	EMISION	REV.	CUSTODIO	ESTADO	CONSERVACION	DESTINO FINAL
SGC	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	31-jul-12	01	GERENTE GENERAL	Físico / Electrónico	n/a	n/a
SGC_01	POLITICA DE CALIDAD	31-jul-12	01				
SGC_02	OBJETIVOS DE CALIDAD	31-jul-12	01				
SGC_03	MANUAL DE FUNCIONES	31-jul-12	01				
SGC_04	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	31-jul-12	01				
SGC_05	PLAN DE EVALUACIÓN A CONTRATISTAS	31-jul-12	01	JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE		3 AÑOS	Archivo pasivo
SGC_05_01	Formulario de Evaluacion a Contratistas	31-jul-12	01			3 AÑOS	Archivo pasivo
SGC_06	INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD	31-jul-12	01	GERENTE GENERAL		5 AÑOS	n/a
SGC_07	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN	31-jul-12	01	DIRECTOR DE RELACIONES INDUSTRIAL		1 AÑO	n/a
SGC_07_01	Evaluación del curso, seminario ó taller	31-jul-12	01				
SGC_08	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	31-jul-12	01	GERENTE GENERAL			
SGC_09	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE	31-jul-12	01	ASISTENTE DEL ÁREA RESPONSABLE			
SGC_09_01	Solicitud de documentos	31-jul-12	01				
SGC_09_02	Registros de copias controladas	31-jul-12	01	DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA			
SGC_10	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS	31-jul-12	01				
SGC_10_01	Programa de auditorías internas	31-jul-12	01				
SGC_10_02	Acta de revisión del sistema	31-jul-12	01	DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA			
SGC_11	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	31-jul-12	01				
SGC_11_01	Solicitud de acción correctiva	31-jul-12	01				
SGC_11_02	Solicitud de acción preventiva	31-jul-12	01	DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA			
SGC_12	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	31-jul-12	01	JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE	1 AÑO	Archivo pasivo	
SGC_13	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	31-jul-12	01				
SGC_14	SOLICITUD DE SERVICIOS DE USUARIOS	31-jul-12	01				
SGC_15	SOLICITUD DE RECLAMOS DE USUARIOS	31-jul-12	01		2 AÑOS	Archivo pasivo	
SGC_16	REQUISITOS PARA SOLICITUDES DE SERVICIOS	31-jul-12	01		n/a	n/a	
	<b>DOCUMENTOS EXTERNOS</b>						
N/A	Norma ISO 9001:2008	31-jul-12	01	GERENTE GENERAL	Físico	n/a	n/a



## POLÍTICA DE CALIDAD

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_01
Revisión:	01
Página:	1 de 1

“Satisfacer los requerimientos de los usuarios de la empresa brindándoles atención oportuna, confiable y efectiva, a través del mejoramiento continuo de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, contando para ello con: Personal comprometido, capacitado e idóneo; con tecnología, equipamiento e infraestructura adecuados y con un sistema de seguimiento, evaluación y control que garanticen la mejora continua.”



## OBJETIVOS DE CALIDAD

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_02
Revisión:	01
Página:	1 de 1

- Asegurarnos de que nuestros objetivos estén estrechamente relacionados con las necesidades de nuestros usuarios y de que los mismos sean promovidos en toda la organización;
- Obtener un 95% de efectividad en los servicios que ofrece la empresa, mediante la atención oportuna de las solicitudes y reclamos de nuestros usuarios;
- Promover la mejora continua como un principio fundamental aplicable a todos los procesos en relación con los usuarios;
- Fomentar en nuestros colaboradores el compromiso y la sensibilización por el logro de la calidad en los servicios, a través de la motivación del personal, logrando así que comprendan la relevancia e importancia que conllevan sus responsabilidades y actividades dentro de la empresa;
- Alcanzar un 85% de Gestión de capacitación al personal de la empresa, para mejorar su competencia tanto a nivel profesional como humano;
- Vigilar y controlar en un 90% la prestación de los servicios por parte de los contratistas, a través de mecanismos de seguimiento de los procesos que permitan tomar acciones oportunas de mejora;
- Disponer de ambientes de trabajo adecuados en los cuales los colaboradores se puedan sentir a gusto, llegando así a involucrarse plenamente con el logro de los objetivos de la empresa; y,
- Dotar a la empresa de los medios físicos y herramientas necesarias, afines a sus necesidades, a la altura de sus colaboradores y de sus usuarios.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	1 de 24

### 1. OBJETIVO

Definir e implementar la metodología apropiada que permita regularizar la Atención de Solicitudes y Reclamos presentados por los usuarios.

### 2. ALCANCE

El presente procedimiento regirá en todas las actividades efectuadas por el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.

### 3. DEFINICIONES

**Código de Cliente, Cuenta ó Servicio:** Número de registro único mediante el cual la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro identifica el suministro del servicio eléctrico que brinda al cliente.

**Acometida:** Cable de la instalación comprendida entre el punto de entrega de la electricidad al consumidor y la red pública del distribuidor.

**Atención al Cliente:** Conjunto de actividades mediante las cuales se establece contacto entre los abonados y la empresa a través de cualquiera de los canales de comunicación disponibles.

**Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Medida en que las características del servicio prestado cumple con las expectativas del Cliente.

**Inspección:** Conjunto de acciones mediante las cuales el distribuidor realiza mediciones, verificaciones o recaba información adicional.

**Procedimiento:** Descripción secuencial en que se van generando las actividades de determinado proceso o subproceso.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	2 de 24

**Requerimiento:** Es el tipo de trámite que realiza el cliente ya sea una solicitud, reclamo, consulta o denuncia, relacionado con el servicio que brinda la empresa.

#### 4. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Atención al Cliente es el responsable del hacer cumplir los lineamientos establecidos en el presente manual.

#### 5. PROCEDIMIENTO

El usuario que requiera algún tipo de servicio que ofrece la empresa, debe acercarse al área de Atención al Cliente para realizar su requerimiento donde será atendido de acuerdo al orden de llegada.

El personal de Atención al Cliente identifica el tipo de solicitud las cuales pueden ser:

- Servicio nuevo
- Beneficio por tercera edad
- Cambio de nombre de medidor
- Desconexión definitiva
- Cambio de medidor
- Cambio de tarifa
- Actualización de datos
- Servicio no facturado
- Facturación errada de planilla
- Pago no ingresado
- Suspensión indebida

El personal de Atención al Cliente da a conocer al solicitante sobre los requisitos necesarios de acuerdo al tipo de solicitud.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	3 de 24

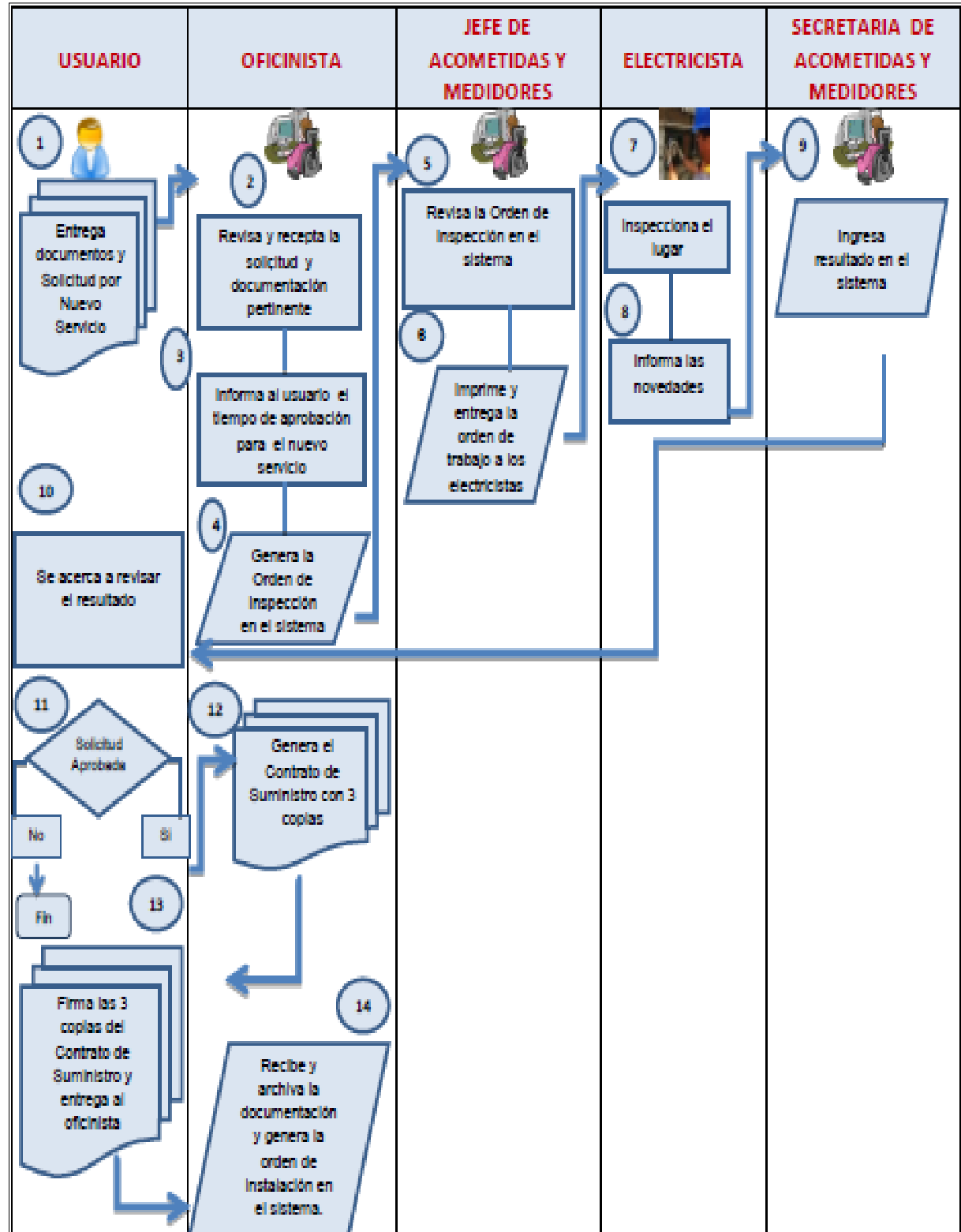
El solicitante presenta la documentación exigida de acuerdo al tipo de solicitud al personal de Atención al Cliente.

El personal de Atención al Cliente (Asesores Comerciales)/responsable en Agencia recepta y verifica que la documentación requerida se encuentre en su totalidad y sin novedad, luego se ingresa la solicitud en el sistema informático, donde:

### **a. Si es por Servicio Nuevo:**

1. El usuario entrega los documentos requeridos y la Solicitud por Servicio Nuevo;
2. El oficinista revisa y recepta la solicitud y la documentación pertinente;
3. Informa al usuario el tiempo que tomará la aprobación de su solicitud para que el mismo se acerque posteriormente a las oficinas;
4. El oficinista genera la Orden de Inspección en el sistema;
5. El Jefe de Acometidas y Medidores revisa la Orden de Inspección en el sistema;
6. El Jefe de Acometidas y Medidores imprime y entrega la orden de trabajo a los electricistas;
7. El electricista asignado inspecciona el lugar donde se podría efectuar el servicio nuevo;
8. El electricista informa las novedades encontradas;
9. La secretaria de Acometidas y Medidores ingresa los resultados en el sistema;
10. Luego de transcurrido el tiempo de aprobación el usuario se acerca a las oficinas a conocer la respuesta a su solicitud;
11. Si la solicitud es aprobada;
12. El oficinista procede a generar el Contrato de Suministro de Energía con 3 copias;
13. El usuario firma las 3 copias del Contrato de Suministro y las entrega al oficinista; y,
14. El oficinista recibe y archiva la documentación y genera la orden de instalación en el sistema.

**Diagrama de Flujo de Servicio Nuevo**





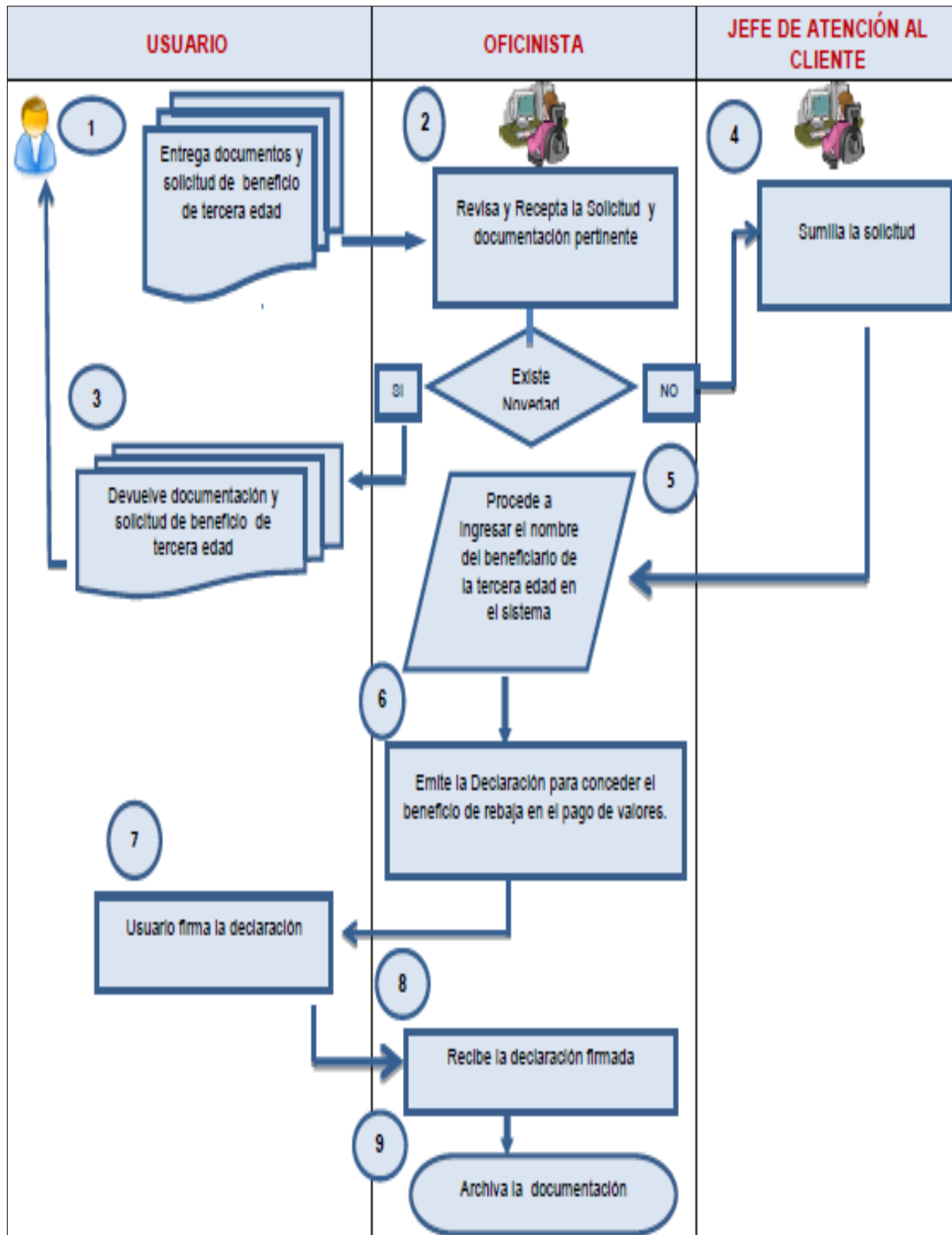
**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	5 de 24

