

	INSTRUCTIVO	Código : AL-IN-009 Versión : 02 Aprobado : CSIG Fecha : 03-06-2016 Página : 1 de 2
	CONTROL DE VEHÍCULOS	

COPIA CONTROLADA:	
ASIGNADA A:	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer el Instructivo con la descripción de las actividades para el Control de Vehículos.

2. RESPONSABILIDADES

- 2.1 El Comité del Sistema Integrado de Gestión (CSIG), es responsable de aprobar el presente procedimiento.
- 2.2 El Jefe de Logística es responsable de Administrar e implementar el presente Instructivo.
- 2.3 El personal de ELSE de cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.

3. CONTENIDO

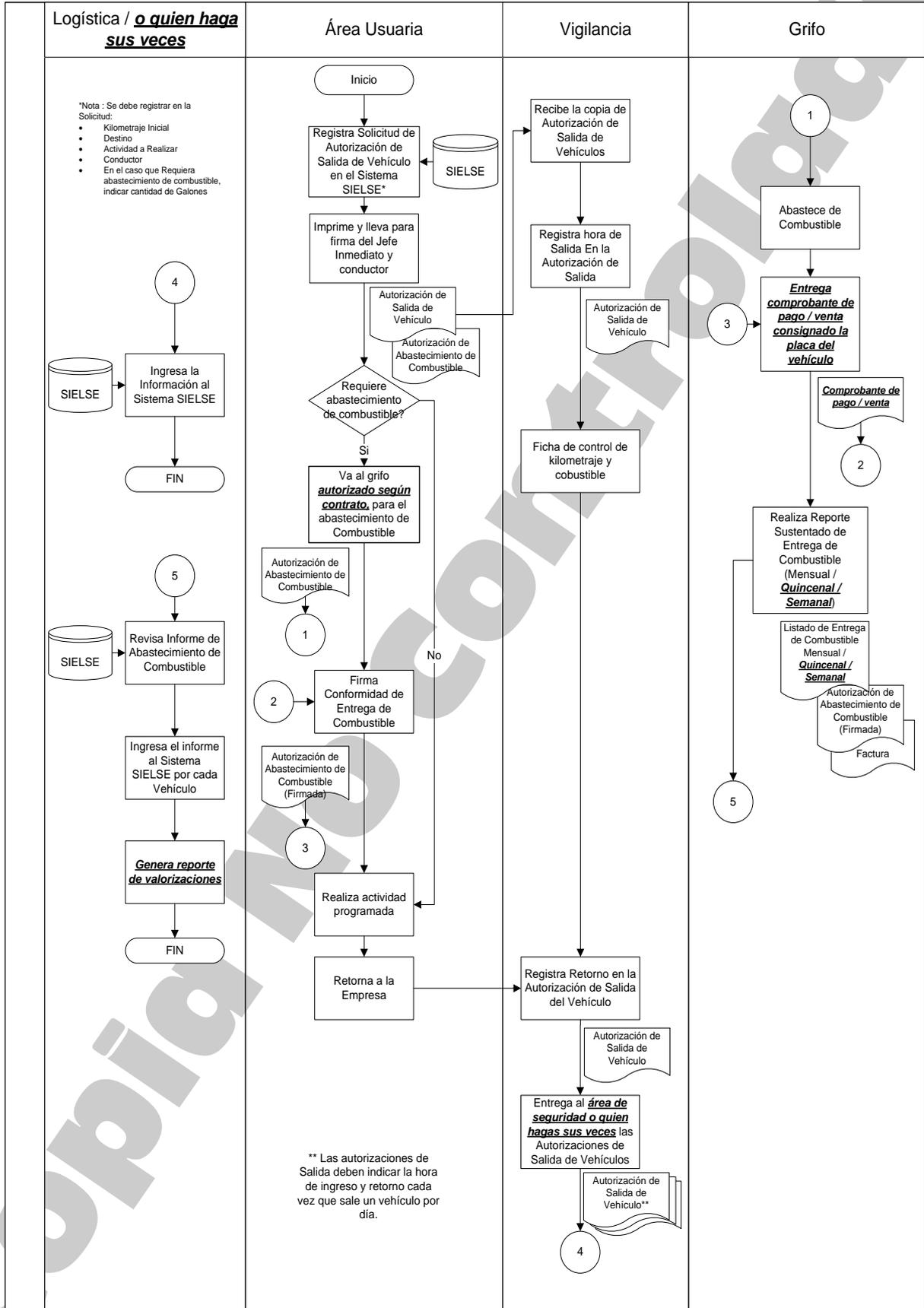
En el flujograma adjunto se presenta el proceso de Control de Vehículos.

4. REGISTROS

Los registros generados son:

- Autorización de Salida de Vehículos
- Autorización de Abastecimiento de Combustible
- **Comprobante de Pago**
- Listado de Entrega de Combustible Mensual
- Factura

CONTROL DE VEHÍCULOS



** Las autorizaciones de Salida deben indicar la hora de ingreso y retorno cada vez que sale un vehículo por día.

	PROCEDIMIENTO	Código : AL-PR-003
	REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	Versión : 04 Aprobado : CSIG Fecha : 03-06-2016 Página : 1 de 2

copia CONTROLADA:	
ASIGNADA A:	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer el procedimiento para la reparación y mantenimiento de vehículos en Sede y los sectores de Anta, Urcos y Valle Sagrado, Quillabamba, Sicuani y ocasionalmente Apurímac, y Maldonado

2. DEFINICIONES

- 2.1 Supervisor de Vehículos:** Persona contratada que se encarga de elaborar el plan de mantenimiento, realizar las inspecciones para evaluar las reparaciones y hacer el trámite respectivo desde el diagnóstico, internamiento hasta la entrega del vehículo al área usuaria.
- 2.2 Mantenimiento Preventivo:** Programa preventivo elaborado por el supervisor de vehículos que se ejecuta de acuerdo a la comunicación previa de los responsables de cada unidad.
- 2.3 Mantenimiento Correctivo o Reparación:** Es un servicio correctivo que se realiza a los vehículos cuando se presentan desperfectos eventualmente o producto de las inspecciones realizadas por el supervisor del parque automotor, o a solicitud de los responsable de cada unidad.
- 2.4 Vehículo de Retén:** Camioneta en buenas condiciones entregada al área usuaria, con la finalidad de liberar el vehículo para su reparación o mantenimiento

3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 3.1** Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado. Ley 30225 y su reglamento
- 3.2** SIELSE (control de vehículos)
- 3.3** AL-PR-001 Procedimiento de Contrataciones
- 3.4** Resolución de Superintendencia N°185-2015 / SUNAT

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1** Comité del Sistema Integrado de Gestión, es responsable de aprobar el presente procedimiento.
- 4.2** División de Logística, responsable de velar el cumplimiento del contrato del supervisor de vehículos y la aplicación de los dispositivos que norman el procedimiento de reparación y/o mantenimiento de vehículos, además de consolidar la documentación para el pago respectivo de los trabajos realizados producto de las reparaciones y/o mantenimiento de vehículos.
- 4.3** Gerente de Administración es responsable de autorizar las reparaciones y/o mantenimiento de los vehículos, mayores a S/. 10,000.

5. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO

El procedimiento se lleva a cabo de acuerdo al flujo adjunto.

