



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:
08/08/08

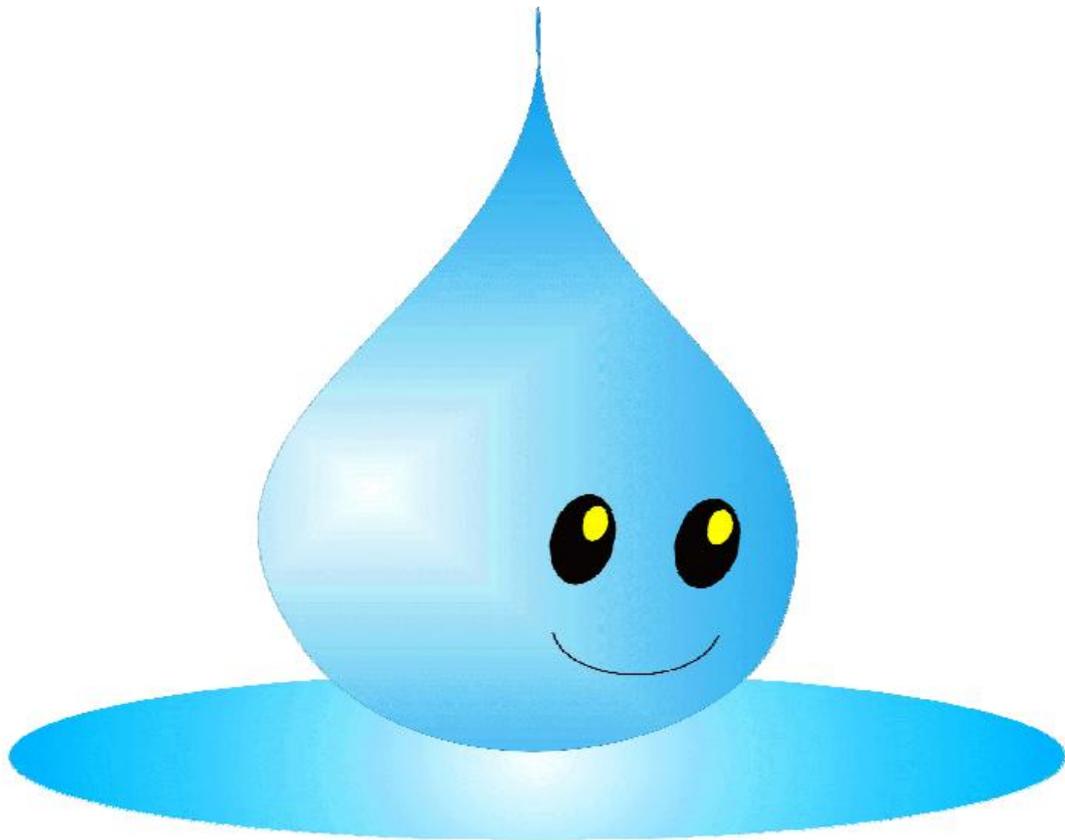
Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

MANUAL DE CALIDAD



REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 1 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

INDICE

1. INFORMACIÓN GENERAL
2. MISION Y VISION
3. ORGANIZACIÓN
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 4.1. REQUISITOS GENERALES
 - 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
 - 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION
 - 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE
 - 5.3. POLITICA DE CALIDAD
 - 5.4. PLANIFICACION
 - 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
 - 5.6. REVISION POR LA DIRECCION
6. GESTIÓN DE RECURSOS
 - 6.1. PROVISION DE RECURSOS
 - 6.2. RECURSOS HUMANOS
 - 6.3. INFRAESTRUCTURA
 - 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
 - 7.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO
 - 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
 - 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO
 - 7.4. COMPRAS
 - 7.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 2 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:
08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION

8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

8.4. ANALISIS DE DATOS

8.5. MEJORA

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 3 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

1. INFORMACIÓN GENERAL

PRESENTACION DE LA EMPRESA

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. de la ciudad de Moquegua tiene como fin la prestación de servicios de saneamiento básico de agua potable y alcantarillado y promueve políticas internas **para la mejora, ampliación, mantenimiento, operación y explotación de la infraestructura y los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario**".

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. se encuentra ubicada en el departamento de Moquegua al sur del Perú, su principal objetivo es brindar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario con amplia satisfacción de los clientes permanentes y temporarios, sustentado en la eficacia y eficiencia empresarial, respetando el medio ambiente y garantizando la sostenibilidad financiera de la empresa y la relación con sus clientes, tal como lo expresa en su política de calidad.

Cuenta con un plantel de profesionales específicos para cada proceso y un plantel de trabajadores capacitados en forma permanente, que trabajan con el compromiso de ser una empresa consolidada líder en el sur del país, que busca atender al 100% de la población.

2. MISION Y VISION

2.1. MISION

"Somos una entidad que presta servicios de agua potable y alcantarillado con estándares de calidad, que contribuye a elevar el nivel de vida de la población, preservando el medio ambiente; mediante la mejora continua, en beneficio del desarrollo de Moquegua".

2.2. VISION

"Ser la entidad prestadora de servicios de saneamiento líder del sur, brindando servicios de agua potable y alcantarillado de calidad, comprometidos con la mejora continua y la protección del medio ambiente".

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 4 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

3. ORGANIZACIÓN

El máximo órgano de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moquegua S.A. es la Junta de Accionistas.

Depende de la Junta de Accionistas el Directorio; la Gerencia General depende del Directorio.

De acuerdo a la estructura orgánica de la empresa, la autoridad fluye de arriba hacia abajo.

Las Gerencias y Oficinas de Apoyo y Asesoría dependen de la Gerencia General, teniendo autoridad directa e inmediata sobre los gerentes y jefes de oficina e indirectamente sobre todo el personal que pertenece a los mismos.