**b. Si es por Beneficio por Tercera Edad:**

1. El usuario entrega los documentos requeridos y la Solicitud por Beneficio por Tercera Edad;
2. El oficinista revisa y receipta la solicitud y la documentación pertinente;
3. Si no existe novedad alguna;
4. El Jefe de Atención al Cliente sumilla la solicitud;
5. El oficinista procede a ingresar el nombre del beneficiario de la tercera edad en el sistema;
6. El oficinista emite la Declaración para conceder el beneficio de rebaja en el pago de valores;
7. El usuario firma la declaración;
8. El oficinista recibe la declaración firmada; y,
9. El oficinista Archiva la documentación

**Diagrama de Flujo de Beneficio por Tercera Edad**





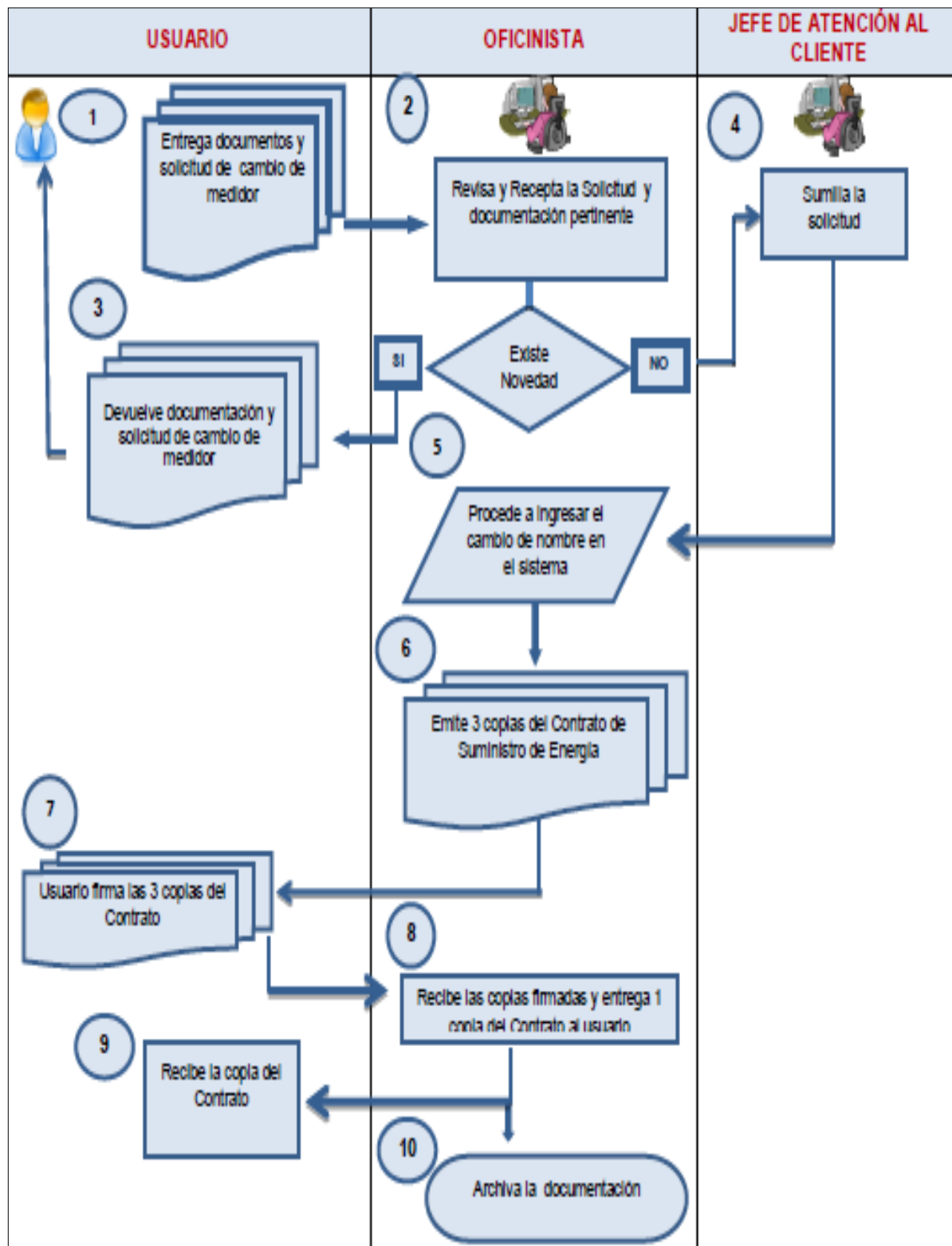
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	7 de 24

### **c. Si es por Cambio de nombre de medidor:**

1. El usuario entrega los documentos requeridos y la Solicitud por Cambio de nombre de medidor;
2. El oficinista revisa y receipta la solicitud y la documentación pertinente;
3. Si no existe novedad alguna;
4. El Jefe de Atención al Cliente sumilla la solicitud;
5. El oficinista procede a ingresar el cambio de nombre en el sistema;
6. El oficinista procede a generar el Contrato de Suministro de Energía con 3 copias;
7. El usuario firma las 3 copias del Contrato de Suministro y las entrega al oficinista;
8. El oficinista recibe la documentación firmada;
9. El oficinista entrega 1 copia del Contrato de Suministro al usuario; y,
10. El oficinista archiva la documentación.

**Diagrama de Flujo de Cambio de nombre de medidor**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

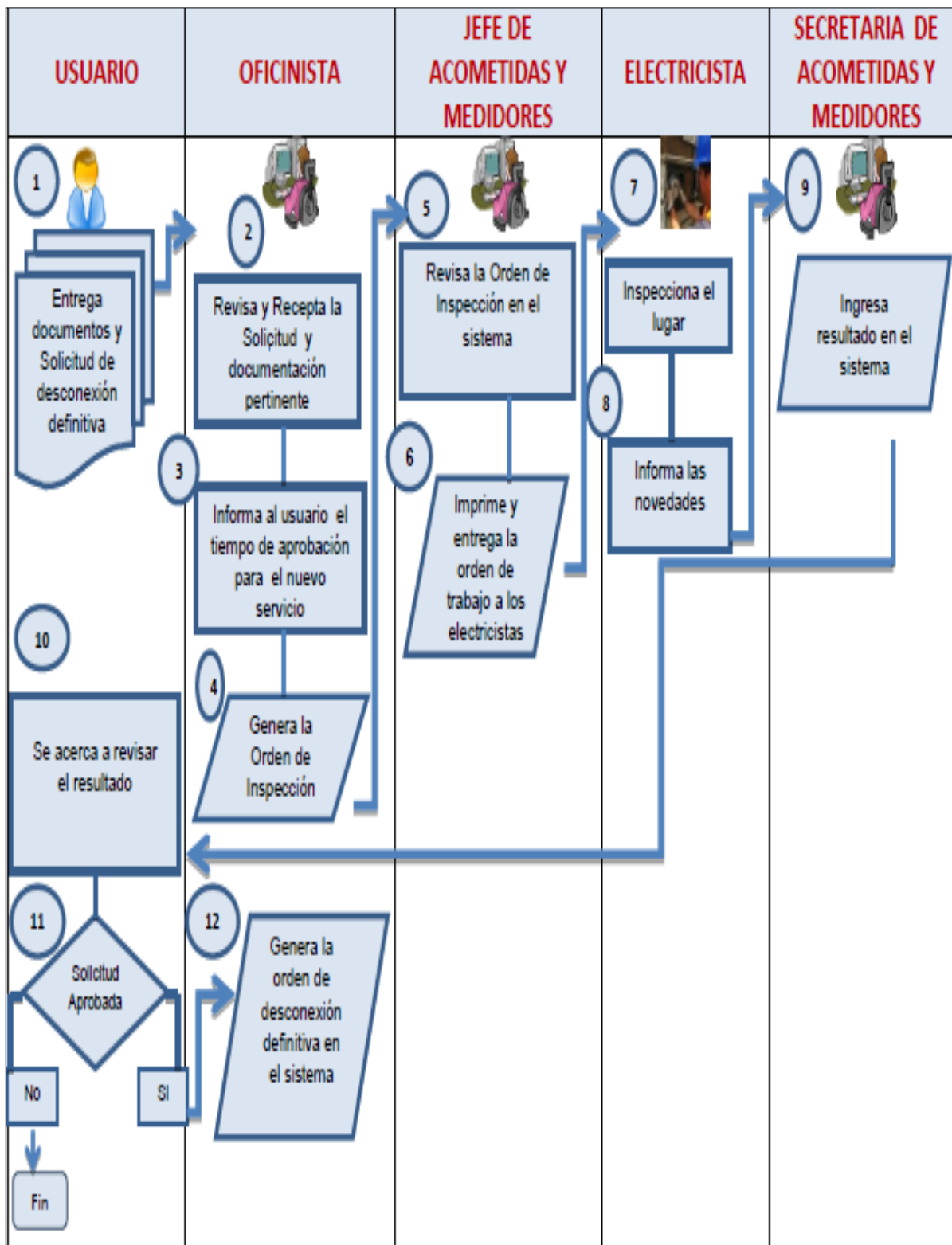
Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	9 de 24

### **d. Si es por Desconexión definitiva:**

1. El usuario entrega los documentos requeridos y la Solicitud por Desconexión Definitiva ;
2. El oficinista revisa y receipta la solicitud y la documentación pertinente;
3. Informa al usuario el tiempo que tomará la aprobación de su solicitud para que el mismo se acerque posteriormente a las oficinas;
4. El oficinista genera la Orden de Inspección en el sistema;
5. El Jefe de Acometidas y Medidores revisa la Orden de Inspección en el sistema;
6. El Jefe de Acometidas y Medidores imprime y entrega la orden de trabajo a los electricistas;
7. El electricista asignado inspecciona el lugar donde se podría efectuar el servicio nuevo;
8. El electricista informa las novedades encontradas;
9. La secretaria de Acometidas y Medidores ingresa los resultados en el sistema;
10. Luego de transcurrido el tiempo de aprobación el usuario se acerca a las oficinas a conocer la respuesta a su solicitud;
11. Si la solicitud es aprobada;
12. El oficinista genera la orden de desconexión definitiva en el sistema.



**Diagrama de Flujo de Desconexión Definitiva**





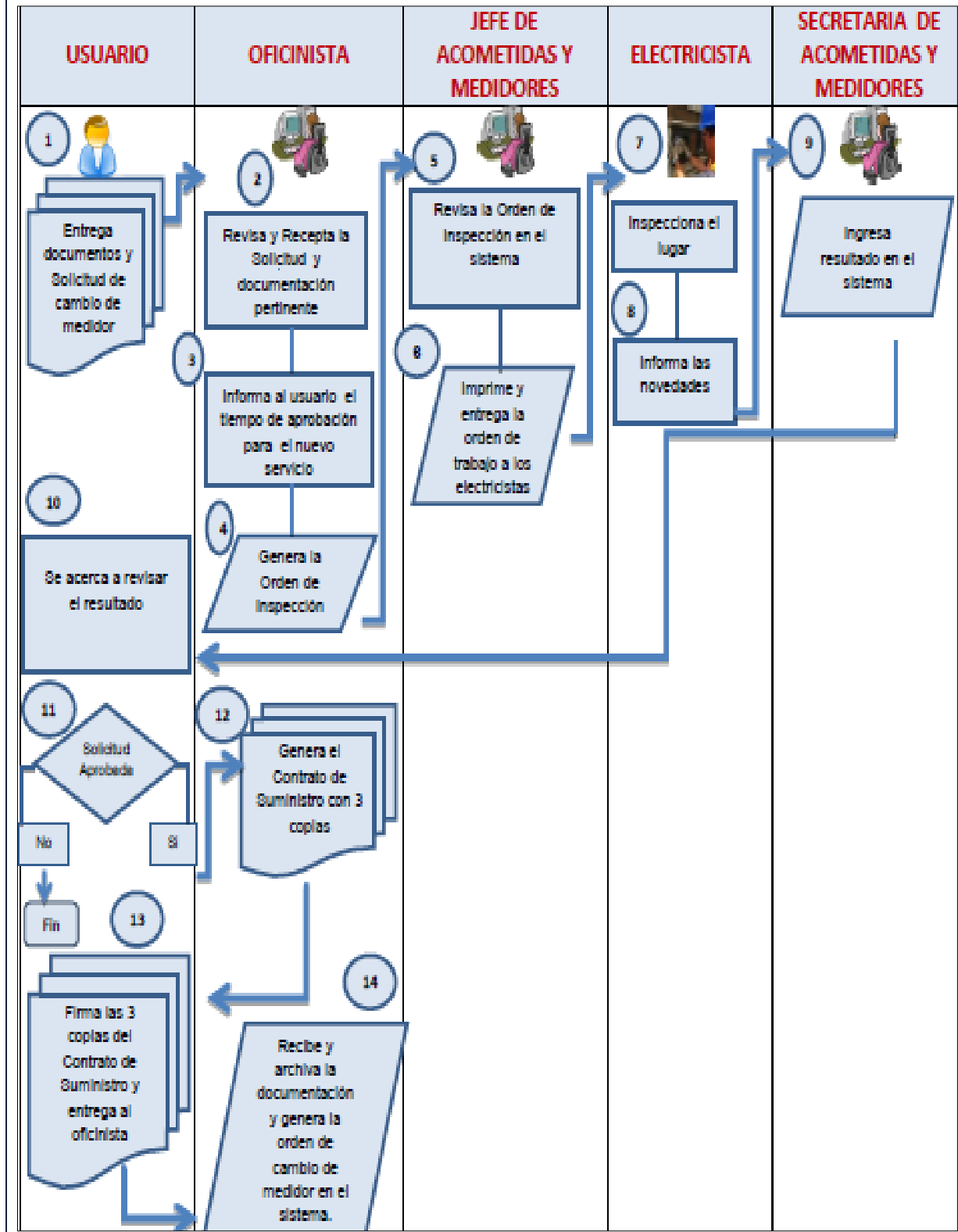
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	11 de 24

### **e. Si es por Cambio de medidor:**

1. El usuario entrega los documentos requeridos y la Solicitud por Cambio de Medidor;
2. El oficinista revisa y receipta la solicitud y la documentación pertinente;
3. Informa al usuario el tiempo que tomará la aprobación de su solicitud para que el mismo se acerque posteriormente a las oficinas;
4. El oficinista genera la Orden de Inspección en el sistema;
5. El Jefe de Acometidas y Medidores revisa la Orden de Inspección en el sistema;
6. El Jefe de Acometidas y Medidores imprime y entrega la orden de trabajo a los electricistas;
7. El electricista asignado inspecciona el lugar donde se podría efectuar el servicio nuevo;
8. El electricista informa las novedades encontradas;
9. La secretaria de Acometidas y Medidores ingresa los resultados en el sistema;
10. Luego de transcurrido el tiempo de aprobación el usuario se acerca a las oficinas a conocer la respuesta a su solicitud;
11. Si la solicitud es aprobada;
12. El oficinista procede a generar el Contrato de Suministro de Energía con 3 copias;
13. El usuario firma las 3 copias del Contrato de Suministro y las entrega al oficinista; y,
14. El oficinista recibe y archiva la documentación y genera la orden de instalación en el sistema y genera la orden de cambio de medidor en el sistema.