6. REGISTROS

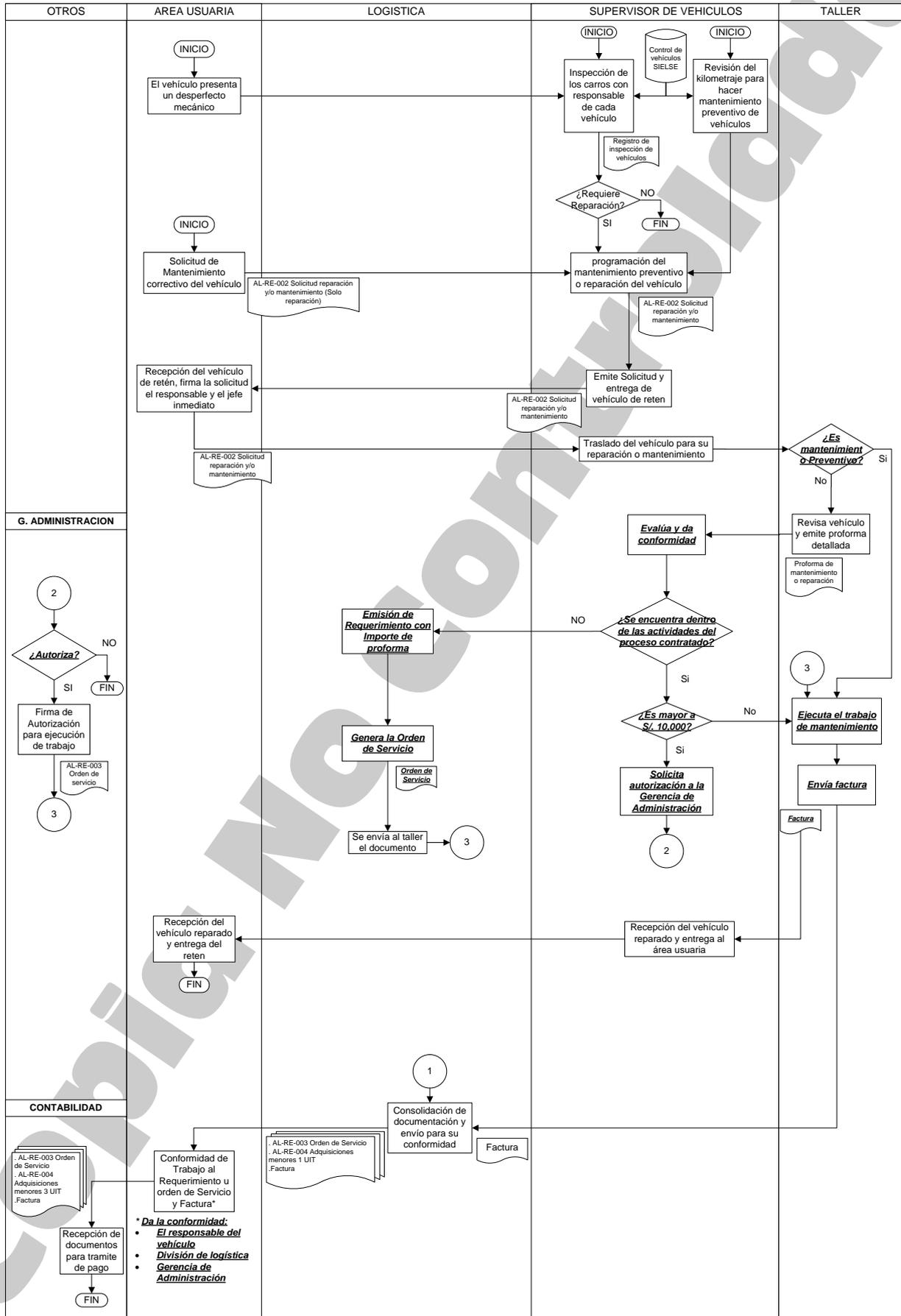
Los registros generados son:

- AL-RE-002 Solicitud de reparación/mantenimiento de vehículos
- AL-RE-003 Orden de Servicio (en casos excepcionales)
- AL-RE-004 Autorización adquisiciones menores a 8 UIT
- Proforma de mantenimiento o Reparación (Taller)

	PROCEDIMIENTO	Código : AL-PR-003
	REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	Versión : 04 Aprobado : CSIG Fecha : 03-06-2016 Página : 2 de 2

- Control de Vehículos (SIELSE)

Copia No Controlada



	PROCEDIMIENTO	Código : AL-PR-003
	REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	Versión : 04 Aprobado : CSIG Fecha : 03-06-2016 Página : 4 de 2

Copia No Controlada

	INSTRUCTIVO	Código : CVF-IN-004
	IMPRESIÓN DE RECIBOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA	Versión : 00 Aprobado : CSIG Fecha : 06-07-2016 Página : 1 de 4

COPIA Nro.	
ASIGNADA A:	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Detallar cada una de las actividades a realizar para la emisión de los recibos de energía eléctrica, en base a los lineamientos indicados por la Supervisión de facturación y las normas vigentes

El alcance del presente procedimiento es en el ámbito de Electro Sur Este S.A.A.

2. DEFINICIONES

2.1 Ruta de reparto: La ruta de lectura está conformada por un código que concatena Sucursal + Zona + Ruta + Correlativo, este último es el que da la secuencia de los suministros.

2.2 Libro: Agrupación de suministros bajo una característica geográfica común

3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

3.1 CVF-PR-001 Facturación

3.2 Contrato de impresión de recibos outsourcing

4. RESPONSABILIDADES

4.1 El Comité del Sistema Integrado de Gestión (CSIG), es responsable de aprobar el presente procedimiento.

4.2 El Supervisor de Facturación y/o supervisores comerciales, los que hagan sus veces en el ámbito de la empresa, es (son) el(los) responsable(s) del seguimiento y verificar el cumplimiento del presente procedimiento.

4.3 La contratista de Impresión de Recibos debe ofrecer el servicio y soporte Técnico a todos los equipos de impresión, incluyendo la mano de obra, repuestos, costos de transporte, seguros, etc. que se requieran, sin ningún costo adicional para la empresa.

4.4 El cambio de partes y repuestos debe de realizarse de acuerdo al Plan de mantenimiento de fábrica de los equipos de impresión, para ello, el contratista coordinará el Plan de Mantenimiento Anual de los equipos con el Supervisor de TIC – Tecnología de Información y comunicación de la empresa.

4.5 TIC como encargado de administrar el contrato de servicio de impresión de recibos de consumo, deberá velar por el cumplimiento, operatividad y disponibilidad del servicio.

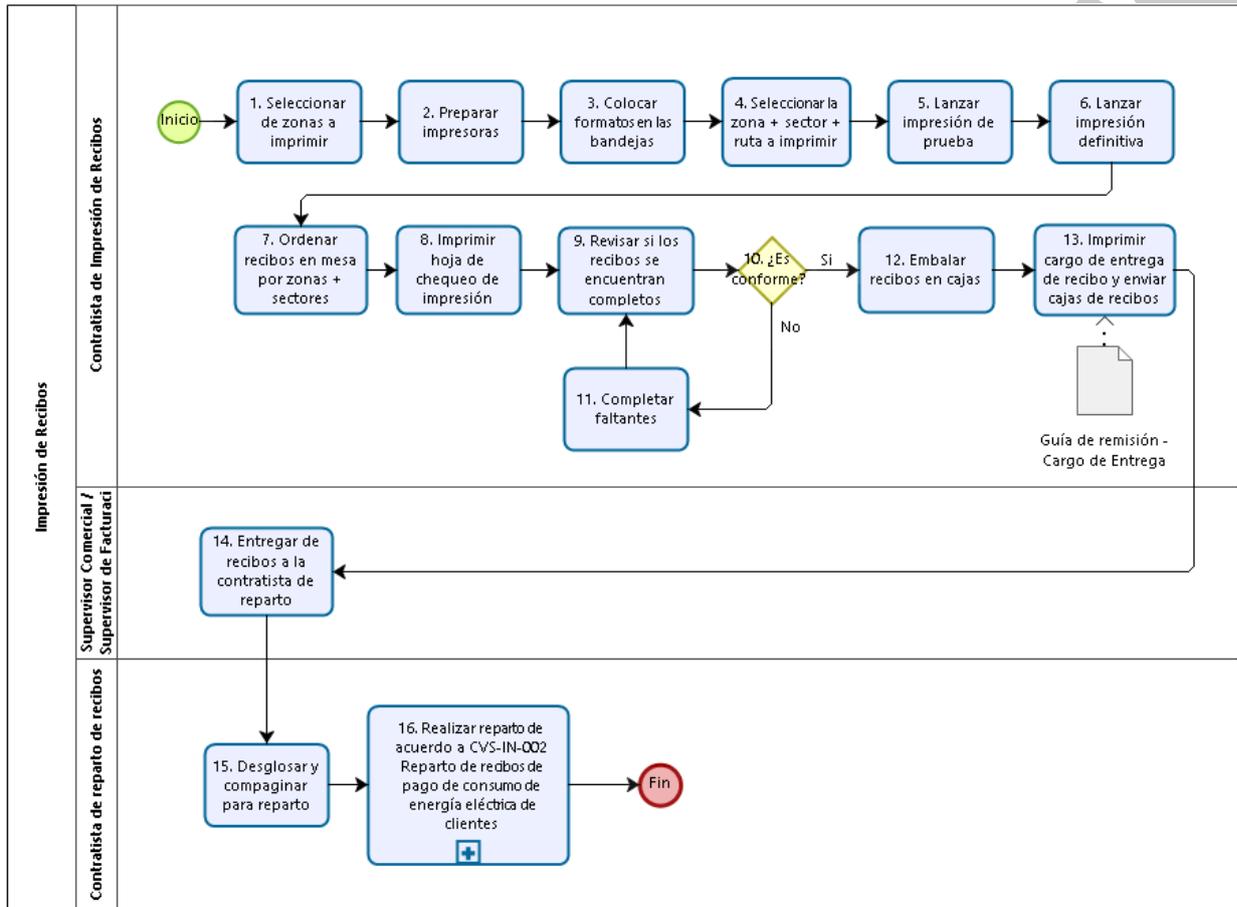
5. DESARROLLO

El proceso de impresión de recibos se describe en el diagrama de flujo adjunto.