Los Jefes de Departamentos dependen directamente de los Gerentes respectivos, teniendo autoridad directa e inmediata sobre el personal que integra la gerencia a su cargo u oficina.

La autoridad fluye bajo el principio de la unidad de mando, que establece que cada servidor es responsable de sus funciones ante una sola autoridad.

La autoridad puede delegarse mediante documento expreso, estableciendo claramente el grado de autoridad delegada. En los casos de vacaciones, licencias y comisiones de servicios, los reemplazos se efectuarán con el personal del mismo nivel o de los niveles inmediato superior o inferior.

3.1 JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Representar a la municipalidad provincial Mariscal Nieto, propietaria de la EPS MOQUEGUA S.A., en las Juntas Ordinarias y Extraordinarias; siendo el órgano supremo deliberativo de la Sociedad.

3.2 DIRECTORIO

El Directorio tiene la representación y la administración de la sociedad y ejerce los derechos y las atribuciones necesarias de acuerdo a lo establecido por el estatuto de la EPS MOQUEGUA S.A.

El Directorio se conforma de acuerdo a lo establecido en la ley general de saneamiento y su reglamento.

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 5 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

3.3 OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL

La **Oficina de Control Institucional** es el Órgano encargado de programar, coordinar, conducir, ejecutar y evaluar permanente el control interno especializado de las actividades que realiza la entidad de conformidad con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y demás dispositivos vigentes relacionados con su función, velando para que todos los elementos de control funcionen adecuadamente.

3.4 GERENCIA GENERAL

Es el órgano máximo ejecutivo de la EPS MOQUEGUA S.A. Responsable de ejecutar todas las disposiciones del Directorio; representa a la Sociedad Anónima en los actos y contratos de administración; conduce a la Entidad hacia sus objetivos cumpliendo las políticas y estrategias fijadas por su Estatuto Social y por el Directorio. El Gerente General responde ante la sociedad y terceros, por los daños y perjuicios que ocasionen el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abuso de facultades y negligencia grave.

3.5 ORGANOS DE ASESORIA

La Oficina de Asesoría Legal es el órgano responsable de emitir opiniones de carácter jurídico-legal a la Alta de Dirección y a todos los demás órganos de la EPS Moquegua S.A., sistematizar la legislación y proponer sobre la aplicación de las normas legales pertinentes, así como de pronunciarse sobre la legalidad de los actos que le sean remitidos para su revisión y/o visación. Está a cargo del Asesor Legal quien depende directamente de Gerencia General.

La oficina de Planificación y Presupuesto es el órgano responsable de proporcionar a la Gerencia General, estrategias empresariales, el presupuesto anual, las metodologías de formulación presupuestal, indicadores de gestión, la evaluación global de resultados, así como facilitar el cumplimiento de la misión empresarial a través de la ejecución de los planes y programas de inversión, operación, racionalización y estadística. Instancia técnica en material presupuestal con la DNPP, SUNASS y el INEI, Está a cargo de un Jefe de Oficina, quien depende directamente de Gerencia General.

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 6 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

3.6 ORGANOS DE APOYO

La oficina de Informática es una oficina asistencial; responsable del adecuado funcionamiento de los equipos de cómputo y el software de la Empresa; así como, de dar el apoyo y asesoramiento a las demás áreas en cuanto a labores informáticas y de mantenimiento se refiere. Está a cargo de un Jefe de Oficina, quien depende directamente de la Gerencia General.

La oficina de Relaciones Públicas es el órgano responsable de velar por la imagen positiva de la EPS y de sus actividades al servicio de la comunidad y de proponer y ejecutar programas orientados a obtener el apoyo y participación de la comunidad y de los propios trabajadores de la empresa, en las actividades que esta desarrolle en su beneficio y en beneficio de la colectividad. Está a cargo de un Jefe de Oficina, quien depende directamente de Gerencia General. En esta oficina se centra la gestión político social y la educación sanitaria ambiental.

La Oficina General de Administración y Finanzas es responsable de administrar los recursos humanos, suministros, bienes patrimoniales, servicios generales, recursos económicos y financieros, supervisar la Contabilidad General de la Entidad, además de apoyar administrativamente a todos los órganos de la empresa con eficacia para el cumplimiento de metas y objetivos por cada unidad orgánica cuyo titular depende directamente del Gerente General.

3.7 GERENCIAS DE LINEA

A la Gerencia de Operaciones le compete planear, organizar, coordinar, ejecutar y evaluar la producción, distribución y control de calidad del agua potable; la recolección, tratamiento y disposición final de desagües; el mantenimiento de la infraestructura, así como las actividades inherentes a los estudios, proyectos y obras para la expansión, rehabilitación y optimización de la infraestructura de los servicios de saneamiento. Está a cargo de un Gerente, quien depende jerárquicamente de la Gerencia General.

