

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS - MP</h1>
Procedimiento: "PROYECTOS DE MEJORA"	<b>Código: MP13</b> <b>Revisión: 05</b> <b>Cláusula: 6.1 y 10</b> <b>ISO 9001; ISO 14001 e</b> <b>ISO 45001</b>
Elaborado y revisado por:  Sub Gerente de Planeamiento y Control de Gestión	Aprobado por:  <b>EDWIN SAN ROMAN ZUBIZARRETA</b> <b>GERENTE GENERAL</b> Gerente General

## 1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento que permita fomentar proyectos para la mejora y optimización de los procesos de ELECTROPERU S.A. con la finalidad de aumentar la satisfacción de los clientes internos y externos.

## 2. ALCANCE:

Se aplica para la mejora de cualquiera de los procesos de ELECTROPERU S.A. que conforman los Sistemas de gestión de la Calidad, Ambiente y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## 3. DESCRIPCION:

Las oportunidades de mejora en los procesos son el resultado de recolectar y analizar principalmente la información de la voz del cliente, sea interno o externo, tales como:

- Identificar a los clientes y sus necesidades
- Recolectar y analizar datos reactivos
- Quejas, llamadas de servicio, garantías, devoluciones, reclamaciones
- Acciones proactivas tales como entrevistas, grupos de enfoque, encuestas
- Análisis de indicadores de los procesos, no conformidades identificadas, auditorías y Revisión por la Dirección.
- Sugerecias, recomendaciones, opiniones de los miembros de la organización.


El presente procedimiento se realiza en concordancia con la política y objetivos de la Calidad, Ambiente y de Seguridad y Salud en el Trabajo y el flujograma del anexo 1.

Los Gerentes de áreas como miembros del Comité General del SIG son responsables de promover la mejora, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia, así como, asegurar que los recursos que demanden los proyectos de mejora se encuentren disponibles.

Los Subgerentes de áreas de la sede Lima, Tumbes y del CPM, son responsables de fomentar la participación continua de lo establecido en el presente procedimiento.

"ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA"



	<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS - MP</h1>										
Procedimiento: "PROYECTOS DE MEJORA"	<table border="0"> <tr> <td><b>Código:</b></td> <td><b>MP13</b></td> </tr> <tr> <td><b>Revisión:</b></td> <td><b>05</b></td> </tr> <tr> <td><b>Cláusula:</b></td> <td><b>6.1 y 10</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>ISO 9001; ISO 14001 e</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>ISO 45001</b></td> </tr> </table>	<b>Código:</b>	<b>MP13</b>	<b>Revisión:</b>	<b>05</b>	<b>Cláusula:</b>	<b>6.1 y 10</b>		<b>ISO 9001; ISO 14001 e</b>		<b>ISO 45001</b>
<b>Código:</b>	<b>MP13</b>										
<b>Revisión:</b>	<b>05</b>										
<b>Cláusula:</b>	<b>6.1 y 10</b>										
	<b>ISO 9001; ISO 14001 e</b>										
	<b>ISO 45001</b>										

### 3.1 Detección de un Proyecto de Mejora:

- a. Durante la revisión por la Dirección pueden surgir mejoras, que son derivadas a los Subgerentes de Área involucrado en el mismo.
- b. Las mejoras también son identificadas y planteadas por cualquier miembro de la organización y recepcionadas por los Subgerentes de Área para su evaluación, aprobación y designación de responsables.
- c. La implementación, Modernización y Rehabilitación de Proyectos de infraestructura civil, electromecánica e informáticos se consideran proyectos de mejora, estas serán desarrollados a través del procedimiento de Gestión de portafolio de la Gerencia de Proyectos.

#### 3.1.1 Identificación de necesidades de los clientes internos y externos:

- a. Para la definir un proyecto de mejora, en primer lugar, se debe identificar cuáles son los clientes internos o externos a los cuales impacta dicho proyecto, definimos como cliente interno al personal y/o procesos de ELECTROPERU S.A. y un cliente externo son todos aquellos a los que la empresa provee un producto o servicio.
- b. Evaluar indicadores desempeño de los procesos y revisar las actividades de cómo se realiza realmente un proceso, esta es proporcionada por el diagrama de flujo. Este tipo de diagrama también permite diseñar el flujo del proceso mejorado u optimizado.
- c. Analizar y definir el(los) proceso(s) a mejorar del área que impacten en los clientes actuales y potenciales.

#### 3.1.2 Identificar oportunidades de mejora en los procesos:

- a. Evaluar la posibilidad de reducir los costos y tiempos, aumentando la satisfacción de los clientes y aumento de utilidades.
- b. El Sub Gerente de Área responsable o dueño de proceso aprueba la realización del proyecto de mejora.