6. REGISTROS

Los registros generados son:

- Hoja de chequeo de impresión
- Guías de remisión – cargo de entrega
- Programa de Mantenimiento Anual de los equipos



Guía de remisión - Cargo de Entrega

Copia No

**IMPRESIÓN DE RECIBOS DE
ENERGÍA ELÉCTRICA**

N° Act.	Responsable de la Actividad	Descripción de la actividad	Registro
01	Contratista de Impresión de Recibos	Seleccionar de zonas a imprimir - Selecciona las zonas a imprimir de acuerdo al orden de requerimientos de impresión de los supervisores comerciales.	
02	Contratista de Impresión de Recibos	Preparar impresoras - Prender y revisar el nivel de tóner.	
03	Contratista de Impresión de Recibos	Colocar formatos en las bandejas - Coloca los formatos de recibos a ser impresos de acuerdo al color y diseño de la región.	
04	Contratista de Impresión de Recibos	Seleccionar la zona + libro+ ruta a imprimir - Una vez identificado la zona a imprimir, selecciona el libro y la ruta de reparto que será impresa.	
05	Contratista de Impresión de Recibos	Lanzar impresión de prueba - Lanza la impresión de prueba para verificar márgenes y calidad de impresión.	
06	Contratista de Impresión de Recibos	Lanzar impresión definitiva - Dando el VoBo a la impresión en el chequeo de recibos muestreados, se procede a lanzar de forma definitiva la impresión.	
07	Contratista de Impresión de Recibos	Ordenar recibos en mesa por zonas + sectores - Los recibos que se van imprimiendo, son retirados de la impresora y se ordena sobre la mesa de trabajo por sector y estrato.	
08	Contratista de Impresión de Recibos	Imprimir hoja de chequeo de impresión - De acuerdo a la sucursal, se imprime la hoja de chequeo de impresión en la se muestran las cantidades de recibos impresos.	Hoja de chequeo de impresión
09	Contratista de Impresión de Recibos	Revisar si los recibos se encuentran completos - Con la hoja de chequeo de impresión se verifica si los recibos impresos concuerdan con las cantidades que indica la hoja.	
10	Contratista de Impresión de Recibos	10. ¿Es conforme? Si: Va a actividad 12 No: Va a actividad 11	
11	Contratista de Impresión de Recibos	Completar faltantes - Completas recibos faltantes.	
12	Contratista de Impresión de Recibos	Embalar recibos en cajas - Los recibos seleccionados por zona y sector se embalan en cajas para ser enviados a los Sectores/Divisiones y/o Sucursales.	
13	Contratista de Impresión de Recibos	Imprimir cargo de entrega de recibo y enviar cajas de recibos - Una vez verificada las cantidades de recibos se imprime el cargo y realiza la guía de remisión de corresponder indicando la	Guías de remisión – cargo de entrega

	INSTRUCTIVO	Código : CVF-IN-004
	IMPRESIÓN DE RECIBOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA	Versión : 00 Aprobado : CSIG Fecha : 06-07-2016 Página : 4 de 4

N° Act.	Responsable de la Actividad	Descripción de la actividad	Registro
		cantidad de recibos a entregar a la contratista de reparto - Enviar cajas con recibos al Supervisor Comercial de Sectores/Divisiones y/o Sucursales	
14	Supervisor Comercial / Supervisor de Facturación	Entregar de recibos a la contratista de reparto - Los recibos seleccionados por zona se entregan a la contratista con la firma del cargo respectivo.	
15	Contratista de Reparto de Recibos	Desglosar y compaginar para reparto - La contratista realiza el proceso de desglose y compaginado de reparto de recibos.	
16	Contratista de Reparto de Recibos	Realizar reparto de acuerdo a CVS-IN-002 Reparto de recibos de pago de consumo de energía eléctrica de clientes - Se ejecuta el reparto de acuerdo al instructivo CVS-IN-002 y Cronograma Comercial.	

	PROCEDIMIENTO	Código : CVF-PR-001 Versión : 11 Aprobado : CSIG Fecha : 06-07-2016 Página : 1 de 8
	FACTURACIÓN	

COPIA CONTROLADA:	
ASIGNADA A:	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Proceso cuyo objetivo final es la emisión de recibos por consumo de energía eléctrica en el que se detallan los diferentes parámetros a facturar los que son alcanzados al cliente final.

2. DEFINICIONES

- 2.1 **Pliego Tarifario:** Resumen de tarifas y costos por todos los conceptos que se emiten para cada sector eléctrico de acuerdo a la normatividad vigente emitida por resolución de la Gerencia General de acuerdo a las resoluciones de OSINERG.
- 2.2 **Parámetros de Facturación:** Valores calculados a partir de los pliegos tarifarios vigentes y que se ingresan al sistema para el cálculo de la facturación.
- 2.3 **Cliente Menor:** Es aquel cliente al cual se le factura con tarifa monomía.
- 2.4 **Cliente Mayor:** Es aquel cliente al cual se le factura con tarifa binomía.

3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 3.1 Ley de Concesiones Eléctricas N° 25844
- 3.2 Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos
- 3.3 Resolución N° 206-2013-OS/CD Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final
- 3.4 Ley 27510: Fose: Fondo de Compensación Social Eléctrica
- 3.5 Ley 28749 Ley General de Electrificación Rural
- 3.6 CVS-IN-001: Instructivo de Lectura de Contadores de Energía.
- 3.7 CVF-IN-001: Instructivo de Facturación (Sistema de Información)
- 3.8 CVC-PR-001 Procedimiento de Cobranzas
- 3.9 **CVF-IN-004 Impresión de recibos**

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El Comité del Sistema Integrado de Gestión (CSIG), es responsable de aprobar el presente procedimiento.
- 4.2 El Supervisor de Facturación y/o los que hagan sus veces en el ámbito de la empresa, es (son) el(los) responsable(s) de realizar el seguimiento y verificar el cumplimiento del presente procedimiento.

5. DESARROLLO

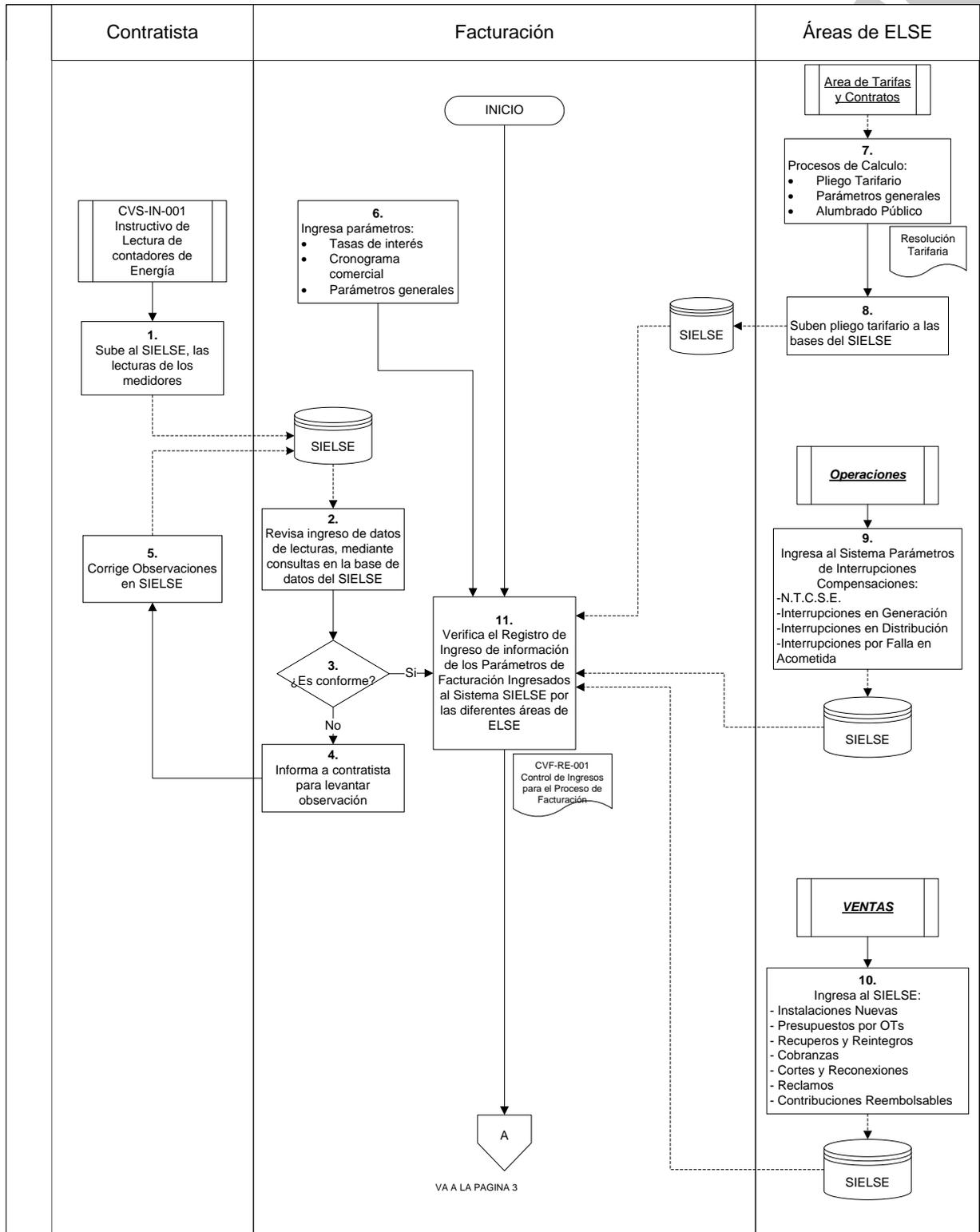
El proceso de facturación se describe en el Flujo Adjunto.