A la Gerencia Comercial el órgano que le compete planear, organizar, ejecutar y evaluar el Sistema Comercial de la Empresa en lo que concierne a las actividades de

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 7 de 25



MANUAL DE CALIDAD

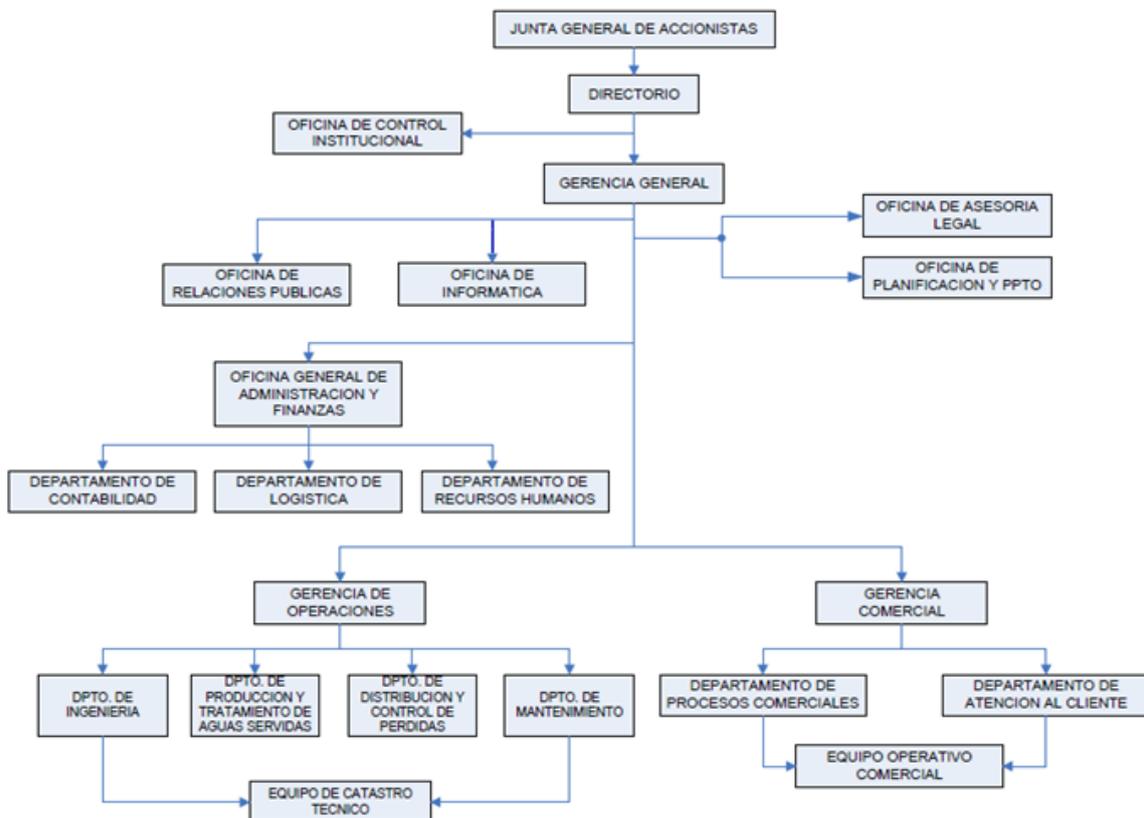
Fecha Emisión:
08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad
Revisión: Gerencia General

Versión N°: 02
Fecha: 23/01/2013

catastro de clientes, medición de consumos, facturación y cobranzas, atención al cliente y promoción comercial. Está a cargo de un Gerente, quien depende jerárquicamente de la Gerencia General.

ORGANIGRAMA



4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de Calidad de la empresa es desarrollado en cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001 versión 2008, y abarca el Servicio de Atención al Cliente y los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado que la empresa presta a sus clientes.

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 8 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:
08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

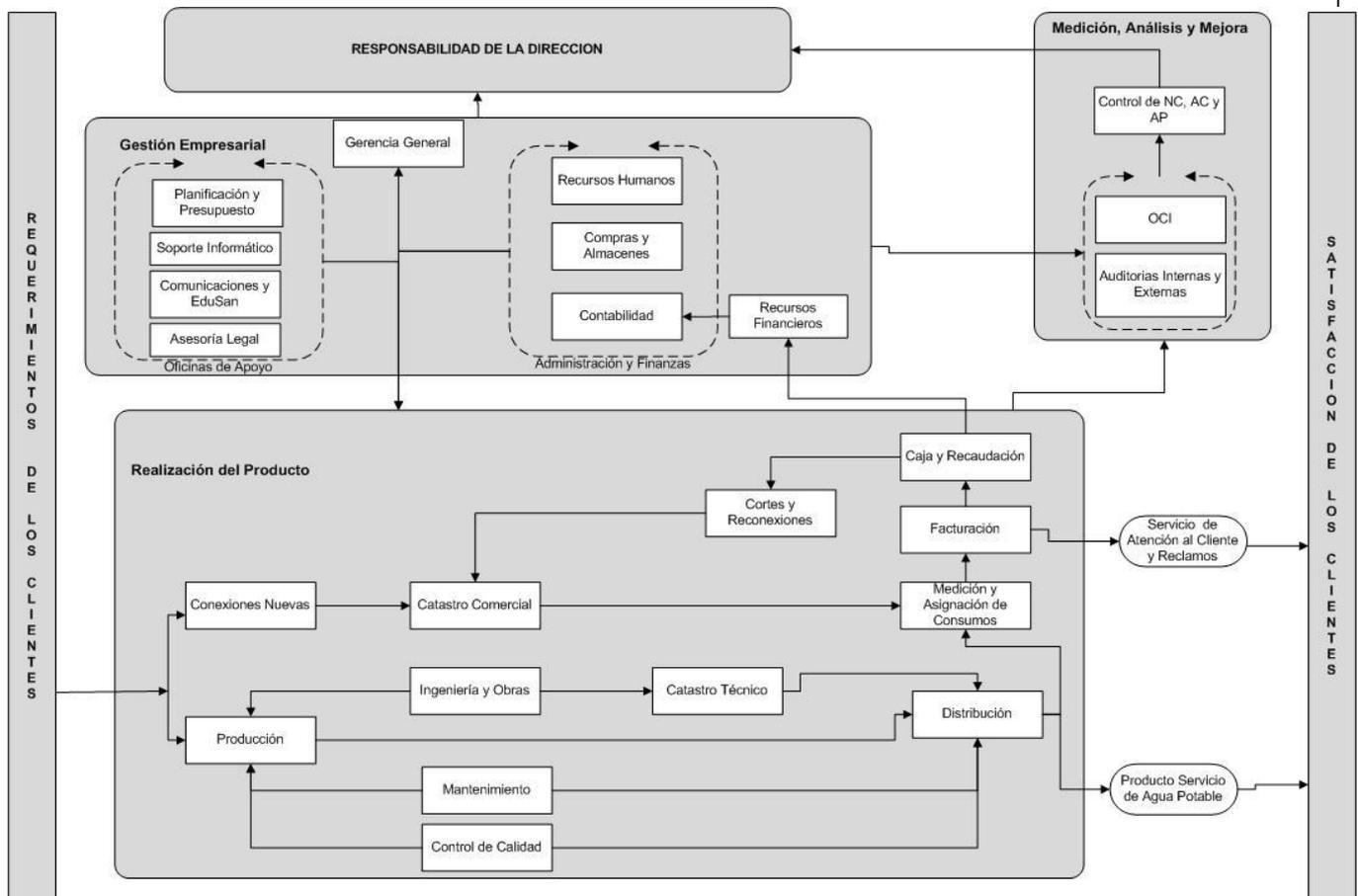
Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