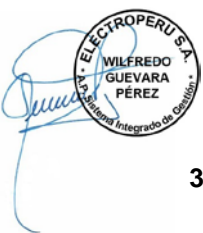
#### 3.1.3 Características de Proyecto de Mejora:


- a. **Existencia de un problema:** Identifica un problema y su comportamiento en términos concretos, explícitos y específicos apoyado en hechos y datos, de forma que sea fácil de visualizar y entender, y la necesidad en función de los riesgos y/o oportunidades.
- b. **Impacto en los procesos:** Identifica y precisa un proceso o varios procesos que se benefician con la mejora propuesta; así como también las consecuencias que acarrea continuar con el problema, que pueden ser: tiempos de espera, reprocesos o re trabajos, actividades inapropiadas, fallas, etc.
- c. **Impacto en el negocio:** Identifica las consecuencias en caso de no realizar el proyecto, que pueden ser: multas, pérdidas económicas, incumplimientos, etc.

### 3.2 Evaluación y Desarrollo de un Proyecto de Mejora:

- a. En caso de decidir el desarrollo de un proyecto de mejora, el Subgerente de Área define el tópico e identifica el proyecto con un título apropiado que refleje el objetivo principal.

"ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA"



	<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS - MP</h1>
Procedimiento: "PROYECTOS DE MEJORA"	<b>Código:</b> MP13 <b>Revisión:</b> 05 <b>Cláusula:</b> 6.1 y 10 <b>ISO 9001; ISO 14001 e ISO 45001</b>

- b. El Subgerente de Área define al Equipo de Proyecto de Mejora - EPM, designando un Líder del EPM. El líder del EPM solicita la participación de otros miembros que considere necesarios, (se recomienda un mínimo de tres y máximo seis integrantes) pudiendo solicitar a otras subgerencias la participación de su personal, de acuerdo a la función y/o especialidad que se requiera - SINERGIA<sup>1</sup>.
- c. El Líder del EPM apertura y mantiene una carpeta del proyecto correspondiente, en donde se archivan los registros y evidencias que demuestren las diferentes etapas de su desarrollo.

### 3.3. Programa de Actividades:

- a. El EPM elabora la Ficha de Proyecto de Mejora, que incluye los siguiente:
  - Identificación del problema u oportunidad de mejora
  - Descripción del problema
  - Objetivo de la mejora
  - Alcance de la mejora
  - Análisis de causas
  - Indicadores de medición o avance
  - Recursos Requeridos.
  - Cronograma de avance y metas
  - Conclusiones
- b. El EPM presenta al Subgerente de Área la Ficha de Proyecto de Mejora propuesta, para su revisión y aprobación, copia del mismo es remitido al Analista Principal del SIG. Cuando sea pertinente, será incluido en el Plan Operativo y Presupuesto Anual.

### 3.4 Ejecución y Evaluación de Soluciones:

El EPM en coordinación con el Subgerente del Área responsable, efectúa el desarrollo del Programa y seguimiento para comprobar la efectividad de las soluciones y efectuar o proponer los ajustes necesarios para el logro de los objetivos y metas establecidos.

Si como producto de la ejecución del Proyecto de Mejora, se origina modificaciones en los procesos, instructivos y registros aprobados, las modificaciones planteadas en el Proyecto tendrán vigencia durante el desarrollo de la ejecución del Proyecto, a fin de evitar duplicidad de tareas, luego del cual se procederá a la actualización de la documentación correspondiente.

**Optimización de Procesos:** Se debe evaluar la nueva capacidad del proceso con la aplicación del proyecto de mejora, utilizando las herramientas elegidas en el numeral 3.1.1

### 3.5 Culminación del Proyecto de Mejora:

- a. Al culminarse el Proyecto de Mejora, el EPM en coordinación con el Subgerente del Área respectiva, efectúa o propone la aplicación de la nueva metodología de trabajo y los mecanismos de control necesarios.
- b. Cuando sea necesario, el personal involucrado debe ser capacitado y entrenado en las nuevas prácticas resultado del Proyecto de Mejora.



<sup>1</sup> **SINERGIA:** el término "Sinergia" viene del griego que significa cooperación y quiere decir literalmente trabajando en conjunto. Hoy se refiere al fenómeno en el cual el efecto de la influencia o trabajo de dos o más agentes al actuar en conjunto es mayor al esperado. En otras palabras, es cuando al sumar las características o acciones de los agentes se potencializa el resultado.