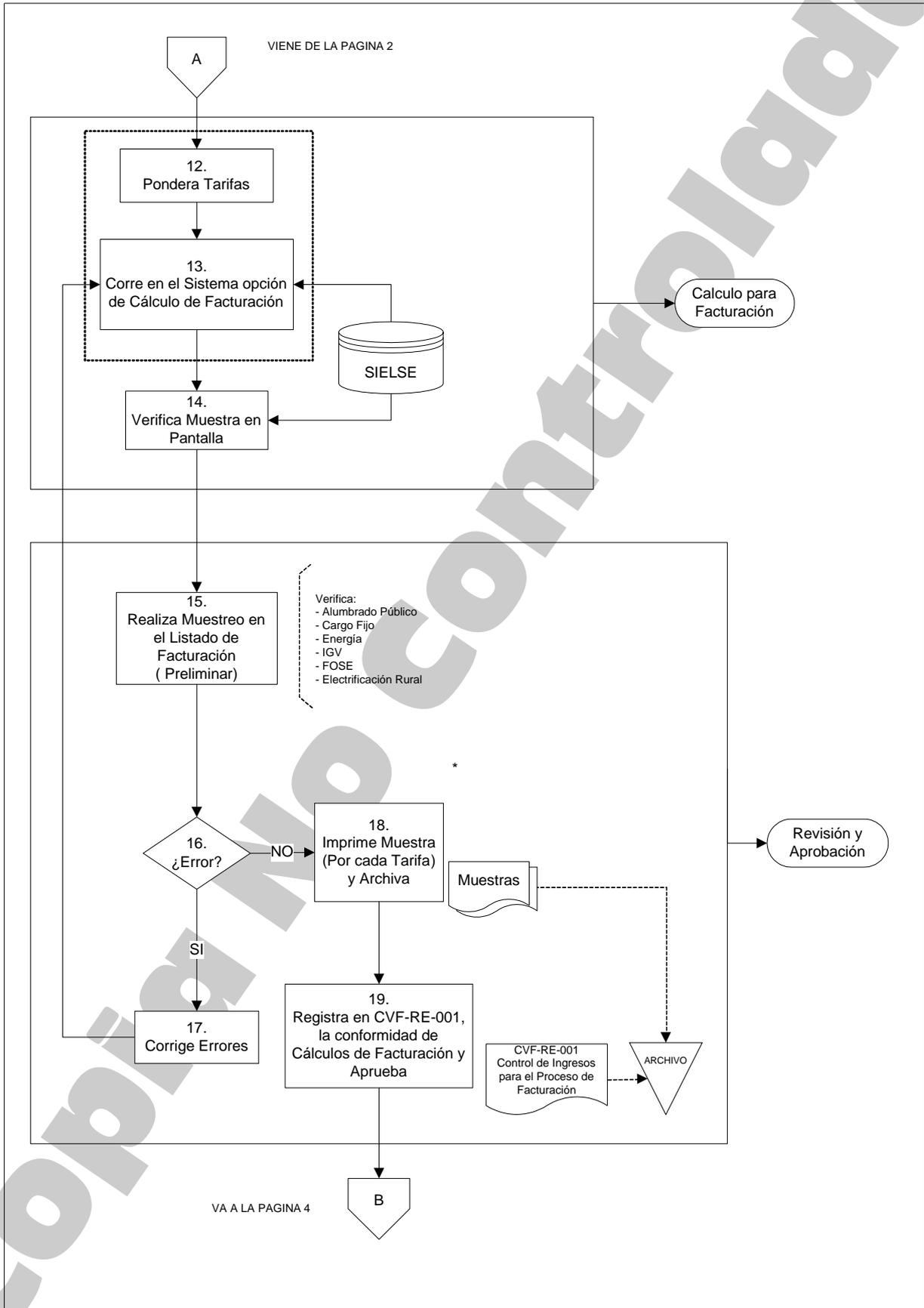
6. REGISTROS

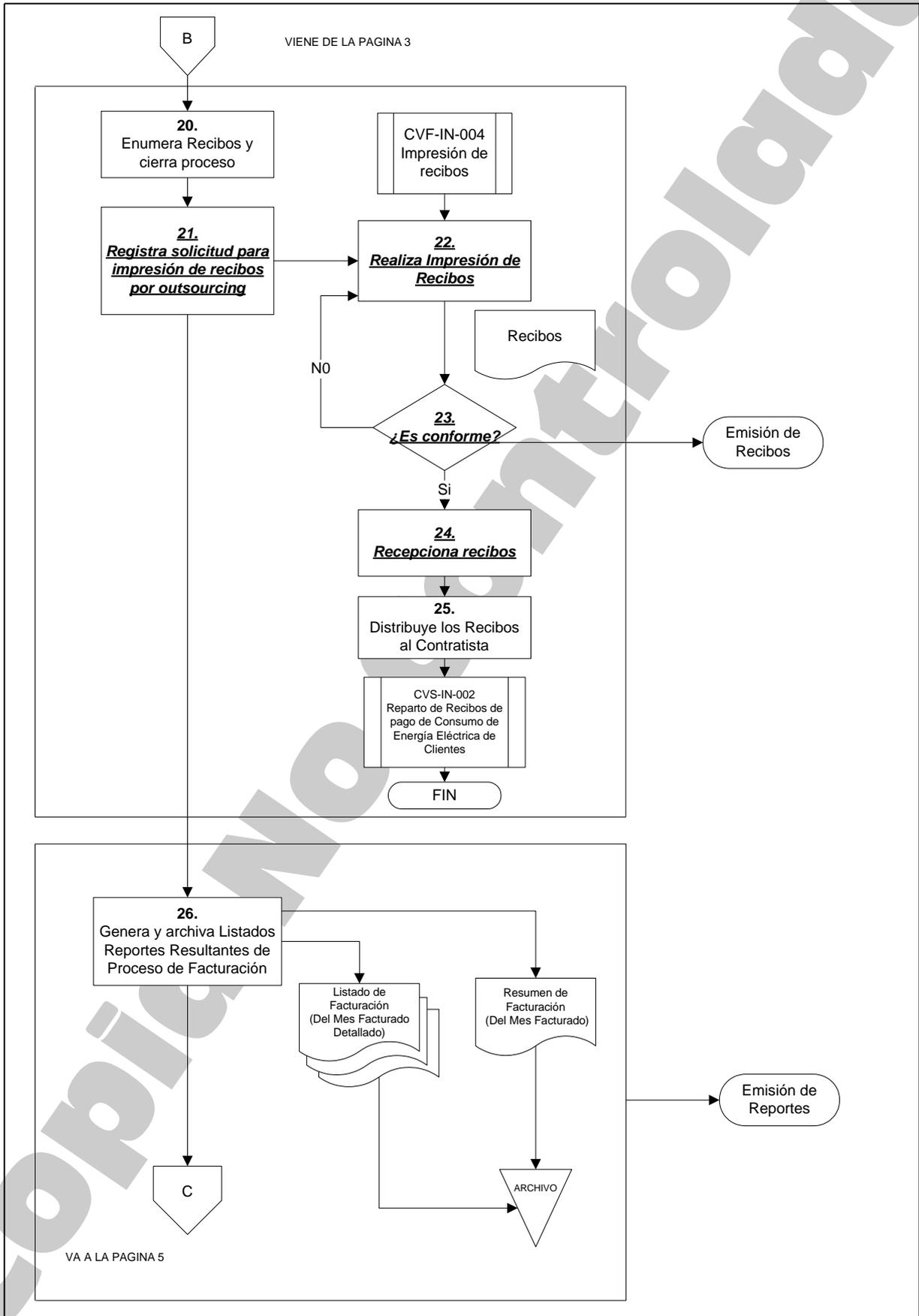
Los registros generados son:

- CVF-RE-001 Control de Ingresos para el Proceso de Facturación
- CVF-RE-002 Control de Facturación
- Reporte de Clientes en Situación de Anulado
- Listado de Facturación del mes facturado
- Notas de Contabilidad
- Listado de Refacturaciones del mes anterior
- Reporte de deudores mayores a 8 meses

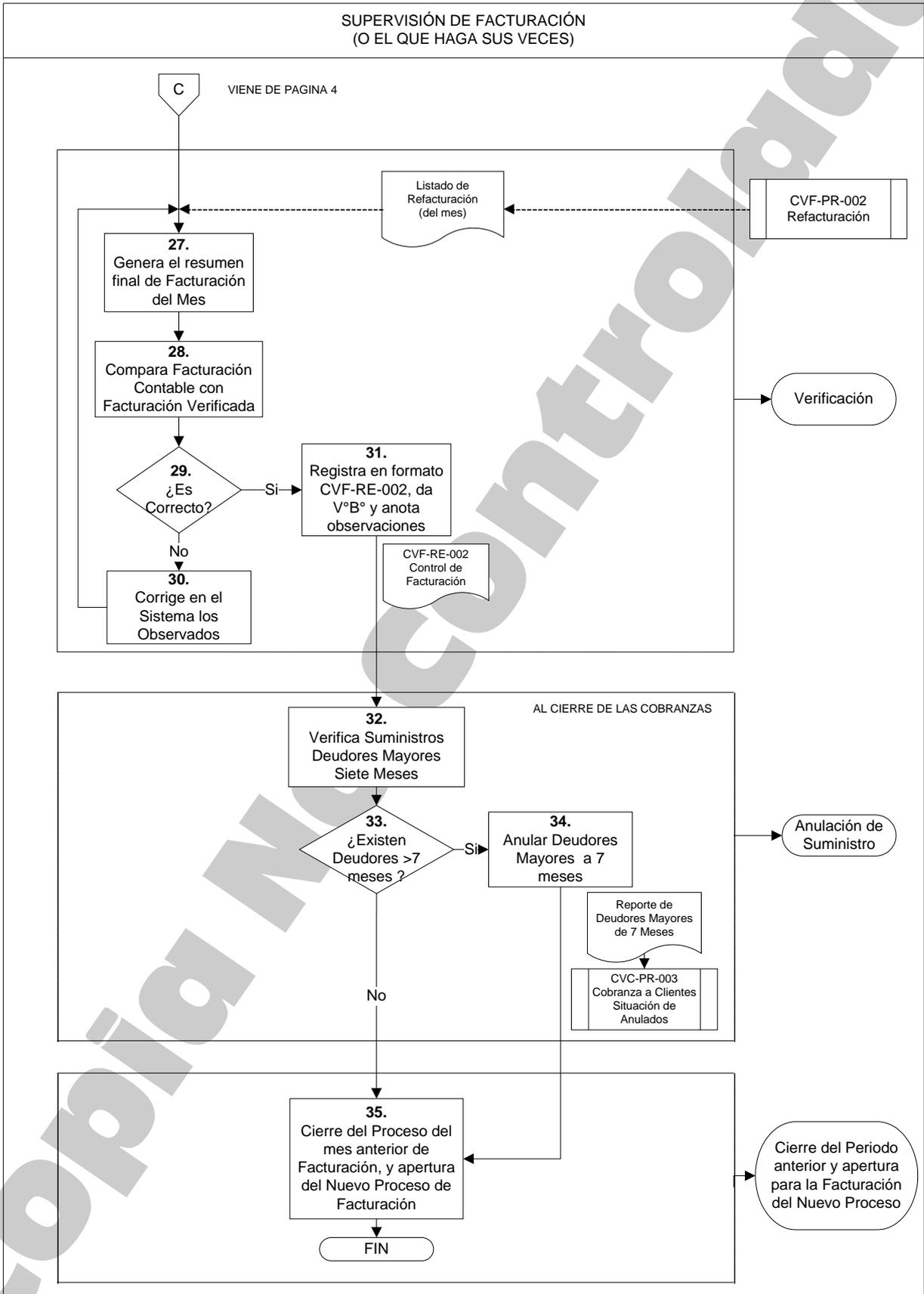
Los cuales son archivados en el área responsable de procesar la facturación.







**SUPERVISIÓN DE FACTURACIÓN
(O EL QUE HAGA SUS VECES)**



N° Act.	Responsable de la Actividad	Descripción de la actividad / Etapa
---------	-----------------------------	-------------------------------------

N° Act.	Responsable de la Actividad	Descripción de la actividad / Etapa
1.	Contratista	Sube al SIELSE, las lecturas de los medidores De acuerdo al Cronograma Comercial
2.	Facturación	Revisa ingreso de datos de lecturas, mediante consultas en la base de datos del SIELSE Mediante módulo SIELSE: Sistema comercial / Lecturas / Listado y Consistencia de Lecturas
3.	Facturación	¿Es conforme? Si: Va a Actividad 11 No: Va a Actividad 04
4.	Facturación	Informa a contratista para levantar observación
5.	Contratista	Corrige Observaciones en SIELSE
6.	Facturación	Ingresar parámetros: <ul style="list-style-type: none"> - Tasas de interés Reporte emitido por el BCR - Cronograma comercial - Parámetros generales Costo de racionamiento FOSE
7.	Tarifas y Contratos	Procesos de Calculo: <ul style="list-style-type: none"> - Pliego Tarifario - Parámetros generales - Alumbrado Público
8.	Tarifas y Contratos	Suben pliego tarifario a las bases del SIELSE
9.	Operaciones	Ingresar al Sistema Parámetros de Interrupciones Compensaciones: <ul style="list-style-type: none"> - N.T.C.S.E. - Interrupciones en Generación - Interrupciones en Distribución - Interrupciones por Falla en Acometida
10.	Ventas	Ingresar al SIELSE: <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones Nuevas - Presupuestos por OTs - Recuperos y Reintegros - Cobranzas - Cortes y Reconexiones - Reclamos - Contribuciones Reembolsables
11.	Facturación	Verifica el Registro de Ingreso de información de los Parámetros de Facturación Ingresados al Sistema SIELSE por las diferentes áreas de ELSE Registra en formato CVF-RE-001 Control de Ingreso de Datos para el Proceso de Facturación
12.	Facturación	Pondera Tarifas De acuerdo a vigencia de los pliegos tarifarios, inmersos en el periodo que se está facturando.
13.	Facturación	Corre en el Sistema opción de Cálculo de Facturación Sistema comercial / Facturación / Facturar
14.	Facturación	Verifica Muestra en Pantalla De recibos por diferentes rangos de consumo y tarifas
15.	Facturación	Realiza Muestreo en el Listado de Facturación (Preliminar) Verifica: <ul style="list-style-type: none"> - Alumbrado Público - Cargo Fijo

N° Act.	Responsable de la Actividad	Descripción de la actividad / Etapa								
		- Energía - IGV - FOSE - Electrificación Rural								
16.	Facturación	¿Error? Si: Va a Actividad 17 No: Va a Actividad 18								
17.	Facturación	Corrige Errores								
18.	Facturación	Imprime Muestra (Por cada Tarifa) y Archiva Confirma: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mes Facturado ✓ Cantidad de Kwh ✓ Fecha de Emisión ✓ Fecha de Vencimiento ✓ Mensajes 								
19.	Facturación	Registra en CVF-RE-001, la conformidad de Cálculos de Facturación y Aprueba Cada facturador firma registro								
20.	Facturación	Enumera Recibos y cierra proceso								
21.	Supervisor Comercial/ Supervisor de Facturación	<u>Registra solicitud para impresión de recibos por outsourcing</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Registra en sistema la solicitud de impresión de recibos, que debe ser aprobado por el jefe de ventas o el que haga sus veces</u> 								
22.	Contratista de Impresión de recibos	Realiza Impresión de Recibos De acuerdo a las fechas del Cronograma Comercial e instructivo <u>CVF-IN-004 Impresión de recibos - Outsourcing</u>								
23.	Supervisor Comercial/ Supervisor de Facturación	¿Es conforme? Si: Va a actividad 24 No: Va a actividad 22								
24.	Supervisor Comercial/ Supervisor de Facturación	<u>Recepciona recibos</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Recepciona las cajas con los recibos impresos por el contratista</u> 								
25.	Facturación	Distribuye Recibos a Contratista Entrega recibos con cargo a contratista, debiéndose registrarse: <ul style="list-style-type: none"> • Mes Proceso • Zona • Rango de numeración del recibos entregados (“Del”, “Al”) • Total de recibos entregados por zona • Firma de responsable de recepción <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Zona</th> <th>Del</th> <th>Al</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Zona	Del	Al	Total				
Zona	Del	Al	Total							
26.	Facturación	Genera y archiva Listados Reportes Resultantes de Proceso de Facturación								
27.	Facturación	Genera el resumen final de Facturación del Mes								
28.	Facturación	Compara Facturación Contable con Facturación Verificada								