**Diagrama de Flujo de Cambio de Medidor**





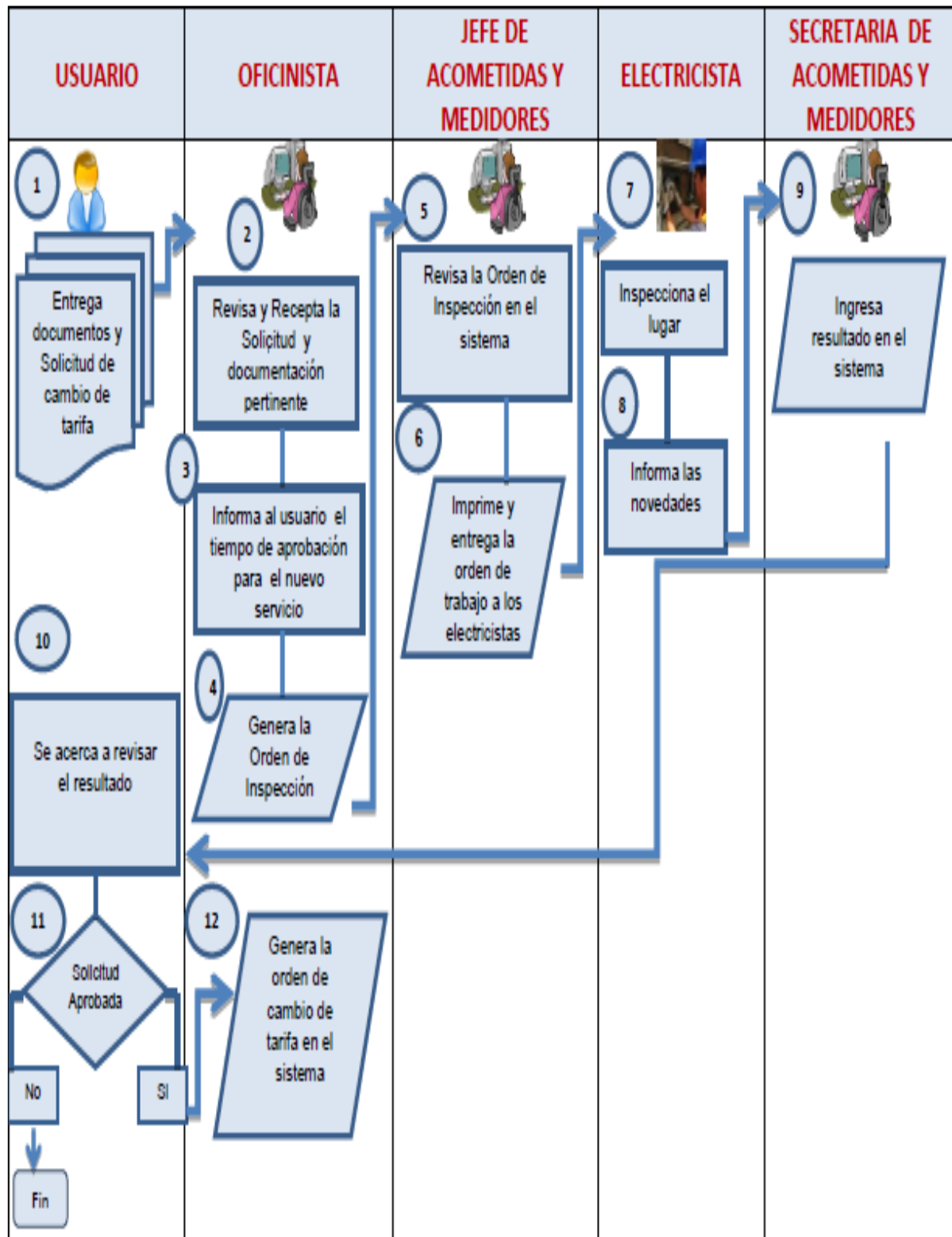
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	13 de 24

### **g. Si es por Cambio de tarifa:**

1. El usuario entrega los documentos requeridos y la Solicitud por Cambio de Tarifa;
2. El oficinista revisa y receipta la solicitud y la documentación pertinente;
3. Informa al usuario el tiempo que tomará la aprobación de su solicitud para que el mismo se acerque posteriormente a las oficinas;
4. El oficinista genera la Orden de Inspección en el sistema;
5. El Jefe de Acometidas y Medidores revisa la Orden de Inspección en el sistema;
6. El Jefe de Acometidas y Medidores imprime y entrega la orden de trabajo a los electricistas;
7. El electricista asignado inspecciona el lugar donde se podría efectuar el servicio nuevo;
8. El electricista informa las novedades encontradas;
9. La secretaria de Acometidas y Medidores ingresa los resultados en el sistema;
10. Luego de transcurrido el tiempo de aprobación el usuario se acerca a las oficinas a conocer la respuesta a su solicitud;
11. Si la solicitud es aprobada;
12. El oficinista genera la orden de cambio de tarifa en el sistema.

**Diagrama de Flujo de Cambio de Tarifa**





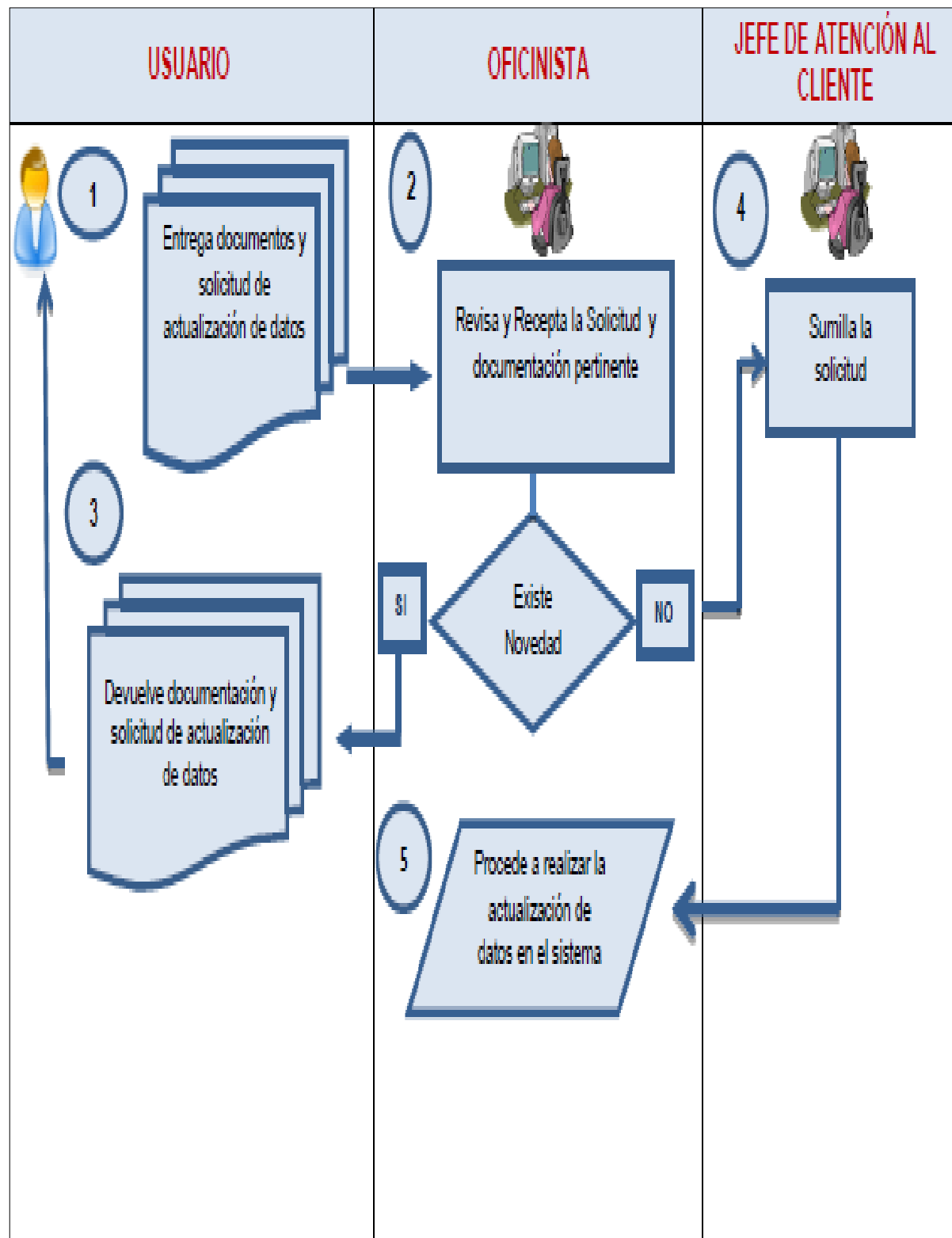
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	15 de 24

### **h. Si es por Actualización de datos:**

1. El usuario entrega los documentos requeridos y la Solicitud por Actualización de Datos;
2. El oficinista revisa y receipta la solicitud y la documentación pertinente;
3. Si no existe novedad alguna;
4. El Jefe de Atención al Cliente sumilla la solicitud; y,
5. El oficinista procede a realizar la actualización de datos en el sistema.

**Diagrama de Flujo de Actualización de Datos**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

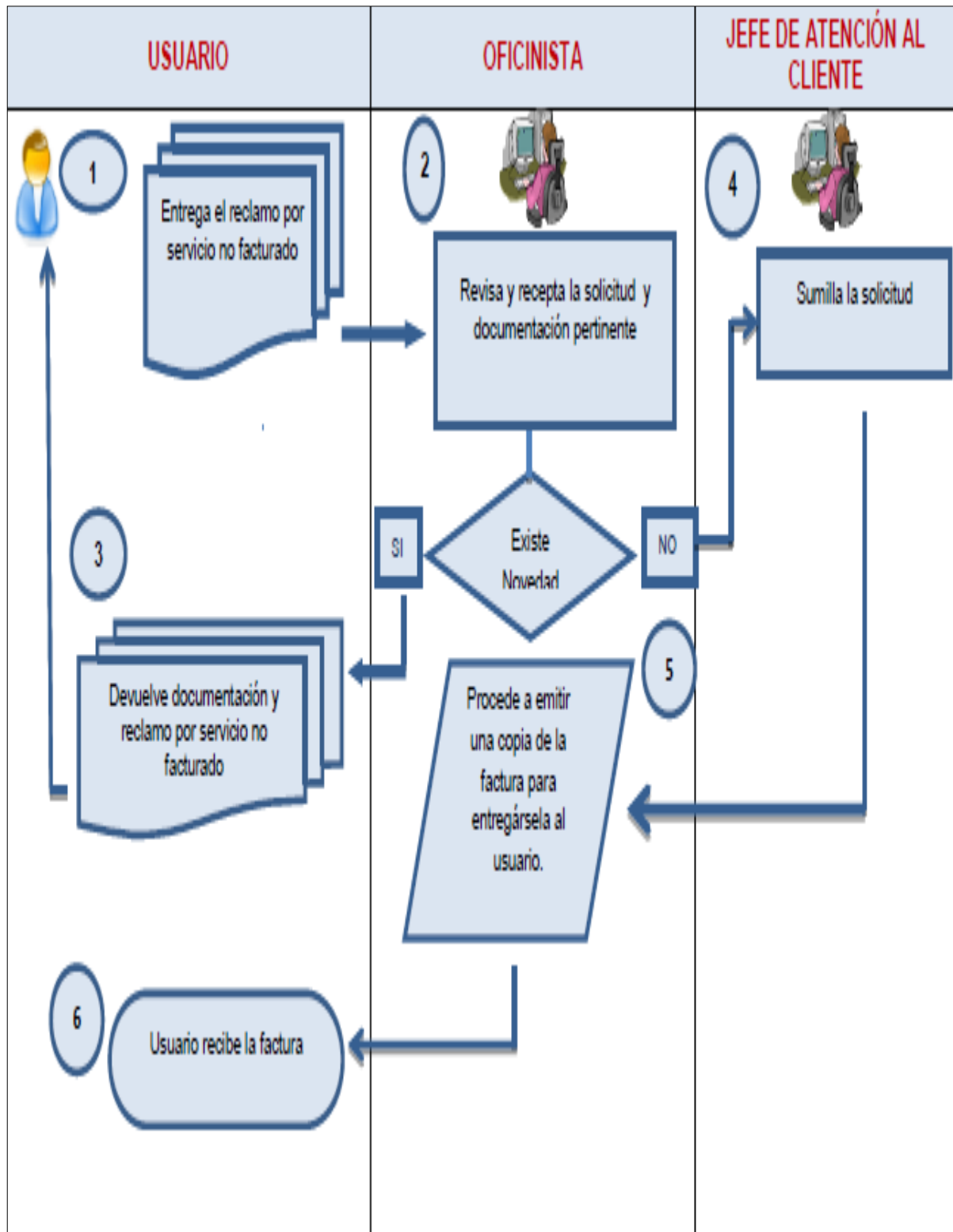
Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	17 de 24

### **i. Si es por Servicio no facturado:**

1. El usuario entrega los documentos requeridos y el Reclamo por Servicio no Facturado;
2. El oficinista revisa y receipta la solicitud y la documentación pertinente;
3. Si no existe novedad alguna;
4. El Jefe de Atención al Cliente sumilla la solicitud; y,
5. El oficinista procede a emitir una copia de la factura y entregársela al usuario.
6. El usuario receipta la factura.



**Diagrama de Flujo de Servicio no Facturado**





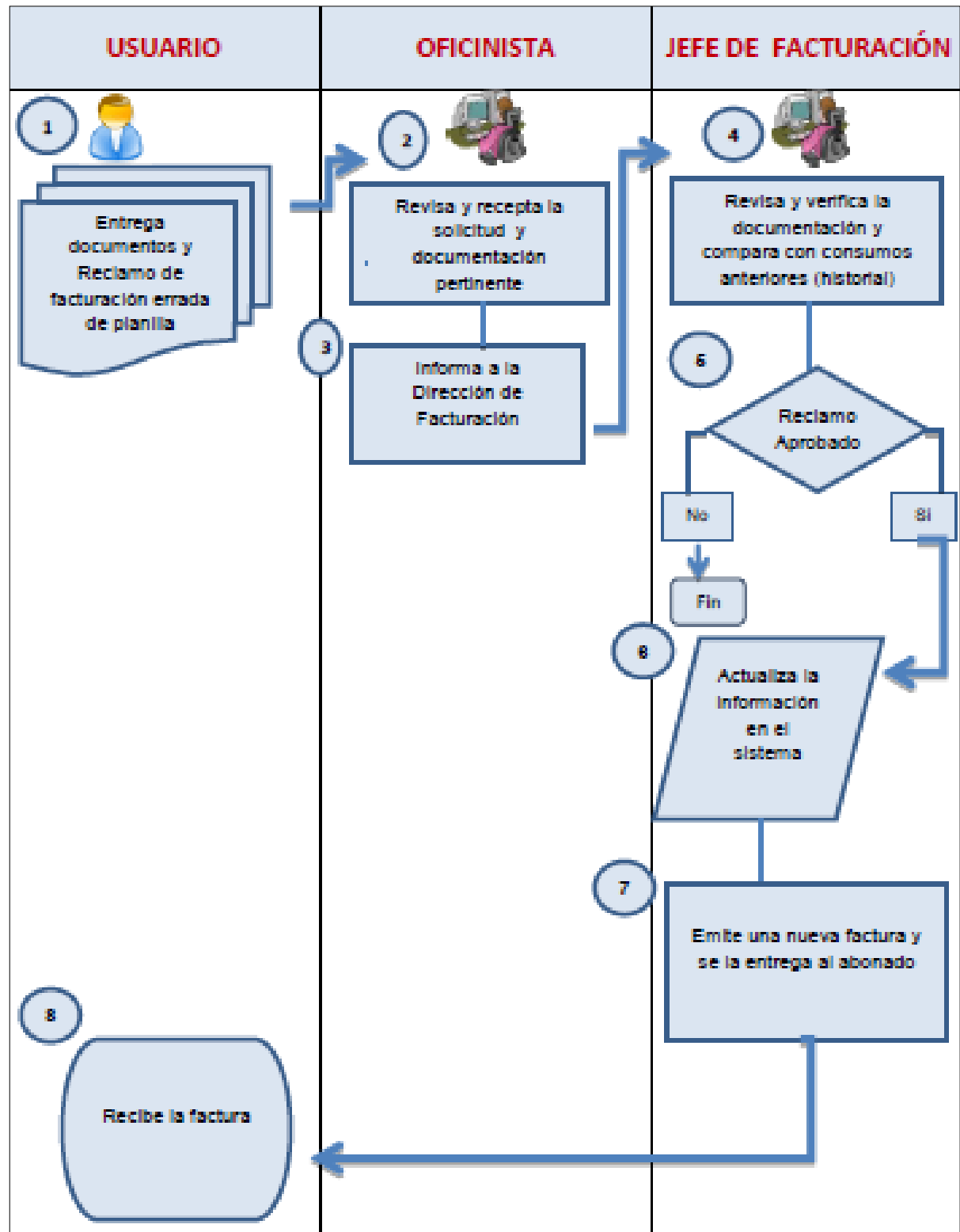
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	19 de 24

### **j. Si es por Facturación errada de planilla:**

1. El usuario entrega los documentos requeridos y el Reclamo por Facturación errada de planilla;
2. El oficinista revisa y receipta la solicitud y la documentación pertinente;
3. El oficinista informa a la Dirección de Facturación;
4. El Jefe de Facturación revisa y verifica la documentación y compara con consumos anteriores (historial);
5. Si el reclamo es aprobado;
6. El Jefe de Facturación actualiza la información en el sistema;
7. El Jefe de Facturación emite una nueva factura y se la entrega al abonado; y,
8. El abonado receipta la factura.