Además de cumplir con los requerimientos establecidos en la Norma, el Sistema de Gestión de Calidad contempla los requisitos legales que regulan su gestión, abarcando a todos los procesos que se desarrollan en la Empresa y llevando un marcado control sobre los mismos.

La Empresa desarrolla, implementa, mantiene y mejora en forma continúa el Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción de sus clientes.

MAPA DE PROCESOS



4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

El Sistema de Gestión de Calidad está compuesto por la siguiente estructura de documentos:

- Política de Calidad

REVISADO	APROBADO	Página 9 de 25
Gerencia General	Gerencia General	



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

- Manual de Calidad
- Procedimientos Generales
- Procedimientos Específicos
- Instructivos Operativos
- Documentos Externos
- Registros de Calidad

Esta estructura de documentación permite:

- Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos especificados por la norma ISO 9001:2008.
- Identificar los procesos, tareas, actividades, controles, equipos y metodologías necesarias para lograr la Satisfacción de los Clientes.
- Establecer los criterios de medición, análisis y mejoras de las tareas y procesos.
- Identificar, preparar y mantener los Registros de Calidad.

4.2.1 POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad de la entidad se ha definido en función del propósito de la organización, con el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, proporcionando un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, siendo esta revisada continuamente para su adecuación. Esta es comunicada y entendida dentro de toda la organización.

La política de calidad de la entidad se puede apreciar en el ítem 5.3 del presente manual.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual es el primer nivel de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y oficia de presentación por parte de la empresa, respecto a su compromiso con la Calidad y su continua mejora, definiendo las políticas necesarias para el correcto funcionamiento del Sistema.

La distribución del Manual se realiza a todo el personal de la empresa a través de la Intranet propia (Árbol de Documentación - Z:\ARBOL.htm), mientras que podrán emitirse copias controladas del Manual como información, si fuese solicitado y el Representante de la Dirección lo considera procedente, en cuyo caso se seguirá el tratamiento para los documentos controlados descrito en el Procedimiento correspondiente.

4.2.3 PROCEDIMIENTOS GENERALES

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 10 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

Los Procedimientos Generales constituyen el segundo nivel de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

En ellos se describen los mecanismos implementados y mantenidos para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001 versión 2008 y la Política de Calidad establecida.

En los Procedimientos Generales se describen en forma general las actividades que desarrolla la Empresa, se definen responsabilidades y se establecen las relaciones entre las Gerencias y procesos principales, involucrados en esas actividades.

4.2.4 PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS

Los Procedimientos Específicos constituyen el tercer nivel de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, derivados a partir de sus respectivos Procedimientos Generales.

En los Procedimientos Específicos se describe la actividad desarrollada en una Gerencia u oficina, se definen responsabilidades y se establecen las relaciones entre los sectores involucrados en esa actividad.

4.2.5 INSTRUCTIVOS OPERATIVOS

Los Instructivos Operativos constituyen el cuarto nivel de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, derivadas a partir de sus respectivos Procedimientos Específicos.

Son documentos de contenido técnico específico, que describen en forma detallada, acorde con el nivel de capacitación del operador, cómo se llevan a cabo las actividades dentro de un sector o etapa determinada del proceso.

Tienen la profundidad que se considere necesaria, según la actividad tratada y de acuerdo al grado de formación requerido para el personal que la aplique.

4.2.6 DOCUMENTOS EXTERNOS

Los Documentos Externos constituyen el quinto nivel de documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se consideran documentos externos a todos aquellos que, sin ser preparados por la EPS Moquegua, son utilizados en el Sistema de Gestión de Calidad, y que pueden imponer requisitos que afecten los procesos y/o tareas, **que son referenciados en cada Instructivo Operativo (IO) en el Ítem 4 REFERENCIA.**

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 11 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

La responsabilidad respecto a la identificación de nuevos requisitos legales aplicables a los procesos y su respectiva comunicación a las áreas involucradas es responsabilidad del proceso PE 03 GG Asesoría Legal, descritos en los instructivos operativos: IO 03.01 GG “Opiniones Legales e Informes Técnicos Legales” y el IO 03.02 GG “Compendio de Normas Legales”.

4.2.7 REGISTROS DE CALIDAD

Los Registros de la Calidad constituyen el soporte de toda la documentación utilizada en el Sistema de Gestión de Calidad.

Se mantienen identificados y disponibles los Registros de la Calidad, como evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos establecidos.