	PROCEDIMIENTO	Código : CVF-PR-001 Versión : 11 Aprobado : CSIG Fecha : 06-07-2016 Página : 8 de 8
	FACTURACIÓN	

N° Act.	Responsable de la Actividad	Descripción de la actividad / Etapa
		En el registro CVF-RE-002 Control de Facturación
29.	Facturación	¿Es Correcto? Si: Va a Actividad 28 No: Va a Actividad 27
30.	Facturación	Corrige en el Sistema los Observados
31.	Facturación	Registra en formato CVF-RE-002, da V°B° y anota Observaciones
32.	Facturación	Verifica Suministros Deudores Mayores Siete Meses
33	Facturación	¿Existen Deudores >7 meses? Si: Va a Actividad 31 No: Va a Actividad 32
34	Facturación	Anular Deudores Mayores a 7 meses
35	Facturación	Cierre del Proceso del mes anterior de Facturación, y apertura del Nuevo Proceso de Facturación En el SIELSE

NOMBRE : _____ / _____ / _____
Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

DNI : E-MAIL : _____ @ _____

DIRECCIÓN : _____

CODIGO : _____

MOTIVO DEL CAMBIO/RETIRO: _____

1. DATOS DEL MEDIDOR RETIRADO:

FECHA RETIRO _____

MARCA _____

MODELO _____

CONSTANTE _____

DÍGITOS _____

FASES _____

CAPACIDAD _____

LECTURA _____

SERIE _____

AÑO FAB. _____

PRECISIÓN _____

FACTOR _____

UBICACIÓN _____

NRO. DE HILOS _____

2. DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO:

FECHA INSTALACIÓN _____

MARCA _____

MODELO _____

CONSTANTE _____

DÍGITOS _____

FASES _____

CAPACIDAD _____

LECTURA _____

SERIE _____

AÑO FAB. _____

PRECISIÓN _____

FACTOR _____

UBICACIÓN _____

NRO. DE HILOS _____

3. MATERIALES UTILIZADOS EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO:

C. Concén 1 Ø <input style="width: 50px;" type="text"/>	Cajatoma <input style="width: 50px;" type="text"/>	Clavo de Acero <input style="width: 50px;" type="text"/>	Templador <input style="width: 50px;" type="text"/>
C. Concén 3 Ø <input style="width: 50px;" type="text"/>	Cinta Aislante <input style="width: 50px;" type="text"/>	Separador <input style="width: 50px;" type="text"/>	Tornillos <input style="width: 50px;" type="text"/>
C. Concén 4 Ø <input style="width: 50px;" type="text"/>	Conector al-cu <input style="width: 50px;" type="text"/>	Termo-m. Uni. <input style="width: 50px;" type="text"/>	Tubo F°G° <input style="width: 50px;" type="text"/>
C. NYY..... <input style="width: 50px;" type="text"/>	Clavo 4" pulg. <input style="width: 50px;" type="text"/>	Termo-m. Bip. <input style="width: 50px;" type="text"/>	Tubo Bastón <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Clavo 7" pulg. <input style="width: 50px;" type="text"/>	Termo-m. Trip. <input style="width: 50px;" type="text"/>	Remaches <input style="width: 50px;" type="text"/>
Precinto de medidor N° _____		Precinto de bornera N° _____	
Otros materiales _____		Precinto de Cajatoma N° _____	

OBSERVACIONES: _____

ACTA DE CONFORMIDAD

Conforme a la Ley de Concesiones Eléctricas D.L. 25844, Art 171 del RLCE, se ha realizado el cambio de medidor de su suministro; en el presente acta, ítem 3, hacemos constar los números de los precintos de seguridad nuevos que se han instalado en el equipo de medición los cuales no deberán ser rotos o vulnerados por ningún motivo o persona ajena a la empresa, el personal de Electro Sur Este S.A.A. y el personal de la contratista deberá identificarse con su respectivo fotocheck.

Cualquier manipulación o deterioro de estos precintos de seguridad serán tomados en cuenta para realizar el recupero de energía, de acuerdo a la Norma Técnica de contraste del sistema de medición de la energía eléctrica RM. N° 496-2005-MEM/DM. A continuación firmamos la presente acta por duplicado, dando conformidad al cambio de medidor y/o inspección y la instalación de los precintos o sellos de seguridad en el sistema de medición.

Nota: Esta acta tiene duplicado en la empresa Electro Sur Este S.A.A.
 Cualquier enmendadura o borrón automáticamente invalidará la presente acta.

EN LA FECHA DOY CONFORMIDAD AL TRABAJO REALIZADO

TÉCNICO INSTALADOR

Nombre: _____

POR EL CLIENTE

Nombre: _____

D.N.I.

Cel: _____

1.- Agradecemos que nuestro cliente verifique que el presente medido representa las cantidades instaladas.
 2.- Ningún personal que ejecute la instalación está autorizado a cobrar directamente ningún monto alguno.

NOTIFICACIÓN DE CAMBIO / REEMPLAZO DE MEDIDOR

....., de del 20.....

Cliente:..... / /
Apellido Paterno *Apellido Materno* *Nombres*

DNI: | | | | | | | | | | E-mail: @

Código:.....

Dirección:.....

Ciudad.

Estimado cliente.

Electro Sur Este, en cumplimiento de la Ley de Concesiones Eléctricas D.L.25844 y su reglamento, procederá al CAMBIO / REEMPLAZO DE MEDIDOR de energía eléctrica, de acuerdo a la Resolución del Concejo Directivo OSINERGMIN Nro. 227-2013-OS/CD

Los gastos que demanden estos trabajos, serán asumidos por la Empresa por lo que se le solicita estar presente y brindar las facilidades del caso al personal técnico de la Empresa que estará debidamente identificado.

Dichos trabajos se realizarán el:

Día..... de.....del 20..... a horas.....

Atentamente.

.....
Por la empresa

.....
Por el Cliente

Nombre:

Nombre:

D.N.I. : | | | | | | | | | |

Celular:

En caso de no ser el titular indicar el grado de parentesco:

.....

CONSTANCIA DE AVISO PREVIO DE INTERVENCIÓN

Suministro N° : _____ Fecha de Notificación: / / Nombres : _____ / _____ / _____ DNI:
Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

Dirección del Predio : _____

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en :

- El Artículo 171 del reglamento de la ley de concesiones Eléctricas - D.S. N° 009-93-EM
- El Numeral 7.1 de la norma DGE Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica

Hacemos de su conocimiento que nuestra empresa ha considerado necesario efectuar lo siguiente:

- Evaluación general de la Conexión Eléctrica
- Evaluación general del sistema de medición

La misma que se realizará :

- Fecha:
- Hora:

Siendo esto así, le agradeceremos brindar las facilidades del caso a nuestro personal que ejecutará dichas actividades, no sin antes informarle que usted podrá estar presente durante la ejecución de dicha evaluación .

Atentamente,

Personal Técnico de la Concesionaria

Nombre: _____

CARGO DE RECEPCIÓN

Apellidos y Nombres : _____

DNI : Celular : _____

Relación con el Titular : _____

Fecha de recepción : _____

Hora de recepción : _____

FIRMA

Importante: Firmar sólo si este aviso se realiza antes de la intervención.

	METODOLOGÍA	Código : EI-ME-001 Versión : 00 Aprobado : CSIG Fecha : 03-06-2016 Página : 1 de 2
	GESTION DE PROYECTOS TIC	

COPIA CONTROLADA:	
ASIGNADA A:	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Mejorar la gestión de los Proyectos de Tecnología de Información y Comunicación de la empresa.

2. ALCANCE

La presente metodología de gestión aplica a los proyectos TIC que no sean proyectos de software.

Se describirán los procesos que deben ser detallados y ejecutados. La utilización de todos los procesos no es obligatoria y dependerá del alcance y magnitud del proyecto

3. RESPONSABILIDADES

3.1 El Comité del Sistema Integrado de Gestión (CSIG), es responsable de aprobar el presente documento.

3.2 El personal de la división TIC es responsable del cumplimiento de la presente Metodología. El Responsable TIC es el encargado de exigir su cumplimiento.