Fuente: [sinergia](#)

"ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA"

Procedimiento: "PROYECTOS DE MEJORA"

Código: MP13  
Revisión: 05  
Cláusula: 6.1 y 10  
ISO 9001; ISO 14001 e  
ISO 45001

- c. El Líder del EPM debe presentar la Ficha de Proyecto de Mejora (formato citado en el Anexo 2 del presente) versión FINAL debidamente firmado por los miembros del equipo, copia del cual es remitido al Subgerente del Área y una copia al Analista Principal del SIG.
- d. La eficacia del Proyecto de Mejora Implantado es monitoreada por el Subgerente del Área responsable, considerando los objetivos y metas propuestos.
- e. Al finalizar el año, los Subgerentes de Área podrán presentar sus proyectos de mejora ejecutados, para la conmemoración del día de la excelencia en ELECTROPERU S.A.

## 4. REGISTROS:

Los registros son archivados y conservados por los Subgerentes de Área respectivos.

- a. Ficha de Proyecto de Mejora propuesta
- b. Ficha de Proyecto de Mejora Final

## 5. CONTROL DE MODIFICACIONES:

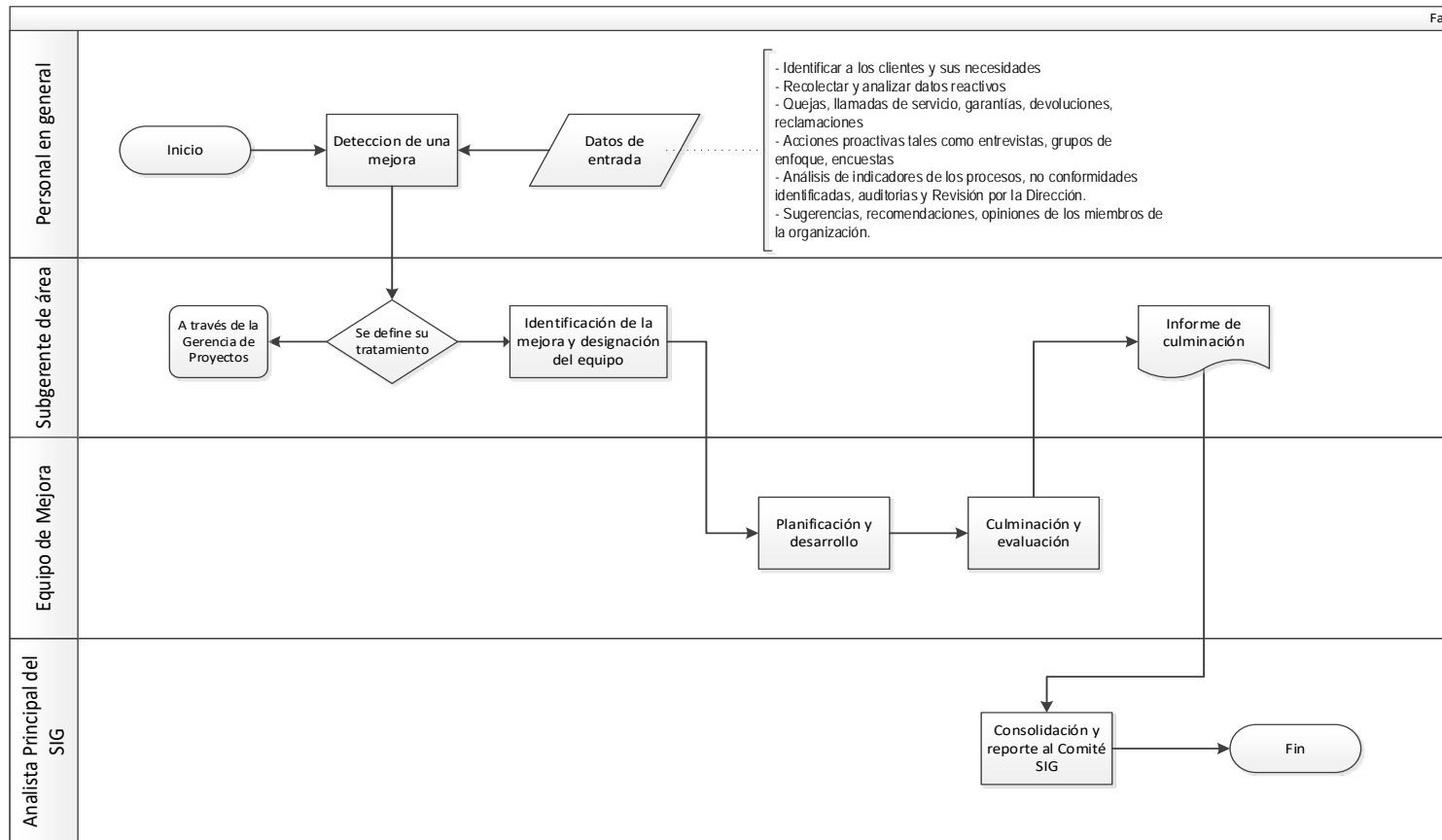
### Rev. 05: 2021-01-24

- Se actualizan las cláusulas de la nueva versión de norma en el encabezado
- En descripción se reformula las fuentes para recolectar las mejoras
- En la descripción se agregan las responsabilidades de los gerentes, según compromisos asumidos en el comité general SIG
- En 3.1 se incorpora 3.1.1; 3.1.2 y 3.1.3
- En 3.2 b. se incorpora la posibilidad de realizar grupos de diferentes áreas para fomentar la sinergia en la organización
- Se suprime el punto 3.3 a por considerar que debe formar parte del programa señalado en b.
- En 3.3 a. se reordena el contenido de la información de la ficha de proyecto de mejora
- En 3.4 se incorpora optimización de procesos
- En 3.5 c. se simplifica la presentación final con el formato preestablecido Ficha de Proyecto de Mejora en la presente versión del procedimiento
- Se agrega 3.5 c. para mantener el listado de proyectos
- Se agrega 3.5 d y e
- Se actualiza la denominación del cargo de secretario ejecutivo a Analista Principal del SIG
- Se suprime la presentación de Programa de actividades por presentación de la Ficha de Proyecto de Mejora
- Se incluye el formato Ficha de Proyecto de Mejora como Anexo 2 (nuevo)



"ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA"

## ANEXO 1



"ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA"

Procedimiento: "PROYECTOS DE MEJORA"