Se tienen registros de procedimientos generales (RPG), registros de procedimientos específicos (RPE), registros de instructivos operativos (RIO).

Los registros de los procesos principales proveen la información para el cálculo de los indicadores de gestión.

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

El Directorio evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, como así también la mejora continua de su eficacia a través de:

- Determinación de la Política de Calidad.
- Asegurando la elaboración y cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- Llevando a cabo las revisiones periódicas.
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Con el objetivo de enfocar en forma continua los productos y servicios a las necesidades y demandas de los Clientes, la Empresa ha establecido y mantiene procedimientos documentados para la realización de encuestas de satisfacción de clientes.

Los resultados de las encuestas son procesados e informados al Directorio en Sesiones programadas para tal fin. Permiten medir la efectividad del Sistema de Calidad desde la percepción del cliente.

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 12 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

5.3 POLITICA DE CALIDAD

El Directorio de la EPS Moquegua ha definido y documentado su Política de Calidad;

1. Suministramos servicios de agua potable y alcantarillado sanitario con el más alto nivel de calidad para lograr la satisfacción del cliente.
2. Tomamos acciones para el cuidado y preservación del medio ambiente.
3. Mantenemos una relación y comunicación apropiada con nuestros usuarios.
4. Estamos comprometidos con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad para lograr la mejora continua y garantizar la sostenibilidad económica y financiera de la EPS MOQUEGUA S.A.

5.4 PLANIFICACION

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

La EPS Moquegua ha establecido en su Plan Estratégico 2009 a 2013 los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad del servicio.
- Lograr la sostenibilidad y eficiencia de la empresa.
- Elevar la eficiencia y calidad del desempeño del trabajador.
- Proteger el medio ambiente.

Los indicadores y metas asociados a los objetivos se detallan en el Plan Estratégico 2009 – 2013.

5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El directorio se asegura que:

- La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el punto 4.1, 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.

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 13 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION

La Empresa ha definido y documentado las responsabilidades, autoridad y las relaciones mutuas de todo el personal en el organigrama y definición de funciones que se encuentra en el Capítulo 1 de este Manual de Calidad.

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El máximo órgano de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moquegua S.A. es la Junta General de Accionistas.

El Directorio define y es responsable de los recursos que se utilizan para la gestión de Calidad. Determina la cantidad de recursos humanos, estructurales y de ambiente de trabajo con los que se dispone.

La responsabilidad es indelegable. La asignación de responsabilidad va acompañada de la delegación de autoridad suficiente, así como de los recursos necesarios como para desempeñarla; así la línea de mando (de arriba hacia abajo) se convierte en línea de responsabilidad (de abajo hacia arriba) hacia el jefe inmediato superior, ante la responsabilidad implícita que tiene cada servidor con su inmediato superior, de responder por el logro de los objetivos y funciones asignadas.

El gerente general es responsable del desempeño de las funciones asignadas a la entidad; a su vez, cada gerente, jefe de oficina o departamento es responsable de los objetivos y funciones propias de su cargo, cada servidor es responsable de las funciones de su cargo, de conformidad con las funciones que le han sido asignadas.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

El Directorio de la EPS Moquegua designa un Representante de la Dirección con funciones y autoridad definida claramente. El nombramiento de este representante es por escrito, de acuerdo a lo establecido en el PG MA ítem 6.1.

El Representante de la Dirección informa al Directorio sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad para su revisión y mejora continua.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

El Directorio establece los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Dichos

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 14 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

procesos o canales de comunicación internos se encuentra documentado en el PE 03 MA "Gestión de NC y ODM" ítem 6.3.

5.6 REVISION POR LA DIRECCION

5.6.1 GENERALIDADES

El Directorio revisa el Sistema de Calidad después de cada auditoría interna o externa, para asegurar su adecuación y efectividad para satisfacer los requisitos de la norma de Calidad aplicada, su política y sus objetivos en cuanto a Calidad.

Para complementar este objetivo, el Directorio de la EPS Moquegua utiliza los resultados de las auditorías internas y externas de Calidad, indicadores de gestión y otros datos recopilados.

La Empresa ha establecido y mantiene documentadas las revisiones del Sistema de Calidad por parte de la Dirección, Estas revisiones se registran de acuerdo al procedimiento respectivo (PG GG punto 6.5).

5.6.2 INFORMACION DE ENTRADA PARA LA REVISION

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- Los resultados de auditorías,
- El desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISION

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora del servicio (continuidad, atención al cliente).
- La optimización del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISION DE RECURSOS

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para:

La realización de actividades pertinentes. Toda adquisición de bienes y/o servicios se realiza, previa evaluación de proveedores (IO 02.06 OA "Evaluación de Proveedores"), y de acuerdo al plan anual de adquisiciones indicado en el procedimiento PE 02 OA

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 15 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:
08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

“Compras”. Las compras son recepcionadas y almacenadas de acuerdo al PE 03 OA “Almacenes, de donde se distribuyen a los clientes internos de acuerdo a requerimiento.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

El personal que trabaja en las actividades que pueden afectar la conformidad con los requisitos del producto, responde al perfil, funciones y responsabilidades establecidas en el Manual de Organización y Funciones, documento de gestión que es revisado periódicamente, de acuerdo a las mejoras y desarrollo progresivo de la organización.

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 16 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

6.2.2 FORMACION Y CAPACITACION

La EPS MOQUEGUA S.A. realiza:

- Encuesta interna para determinación del clima laboral (IO 04.08 OA "Evaluación de clima laboral")
- Evaluación al personal de acuerdo a lo establecido en el IO 04.05 OA "Evaluación de Desempeño", para determinar las necesidades de capacitación y formación a fin de tomar acciones para lograr la competencia necesaria.