4. DESARROLLO DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

“Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único”¹.

Las etapas de un proyecto TIC son:

- Inicio.
- Organización y preparación.
- Ejecución del trabajo.
- Cierre del proyecto.

4.1 INICIO

El Inicio de un proyecto TIC se da con la aprobación del Acta de Constitución del Proyecto (PCH). El entregable de esta etapa es el PCH aprobado.

4.2 ORGANIZACIÓN Y PREPARACION

Son los procesos de planificación para definir el alcance, actividades, tareas y cronograma del proyecto. Los entregables de esta etapa son los documentos de Enunciado de Alcance del Proyecto y Cronograma del Proyecto, y estos pueden ser actualizados durante la realización del proyecto.

Las actividades que se planifican deben de ser para la ejecución del trabajo, monitoreo y control de la ejecución y cierre del proyecto.

4.3 EJECUCION DEL TRABAJO

Son los procesos que se realizan para completar el trabajo definido, con el fin de cumplir las especificaciones realizadas. Durante la ejecución se pueden requerir cambios, actualizaciones y revisiones de las líneas bases definidas. Estas variaciones pueden afectar

¹ Definición en PMBOK Quinta Edición – PMI 2013

	METODOLOGÍA	Código : EI-ME-001 Versión : 00 Aprobado : CSIG Fecha : 03-06-2016 Página : 2 de 2
	GESTION DE PROYECTOS TIC	

al proyecto, por lo que deben de ser aprobados y actualizados los documentos de alcance y cronograma.

La etapa de ejecución incluye las actividades de Monitoreo y Control del trabajo realizado.

Los entregables de esta etapa son los entregables definidos en el alcance, solicitudes de cambio, informes de desempeño de trabajo.

4.4 CIERRE DEL PROYECTO

Consiste en finalizar todas las actividades del proyecto, liberación de recursos, elaboración de informes de lecciones aprendidas y archivamiento de la información del proyecto.

Copia No Controlada

	PROCEDIMIENTO	Código : EI-PR-025 Versión : 00 Aprobado : CSIG Fecha : 03-06-2016 Página : 1 de 3
	GESTION DE SOFTWARE INSTALADO	

COPIA CONTROLADA:	
ASIGNADA A:	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir el procedimiento de gestión del software instalado en los equipos de cómputo que forman parte de la red de datos de ELSE.

2. DEFINICIONES

- 2.1 **ELSE:** Electro Sur Este
- 2.2 **Usuario:** Persona natural que tiene cuenta de Usuario para utilizar el SIELSE
- 2.3 **Responsable de Seguridad TI:** Trabajador de la división TIC encargado de la gestión de seguridad TIC.
- 2.4 **Responsable TIC:** Encargado de la división de Tecnología de Información y Comunicación.
- 2.5 **LAN:** Red de datos de ELSE.
- 2.6 **Equipo de la red de datos SIELSE:** Computadora Personal o Servidor que forma parte de la LAN de ELSE
- 2.7 **Dueño de Proceso:** Trabajador de ELSE designado como Responsable Funcional y Usuario Líder de un proceso.
- 2.8 **Es responsable de autorizar el uso de herramientas informáticas en ELSE.**

3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 3.1 EI-PR-026 Gestión del Plan De Contingencia TIC

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El Comité del Sistema Integrado de Gestión (CSIG), es responsable de aprobar el presente procedimiento.
- 4.2 El Responsable de Seguridad TI es el responsable del cumplimiento del presente procedimiento.
- 4.3 El Responsable TIC es el encargado de realizar la supervisión del cumplimiento del presente procedimiento.

5. DESARROLLO

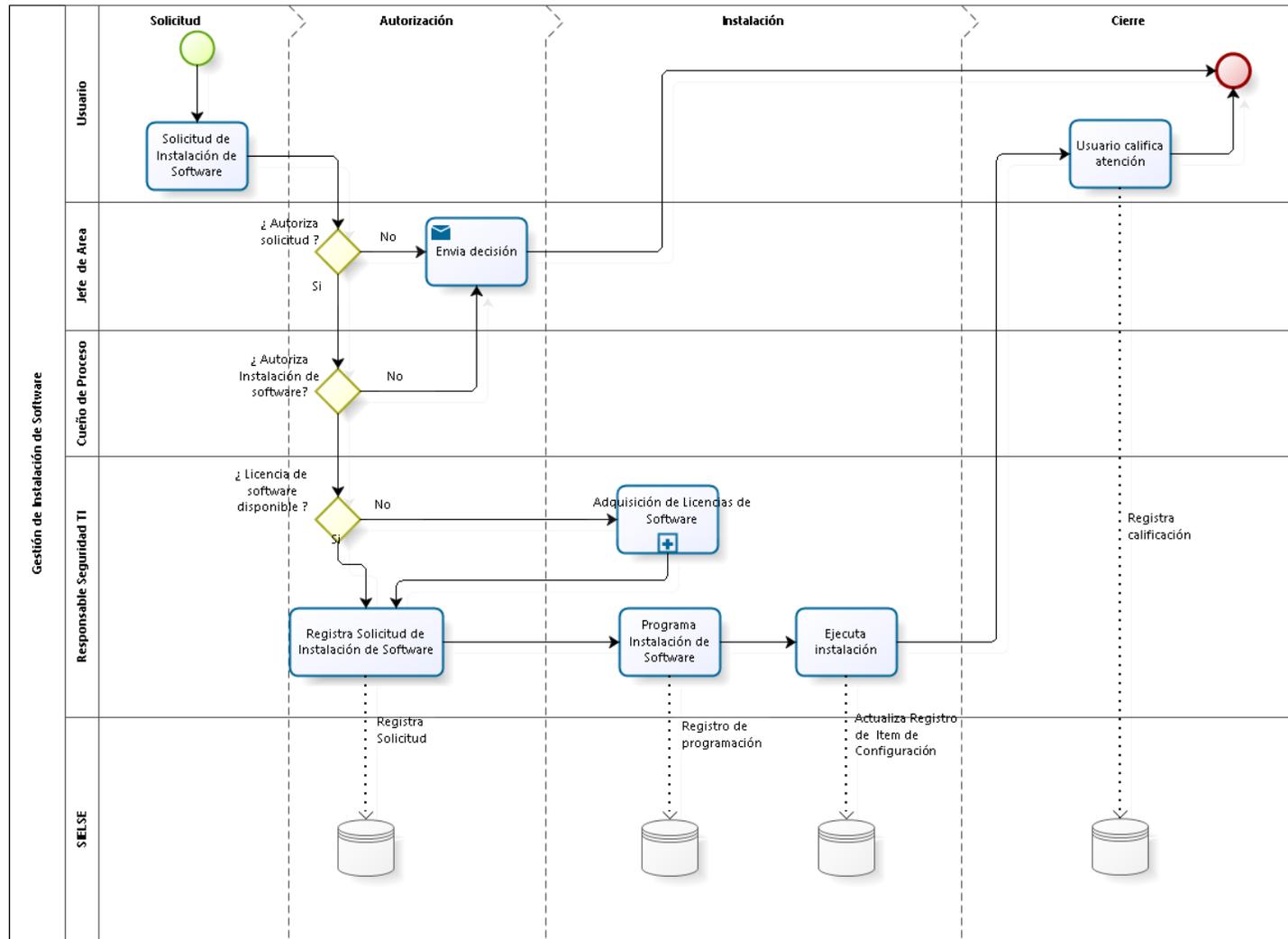
El proceso se describe en el Flujo Adjunto.