**Diagrama de Flujo de Facturación Errada de Planilla**





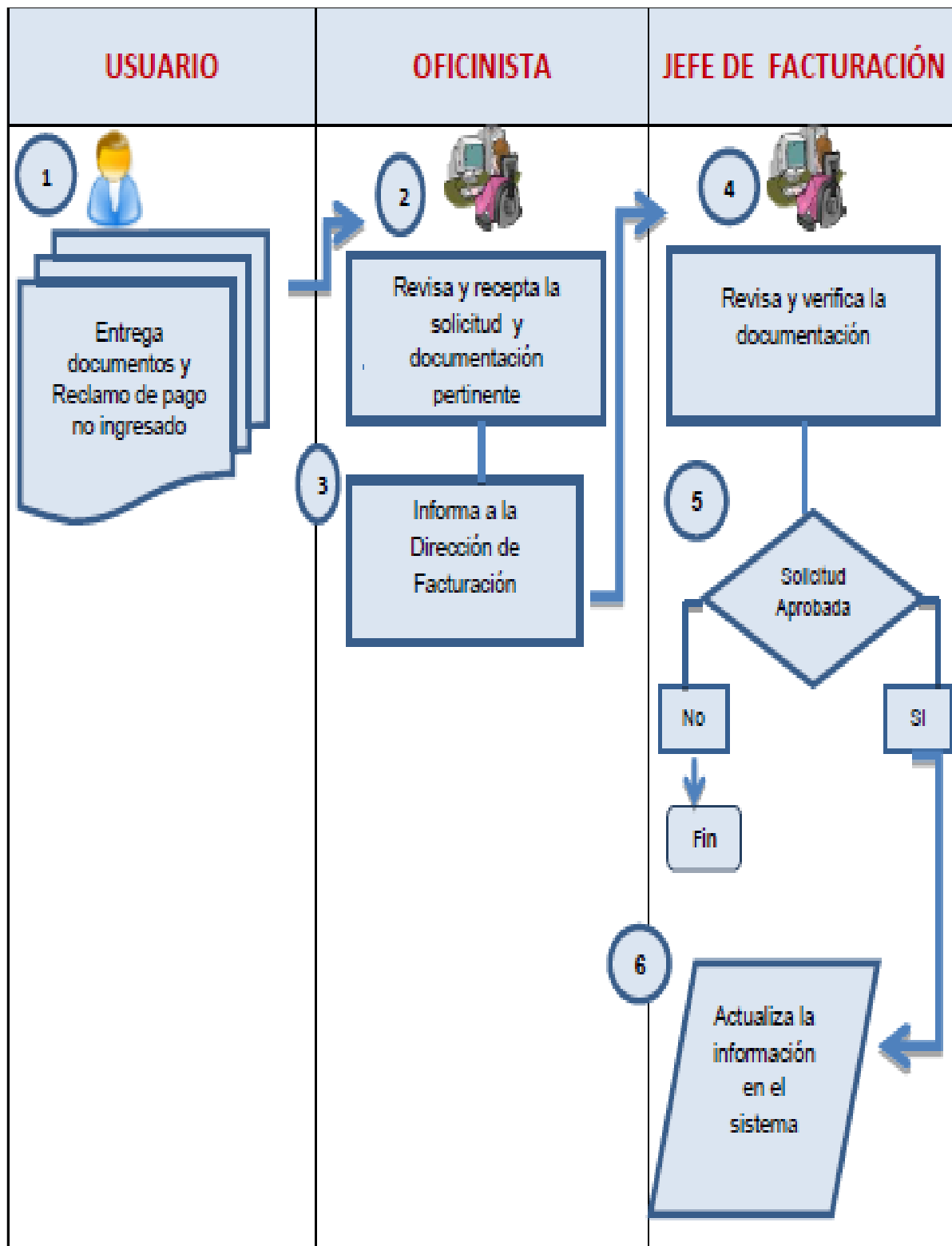
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	21 de 24

### **k. Si es por Pago no ingresado:**

1. El usuario entrega los documentos requeridos y el Reclamo por Pago no ingresado;
2. El oficinista revisa y receipta la solicitud y la documentación pertinente;
3. El oficinista informa a la Dirección de Facturación;
4. El Jefe de Facturación revisa y verifica la documentación;
5. Si el reclamo es aprobado;
6. El Jefe de Facturación actualiza la información en el sistema;

**Diagrama de Flujo de Pago no Ingresado**





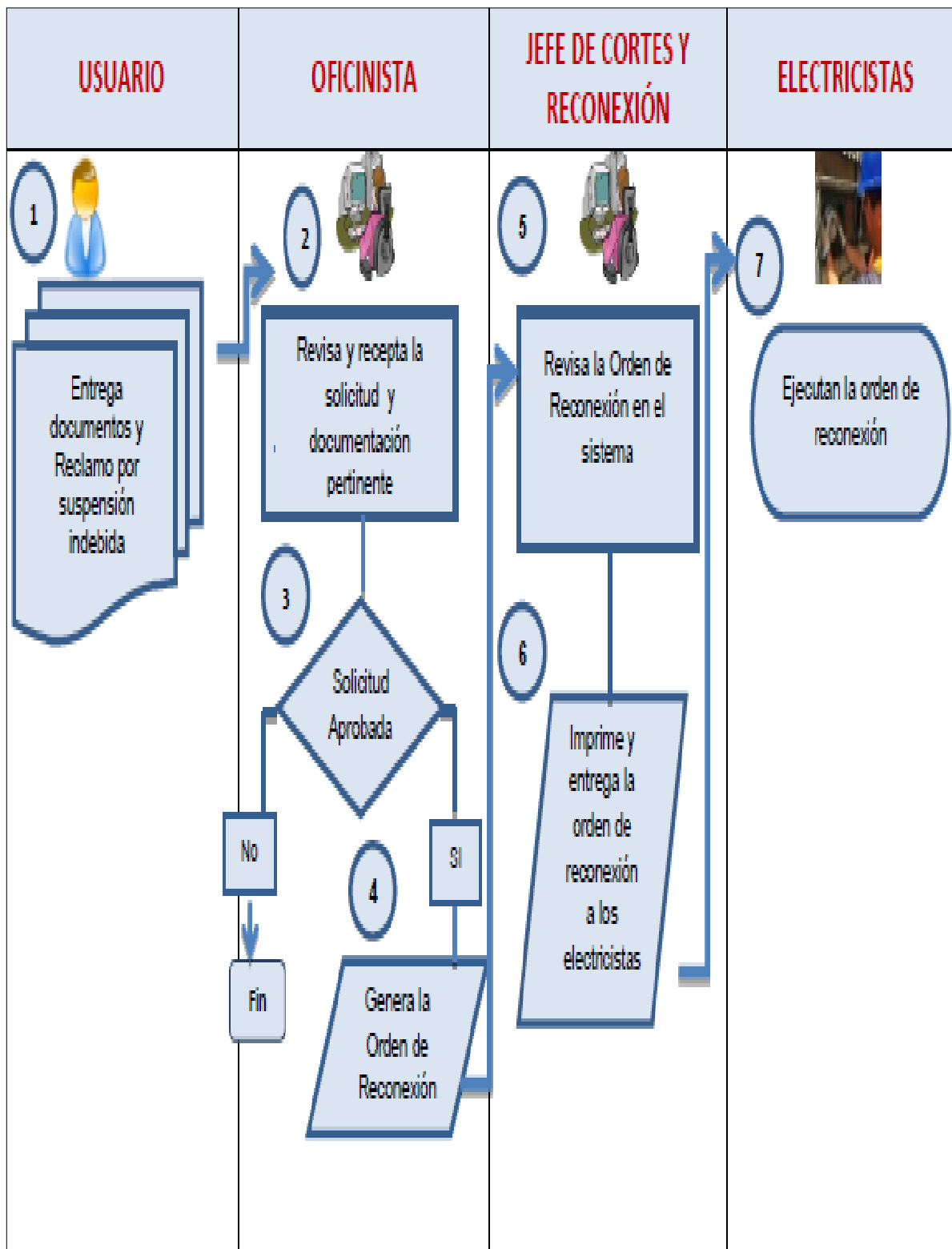
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_04
Revisión:	01
Página:	23 de 24

### **I. Si es por Suspensión indebida:**

1. El usuario entrega los documentos requeridos y el Reclamo por Suspensión indebida;
2. El oficinista revisa y receipta la solicitud y la documentación pertinente;
3. Si el reclamo es aprobado;
4. Genera la Orden de reconexión en el sistema;
5. El Jefe de Cortes y Reconexión revisa la Orden de reconexión en el sistema;
6. Imprime y entrega la Orden de reconexión a los electricistas;
7. Un electricista determinado ejecuta la orden.

**Diagrama de Flujo de Suspensión Indebida**



	<b>PLAN DE EVALUACIÓN DE CONTRATISTAS</b>	Fecha:	31/07/2012
		Código:	SGC_05
		Revisión:	01
		Página:	1 de 3

## 1. OBJETIVO

Evaluar a los contratistas en función de su aptitud para cumplir con los requisitos exigidos para la prestación de los servicios de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.

## 2. ALCANCE

Se aplica a los contratistas que presten servicios en los que se relacionen directamente con la calidad del servicio ofrecido.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Servicios Críticos para la Calidad:** Categorías de servicios que son ofrecidos por la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro a sus abonados, requiriendo que se evalúen previamente a los contratistas.

## 4. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Atención al Cliente es el responsable de la evaluación anual de los contratistas.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 Evaluación Anual de Proveedores

Una vez al año, el Jefe de Atención a Cliente planifica un proceso de evaluación de los contratistas. Establece un Comité de Evaluación de Contratistas con las personas que tengan mayor contacto con los mismos o sus servicios. Dicho Comité se encarga de la evaluación de los contratistas.

El Jefe de Atención al Cliente define los parámetros para evaluar los contratistas, dichos parámetro se registran en el formato "Formulario de Evaluación a Contratistas"





## PLAN DE EVALUACIÓN DE CONTRATISTAS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_05
Revisión:	01
Página:	2 de 3

El Comité de Evaluación evalúa las condiciones que cumple cada contratista, en relación con cada parámetro definido, basándose en su desempeño del último año y le asigna la puntuación correspondiente en su respectiva tabla de evaluación.

El resultado de la evaluación es la categorización del contratista, acorde a la siguiente tabla.

Calificación	Puntaje
A	Mayor ó igual a 80 puntos
B	Menor a 80 puntos y mayor 60 puntos
C	Menor a 60 puntos

### 5.2 Tipo de Control sobre los Contratistas

Según la categoría que obtenga el contratista se determinará el tipo de control que le corresponde:

- ✓ Proveedor calificación A: No es necesario un seguimiento apremiante al servicio.
- ✓ Proveedor calificación B: Se realiza seguimiento de acuerdo a los criterios con calificación baja.
- ✓ Proveedor calificación C: Se realiza un seguimiento urgente en los criterios con calificación baja, en cumplimiento de plazos y calidad del servicio.

### 5.1 Archivo por contratista.

El área de Atención al Cliente mantiene para cada contratista un archivo individual en el que se registra la tabla de evaluación respectiva.

En dicho archivo se registran además los documentos (correos electrónicos, cartas u otros) que hagan referencia a incidentes o hechos, positivos o negativos, ocurridos en relación con dicho contratista.


	<b>PLAN DE EVALUACIÓN DE CONTRATISTAS</b>	Fecha:	31/07/2012
		Código:	SGC_05
		Revisión:	01
		Página:	3 de 3


## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formulario de Evaluación a Contratistas.

Índices de Gestión de Calidad

Criterios para la Calificación.

	<b>FORMULARIO DE EVALUACIÓN A CONTRATISTAS</b>			Fecha:	31/7/2012										
				Revisión:	01										
				Código:	SGC_05-01										
Razón Social del Contratista:			Página No.:		1 de 1										
FACTORES DE EVALUACIÓN		Puntuación			PUNTOS										
		1	2	3											
<b>1.- SERVICIO:</b> Evalúe la cantidad del servicio de acuerdo con su naturaleza e indicadores establecidos.		Producción inadecuada.	Producción aceptable.	Producción por encima de los parámetros.											
<b>2.- CALIDAD:</b> Evalúe la frecuencia de errores.		Alto porcentaje de quejas por el servicio.	Nivel medio de quejas.	Mínimo porcentaje de quejas.											
<b>3.- RESPONSABILIDAD:</b> Evalúe la prestación del servicio dentro del plazo estipulado.		Bajo porcentaje de servicio realizado dentro de los plazos establecidos.	Porcentaje medio de servicio realizado dentro de los plazos	Alto porcentaje de servicio realizado dentro de los plazos establecidos.											
<b>4.- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:</b> Evalúe si el contratista posee alguna certificación de calidad.		No	Está en Proceso	Si											
<b>5.- CAPACITACIÓN:</b> Evalúe si el contratista tiene programas de capacitación para sus empleados.		No	N/A	Si											
<b>6.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:</b> Evalúe si el contratista cuenta con una política de servicio al cliente, que garantice la satisfacción de los mismos.		No	N/A	Si											
<b>7.- IMAGEN:</b> Evalúe si el contratista posee una imagen reconocida a nivel nacional.		No	N/A	Si											
				<b>TOTAL</b>											
				<b>CALIFICACIÓN PORCENTUAL</b>											
<b>MEJORES CUALIDADES:</b>															
<b>ASPECTOS A MEJORAR:</b>															
<b>CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR:</b> <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>															
_____ <b>REVISADO POR</b>			_____ <b>AUTORIZADO POR</b>												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">CRITERIOS PARA LA CALIFICACION</th> </tr> <tr> <th>RANGO PORCENTUAL</th> <th>CALIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80-100</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>61-79</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>0-60</td> <td>C</td> </tr> </tbody> </table>						CRITERIOS PARA LA CALIFICACION		RANGO PORCENTUAL	CALIFICACIÓN	80-100	A	61-79	B	0-60	C
CRITERIOS PARA LA CALIFICACION															
RANGO PORCENTUAL	CALIFICACIÓN														
80-100	A														
61-79	B														
0-60	C														
<b>EL PUNTAJE MAXIMO ES 21 PUNTOS IGUAL AL 100%</b>		$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{21} = \text{CALIFICACIÓN PORCENTUAL}$													