La Entidad establece un Plan Anual de Capacitación, aprobado por la Gerencia General y con un presupuesto asociado aprobado.

Quedan registradas todas las actividades de capacitación. Los registros de las actividades relacionadas con la capacitación y entrenamiento del personal (RIO 04.03.01 OA "Acta de Capacitación") son documentados y guardados como evidencia objetiva del cumplimiento de estas actividades.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Entidad determina, proporciona, opera y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto definiendo las condiciones adecuadas de uso y acciones de mantenimiento de sus Instalaciones, de acuerdo a los planes de mantenimiento e instructivos respectivos (PE 05 GO "Mantenimiento")

Incluye lo siguiente:

- Planta de Tratamiento (IO 05.03 GO "Planta de Tratamiento")
- Reservorios (IO 05.04 GO "Reservorios")
- Vehículos (IO 05.13 GO "Vehículos y Equipos especiales")
- Equipos y Herramientas (IO 05.12 GO, IO 05.13 GO, IO 05.14 GO)
- Equipos de Procesamiento de Datos (Hardware y Software) (IO 05.04 GG "Mantenimiento de Pcs y Soporte Informático")
- Sistemas de Información (IO 05.01 GG "Ejecución de Backup's", IO 05.05 GG "Seguridad Informática").

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Gerencia General, asegura que el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal, y con el fin de mejorar su desempeño, sobre la base de la combinación de factores humanos y físicos óptimos, asegura la provisión de los recursos necesarios para brindar un ambiente de trabajo adecuado para todo el personal.

La Entidad ha establecido un procedimiento para asegurar en los puestos de trabajo la Higiene y Seguridad necesarias (IO 04.06 OA "Seguridad e Higiene Laboral").

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 17 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO

La realización del Producto se cumple de acuerdo a las siguientes pautas:

Operación, mantenimiento y control del servicio de Agua

A partir de los requerimientos establecidos por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), la gestión de la producción de los servicios de agua y alcantarillado se cumplen con los distintos departamentos y áreas de la gerencia Operacional, en base a los siguientes procesos:

a) Producción y Prestación del Servicio de Agua:

Comprende todas las actividades de operación y mantenimiento del servicio de agua que ejecutan los Departamentos de Producción y Distribución y Mantenimiento (PE 01 GO "Potabilización", PE 02 GO "Distribución", PE 05 GO "Mantenimiento").

b) Control del servicio de Agua:

Para un correcto control del servicio de agua, se establece que:

- La medición y Seguimiento de la producción y Prestación del Servicio de Agua están a cargo de los Departamentos de Producción y Control de Calidad (PE 01 GO "Potabilización", PE 03 GO "Control de Calidad");
- El Control y Validación de los sistemas de medición de caudales y presiones a cargo del Departamento Distribución (PE 02 GO "Distribución");
- La medición del consumo de agua a cargo del Departamento de Procesos Comerciales (Oficina de medición) de la gerencia Comercial.

Mejoras y expansiones de los servicios

a) Estudios de factibilidad técnica y Obras:

Corresponde a un análisis o estudio sobre la posibilidad para expandir los servicios de agua y alcantarillado a cargo del Departamento de Ingeniería, en respuesta a solicitudes de clientes o terceros y de necesidades de mejoras de los distintos servicios. Aprobada la respectiva factibilidad, cuando corresponda, este Departamento elabora el expediente técnico respectivo (IO 04.02 GO "Factibilidad de Servicios").

b) Gestión de obras:

Una vez aprobado el Expediente Técnico, la obra es ejecutada por la EPS Moquegua o un tercero y es inspeccionada o supervisada por el Departamento de Ingeniería, a través de servicios propios o contratados para tal fin.

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 18 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

Concluidas las obras son puestas en servicio, asumiendo la operación y mantenimiento los Departamentos de Producción, Distribución y Mantenimiento (IO 04.03 GO "Supervisión de Obras").

c) Liquidaciones de obras:

Una vez que se concluye la ejecución de la obra, si ésta fue ejecutada por la EPS Moquegua, el Departamento de Ingeniería realiza la liquidación de la obra para su aprobación (IO 04.04 GO "Liquidación de Obras").

d) Gestión de Planos e Informes:

La actualización de los planos de las redes de agua y alcantarillado, realizada a partir de los "planos conformes a obras" de las nuevas obras que fueron habilitadas, la actualización de los planos de las instalaciones en general a partir de relevamientos, como así también la emisión de informes específicos de los servicios; están cargo del Equipo de Catastro Técnico (PE 06 GO "Catastro Técnico").

7.2 PROCESOS RELACIONADOS AL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Toda persona natural o jurídica que requiera los servicios prestados por la Entidad, debe cumplir:

- Normativa y reglamentos de la SUNASS vigentes a la fecha.
- Requisitos establecidos por la Entidad de acuerdo a lo establecido en el IO 02.01 GC "Conexiones Nuevas"
- Requisitos establecidos por la Entidad de acuerdo a lo establecido en el PE 01 GC "Atención al Cliente" y PE 06 GC "Reclamos"

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La Entidad hace una revisión permanente de los requisitos relacionados con el producto de acuerdo a las siguientes condiciones y establecidos en los procedimientos que a continuación se detallan:

- Conexiones nuevas para quienes ya cuentan con Red en su Zona, en el IO 02.01 GC "Conexiones Nuevas"
- Conexiones nuevas en las zonas que no cuentan con Redes, en el IO 04.02 GO "Factibilidad de Servicio"
- Atención al Cliente y Reclamos de acuerdo a los PE 01 GC "Atención al Cliente" y PE 06 GC "Reclamos"

7.2.3 Comunicación con el cliente

La Entidad ha establecido canales de comunicación con los clientes a fin de mantenerlos informados de las modificaciones y mejoras del producto/servicios prestados y recibir sus opiniones, inquietudes, sugerencias, solicitudes y reclamos.