**Código:** MP13  
**Revisión:** 05  
**Cláusula:** 6.1 y 10  
**ISO 9001; ISO 14001 e ISO 45001**

## ANEXO 2: FORMATO FICHA DE PROYECTO DE MEJORA

 <b>electroperu</b> la energía de los peruanos	<b>FICHA DE PROYECTO DE MEJORA</b>	<b>DATOS DEL FORMATO</b> Código : MP13-R1 Revisión : 01 Fecha : 22-01-2021
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

### PROYECTO DE MEJORA N° \_\_\_\_-2021

IDENTIFICACION / OBJETIVO : *Se propone el título del proyecto ligado al proceso y al problema que se desea resolver*

EQUIPO DE PROYECTO DE MEJORA : 1. .... (Lider EPM)  
2. .... (Especialista)  
3. ....

SUBGERENCIA RESPONSABLE : .....

BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN :  COSTOS  EFICACIA  IMAGEN  CUMPLIM.  OTRO

#### 1.0 INFORMACIÓN DEL PROYECTO:

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA : *Se identifica el problema y su comportamiento en términos concretos, explícitos y específicos apoyado en hechos y datos, de forma que sea fácil de visualizar y entender, y la necesidad en función de los riesgos y/o oportunidades (POR QUE RESOLVERLO)*

1.2 OBJETIVO DE LA MEJORA : *Señalar que impactos se obtendrá en el o los procesos con la realización del proyecto*

1.3 ALCANCE DE LA MEJORA : *Se identifica y precisa el proceso o los procesos que se benefician con la mejora propuesta*

1.4 ANÁLISIS DE LAS CAUSAS : *El análisis se basa en las experiencias, en los hechos y datos que describen la situación actual. Se puede utilizar herramientas como: Diagrama Causa-efecto (espina de pescado); Diagrama de Pareto; Análisis de procesos. (POR QUE OCURRE)*

1.5. FECHA DE INICIO Y FINAL PROPUESTA : *Fechas tentativas de inicio o fin del proyecto, que recomendamos sea entre 3 y 6 meses aprox.*

1.6 RECURSOS REQUERIDOS : *En caso que la resolución del problema requiera la adquisición de algún bien o ejecución de un servicio, se debe colocar el monto estimado o el monto de la cotización recibida, pudiendo ser incluida en el POI*

#### 2.0 EJECUCIÓN

##### 2.1 CRONOGRAMA PROPUESTO

ACTIVIDADES	AÑO					
	MES1	MES2	MES3		MESn-1	MESn

##### 2.2 AVANCE FÍSICO (%)

ACTIVIDADES	AÑO					
	MES1	MES2	MES3		MESn-1	MESn

##### 3.0 RECURSOS ECONÓMICOS REQUERIDOS (SOLES)

ACTIVIDADES	AÑO					
	MES1	MES2	MES3		MESn-1	MESn

#### 4.0 CONCLUSIONES

SI EL EPM LO CREE NECESARIO ADJUNTARA UN INFORME MAS AMPLIO DE LO EJECUTADO Y DEL RESULTADO

FIRMA: EPM

FIRMA: SUBGERENTE AREA

FECHA: .....

"ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA"