		<b>INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		Fecha:	31-jul-12
				Revisión:	1
				Código:	SGC_06
				Página No.:	1 de 1
No.	INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA		
1	Eficiencia en el cumplimiento de objetivos	Mide la capacidad de la empresa de cumplir con los objetivos que se han establecido.	Objetivos Cumplidos/ Objetivos Propuestos		
2	Funcionarios comprometidos con el Sistema de Gestión de Calidad	Mide el número de funcionarios que se encuentran comprometidos con el Sistema de Gestión de Calidad.	Funcionarios que cumplen con el Sistema de Gestión de Calidad/ Funcionarios que deben aplicarlo		
3	Capacidad de Atención de usuarios	Mide la capacidad de un trabajador para atender a un determinado número de abonados.	Usuarios atendidos/Usuarios presentados		
4	Nivel de atención de solicitudes	Mide la capacidad de un trabajador para atender las solicitudes presentadas por los usuarios.	Solicitudes atendidas/ Solicitudes recibidas		
5	Nivel de atención de reclamos	Mide la capacidad de un trabajador para atender los reclamos efectuados por los usuarios.	Reclamos atendidas/ Reclamos recibidos		
6	Efectividad en atención de solicitudes	Mide la capacidad de un trabajador para atender las solicitudes dentro de los plazos establecidos.	Solicitudes atendidas en tiempos de respuesta establecidos/ Solicitudes atendidas		
7	Efectividad en atención de reclamos	Mide la capacidad de un trabajador para atender los reclamos dentro de los plazos establecidos.	Reclamos atendidos en tiempos de respuesta establecidos/ Reclamos atendidos		
8	Usuarios satisfechos con los servicios	Mide el nivel de usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio obtenido.	Usuarios satisfechos con el servicio/ Usuarios atendidos		
9	Usuarios satisfechos con las instalaciones	Mide el nivel de usuarios que están satisfechos con las instalaciones de la empresa.	Usuarios satisfechos con las instalaciones/ Usuarios atendidos		
10	Usuarios satisfechos con la atención del personal.	Mide el nivel de usuarios que están satisfechos con la atención prestada por el personal.	Usuarios satisfechos con la atención del personal/ Usuarios atendidos		
11	Eficacia en brindar capacitación a funcionarios	Mide el nivel de compromiso que tiene la empresa con respecto al Plan de Capacitación Anual.	Seminarios de capacitación realizados/ Seminarios de Capacitación Proyectados		
12	Funcionarios satisfechos con las capacitaciones	Mide el nivel de colaboradores que están satisfechos con las capacitaciones recibidas.	Funcionarios satisfechos con las capacitaciones/Funcionarios Capacitados		
13	Funcionarios satisfechos con su ambiente de trabajo	Mide el nivel de colaboradores que están satisfechos con el ambiente de trabajo donde se desarrollan.	Funcionarios satisfechos/ Total de Funcionarios		
<hr/> <b>ELABORADO POR</b>		<hr/> <b>APROBADO POR</b>			

	<b>PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN</b>			<b>Fecha:</b>	31-jul-12
				<b>Revisión:</b>	01
				<b>Código:</b>	SGC_07
				<b>Página no.:</b>	1 de 1
<b>EVENTO</b>	<b>ÁREA A CAPACITAR</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>INVERSIÓN</b>	
LIDERAZGO	ATENCIÓN AL CLIENTE	8 Horas	Capacitar al personal en cada una de las clases de líderes para que sepan manejar diferentes situaciones en la organización.	600,00	
TALENTO HUMANO	ATENCIÓN AL CLIENTE	8 Horas	Capacitar al personal en personalidad y sentido de pertenencia de la organización.	600,00	
LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO DE CLIENTES	ATENCIÓN AL CLIENTE	8 Horas	Capacitar al personal acerca de las actitudes que deben desarrollar para lograr la plena satisfacción de los usuarios.	600,00	
ÉTICA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	ATENCIÓN AL CLIENTE	8 Horas	Fomentar en los funcionarios el desarrollar su trabajo con base en principios éticos que destaquen la imagen institucional.	1.000,00	
<b>TOTAL INVERSIÓN ANUAL</b>				<b>2.800,00</b>	
Fuente: Universidad Católica Santiago de Guayaquil					
<hr/> <b>ELABORADO POR</b>			<hr/> <b>APROBADO POR</b>		



## EVALUACIÓN DEL CURSO, SEMINARIO O TALLER

Fecha:	31-jul-12
Revisión:	01
Código:	SGC_07_01
Página no.:	1 de 1

Nombre del curso: \_\_\_\_\_

Nombre del instructor: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_ Número de horas: \_\_\_\_\_

Fecha de Inicio: \_\_\_\_\_ Fecha de Finalización: \_\_\_\_\_ Fecha de Evaluación: \_\_\_\_\_

**1. Evalúe el curso marcando con una "X" en el casillero correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala de valores:**

5=Excelente 1=Deficiente	4=Muy bueno	3=Bueno	2=Regular	5	4	3	2	1
<b>Contenido del Curso</b>								
Satisfacción de expectativas								
Profundidad del contenido								
Lo aprendido en el curso aportará a mejorar su trabajo.								
Desarrollo de casos prácticos y ejercicios								
Se cumplió con el temario/contenido								
<b>Instructor</b>								
Dominio y conocimiento del tema								
Supo transmitir los conocimientos								
Logró participación de los asistentes								
Respondió a las preguntas de los asistentes								
<b>Logística</b>								
Organización del curso								
Duración y Horarios								
Puntualidad en la iniciación de las sesiones								
Sala, equipos audiovisuales, material de apoyo, refrigerio								

**2. ¿Recomendaría el curso para otros empleados de la organización? ¿Por qué?**

SI  NO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3. ¿Según su criterio cuales son los temas que debería incluir esta capacitación que no fueron abordados?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_09
Revisión:	01
Página:	1 de 2

### 1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo que permita identificar, recolectar, archivar, almacenar y mantener los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

### 2. ALCANCE

El procedimiento se aplica a todos los procesos que se realizan en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Registro:** Documento que presenta proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

### 4. RESPONSABILIDADES

**Jefe del Área Responsable:** Responsable del mantenimiento e integridad de los registros en papel y define el tiempo de retención de los registros.

**Jefe de Sistemas:** Responsable de mantener y asegurar los registros en los Servidores de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.

### 5. PROCEDIMIENTO

#### 5.1 Clasificación

La forma de clasificar los registros, puede ser por ejemplo, por orden alfabético del usuario o por fecha.

#### 5.2 Acceso

El acceso se define de acuerdo a las áreas que puedan obtener los registros de calidad para su consulta.



## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_09
Revisión:	01
Página:	2 de 2

### 5.3 Almacenamiento

Se podrán almacenar los registros, por ejemplo, en servidores de archivos o gabinetes de las oficinas.

### 5.4 Conservación

Se mantiene una copia de los datos originales, para evitar la pérdida o cambio de éstos.

### 5.5 Tiempo de retención

Los tiempos de retención para cada registro de calidad están definidos en la Lista Maestra de Control de Documentos y Registros de acuerdo con los requerimientos de cada unidad.

La disposición final de los registros, luego de cumplido su tiempo de retención, es determinada por el jefe del área correspondiente, según sea el caso.

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Lista Maestra de Control de Documentos y Registros





**SOLICITUD DE DOCUMENTOS**

Fecha:	31-jul-12
Revisión No.:	01
Código:	SGC_09_01
Página No.:	1 de 1

Nombre del Solicitante: \_\_\_\_\_ Solicitud No.: \_\_\_\_\_

Código del documento: \_\_\_\_\_

**Justificación de la solicitud de documentos:**

---

---

---

---

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Solicitante

**Cambios Realizados:**

---

---

---

---

Los cambios propuestos quedan aprobados y pueden instrumentarse de inmediato.

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Custodio

Sírvase difundir a los involucrados de forma inmediata los cambios realizados con el documento respectivo para su actualización de la Lista Maestra y algún otro documento afectado.

Fecha de emisión: \_\_\_\_\_ No. de Revisión: \_\_\_\_\_



### REGISTRO DE COPIAS CONTROLADAS

Fecha:	31-jul-12
Revisión No.:	1
Código:	SGC_09_02
Página No.:	1 de 1

CODIGO	DOCUMENTO	EMISION	REV.	F. ENTREGA	AUTORIZADO POR	USUARIO	FIRMA



## PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_10
Revisión:	01
Página:	1 de 4

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para realizar los procesos de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, con la finalidad de determinar si éste es:

- a. Conforme con las actividades planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con sus propios requisitos.
- b. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

### 2. ALCANCE

La auditoría se aplica a los procesos del área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Comité de Calidad:** Organismo de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro dirigido por el Presidente, el Vicepresidente, el Secretario, el Tesorero, el Gerente General, los jefes de las áreas correspondientes y el Coordinador de Calidad.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Auditado:** Organización que es auditada.

**Auditor:** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

**Evidencia Objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.



## PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_10
Revisión:	01
Página:	2 de 4

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

### 4. RESPONSABILIDADES

**Alta Dirección:** Responsable de la aprobación del Programa Anual de Auditorías Internas.

**Comité de Calidad:** Responsable de revisar el Informe de Auditoría Interna

**Gerente General:** Responsable de elaborar el Programa Anual de Auditorías Internas.

**Coordinador de Calidad:** Responsable de la preparación de la Auditoría; distribuir la copia del Informe de Auditoría Interna; dar seguimiento a las no conformidades y de dar cierre a la Solicitud de las Acciones Correctivas y Preventivas.

**Audidores:** Responsables de realizar las auditorías; elaborar el Informe de Auditoría Interna

**Auditado y Jefe del Auditado:** Responsables de analizar las no conformidades y de dar solución a las Solicitudes de Acciones Correctivas y Preventivas

### 5. PROCEDIMIENTO

#### 5.1 Planeamiento de la Auditoría

Se elabora el Programa Anual de Auditorías Internas en donde se definen las unidades y procesos a auditar y las fechas correspondientes para realizarlas auditorías, para ello deben tomar en cuenta el registro Informe de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas.



## PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_10
Revisión:	01
Página:	3 de 4

El Gerente General aprueba el Programa Anual de Auditorías Internas, caso contrario plantea las modificaciones correspondientes.

Se elige los grupos de auditores (Auditor Líder y Equipo Auditor) que deben estar conformados por una o dos personas, que tengan calificación apropiada para realizar auditorías y que además no tengan compromiso directo con la actividad a auditar.

### 5.2 Preparación de la Auditoria

El Equipo Auditor confirma con el responsable de la unidad a auditar la fecha, hora e itinerario de la auditoria, con la finalidad de contar con todo el personal de la unidad.

En caso de requerirse una reprogramación de la fecha u hora de la auditoria por parte del grupo auditor o del auditado, éstos deben informar los motivos por los cuales no es factible ejecutar la auditoria según lo programado.

### 5.3 Ejecución de la auditoria

Los auditores proceden a recoger evidencias objetivas del área auditada, a través de entrevistas, observaciones de las actividades y revisiones de registros, con la finalidad de verificar la implementación del sistema y su efectividad.

El Equipo Auditor elabora un Informe de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas, en donde se identifica cada no conformidad y a qué elemento de la norma o documento afecta.

#### **El Informe de auditoría incluye:**

No conformidades encontradas

Observaciones encontradas

Resumen de Resultados de Auditorias



## PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_10
Revisión:	01
Página:	4 de 4

El Comité de Calidad revisa la descripción de las no conformidades descritas y el resumen de resultados de la auditoría.

- a. Si están de acuerdo: Firman el informe en señal de conformidad.
- b. Si no están de acuerdo: Comunican al Auditor Líder para que realice las modificaciones acordadas

El Coordinador de Calidad envía copia del Informe de Auditoría a los responsables de las unidades auditadas.

### 5.4 Análisis y Seguimiento de Auditoría

El auditado en forma conjunta con el Jefe de la unidad, proceden a dar solución a las no conformidades detectadas. Finalmente, una vez llenado el Informe de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas, el auditado informa al Coordinador de Calidad para su seguimiento respectivo.

Se debe de realizar el seguimiento de la acción correctiva y/o preventiva, para verificar si ésta ha sido implementada oportunamente y en forma correcta, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

Asimismo, informa periódicamente al Gerente General para que intervenga en los casos de incumplimiento con las fechas acordadas a fin de evitar demoras injustificadas.

Una vez que se ha realizado el seguimiento completo a la no conformidad, se da por cerrada la nota de no conformidad.

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas  
Programa Anual de Auditorías Internas  
Informe de NNC, AC y AP.



**PROGRAMA DE AUDITORÍA  
INTERNA**

Fecha:	31-jul-12
Revisión No.:	1
Código:	SGC_10_01
Página No.:	1 de 1

**AUDITORIA DE:** \_\_\_\_\_ **AUDITOR RESPONSABLE:** \_\_\_\_\_

**FECHA DE INICIO:** \_\_\_\_\_

**FECHA DE CIERRE:** \_\_\_\_\_

**OBJETO**

**ALCANCE**

**PROGRAMA:**

Fecha	Hora	Lugar	Proceso	Auditor	Área Auditada	Clausula

\_\_\_\_\_ Revisado por

\_\_\_\_\_ Aprobado por



**ACTA DE REVISIÓN  
GERENCIAL**

Fecha:	31-jul-12
Revisión No.:	1
Código:	SGC_10_02
Página No.:	1 de 1

<b>ACTA No.</b>	<b>REFERENCIA:</b>	<b>PAG: __ de __</b>
-----------------	--------------------	----------------------

**1. -PUNTOS A TRATAR:**

- |   |       |    |       |
|---|-------|----|-------|
| 1 | _____ | 6  | _____ |
| 2 | _____ | 7  | _____ |
| 3 | _____ | 8  | _____ |
| 4 | _____ | 9  | _____ |
| 5 | _____ | 10 | _____ |

**2.- DEFINICIONES**

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	F. A CUMPLIR	PRIORIDAD

**DECISIONES IMPORTANTES:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

f) \_\_\_\_\_

REVISADA POR

\_\_\_\_\_

APROBADA POR





## PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_11
Revisión:	01
Página:	1 de 4

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar para la implantación de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

### 2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable al área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

### 4. RESPONSABILIDADES

**Funcionario de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro:** Responsable de identificar un problema.

**Auditoría Interna:** Responsable de tomar acciones correctivas y/o preventivas necesarias según el requerimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Además ejecuta el seguimiento de las acciones correctivas y/o preventivas planteadas.

**Jefe de Atención al Cliente:** Toma las acciones correctivas y/o preventivas necesarias y asegura que éstas sean cumplidas.



## PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_11
Revisión:	01
Página:	2 de 4

### 5. PROCEDIMIENTO

#### 5.1 Acciones Correctivas

La toma de acciones correctivas se divide por su origen, de la siguiente manera:

##### 5.1.1 Revisiones del Sistema por la Dirección

Durante la evaluación del nivel de eficacia del Sistema se establecen no conformidades del sistema que generan acciones correctivas, las cuales se plasman en el Acta de Revisión por la Dirección.

##### 5.1.2 Quejas y/o Reclamos de los Usuarios

Cuando surge alguna queja y/o reclamo de algún usuario, se aplica el procedimiento Gestión de reclamos.

#### Procedimiento

El Jefe de Atención al Cliente es el responsable por verificar el cumplimiento de las acciones correctivas planteadas mediante el Sistema de Atención de Reclamos (SAR).

Si la No conformidad afecta gravemente el Sistema de Gestión de Calidad o es una no conformidad recurrente, el de Atención al Cliente registra la acción en el Informe de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas, mantiene una copia de la acción correctiva generada y envía el original a Gestión de Calidad para su posterior seguimiento.

Posteriormente el Jefe de Atención al Cliente y/o el Jefe de Auditoría Interna, según su criterio generan una acción correctiva ante el problema recurrente que está afectando al Sistema.



## PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_11
Revisión:	01
Página:	3 de 4

El Jefe de Atención al Cliente o la persona que el designe es el responsable de analizar el problema, hallar la(s) causa(s) del problema, plantear la acción(es) correctiva(s), designar los responsables y los plazos para la ejecución de la(s) acción(es) planteada(s).

El Jefe de Atención al Cliente aprueba la acción correctiva planteada.

El Jefe de Atención al Cliente mantiene una copia de la acción correctiva generada y envía el original a Auditoría Interna para su posterior seguimiento.

### 5.2 Acciones Preventivas

La toma de acciones preventivas se divide por su origen, de la siguiente:

#### 5.2.1 Revisiones del Sistema por la Dirección

Durante la evaluación del nivel de eficacia del Sistema se generan las acciones que prevean con la oportunidad debida las situaciones futuras que requieran una adecuación al Sistema, las cuales se plasman en el Acta de Revisión por la Dirección.

#### 5.2.2. Sugerencias de los Usuarios

Cuando surge alguna sugerencia de necesidades de mejora o fuentes potenciales de no conformidad por parte de los usuarios, y a criterio del Jefe de Atención al Cliente se genera una acción preventiva, la cual se plasma en el Informe de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas

### Procedimiento

El Jefe de Atención al Cliente, o la persona que el designe, es responsable de analizar el posible problema, hallar la(s) posible(s) causa(s), establecer el objetivo deseado, plantear la(s) acción(es) preventiva(s) y designar los responsables y los plazos para la ejecución de la(s) acción(es) planteada(s).



## PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_11
Revisión:	01
Página:	4 de 4

El Jefe de Atención al Cliente aprueba la acción preventiva planteada.

El Jefe de Atención al Cliente mantiene una copia de la acción preventiva generada y envía el original a Auditoría Interna para su posterior seguimiento.

### 5.3 Implementar la Acción Correctiva – Preventiva

El Jefe de Atención al Cliente coordina con las áreas involucradas para la implementación de la acción correctiva o preventiva.

### 5.4 Registro de la Acción tomada

Auditoría Interna registra la acción generada en el formato de Informe de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas.

### 5.5 Seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas

Auditoría Interna realiza el seguimiento general de las acciones correctivas /preventivas y mejoras, a fin de verificar que:

- a. Para el caso de acciones preventivas se asegura de eliminar las causas de las no conformidades potenciales; y,
- b. Para el caso de acciones correctivas se asegura que la solución encontrada elimine la causa de la no conformidad y que ésta sea permanente.

### 5.6 Cerrar la acción correctiva/preventiva

Habiéndose implementado la acción correctiva / preventiva y habiéndose culminado se cierra la acción correctiva / preventiva.

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Informe de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas  
Procedimiento Auditorías Internas.



**SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA**

Fecha:	31-jul-12
Revisión No.:	1
Código:	SGC_11_01
Página No.:	1 de 1

No. SAC:

Proceso/Área

Fecha:

**No conformidad**

Menor  Mayor

\_\_\_\_\_  
Auditor

**Investigación de las causas**

**PLAN DE ACCIÓN**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA A CUMPLIR
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

\_\_\_\_\_  
Investigador

\_\_\_\_\_  
Jefe de Área

\_\_\_\_\_  
Fecha plan de acción

Plazo de cierre:	<b>SEGUIMIENTO Y CIERRE</b>	Nuevo plazo de cierre:
------------------	-----------------------------	------------------------

Eficacia: Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	Eficacia: Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
---	---

Auditor (firma y fecha)	Auditor (firma y fecha)
-------------------------	-------------------------



## SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA

Fecha:	31-jul-12
Revisión No.:	1
Código:	SGC_11_02
Página No.:	1 de 1

No. SAP:       Proceso/Área       Fecha:

**No conformidad**

Menor       Mayor

\_\_\_\_\_  
Auditor

**Investigación de las causas**

**Plan de Acción**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA A CUMPLIR
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

\_\_\_\_\_  
Investigador

\_\_\_\_\_  
Jefe de Área

\_\_\_\_\_  
Fecha plan de acción

Plazo de cierre:	<b>SEGUIMIENTO Y CIERRE</b>	Nuevo plazo de cierre:
Eficacia:      Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		Eficacia:      Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
Auditor (firma y fecha)	Auditor (firma y fecha)	



## CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_12
Revisión:	01
Página:	1 de 2

### 1. OBJETIVO

Evitar que servicios no conformes sean entregados o instalados a los usuarios en forma inadvertida.

### 2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra todas las no conformidades que tengan incidencia directa en la calidad de los servicios dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Producto:** Resultado de un proceso.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

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

**No Conformidad Recurrente:** Aquella cuya aparición es frecuente en algún proceso.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

### 4. RESPONSABILIDADES

Cualquier persona involucrada en el servicio brindado al cliente es responsable de identificar los productos no conformes.

Gerente o jefes son responsables de decidir el tratamiento de los productos no conformes según las acciones correctivas tomadas.



## CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_12
Revisión:	01
Página:	2 de 2

### 5. PROCEDIMIENTO

Durante la ejecución de un servicio, se considera no conforme cuando afecta el cumplimiento de: estatutos, contratos, estándares técnicos, procedimientos.

Los servicios no conformes son identificados en sus respectivos procesos

El Jefe del área o departamento involucrado tiene la decisión de iniciar una nota de No Conformidad.

#### Los criterios a tomar en cuenta son:

Reincidencia: Qué tan seguido ha ocurrido este problema.

Impacto: A qué tipo de usuarios afecta, a cuántos y a qué nivel.

Complejidad: Qué tan complejo es el problema.

Tiempo: Urgencia de solucionar el problema.





## EVALUACION DE SATISFACCION DE CLIENTE

Fecha:	31-jul-12
Revisión:	01
Código:	SGC_13
Página no.:	1 de 1

### 1. DATOS BASICOS

RESPONSABLE DEL AREA: \_\_\_\_\_ FECHA DE ELABORACION: \_\_\_\_\_

USUARIO: \_\_\_\_\_

### 2. PREGUNTAS

No.	Detalle	Óptimo	Bueno	Regular	Malo
1	¿SU SATISFACCION CON NUESTROS SERVICIOS ES?				
2	¿EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO CON RESPECTO A LOS PLAZOS ESTABLECIDOS DEL SERVICIO ES?				
3	¿CÓMO CREE QUE ES EL ESTADO DE LAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN?				
4	¿LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LOS QUE CUENTA LA EMPRESA PARA ATENDER SUS SOLICITUDES Y RECLAMOS QUÉ OPINIÓN LE MERECEN?				
5	¿EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL AL ATENDERLE CÓMO HA SIDO?				

¿CUÁLES HAN SIDO LAS MEJORAS QUE USTED HA PODIDO OBSERVAR EN EL SERVICIO ENTREGADO POR LA REGIONAL?

---



---



---



---

¿QUÉ SUGERENCIAS NOS PODRÍA DAR SOBRE EL SERVICIO QUE SE LE OFRECE EN LA EMPRESA?

---



---




---



---

Para la empresa	
4	OPTIMO
3	MUY BUENO
2	BUENO
1	MALO

**PUNTAJE OBTENIDO**

	<b>REQUISITOS PARA SOLICITUDES DE SERVICIOS</b>	Fecha:	31/07/2012
		Código:	SGC_16
		Revisión:	01
		Página:	1 de 5

## 1. Servicio nuevo

### 1.1 Personas naturales con domicilio propio:

- ✓ Copia de la Escritura del local o vivienda
- ✓ Copia de la cédula del usuario del servicio
- ✓ Copia del certificado de votación del usuario del servicio
- ✓ Croquis del lugar en donde se va a requerir del servicio

### 1.2 Personas naturales inquilinas:

- ✓ Copia de la Escritura del local o vivienda
- ✓ Copia de la cédula del usuario del servicio
- ✓ Copia del certificado de votación del usuario del servicio
- ✓ Croquis del lugar en donde se va a requerir del servicio
- ✓ Copia del contrato de arrendamiento notariado
- ✓ Copia de la cédula y del certificado de votación del dueño del inmueble
- ✓ Autorización como constancia de que el dueño del inmueble permite la instalación del servicio en el lugar de referencia.

### 1.3 Casos especiales:

- ✓ Cuando el propietario se encuentra fuera del país, la persona apoderada presenta la copia de un poder legalizado y actualizado conjuntamente con la copia de su cédula.
- ✓ Cuando el terreno que sea parte de una división, debe presentar copia del plano de división, lotización o urbanización.
- ✓ En caso de talleres o industrias, permiso de funcionamiento

	<b>REQUISITOS PARA SOLICITUDES DE SERVICIOS</b>	Fecha:	31/07/2012
		Código:	SGC_16
		Revisión:	01
		Página:	2 de 5

**1.4 Instituciones, compañías u otras razones sociales con domicilio propio:**

- ✓ Copia de la constitución de la compañía
- ✓ Copia de la cédula del representante legal
- ✓ Copia del certificado de votación del representante legal y nombramiento
- ✓ Copia del RUC
- ✓ Croquis del lugar en donde se va a requerir del servicio

**1.5 Instituciones, compañías u otras razones sociales inquilinas:**

- ✓ Copia de la constitución de la compañía
- ✓ Copia de la cédula del representante legal
- ✓ Copia del certificado de votación del representante legal y nombramiento
- ✓ Copia del RUC
- ✓ Croquis del lugar en donde se va a requerir del servicio
- ✓ Copia del contrato de arrendamiento notariado
- ✓ Copia de la cédula y del certificado de votación del dueño del inmueble
- ✓ Autorización que facilita el dueño del inmueble para que el medidor salga registrado a nombre de la compañía

**2. Beneficio por tercera edad**

- ✓ Original y copia de Cédula de Identidad
- ✓ Última planilla de pago
- ✓ Croquis del lugar del servicio

	<b>REQUISITOS PARA SOLICITUDES DE SERVICIOS</b>	Fecha:	31/07/2012
		Código:	SGC_16
		Revisión:	01
		Página:	3 de 5

### **3. Cambio de Domicilio**

- ✓ Copia del último recibo del pago de planilla al día
- ✓ Copia de la cédula de identidad
- ✓ Copia del certificado de votación
- ✓ Croquis del lugar del servicio
- ✓ Copia de la escritura del sitio donde se va a realizar el traslado a nombre del titular del medidor

### **4. Desconexión definitiva**

#### **4.1 Personas naturales con domicilio propio:**

- ✓ Copia de la Escritura del local o vivienda
- ✓ Copia de la cédula del usuario del servicio
- ✓ Copia del certificado de votación del usuario del servicio
- ✓ Croquis del lugar del servicio
- ✓ Copia del último recibo del pago de planilla al día

#### **4.2 Instituciones, compañías u otras razones sociales con domicilio propio:**

- ✓ Copia de la constitución de la compañía
- ✓ Copia de la cédula del representante legal
- ✓ Copia del certificado de votación del representante legal y nombramiento
- ✓ Copia del RUC
- ✓ Croquis del lugar del servicio
- ✓ Copia del último recibo del pago de planilla al día

	<b>REQUISITOS PARA SOLICITUDES DE SERVICIOS</b>	Fecha:	31/07/2012
		Código:	SGC_16
		Revisión:	01
		Página:	4 de 5

#### **4.3 Instituciones, compañías u otras razones sociales inquilinas:**

- ✓ Copia de la constitución de la compañía
- ✓ Copia de la cédula del representante legal
- ✓ Copia del certificado de votación del representante legal y nombramiento
- ✓ Copia del RUC
- ✓ Copia del contrato de arrendamiento notariado
- ✓ Copia de la cédula y del certificado de votación del dueño del inmueble
- ✓ Autorización que facilita el dueño del inmueble para que el medidor salga registrado a nombre de la compañía
- ✓ Croquis del lugar del servicio
- ✓ Copia del último recibo del pago de planilla al día
- ✓ Copia de la escritura

#### **5. Cambio de medidor**

- ✓ Copia del último recibo del pago de planilla
- ✓ Copia de la cédula de identidad
- ✓ Copia del certificado de votación
- ✓ Croquis del lugar del servicio
- ✓ Copia de la denuncia presentada en la fiscalía de ser el caso que el cambio sea por hurto (siempre y cuando el hurto se haya realizado como mínimo en los 2 meses anteriores)

#### **6. Cambio de Tarifa**

- ✓ Copia del último recibo del pago de planilla
- ✓ Copia de la cédula de identidad
- ✓ Copia del certificado de votación
- ✓ Croquis del lugar del servicio



## REQUISITOS PARA SOLICITUDES DE SERVICIOS

Fecha:	31/07/2012
Código:	SGC_16
Revisión:	01
Página:	5 de 5

### 7. Actualización de datos

- ✓ Original y copia de la cédula de identidad
- ✓ Copia del último recibo del pago de planilla

### 8. Servicio no facturado

- ✓ Original y copia de la cédula de identidad

### 9. Facturación errada de planilla

- ✓ Original y copia de la cédula de identidad
- ✓ Última lectura del medidor

### 10. Pago no ingresado

- ✓ Original y copia de la cédula de identidad
- ✓ Factura original con sello y firma del recaudador

### 11. Suspensión indebida

- ✓ Original y copia de la cédula de identidad
- ✓ Factura original con sello y firma del recaudador

### 5.7.1 Actividades

Inicialmente se convocará a una reunión para presentar ante la Dirección de la empresa y las áreas de Atención al Cliente y Auditoría Interna los problemas encontrados durante la etapa de investigación, con el objetivo de estimular en ellos un compromiso total en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en los parámetros de la Norma ISO 9001:2008.

#### Además se tratarán los siguientes temas:

- Beneficios de las certificaciones de calidad;
- La calidad total y las Normas ISO; y,
- La Norma ISO 9001:2008.

Cabe destacar que para el desarrollo de los temas anteriormente mencionados se contará con personal especializado.

También se procederá a exponer los pasos a seguir para efectuar la implementación del sistema y la inversión requerida.

Una vez concluida la reunión se redactará un acta de compromiso que deberá ser aceptada por la Gerencia General y por el personal de las áreas involucradas.

### 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Dentro de los recursos empleados en esta propuesta están los siguientes:

**Cuadro 36.** Recursos a emplearse para la implementación de la propuesta.

<b>Cantidad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
1	Asesoría de Firma Consultora para la implementación del sistema.	15.000,00	15.000,00
24	Mantenimiento del sistema	1.500,00	36.000,00
1	Capacitación personal de Auditoría Interna de la empresa.	3.212,00	3.212,00
1	Capacitación personal de áreas a implementar el sistema.	2.400,00	2.400,00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$56.612,00</b>

Elaborado por: Adriana Huasco y Kenya Tomalá  
Fuente: SIMBER S.A.

**Cuadro 37.** Desglose de temas a tratar durante la capacitación del personal de la empresa y sus costos.

<b>Temas a Tratar</b>	<b>Participantes</b>	<b>Duración</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Costo Total</b>
Beneficios de las certificaciones de calidad.	Atención al Cliente y Auditoría Interna	16 Horas	Capacitar al personal acerca de las ventajas que se obtendrían con el logro de una certificación de calidad.	720,00
Calidad Total Y Normas ISO	Atención al Cliente y Auditoría Interna	16 Horas	Capacitar al personal en el conocimiento de las Normas ISO y sus principios básicos para promover así una cultura de Calidad Total dentro de la empresa.	2.160,00
Audidores Líder ISO 9001:2008	Auditoría Interna	40 Horas	Capacitar al personal para que comprenda y maneje adecuadamente la Norma ISO 9001:2008.	2.732,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$5.612,00</b>

Elaborado por: Adriana Huasco y Kenya Tomalá  
Fuente: SIMBER S.A.