- Atención al Cliente y Reclamos de acuerdo a los PE 01 GC "Atención al Cliente" y PE 06 GC "Reclamos"

REVISADO	APROBADO	Página 19 de 25
Gerencia General	Gerencia General	



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

- IO 06.03 GG “Buzón de Sugerencias”
- IO 07.01 GG “Encuesta y Sondeo de Usuarios”
- IO 07.03 GG “Elaboración y Notas de Prensa”
- IO 07.05 GG “Recepción de la Información”
- IO 07.06 GG “Acceso a la Información Pública”
- IO 08.03 GG “Charlas de Educación Sanitaria”
- IO 08.04 GG “Programa Radial”

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Esta cláusula de la norma queda excluida del alcance del Sistema de Gestión de Calidad ya que la EPS Moquegua S.A. no lleva a cabo algún diseño, dado que todos los servicios proporcionados actuales y futuros son determinados por las necesidades de los clientes en base, y/o por las disposiciones generales de la SUNASS, quien dicta los parámetros y especificaciones regulatorias con respecto al diseño y desarrollo de una obra.

Los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 versión 2008, con respecto al diseño y desarrollo, se excluyen ya que este capítulo no es aplicable en el proceso de la EPS Moquegua, debido a:

- El área de Ingeniería y Catastro Técnico efectúa solamente expedientes técnicos menores correspondientes a mejoramientos y rehabilitaciones de los servicios.
- Los expedientes técnicos mayores respecto a obras de construcciones se elaboran bajo la modalidad de contrataciones de consultores externos.
- La Empresa supervisa la elaboración de estudios técnicos por los consultores externos declarando la factibilidad de los mismos para su ejecución. Del mismo modo, durante la ejecución de la Obra, la Empresa participa en el control de calidad hasta la transferencia de las obras a la Empresa.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

La entidad realiza la adquisición de todos los bienes y servicios, de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado vigente a la fecha, para la realización del producto según lo establecido en el PE 02 OA “Compras” para lo cual se cumple con un control, evaluación y selección de proveedores en función a la calidad de los bienes/servicios entregados durante el año y la oportunidad de entrega de los mismos (IO 02.06 OA “Evaluación de Proveedores Principales”).

7.4.2 INFORMACION DE COMPRAS

Actualmente la Entidad cuenta con un procedimiento (IO 02.02 OA “Formulación de Pedidos de Bienes y Servicios”), el cual indica que, para los casos de requerimientos que ameriten especificaciones técnicas (bienes) y/o condiciones (servicios), se deberá adjuntar el registro RIO 02.02.03 OA “Especificaciones Técnicas de Bienes y Servicios” como requisito necesario para su adquisición.

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 20 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

7.4.3 VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La verificación de productos comprados se realiza al momento de su ingreso a almacén de acuerdo a lo descrito en el IO 03.01 OA "Ingreso de Materiales".

7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El control de la producción y la prestación del servicio se realiza de acuerdo a lo detallado en los siguientes procedimientos:

- PE 01 GO "Potabilización"
- PE 02 GO "Distribución"
- PE 03 GO "Control de Calidad"
- PE 01 GC "Atención al Cliente"
- PE 06 GC "Reclamos"

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN

En los casos que el producto y/o servicio no cumplan con sus requisitos de calidad y esto es verificado posteriormente una vez que está siendo utilizado, se toman las medidas correctivas para su validación de acuerdo a lo establecido en el PE 05 GO "Mantenimiento".

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La identificación única del producto y su trazabilidad se realiza durante todo su proceso de producción (captación, potabilización y distribución) a través de un proceso de control de calidad del mismo según lo establecido en el PE 03 GO "Control de Calidad".

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Cualquier bien que sea propiedad del cliente y se vea afectado por un problema en la prestación del servicio es atendido oportunamente ya sea para su reparación o reposición quedando evidencia de la conformidad del cliente ante la respuesta de la Entidad. Se evidencia en el IO 03.06 GG "Atención de daños a propiedad del cliente".

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La entidad cuenta con una infraestructura adecuada (Planta Potabilizadora, Reservorios, Redes), asegurándose la preservación del producto desde su producción hasta su llegada al usuario. Esto se verifica a través de los mantenimientos correctivos y preventivos que se realiza a cada componente de la misma.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La Entidad establece y mantiene procedimientos documentados para verificar periódicamente el funcionamiento y la precisión de los equipos de inspección, medición y ensayo de los Sistemas de Control, que intervienen en los procesos productivos. De este modo es posible asegurar y demostrar la conformidad del Producto y de los Procesos Productivos con las especificaciones establecidas.

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 21 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

Cada uno de los Equipos y Sistemas de Control que brindan información sobre la Calidad de los procesos y productos, poseen la exactitud y precisión necesaria para la función que cumplen. Esto se logra mediante la contrastación y calibración a intervalos definidos, por medio de patrones y/o equipos certificados con trazabilidad a patrones nacionales o internacionales reconocidos.

Las metodologías desarrolladas para el control de los equipos utilizados en las distintas etapas de los Procesos Productivos y en el Laboratorio, se describen en los correspondientes procedimientos:

- Los realizados por el propio operador del equipo a través de la utilización de patrones (IO 03.03 GO "Calibración de Equipos de Laboratorio").
- Los realizados por el fabricante o empresas certificadas, en el caso de equipos que requieren de una calibración especializada. (IO 02.06 GO "Calibración de Equipos de Distribución").
- En el caso particular de los micromedidores, se cuenta con un banco de medidores debidamente calibrado y certificado por INDECOPI, por el cual se contrastan estos dispositivos a fin de que cumplan con lo establecido en la normativa de SUNASS para una correcta medición y facturación de los consumos realizados por los usuarios (IO 03.07 GC "Aferición y Contrastación de Medidores").

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Empresa ha planificado e implementado procesos de seguimiento, medición y análisis para la mejora del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, determinando su eficacia y eficiencia.

Los controles se realizan de acuerdo a lo establecido en el PG MA "Medición Análisis y Mejora" con sus procedimientos específicos, donde se definen además los criterios de aceptación como así también la responsabilidad de dichos controles.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Entidad realiza encuestas anuales y sondeos trimestrales de percepción de los clientes (IO 07.01 GG "Encuestas y Sondeos de Usuarios"), en cuanto a su satisfacción respecto al servicio y la atención recibida.

Los resultados obtenidos son elevados a la Gerencia General para su evaluación y determinación de acciones de mejora continua a fin de incrementar el grado de satisfacción del cliente.

8.2.2 AUDITORIAS INTERNAS

La Entidad ha establecido y mantiene procedimientos documentados para la realización, análisis y seguimiento de las auditorías internas (PE 01 MA "Auditorías

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 22 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

Internas”), elaborando un Programa Anual de Auditorías (RPE 01.01 MA “Programa Anual de Auditorías”) en el que se especifican las Áreas y actividades que se van a auditar en cada oportunidad.

Con el fin de evaluar el funcionamiento y la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad es que se realizan auditorías internas planificadas.

Los resultados de las auditorías son registrados en un informe (RPE 01.05 MA “Informe de Auditoría”), los que son luego enviados a los responsables de cada Área auditada, para que se implementen, en tiempo y forma, las acciones correctivas y/o preventivas, si las hubiere, para eliminar las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas.

El Auditor y el Representante de la Dirección son responsables por el seguimiento las acciones correctivas y/o preventivas correspondientes y tienen por objetivo verificar que se estén implementando, como así también controlar la efectividad de la misma.

La Entidad ha establecido y mantiene procedimientos documentados para la capacitación y calificación de los auditores internos (PE 01 MA “Auditorías Internas”). Cada auditor tiene independencia del Área por auditar.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Cada proceso que se desarrolla en la entidad cuenta con seguimiento y se lo mide a través de indicadores de gestión, los cuales son evaluados periódicamente para el análisis de los desvíos y la toma de acciones correctivas y/o preventivas.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

Al igual que en los procesos se hace seguimiento del producto y se mide su nivel de cumplimiento a través de indicadores, los cuales son evaluados periódicamente para el análisis de los desvíos y la toma de acciones correctivas y/o preventivas.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Entidad identifica y controla el producto que no sea conforme, de acuerdo a lo establecido en el PE 02 MA “Control de Producto o Servicio No Conforme”.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Entidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema utilizado y evaluar los puntos donde realizar la mejora continua, a través de los registros u otras evidencias (informes, encuestas, etc.) con métodos de análisis válidos y técnicas estadísticas apropiadas; lo que permite tomar decisiones y llevar a cabo acciones basadas en los resultados de análisis lógicos, en equilibrio con la experiencia y el conocimiento de la gestión.

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 23 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:

08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

El análisis de datos ayuda a identificar los desvíos y determinar la causa de los problemas existentes o potenciales y por lo tanto guiar las decisiones acerca de las acciones correctivas y preventivas necesarias para la mejora.

La información y datos de todas las áreas de la Entidad se integran y analizan por la Dirección para evaluar eficazmente el desempeño global de la misma, de acuerdo a lo establecido en el PG GG.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La dirección busca continuamente aumentar la eficacia y la eficiencia de los procesos, para lo cual ha establecido y mantiene el procedimiento PE 03 MA "Gestión de No Conformidades y Oportunidades de Mejora" para la implementación de acciones correctivas y preventivas dentro de su organización, las cuales pueden variar desde actividades escalonadas continuas hasta proyectos de mejora estratégica a largo plazo, para lo cual la dirección designa a un responsable del seguimiento de NC y ODM del SGC.

Cualquier acción correctiva o preventiva que se tome debe ser proporcional a la magnitud de los problemas y a los riesgos encontrados. Estas mejoras pueden resultar en cambios en el proceso o en el producto e incluso en el Sistema de Gestión de Calidad o en la organización

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

La planificación de la acción correctiva se hace a fin de corregir el desvío hallado y el impacto potencial, en aspectos tales como costos de operación y mantenimiento, niveles de eficiencia en el proceso de producción y gestión comercial, como así también la satisfacción del cliente.

Estas acciones y la corrección de los desvíos identificados en el análisis de los indicadores de gestión, son tomadas principalmente para el levantamiento de no conformidades de acuerdo a lo establecido en el PE 03 MA "Gestión de No Conformidades y Oportunidades de Mejora".

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

La planificación de la acción preventiva se realiza a los efectos de eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, evaluando para tal fin aspectos tales como nivel de riesgos de ocurrencias, costos de su implementación y el impacto esperado.

Estas acciones son tomadas principalmente en el caso de oportunidades de mejora y eventualmente en no conformidades, como así también en la prevención de potenciales desvíos, resultado del análisis de los indicadores de gestión, según lo

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 24 de 25



MANUAL DE CALIDAD

Fecha Emisión:
08/08/08

Emisor: Sistema de Gestión de Calidad

Versión N°: 02

Revisión: Gerencia General

Fecha: 23/01/2013

establecido en el PE 03 MA "Gestión de No Conformidades y Oportunidades de Mejora"

REVISADO

APROBADO

Gerencia General

Gerencia General

Página 25 de 25