6. REGISTROS

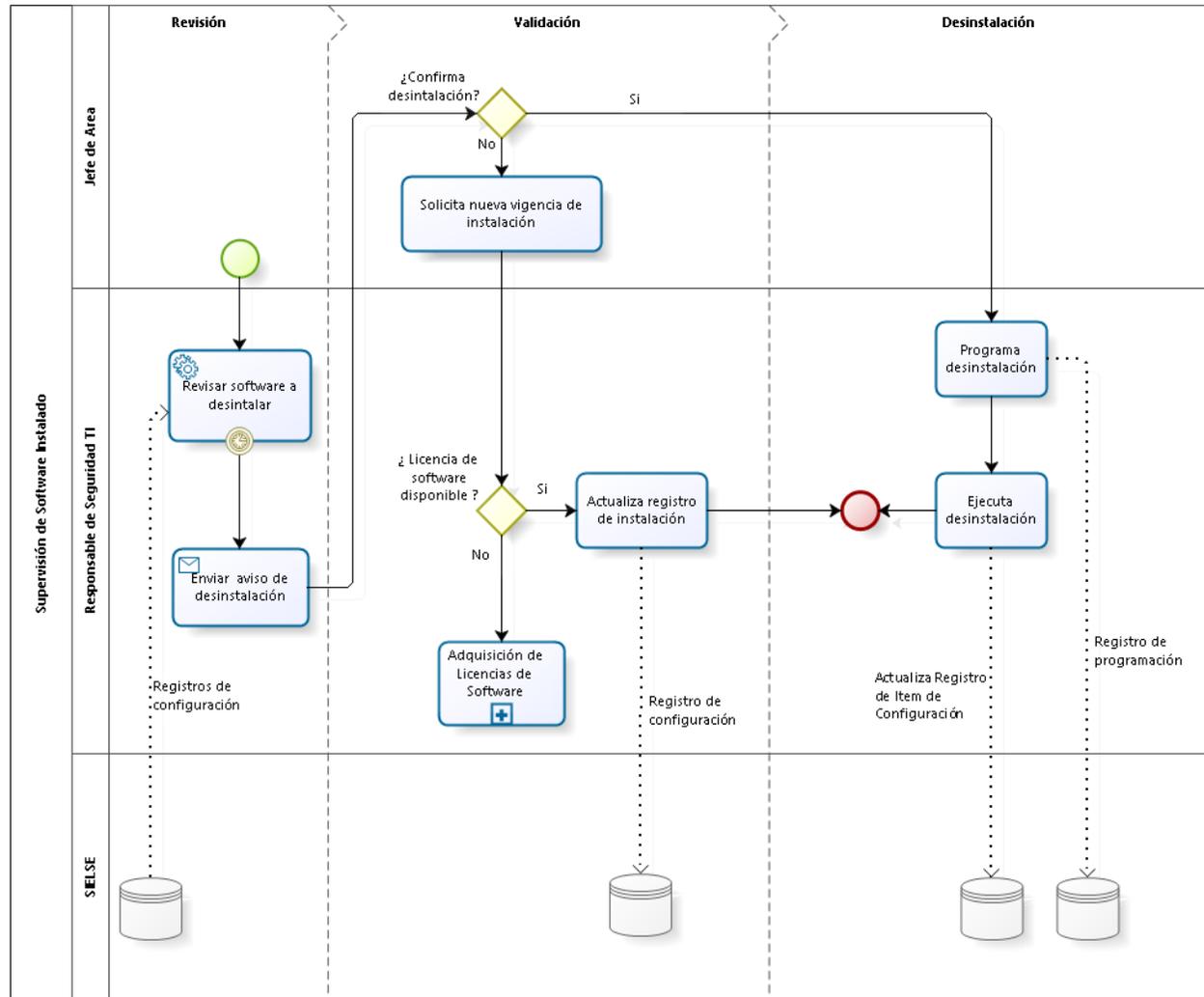
Los registros generados son:

- EI-RE-030 Trabajo de Soporte Técnico

a) Procedimiento de Instalación de Software



b) Procedimiento de Supervisión de Software



	PROCEDIMIENTO	Código : EI-PR-026 Versión : 00
	GESTION DEL PLAN DE CONTINGENCIA TIC	Aprobado : CSIG Fecha : 03-06-2016 Página : 1 de 2

COPIA CONTROLADA:	
ASIGNADA A:	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Asegurar la recuperación de los Servicios TIC de la empresa, definiendo el procedimiento de gestión del Plan de Contingencia TIC de la empresa.

2. DEFINICIONES

- 2.1 **ELSE:** Electro Sur Este
- 2.2 **Servicio TIC:** Red, SIELSE, Correo Electrónico, Internet, Archivos, Impresión, Soporte Técnico y cualquier otro servicio de tecnología con el que cuenta ELSE.
- 2.3 **Responsable de Infraestructura TIC:** Trabajador de la división TIC encargado de la gestión de infraestructura TIC.
- 2.4 **Responsable de Base de Datos:** Trabajador de la división TIC con el rol de Administrador de Base de Datos.
- 2.5 **Responsable de Operación de SIELSE:** Trabajador de la división TIC con el rol de Supervisor de Operación del SIELSE.
- 2.6 **Responsable TIC:** Encargado de la división de Tecnología de Información y Comunicación.

3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 3.1 EI-PR-026 Gestión De Software Instalado

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El Comité del Sistema Integrado de Gestión (CSIG), es responsable de aprobar el presente procedimiento.
- 4.2 El responsable TIC y los responsables de Infraestructura TIC, Base de datos y Operación del SIELSE son los responsables de la elaboración ya actualización del Plan de Contingencia TIC.
- 4.3 Los responsables de Infraestructura TIC, Base de datos y Operación del SIELSE son los responsables del cumplimiento del presente procedimiento.
- 4.4 El Responsable TIC es el encargado de realizar la supervisión del cumplimiento del presente procedimiento.

5. DESARROLLO

5.1 Elaboración y Actualización del Plan de Contingencia

El Plan de Contingencia TIC debe elaborarse / actualizarse como mínimo una (01) vez, dentro del primer semestre de cada año. Debe ser actualizado cada vez que ocurra un evento que no haya sido considerado o que existiendo haya identificado oportunidades de mejora en el mismo.

El Plan de Contingencia TIC debe contener un Plan de Pruebas anual del mismo, cuya ejecución debe ser documentada físicamente.

5.2 Prueba del Plan de Contingencia

De acuerdo al cronograma anual definido, se deben realizar las pruebas del Plan. Los resultados se deben registrar en el formato correspondiente.

6. REGISTROS

Los registros generados son:

- EI-RE-031 Registro de Ejecución del Plan de Contingencia

	PROCEDIMIENTO	Código : EI-PR-026
	GESTION DEL PLAN DE CONTINGENCIA TIC	Versión : 00 Aprobado : CSIG Fecha : 03-06-2016 Página : 2 de 2

Copia No Controlada

	PROCEDIMIENTO	Código : EI-PR-027 Versión : 00 Aprobado : CSIG Fecha : 03-06-2016 Página : 1 de 2
	MEDICION DE LOS SERVICIOS TIC	

COPIA CONTROLADA:	
ASIGNADA A:	

1. OBJETIVO

Gestionar adecuadamente los Servicios TIC de la empresa.

2. ALCANCE

Todos los servicios TIC de ELSE.

3. DEFINICIONES

2.1 **ELSE:** Electro Sur Este

2.2 **Servicios TIC:** Son los sistemas (soluciones) implementados haciendo uso de tecnología de Información y Comunicaciones.

2.3 **Métrica:** Medida que permite cuantificar una característica en particular.

2.4 **KPI:** Métrica asociada a elementos vitales de la organización o de un proyecto.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

No aplica

5. RESPONSABILIDADES

4.1 El Comité del Sistema Integrado de Gestión (CSIG), es responsable de aprobar el presente procedimiento.

4.2 El Responsable de la división TIC es el encargado de supervisar e informar al Gerente de Planeamiento y Desarrollo, las métricas TIC de forma mensual.

5. DESARROLLO

5.1 MEDICION DE OPERATIVIDAD DE LOS SERVICIOS TIC

5.1.1 Los servicios TIC de ELSE, se miden a través de las siguientes métricas:

Nro.	Área	Métrica
A	Incidentes	Número Total de Incidentes
B	Incidentes	Tiempo medio de resolución de Incidentes en primer nivel
C	Incidentes	Tiempo medio de resolución de Incidentes en segundo nivel
D	Incidentes	Número de Incidentes Resueltos
E	Incidentes	Número de Incidentes Críticos
F	Incidentes	Horas disponibles para la atención de incidentes de segundo nivel
G	Incidentes	Horas invertidas en atención de Incidentes de segundo nivel
H	Disponibilidad	Disponibilidad total en minutos de los servicios
I	Disponibilidad	No disponibilidad total en minutos de los servicios

	PROCEDIMIENTO	Código : EI-PR-027 Versión : 00 Aprobado : CSIG Fecha : 03-06-2016 Página : 2 de 2
	MEDICION DE LOS SERVICIOS TIC	

5.1.2 Los KPIs definidos inicialmente son:

Nro.	Área	Métrica	Fórmula de Cálculo
A	Incidentes	Número de Incidentes Ocurridos	A
B	Incidentes	Número de Incidentes Críticos	E
C	Incidentes	Ratio de Resolución de Incidencias	D/A
D	Incidentes	Tiempo medio de resolución de Incidentes en primer nivel	B
E	Incidentes	Tiempo medio de resolución de Incidentes en segundo nivel	C
F	Incidentes	Ratio de en dedicación a Atención de incidentes de Segundo Nivel	G/F
G	Disponibilidad	Promedio de Fiabilidad de los servicios	$1 - (I/H)$

5.2 ACTUALIZACION

Las métricas pueden ser actualizadas a solicitud del responsable TIC y aprobación del Gerente de Planeamiento y Desarrollo.