### 5.7.3 Impacto

La adecuada implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro traerá consigo los siguientes beneficios:

- Garantizar la calidad del servicio;
- Mejorar los procesos internos lo que contribuirá significativamente a reducir los tiempos de respuesta en que se ofrecen los servicios;
- Aumentar los niveles de confianza por parte de los usuarios;
- Contar con personal calificado, motivado, capacitado y comprometido con la calidad del servicio; y,
- Identificar nuevas oportunidades para mejorar continuamente.



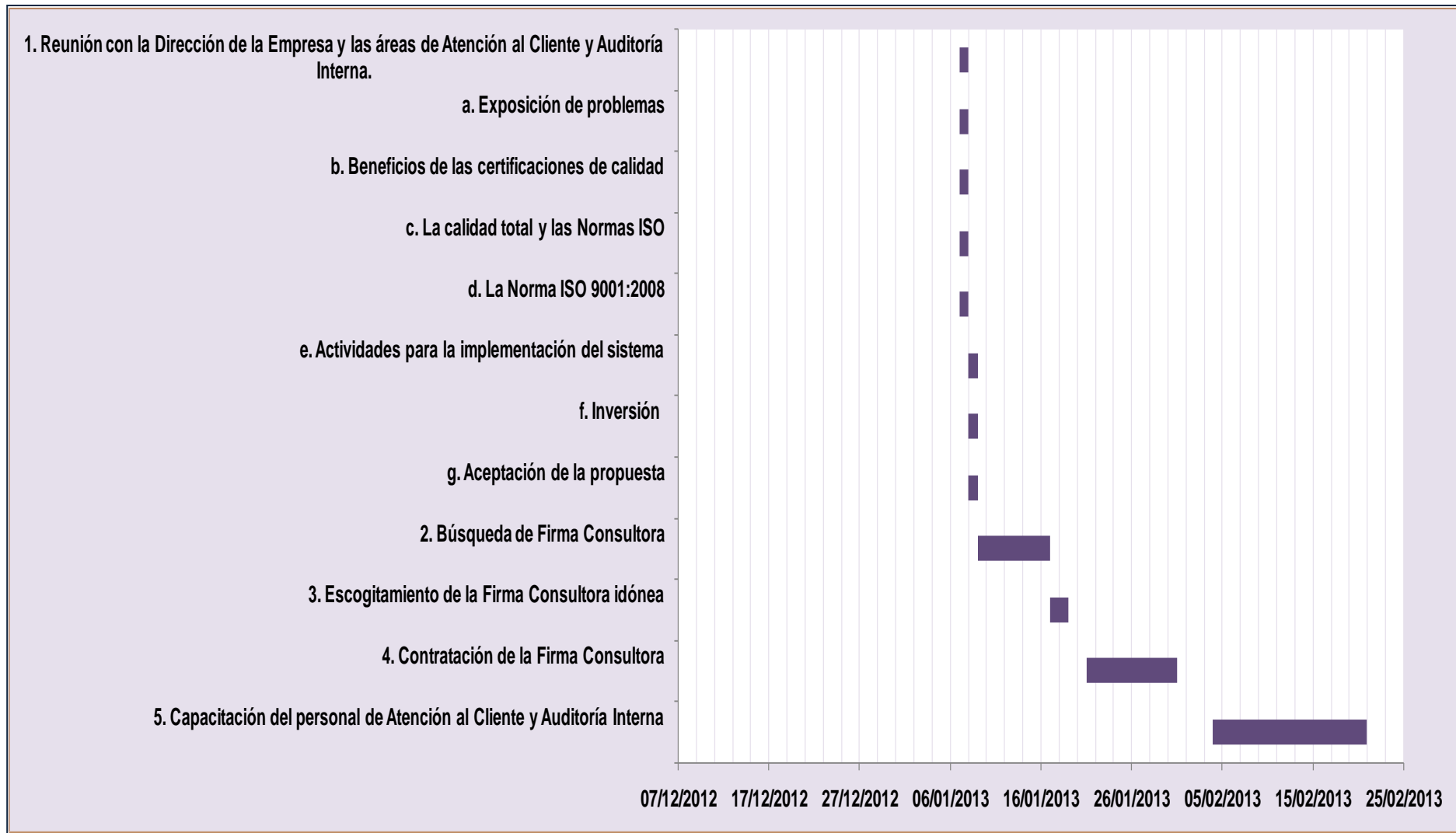
#### 5.7.4 Cronograma

**Cuadro 38.** Cronograma a ejecutarse durante la etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

<b>Actividades</b>	<b>Fecha de Inicio</b>	<b>Duración (Días)</b>	<b>Fecha de Fin</b>
1. Reunión con la Dirección de la Empresa y las áreas de Atención al Cliente y Auditoría Interna.	07/01/2013	1	07/01/2013
2. Búsqueda de Firma Consultora	09/01/2013	8	16/01/2013
a. Exposición de problemas	07/01/2013	1	07/01/2013
b. Beneficios de las certificaciones de calidad	07/01/2013	1	07/01/2013
c. La calidad total y las Normas ISO	07/01/2013	1	07/01/2013
d. La Norma ISO 9001:2008	07/01/2013	1	07/01/2013
e. Actividades para la implementación del sistema	08/01/2013	1	08/01/2013
f. Inversión	08/01/2013	1	08/01/2013
g. Aceptación de la propuesta	08/01/2013	1	08/01/2013
3. Escogitamiento de la Firma Consultora idónea	17/01/2013	2	18/01/2013
4. Contratación de la Firma Consultora	21/01/2013	10	31/01/2013
5. Capacitación del personal de Atención al Cliente y Auditoría Interna	04/02/2013	17	20/02/2013

Elaborado por: Adriana Huasco y KenyaTomalá

**Figura 17.** Cronograma a ejecutarse durante la etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.



Elaborado por: Adriana Huasco y Kenya Tomalá

## CONCLUSIONES

Luego de haber finalizado el presente trabajo de investigación se concluye lo siguiente:

- La calidad del servicio ofrecido por la institución, de acuerdo con las encuestas efectuadas no alcanza los niveles de aceptación requeridos por sus usuarios.
  
- Existen una serie de problemas dentro de las áreas en estudio que dificultan el correcto desempeño de los funcionarios, problemas que van desde la falta de procedimientos documentados sobre las actividades a realizarse hasta la ausencia total de planes de capacitación ejecutados por la empresa.
  
- No se cuenta con mecanismos de control adecuados para evaluar a los contratistas de la institución.
  
- La Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro no tiene un Sistema de Gestión de Calidad documentado, lo cual no permite que las actividades se puedan realizar de forma efectiva.
  
- A través de la Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad se podrá disponer de las directrices necesarias que contribuyan a mejorar la calidad del servicio brindado por el área de Atención al Cliente de la organización, lo que nos ayudará a tomar las debidas acciones correctivas en el momento indicado a fin de tener a la Dirección, funcionarios y usuarios satisfechos.

## RECOMENDACIONES

La empresa debe ser consciente de la importancia que tiene hoy en día la calidad en los servicios, por ello es necesario:

- Mantener constantemente al personal de la institución capacitado en cuanto a temas de calidad se refiere, para que así se logre dar un servicio apropiado a los usuarios.
  
- Realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio que se ofrece, a fin de emprender las actividades necesarias para mejorar continuamente.
  
- Ejecutar constantemente auditorías al Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de comprobar que todos los procesos estén siendo cumplidos conforme a los parámetros establecidos, puesto que ello contribuirá a detectar cualquier anomalía.

## BIBLIOGRAFÍA

VERGARA SCHMALBACH, Juan Carlos y FONTALVO HERRERA Tomas Jose: La Gestión De La Calidad En Los Servicio ISO 9001:2008,eumed, Universidad de Cartagena, España, 2010.

CUATRECASAS ARBOS, Luis: Gestión Integral De La Calidad: Implantación, control y certificación, Profit, Barcelona, 2010.

BOWER J.: La Lógica De La Calidad: Iluminando La Norma ISO 9001:2008, Create Space, 2012.

LÓPEZ REY, Susana: Implantación De Un Sistema De Calidad: Los Diferentes Sistemas De Calidad Existentes En La Organización, Ideas Propias, España, 2006.

SAN MIGUEL, Pablo Alcalde: Calidad (2da Edición), Paraninfo, España, 2010.

VARGAS QUIÑONES, Martha Elena y ALDANA DE VEGA, Luz Ángela: Calidad y Servicio. Conceptos Y Herramienta, ECOE, Universidad de la Sabana, Bogotá, 2007.

LOPEZ CAPEL, Felix: Comunicación Con La Clientela: Entrevistas Con Clientes, Posventa Y Reclamaciones, Netbiblo, España, 2007.

BERNARDEZ, Mariano L.: Desempeño Humano: Manual De Consultora, AuthorHouse, Indiana, 2009.

ROBBINS, Stephen P. y DECENZO, David A.: Fundamentos De Administración: Conceptos Esenciales Y Aplicaciones, Pearson Educación, México, 2009.

BARLOW, Janelle, MAUL, Dianna y EDWARDSON, Michael: Valor Emocional- Creando lazos fuertes con sus clientes.

PEPPERS, Don y ROGERS Martha: Gerente Uno a Uno- Lecciones de la vida real sobre gerencia de relación con el cliente.

## **LINCOGRAFÍA**

<http://www.crecenegocios.com/como-manejar-las-quejas-y-reclamos-del-cliente/>

<http://www.neuromanagement.net/Articulos/Ventas/loquerealmentequieren.pdf>

<http://negociosybolsa.blogspot.com/2010/10/que-buscan-y-desean-los-clientes.html>

<http://www.revistagyc.com/2011/10/%C2%BFque-quieren-los-clientes/>

<http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2008/05/04/lo-que-el-cliente-quiere>

<http://www.slideshare.net/poblete.rodriigo/modelos-de-gestion-de-calidad>

<http://www.slideshare.net/jcfdezmxvtas/como-encantar-a-su-cliente-presentation>

<http://www.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencion-al-cliente>

<http://www.monografias.com> › Administración y Finanzas

[www.monografias.com/trabajos16/calidad-total/calidad-total.shtml](http://www.monografias.com/trabajos16/calidad-total/calidad-total.shtml)

[http://www.wikipedia.org/wiki/Clima\\_organizacional](http://www.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional)

<http://www.monografias.com> › ... › Desarrollo Organizacional

<http://abc-calidad.blogspot.com/2010/04/beneficio-que-aporta-un-sistema-de.html>

<http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>

<http://www.econlink.com.ar/economia/creditoconsumo/fidelidad.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos16/talento-humano/talento-humano.shtml>

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de problemas y subproblemas.

Anexo 2: Autorización de la Corporación Nacional de Electricidad, Regional Milagro para desarrollar el proyecto.

Anexo 3: Manual de Funciones área de Atención al Cliente (SGC\_03)

Anexo 4: Solicitud de Servicios de Usuarios (SGC\_14)

Anexo 5: Solicitud de Reclamos de Usuarios (SGC\_15)



## Anexo 1. Matriz de problemas y subproblemas

PROBLEMA Y SUBPROBLEMAS		FORMULACION DEL PROBLEMA Y SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y PARTICULARES	VARIABLES INDEPENDIENTES E INDICADORES		VARIABLES DEPENDIENTES E INDICADORES	
					VARIABLES INDEPENDIENTES E INDICADORES	INDICADORES	VARIABLES DEPENDIENTES E INDICADORES	INDICADORES
<b>P r o b l e m a</b>	Inexistencia de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008	¿Qué problemas ha ocasionado la inexistencia de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro?	Encontrar los problemas que han surgido debido a la inexistencia de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, a través del desarrollo de un estudio de campo que nos permita proponer la solución a la problemática actual.	La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, permitiría mejorar la calidad del servicio prestado en el área de Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro	Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008	Nivel de compromiso con el Sistema; Número de revisiones sobre la efectividad del sistema; Actualización del sistema.	Calidad en el servicio prestado	Nivel de satisfacción de los usuarios; Grado de cumplimiento de objetivos establecidos; Nivel de productividad de los funcionarios.
<b>S u b p r o b l e m a s</b>	Deficiencia en el manejo de los procesos de atención a clientes.	¿Cuáles son las falencias que se han originado debido a la deficiencia en el manejo de los procesos ?	Realizar un diagnóstico de las deficiencias existentes en el manejo de los procesos de atención a clientes, para determinar qué instrumento contribuiría a la mejora.	El contar con un manual de procedimientos contribuirá a mejorar el manejo de los procesos.	Manual de procedimientos	Normatización de los procedimientos; Grado de aplicación del Manual;	Mejora el manejo de los procesos.	Incremento del nivel de productividad de los empleados; Reducción de número de solicitudes no atendidas; Reducción de los tiempos de respuesta a las solicitudes.
	Servicios prestados en gran medida por contratistas.	¿Cuál es el impacto que ejerce sobre el desarrollo de la institución, que los servicios sean prestados en gran medida por contratistas?	Evaluar en que afecta a la calidad del servicio, que el mismo sea prestado en gran medida por contratistas.	La aplicación de un plan de evaluación a contratistas, permitirá medir la calidad del servicio que ofrecen.	Plan de evaluación a contratistas	Nivel de aplicación del plan; Frecuencia con que se evalúa; Número de acciones que se toman frente a anomalías.	Medir la calidad del servicio	Número de solicitudes atendidas; Satisfacción del usuario; Nivel de cumplimiento de obligaciones.
	Falta de personal comprometido y capacitado	¿Cómo influye la falta de compromiso y capacitación de los funcionarios sobre el trato que los mismos brindan a los abonados?	Analizar los impactos negativos que generan en el servicio brindado la falta de compromiso y capacitación de los funcionarios.	Con el desarrollo de planes de capacitación periódicos, se contribuirá a mejorar la relación empresa-clientes.	Planes de capacitación	Implementación del plan; Número de capacitaciones anuales; Número de empleados capacitados.	Mejorar la relación empresa-clientes	Actitud positiva del personal, Número de usuarios satisfechos con la atención.
	Falta de indicadores de gestión.	¿Por qué es necesario que existan indicadores de gestión que permitan evaluar la calidad del servicio brindado por la empresa?	Analizar de qué manera incide la falta de indicadores de gestión sobre el efectivo desarrollo de los servicios.	El contar con indicadores de gestión nos ayudará a evaluar constantemente el servicio que presta la empresa.	Indicadores de gestión	Documentación de los indicadores; Nivel de aporte de los indicadores para la mejora continua.	Evaluar constantemente el servicio.	Mejoramiento de los servicios.

**Anexo 2. Autorización de la Corporación Nacional de Electricidad, Regional Milagro para desarrollar el proyecto.**

Gerencia Regional CNEL - Milagro  
**SECRETARIA**  
 SIGESI No.: \_\_\_\_\_

**16 MAR 2012** www.cnel.gob.ec

POR: Soledad 945 **MILAGRO**

**RECIBIDO**

**Memorando Nro. CNEL-MLG-RDP-2012-0008-M**

**Milagro, 16 de marzo de 2012**

**PARA:** Sr. Ing. Luis Rafael Pacheco Jara  
**Gerente Regional - MLG**

**ASUNTO:** INFORME SOBRE SOLICITUD PLANTEADA POR LA SRTA. ADRIANA HUASCO MAÑAY, EGRESADA DE LA UNEMI

Mediante comunicación s/n de fecha 1 de marzo del 2012, la Srta. Adriana Huasco Mañay, egresada de la carrera de Ingeniería en Contaduría y Auditoría de la Universidad Estatal de Milagro, solicita se le brinde las facilidades para poder desarrollar su tesis de grado, entre cuyas actividades está contemplada la aplicación de encuestas al usuario de la Regional Milagro, de acuerdo a formato que se adjunta al presente.

Sobre el particular esta Dirección considera que no existe ningún inconveniente para apoyar el desarrollo de dicha actividad y se sugiere otorgarle (3) tres días de la próxima semana para que la Srta. Huasco Mañay aplique las encuestas dentro del área de Atención a Clientes.

Particular que comunico a usted para la respectiva autorización.

Atentamente,




Sr. Winston David Ronquillo Martínez  
**AUXILIAR DE PERSONAL**

Anexos:  
 - solicitud y formulario de encuesta.pdf

irab

CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD - REGIONAL MILAGRO	
CNEL	GERENCIA REGIONAL SIGESI
FECHA: <u>16-03</u>	HORA: _____
DIRIGIDO A: <input type="checkbox"/> DT <input checked="" type="checkbox"/> DRI <input type="checkbox"/> DC <input type="checkbox"/> DF <input type="checkbox"/> DP <input type="checkbox"/> AL <input type="checkbox"/> DI <input type="checkbox"/> RP	<b>SE ESPERA RESPUESTA</b> Preparar Respuesta <input type="checkbox"/> Atender el pedido y solución <input type="checkbox"/> Realizar inspección a usuario, dar la solución y responder <input type="checkbox"/> Autorizado Inicio de Proceso de compra <input type="checkbox"/> Continuar publicación en Portal <input type="checkbox"/> <b>CONTROL, CONOCIMIENTO Y MANEJO</b> Autorizado, parte de esta solicitud <input type="checkbox"/> Autorizado, trabajo hecho <input type="checkbox"/> Revisión y pago en caso de faltas <input type="checkbox"/> Continuar con trámite respectivo <input type="checkbox"/> Conocimiento <input type="checkbox"/> Archivo <input type="checkbox"/>
COORDINADOR: _____	
PLAZO DE ENTREGA: _____	



**BO ROSAS**

\* Documento generado por Cupux

Anexo 3: Manual de Funciones área de Atención al Cliente (SGC\_03)

**CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD  
REGIONAL MILAGRO  
DESCRIPCION DEL PUESTO**

<b>PUESTO:</b> JEFE DE ATENCION AL CLIENTE		<b>CODIGO:</b> CE-2.2.5				
<b>DIRECCION:</b> DE COMERCIALIZACION	<b>UNIDAD:</b> ATENCIÓN AL CLIENTE					
<b>PROPOSITO GENERAL</b>						
Supervisar, coordinar, controlar y/o ejecutar el proceso de atención al cliente, mediante la canalización adecuada de sus requerimientos, a fin de garantizar la satisfacción del cliente en la demanda del servicio de energía eléctrica, asegurar la recaudación de valores por servicios contratados, así como descentralizar la atención al cliente para su comodidad en las diferentes zonas del área de concesión de la Empresa, de conformidad a leyes, normas, reglamentos, cronogramas y demás procedimientos vigentes.						
<b>ORGANIGRAMA</b>	<b>POSICIONES QUE REPORTAN AL MISMO SUPERVISOR</b>					
REPORTA A: GERENTE REGIONAL  SUPERVISOR INMEDIATO: DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN  ESTA POSICION: JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Jefe de Facturación Jefe de Recaudación Jefe de Cortes y Reconexión Jefe de Control de Pérdidas y Promoción Jefe de Acometidas y Medidores					
<b>POSICIONES A SU CARGO</b>		<b>FINALIDADES</b>				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>POSICIONES A SU CARGO</th> <th>No.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oficinista (Matriz y Agencias)</td> <td align="center">4</td> </tr> </tbody> </table>	POSICIONES A SU CARGO	No.	Oficinista (Matriz y Agencias)	4	<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisar la gestión diaria del personal mediante la elaboración de cronogramas semanales de trabajo a fin de asignar responsabilidades al grupo y controlar el cumplimiento de objetivos.</li> <li>Recibir y analizar información fuente y requisitos para nuevo usuario, ingresar datos al sistema, cuantificar materiales, a fin de reportarlo en enlace al sistema de Recaudación, Medidores y Facturación como nuevo usuario y asegurar acciones y cobro de valores por servicio contratado.</li> <li>Atender a clientes tercera edad a fin de actualizar en el sistema cambio de tarifa y aplicar las rebajas especiales por ley, previa verificación de documentación personal.</li> <li>Brindar atención diaria al cliente de solicitudes de cambio de datos y tramitar la suspensión definitiva del servicio, mediante registro en el sistema, garantizar la actualización de información así como autorizar el cobro de valores, el retiro del medidor, acometida y el seguimiento hasta su retiro final.</li> <li>Recibir reclamos de los clientes por problemas en acometidas y medidores, daños en el sistema de transformadores, en luminarias o postes de alumbrado público y registrarlos a fin de elaborar reportes diarios y enviarlos al área de a las áreas respectivas vía correo electrónico para la ejecución de acciones correctivas.</li> <li>Autorizar contratos a nuevos usuarios por garantía de consumo por acometida y comunicar a Recaudación a fin de que proceda al cobro con intereses establecidos por el Banco Central</li> </ol>	
POSICIONES A SU CARGO	No.					
Oficinista (Matriz y Agencias)	4					

## FINALIDADES Cont...

7. Legalizar contratos de suministro de energía eléctrica por cada cliente a fin de cumplir con disposiciones legales y que el usuario observe el tipo de penalizaciones al que está sujeto al beneficiarse del servicio fraudulentamente.

8. Mantener el control documental y directo de las actividades ejecutadas por el personal a su cargo a fin de cumplir con los requerimientos de los usuarios con agilidad.

## NATURALEZA Y ALCANCE

**UTILIDAD:** La utilidad lograda por el puesto, está orientada a atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos de servicio que tiene el cliente en toda el área de concesión de la Empresa.

**NIVEL DE REPORTE:** El titular del puesto reporta al Director de Comercialización, en forma escrita a través de informes diarios, mensuales y anuales de actividades. Verbalmente a través reuniones de trabajo donde proporciona información, recibe directrices o coordina acciones.

**TIPO DE SUPERVISIÓN:** Ejerce supervisión directa sobre el personal a su cargo, a quienes asigna trabajos mediante sumillas o instrucciones verbales.

**RELACIONES:** Internamente mantiene comunicación directa con las jefaturas de la Dirección Comercial y de la Técnica, con el propósito de coordinar acciones relacionadas con requerimientos de servicio y reclamos del usuario. Externamente mantiene comunicación con el cliente.

**GUIAS DE ACCION:** En el desarrollo de sus actividades, consulta Procedimiento para inspección de medidores, sistema informático de enlace, hoja de actividades diarias, solicitudes del cliente, y demás disposiciones.

**AUTONOMIA DEL PUESTO:** En la organización y procedimientos de trabajo, en el ejercicio de la supervisión.

**COSTOS SOBRE LOS QUE IMPACTA LA GESTION:** Nómina del personal. Sobre valores que recibe la Empresa por un nuevo cliente en el sistema, sobre las aprobaciones realizadas.

**RESPONSABILIDAD ECONOMICA DIRECTA DEL PUESTO:** Equipos y mobiliario de oficina, asignado para el desarrollo del puesto.

**RIESGOS:** Conflictos con clientes, estrés.

## REQUISITOS Y COMPETENCIAS

El titular para el desempeño del puesto requiere:

**INSTRUCCIÓN Superior TÍTULO DE:** Ingeniero Comercial / Administrador de Empresas, con experiencia en Atención al Cliente, procesos de venta y comercialización de energía, mínimo de 3 años.

**CONOCIMIENTOS ADICIONALES EN:** Leyes y regulaciones del sector eléctrico, Ley de defensa del Consumidor, estadística, administración de personal, informática, relaciones humanas, primeros auxilios.

**COMPETENCIAS:** **Habilidades:** Analítica, crítica, de liderazgo, comunicación efectiva, organización, percepción, persuasión, dinamismo, buen trato, cortesía, minuciosidad, para comprender a la gente, para tomar decisiones efectivas, motivador, negociador, conciliador, para establecer buenas relaciones interpersonales. **Destrezas:** Agilidad manual en la operación de equipos de oficina y acceso a bases de datos.

**Valores:** Moral, honestidad, honradez, responsabilidad, solidaridad.

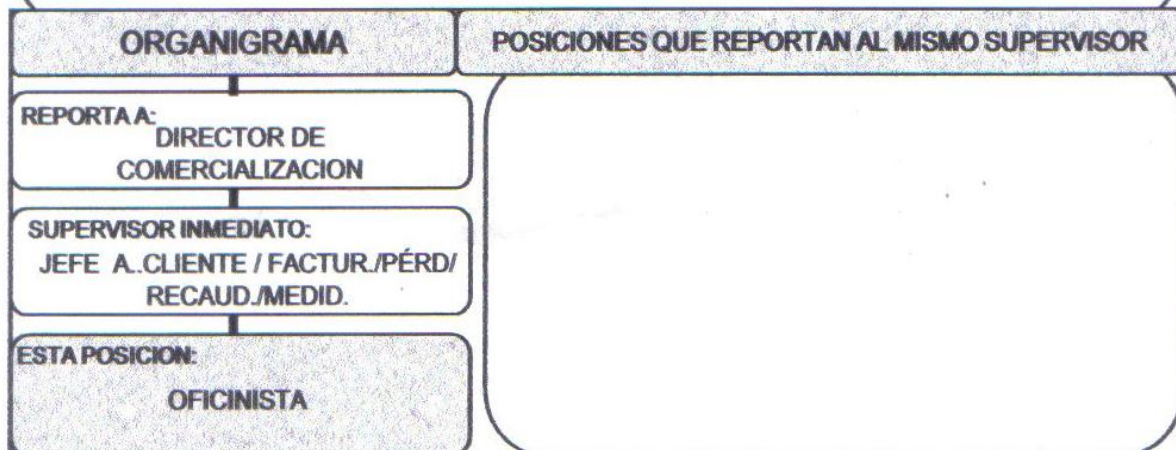
**CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD  
REGIONAL MILAGRO  
DESCRIPCION DEL PUESTO**

<b>PUESTO:</b> OFICINISTA	
---------------------------	--

<b>DIRECCION:</b> DE COMERCIALIZACION	<b>UNIDAD:</b> ATENC. CLIENT / FACT / C. PERD / RECAUD / MED.
--	--

**PROPOSITO GENERAL**

Recibir, registrar y /o ingresar al sistema automatizado información de clientes externos o internos de diversa índole o requerimientos del área Comercial, a fin de elaborar documentos específicos, transferir información en el sistema de enlace, digitar reportes de información general entre otra, así como atender personal y telefónicamente al público y mantener el archivo de la oficina, a fin de garantizar el apoyo administrativo a la gestión específica de la oficina, de conformidad a instrucciones de la jefatura y demás procedimientos vigentes.



**FINALIDADES**

1. Recibir y registrar documentación referente a: solicitudes de clientes relativa a : / reclamos por planillas elevadas, actualización de datos, de nuevo servicio, verificar requisitos, ingresar al sistema, actualizar la base de datos y reportar datos específicos mediante el enlace de información a Facturación, Acometidas y Medidores, Control de Pérdidas y Recaudación para que realicen las acciones correspondientes / registrar y elaborar información diversa sobre datos recibidos de las empresas tercerizadoras para la toma de lecturas, entregar planillas específicas de consumo, elaborar notificaciones a clientes morosos con más de un servicio / generar órdenes de calibración de medidores, registrar resultados de calibración, detalles de trabajos, mantener registros de valoración de cambios de medidores a nuevo servicio y emitir montos a facturar, ingresar notas de debido para el cobro de materiales, medidores y obtener reportes para descargo de materiales; ingresar al sistema datos técnicos de cálculos de consumo, informes de revisión de medidores, datos de lecturas a abonados especiales y nuevos, mantener registros actualizados y ágil flujo de información / a fin de emitir información o documentos al usuario, gestionar trámites y brindar el apoyo administrativo de la oficina.
  
2. Elaborar cuadros, reportes técnicos de datos comerciales y de control del personal, solicitudes diversas así como mantener el archivo actualizado a fin de agilizar la atención de requerimientos, mantener el control y ordenamiento adecuado de la información
  
3. Brindar atención al cliente personal o telefónica en la atención de solicitudes, reclamos y demás requerimientos y proporcionarles la información o gestionar su trámite.

## FINALIDADES Cont...

## NATURALEZA Y ALCANCE

**UTILIDAD:** La utilidad lograda por el puesto, está orientada a asegurar el apoyo administrativo y de oficina a las áreas técnicas de la Dirección de Comercialización.

**NIVEL DE REPORTE:** El titular del puesto reporta al Jefe del Área, mediante reportes, informes técnicos, y demás documentación realizada. Verbalmente para informar o consultar sobre trámites.

**RELACIONES:** Internamente se comunica personal o vía sistema de enlace con las áreas de Medidores, Facturación, Recaudación y Control de Pérdidas / y otras dependencias para coordinar la entrega de información específica. Externamente con los clientes para atender requerimientos.

**GUIAS DE ACCION:** En el desarrollo de sus actividades, frecuentemente consulta: Base de datos, solicitudes, procedimientos establecidos e instrucciones precisas de la Jefatura.

**AUTONOMIA DEL PUESTO:** En procedimientos y organización de secuencias de su trabajo, en la elaboración de reportes.

**RESPONSABILIDAD ECONOMICA DIRECTA DEL PUESTO:** Equipos y mobiliario de oficina, necesario para el desempeño del puesto.

**RIESGOS:** Pérdida de información, conflictos con clientes, afecciones ergonómicas y visuales

## REQUISITOS Y COMPETENCIAS


El titular para el desempeño del puesto requiere:

**INSTRUCCIÓN Media TÍTULO DE:** Bachiller en cualquier especialidad. Experiencia en atención al cliente / procesos de facturación/ control de pérdidas / recaudaciones, mínimo 1 año.

**CONOCIMIENTOS ADICIONALES EN:** Proceso integral de comercialización de energía eléctrica, atención al cliente, base de datos estructura y procesos de la empresa, uso de utilitarios, seguridad industrial, relaciones humanas,

**COMPETENCIAS:** **Habilidades:** organización, minuciosidad, espíritu de servicio, diligencia, prolijidad, buen trato a la gente, amabilidad, iniciativa, dinamismo, para establecer buenas relaciones interpersonales. **Destrezas:** Agilidad en el manejo de base de datos, utilitarios y equipos de oficina. **Valores:** Carisma, honestidad, disciplina, ética, honradez, responsabilidad, respeto, solidaridad.

Anexo 4: Solicitud de Servicios de Usuarios (SGC\_14)

 <b>CNEL</b> MILAGRO-ECUADOR	<b>CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD</b> R.U.C. No. 0992598468001 Teléfonos: (593-4) 2971200 - Fax (593-4) 2971932 Cda. Nuevo Milagro, Av. 17 de Septiembre entre Esmeraldas y Ambato Milagro - Ecuador
<b>SOLICITUD DE INSPECCION</b>	
No.: 1970429	
<b>Datos del Solicitante</b>	
Fecha: Cliente: R.U.C./C.I. Razón Social:	Fecha Nacimiento: Estado Civil:
Dirección: Dir. Laterales:	Teléfono:
Id. Casa:                      Piso:                      Apart:                      No. Poste: Provincia:                      Ciudad: Parroquia:                      Rec/Via: Localidad:	
<b>Datos Adicionales</b>	
Tipo Cliente: Rep. Legal/Cóny. R.U.C./C.I. Dirección:	Teléfono:
<b>Datos del Servicio</b>	
Tipo Servicio: Cod. Area: Cod. Ciclo: Tarifa:	Clase Servicio: Ruta:
INGRESADO POR CNEL - MILAGRO	

### Anexo 5: Solicitud de Reclamos de Usuarios (SGC\_15)

Llene el siguiente formulario si tiene un reclamo o sugerencia que desee realizar.

Nombre:

Cédula:

Cuenta:

E-mail:

Tipo:

Mensaje: