

"Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos de ELSE"

Fecha	Responsable	Visto y Sello
04/11/2019	Elaborado por: Especialista de Sistemas de Gestión	
12/11/2019	Revisado por: Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	
12/11/2019	Homologado por: Especialista de Sistemas de Gestión	
29/11/2019	Aprobado por: Gerente General	

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
00	----	Nuevo
01	Todo	Alineamiento al Lineamiento Corporativo de FONAFE

CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	4
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
3. ALCANCE	4
4. DEFINICIONES	4
5. BASE LEGAL	5
6. MAPEO DE PROCESOS DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A.....	5
a. Gestión de la Excelencia Operacional (E1)	7
b. Gobernanza (E2)	7
c. Planeamiento (E3)	7
d. Regulación (E4)	7
e. Imagen Institucional (E5)	7
f. Comercialización de Energía Eléctrica (O1)	7
g. Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico (O2)	8
h. Gestión de la Calidad Operacional (O3).....	8
i. Gestión de Proyectos (O4).....	8
j. Gestión Legal (S1)	8
k. Gestión Financiera y Contable (S2).....	8
l. Tecnologías de Información y Comunicaciones (S3)	8
m. Gestión Logística (S4).....	9
n. Gestión de Recursos Humanos (S5).....	9
o. Gestión Documental (S6).....	9
7. INVENTARIO DE PROCESOS.....	9
a. Gestión de la Excelencia Operacional (E1)	10
b. Gobernanza (E2)	11
c. Planeamiento (E3)	13
d. Regulación (E4)	14
e. Imagen Institucional (E5)	14
f. Comercialización de Energía Eléctrica (O1)	15
g. Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico (O2)	18

h.	Gestión de la Calidad Operacional (O3).....	19
i.	Gestión de Proyectos (O4).....	20
j.	Gestión Legal (S1)	21
k.	Gestión Financiera y Contable (S2).....	22
l.	Tecnologías de Información y Comunicaciones (S3)	24
m.	Gestión Logística (S4).....	26
n.	Gestión de Recursos Humanos (S5).....	27
o.	Gestión Documental (S6).....	29

1. INTRODUCCION

En el marco de la Modernización de la gestión pública a través de la implementación del principio administrativa en las empresas, se ha elaborado el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de Electro Sur Este S.A.A., en cumplimiento de la normatividad vigente y la metodología establecida por FONAFE.

El presente documento, denominado “Manual de Procesos y Procedimientos”, identifica los procesos que se desarrollan dentro de la empresa, es un instrumento indispensable que permitirá apoyar la gestión, ya que en él se describen en forma clara, sistemática, ordenada y secuencial el conjunto de actividades, lo cual contribuirá en mejorar de manera continua y permanente la calidad del servicio que ofrece la empresa a sus clientes.

2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El presente manual define los macro-procesos de electro Sur Este S.A.A., precisando procesos, responsabilidades y participantes, con el propósito de implementar una gestión efectiva en la prestación de servicios; en cumplimiento con los lineamientos expresados en el Plan Estratégico de Electro Sur Este S.A.A.

3. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en el presente manual comprenden a todas las áreas de Electro Sur Este, así como a todas las personas que, bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a los procesos del negocio, y que constituyen un elemento de apoyo para la consecución de los objetivos estratégicos.

Este documento es de aplicación a todas las Gerencias y Áreas de Electro Sur Este.

4. DEFINICIONES

- **Dueño del proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo del Órgano, Unidad Orgánica o Área, responsable del desempeño de inicio a fin del proceso, de la gestión de los riesgos que enfrenta el proceso y de velar por la mejora continua del mismo.
- **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una entidad.
- **Matriz de registro de obligaciones y compromisos:** Es un documento que contendrá las políticas y/o normativas vigentes que dan soporte a los procesos de FONAFE.
- **Procedimiento:** Son las instrucciones, pautas, pasos que describen la forma de ejecutar un proceso.

- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Procesos de Nivel 0:** se conocen como Macroprocesos. Son grupos de procesos unidos por su especialidad. Constituyen el nivel de mayor agregación posible de procesos
- **Procesos de Nivel 1:** se conocen como Procesos. Es el primer nivel de desagregación de los Macro procesos.
- **Procesos de Nivel 2:** se conocen como Subprocesos. Son el siguiente nivel de desagregación de los procesos de nivel 1 y su operatividad aporta al cumplimiento de un proceso de nivel jerárquico superior (nivel 1).

5. BASE LEGAL

- Ley 27170, Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE, su reglamento y modificatorias.
- Decreto Legislativo N°1031, decreto legislativo que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado, su reglamento y modificatorias.
- Directiva de Gestión de FONAFE aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 001-2013/006-FONAFE y modificatorias.
- Otras políticas y/o normas relacionadas al proceso e indicadas en la “Matriz de registro de obligaciones y compromisos”.

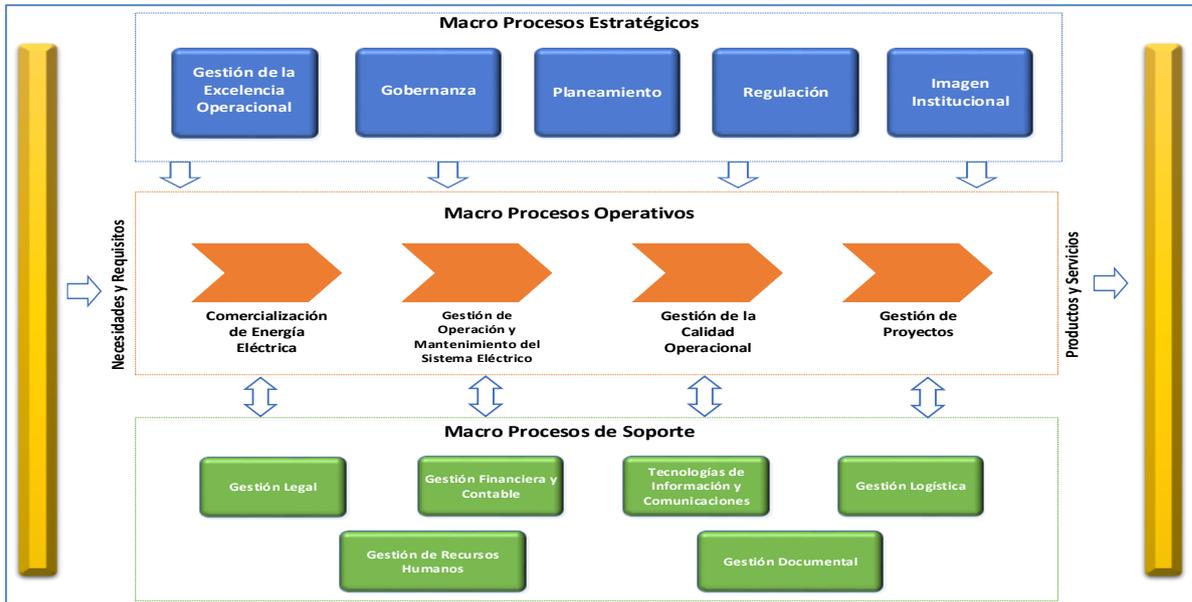
6. MAPEO DE PROCESOS DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Para la elaboración del presente Mapa, se identificaron los siguientes procesos, los mismos que componen el sistema de gestión de Electro Sur Este S.A.A. Estos procesos se clasifican de acuerdo a su propósito en tres (3) grandes grupos:

- Procesos Estratégicos
- Procesos Operativos
- Procesos de Soporte

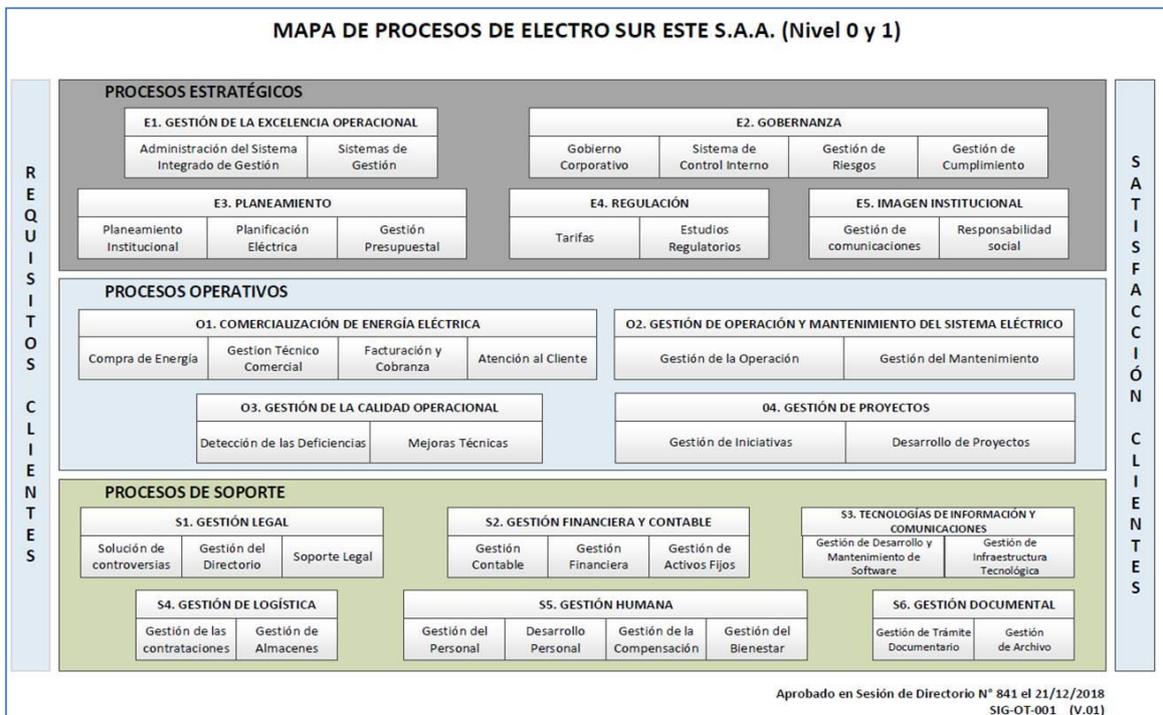
Se cuenta con dos niveles de representación del mapeo de Procesos, los mismos que se presentan en dos gráficos a continuación:

Grafico N°1
Mapeo de Procesos – Nivel “0”



Fuente: Elaboración propia

Grafico N°2
Mapeo de Procesos – Nivel “0 y 1”



Fuente: Elaboración propia, consensado con FONAFE

A continuación, se describen los procesos Nivel “0”.

a. Gestión de la Excelencia Operacional (E1)

El macro proceso Gestión de la Excelencia Operacional busca administrar, implementar, ejecutar y evaluar el Sistema Integrado de Gestión, incluyendo el sistema de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, seguridad de la información, continuidad del negocio, entre otras aplicables a la empresa de tal manera que permitan la mejora permanente del desempeño de la empresa y proporcionar una base sólida para su desarrollo sostenible.

b. Gobernanza (E2)

Este macro proceso establece, implementa y controla las políticas y procesos que afectan la administración de la empresa y su relación entre los accionistas, directorio, gerencia y los grupos de interés; permitiendo una gestión transparente con tratamiento equitativo, controlando la consecución de los objetivos y el cumplimiento de las normas internas y externas, identificando y gestionando sus riesgos. Así como la evaluación y canalización de denuncias.

c. Planeamiento (E3)

El macro proceso de Planeamiento se encarga de formular y evaluar el Plan Estratégico, Planes Eléctricos, Planes Operativos y Presupuesto de la empresa, el cual incluye la definición de los lineamientos, políticas, estrategias, objetivos y metas operacionales y administrativas para ser ejecutadas por parte de todas las áreas de la empresa alineados a la visión, misión y a su rol en el sector eléctrico.

d. Regulación (E4)

Este macro proceso se enfoca en garantizar la correcta asignación de costos y tarifas fijadas por el ente regulador, desarrollando estudios técnicos y económicos para revisar los modelos regulatorios o proponer nuevos.

e. Imagen Institucional (E5)

El macro proceso Imagen Institucional establece e implementa las estrategias de comunicación y responsabilidad social con los grupos de interés de la empresa con la finalidad de evitar conflictos internos y externos que afecten la operación y genere el posicionamiento de la imagen definida para la empresa, sus procesos, productos, servicios, personal y cultura organizacional.

f. Comercialización de Energía Eléctrica (O1)

Este macro proceso gestiona la compra y venta de energía asegurando la satisfacción del cliente a través de las actividades de atención al cliente, instalaciones, facturación, cobranza y servicio de post venta. Así como,

desarrollar los mecanismos para la promoción del uso de la energía con diversos tipos de clientes.

g. Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico (O2)

Este macro proceso tiene como objetivo asegurar la continuidad y confiabilidad del funcionamiento de la infraestructura eléctrica para el suministro de energía en alta, media, baja tensión y en el alumbrado público, con redes eléctricas convencionales y no convencionales cumpliendo con los estándares de calidad de operación y mantenimiento.

h. Gestión de la Calidad Operacional (O3)

Monitorea y controla los aspectos, parámetros e indicadores sobre los que se evalúa la calidad del servicio eléctrico de acuerdo a las normas técnicas vigentes, identificando deficiencias y realizando las subsanaciones correspondientes.

i. Gestión de Proyectos (O4)

Gestiona las actividades que se deben ejecutar durante un periodo determinado para obtener un activo tangible o intangible que agregue valor a la empresa alineado a los objetivos definido en el plan estratégico, planes de inversión y operativos de la empresa, optimizando los recursos, herramientas y personas.

j. Gestión Legal (S1)

Ejecuta y supervisa las acciones judiciales en las que la empresa sea demandada o demandante, así como la asesoría y opinión en materia legal sobre cualquier documento o acción dentro de la empresa. Incluye el soporte para la realización de las sesiones de directorio y el seguimiento de los acuerdos.

k. Gestión Financiera y Contable (S2)

Planifica, organiza, ejecuta y supervisa la correcta y eficiente utilización de los recursos financieros; así como la oportuna y correcta contabilización de las operaciones de la empresa en cumplimiento de las normas y lineamientos aplicables establecidos por FONAFE y del sector eléctrico. Incluye la gestión de los activos fijos para la actualización de su valoración, control físico y contable dentro de la empresa.

l. Tecnologías de Información y Comunicaciones (S3)

Gestiona los proyectos de soluciones de tecnologías de información y telecomunicaciones, así como la operación y mantenimiento de la infraestructura de TI y software dentro de un marco de seguridad de la información.

m. Gestión Logística (S4)

Provee los recursos materiales, equipos e infraestructura para la operación de la empresa, así como administra los inventarios y almacenes de la empresa. Incluye la gestión de los servicios generales.

n. Gestión de Recursos Humanos (S5)

Implementa, dirige y controla el modelo de gestión de recursos humanos de la empresa y de sus componentes correspondientes, con la finalidad de atraer, retener y motivar a las personas que la empresa necesita.

o. Gestión Documental (S6)

Asegura la implementación y ejecución eficiente del Modelo de Gestión Documental desde la recepción hasta el despacho, así como del archivo de dicha documentación en los órganos y unidades orgánicas usuarias y archivo central.

7. INVENTARIO DE PROCESOS

A continuación, se muestra el inventario de Procesos hasta el nivel “n”

a. Gestión de la Excelencia Operacional (E1)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 3	Dueño de Proceso	Procedimiento			
E1	Gestión de la Excelencia Operacional	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E1-1	Administración del Sistema Integrado de Gestión	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	E1-1-1	Planificación del SIG	Especialista 2 - Sistemas de Gestión				Identificación y análisis de requerimientos			
						E1-1-2	Implementación SIG	Especialista 2 - Sistemas de Gestión				Formulación, aprobación y difusión del programa de gestión			
						E1-1-3	Monitoreo del SIG	Especialista 2 - Sistemas de Gestión				Elaboración y actualización de información del SIG			
												Despliegue de información del SIG			
												Formulación del Plan Anual de Auditorías			
												Programación de la Auditoría			
												Ejecución de la Auditoría y elaboración de los informes respectivos			
						Administración de acciones correctivas									
						Consolidación y análisis de la información para la revisión por la dirección									
						Elaboración del informe de revisión por la dirección									
						Evaluación de grado de madurez									
						Emisión de reportes del grado de madurez									
			E1-1-4	Gestión de Proyectos de Mejora	Especialista 2 - Sistemas de Gestión				Identificación y análisis de mejora						
									Analizar y poner en consulta la aplicabilidad del proyecto de mejora						
									Implementar proyecto de mejora						
			Seguimiento del resultado del proyecto de mejora.												
E1-2	Sistemas de Gestión	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E1-2-1	Sistema de Gestión de Calidad	Especialista 2 - Sistemas de Gestión							Gestión por procesos			
			E1-2-2	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente	E1-2-2-1	Gestión del riesgo	Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente							Análisis de Seguridad en el Trabajo
															Administración de los SGSST de las Contratistas
															Protección del personal y visitantes
															Emisión de Informe / reporte
			E1-2-2-2	Gestión de la Salud en el trabajo	Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y						Exámenes médicos de salud en el trabajo				
			E1-2-2-3									Seguimiento de resultados de Exámenes médicos de salud en el trabajo			
												Plan de contingencias			

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 3	Dueño de Proceso	Procedimiento
										Gestión de Amenazas	Medio Ambiente	
									E1-2-2-4	Gestión del comité de SST	Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente	Conformación de brigadas y ejecución de simulacros
												Elección de los miembros del comité de SST
												Aprobación de documentación del SGSST (plan de capacitación)
												Comunicación, Participación y consulta
												Investigación de incidentes
						E1-2-3	Sistema de Gestión Ambiental	Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente	E1-2-2-5	Gestión de resultados del SGSST	Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente	Cumplimiento de documentos de gestión de SST
												Acciones preventivas y correctivas con base en los resultados del SGSST
												Identificación y evaluación de aspectos ambientales
												Monitoreo de Calidad Ambiental
												Manejo y disposición de residuos sólidos

b. Gobernanza (E2)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento
E2	Gobernanza	Gerente General	E2-1	Gestión de Riesgos	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E2-1-1	Planificación del GIR	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Definir los objetivos, apetito, tolerancia y capacidad de riesgo de la Gestión Integral de Riesgos
									Elaborar el plan de Gestión Integral de Riesgos
									Aprobar y difundir el plan de Gestión Integral de Riesgos
									Revisión de matriz
						E2-1-2	Ejecución del Plan GIR	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Aplicación de metodología GIR
									Elaborar y remitir reporte de cumplimiento del plan de Gestión Integral de Riesgos implementado

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento
						E2-1-3	Monitoreo del GIR	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Verificación del cumplimiento de planes de acción Monitoreo del indicador
			E2-2	Gobierno Corporativo	Jefe de Asesoría Legal	E2-2-1	Implementación del CBGC	Jefe de Asesoría Legal	Elaboración, aprobación o modificación del CBGC Formulación, aprobación y difusión del Plan de trabajo de implementación para el cumplimiento de los principios del CBGC Monitoreo e implementación del CBGC
						E2-2-2	Evaluación del grado de implementación de CBGC	Jefe de Asesoría Legal	Autoevaluación de los principios del CBGC Aprobación y difusión del informe de Autoevaluación de los principios del CBGC
			E2-3	Sistema de Control Interno	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E2-3-1	Planificación del SCI	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Recopilación y revisión de información para el SCI Planificación de acciones Aprobación y Difusión del plan de SCI
						E2-3-2	Implementación y mejora del SCI	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Programación de las acciones a implementar Ejecución y reporte de planes de acción
						E2-3-3	Evaluación y seguimiento del grado de madurez del SCI	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Consolidar y Revisar Informes Monitoreo y evaluación del plan de SCI Aprobación y difusión del Informe del Grado de Madurez
			E2-4	Gestión de Cumplimiento	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E2-4-1	Gestión de documentos normativos	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Elaboración, Aprobación y Difusión de información documentada normativa Implementación y monitoreo de documentos normativos
						E2-4-2	Gestión de denuncias éticas	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Diseño e implementación de la línea ética Recepción y calificación de la denuncia Evaluación y resultado de la atención de la denuncia Recepción y Resolución de denuncias éticas

c. Planeamiento (E3)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento
E3	Planeamiento	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E3-1	Planeamiento Institucional	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E3-1-1	Planeamiento Estratégico	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Formulación, Aprobación y Difusión del Plan Estratégico
									Evaluación de Resultados del Plan Estratégico
									Actualización y Modificación del Plan Estratégico
						E3-1-2	Formulación de Planes Operativos Institucionales	Gerente de Línea/Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Formulación, Aprobación y Difusión del Planes Operativos
									Evaluación de Resultados de Planes Operativos
									Programación de cumplimiento de requerimientos de FONAFE
			E3-1-3	Atención de requerimientos de FONAFE	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	Envío de requerimientos de FONAFE			
						E3-2-1	Diagnóstico para la Elaboración del Plan Eléctrico	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Elaboración del Plan de Trabajo
									Diagnóstico para la Elaboración del Plan Eléctrico
			E3-2-2	Elaboración del Plan Eléctrico	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Aplicación de la metodología de evaluación de mercado			
						Análisis de Evaluación del Sistema Eléctrico			
						Evaluación de alternativas			
			E3-3	Gestión Presupuestal	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E3-3-1	Programación, Formulación y Aprobación del Presupuesto	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Programación, Formulación y Aprobación del Presupuesto Anual
									Registro del Presupuesto en el Sistema del Presupuesto Anual y FONAFE
									Ejecución presupuestal
E3-3-2	Ejecución, Control y Evaluación Presupuestal	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión				Control de partidas presupuestales			
						Evaluación Presupuestal			
						Reformulación y Aprobación del Presupuesto			
E3-3-3	Modificación Presupuestal	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	Difusión y Registro en el Sistema del Presupuesto Anual						

d. Regulación (E4)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Procedimiento
E4	Regulación	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E4-1	Tarifas	Gerente General	Gestión del Pliego Tarifario de venta de energía y costos de conexión eléctrica (instalación/ reposición y mantenimiento/ cortes y reconexiones)
						Gestión de la Administración del Pliego Tarifario
			E4-2	Estudios Regulatorios	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	Planificación para la elaboración de Estudios Regulatorios
						Elaboración de Estudios Regulatorios

e. Imagen Institucional (E5)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento
E5	Imagen Institucional	Gerente Comercial	E5-1	Gestión de Comunicaciones	Jefe de la Oficina de Relaciones Corporativas Empresariales	E5-1-1	Elaboración de la memoria institucional	Jefe de Relaciones Corporativas Empresariales	Planificación para la elaboración de memoria institucional
							Elaboración, aprobación y difusión de la memoria institucional		
						E5-1-2	Gestión de comunicación Externa	Jefe de la Oficina de Relaciones Corporativas Empresariales	Recepción y análisis de la información
							Diseñar la comunicación corporativa empresarial		
			E5-2	Responsabilidad Social	Jefe de Marketing	E5-2-1	Planificación de la Responsabilidad Social	Jefe de Marketing	Elaboración del plan de responsabilidad social
							Elaboración del plan de Comunicaciones de Responsabilidad Social		
							Ejecución del plan de responsabilidad y su plan de comunicación		
						E5-2-2	Ejecución del programa de Responsabilidad Social	Jefe de Marketing	Elaboración de reporte de actividades
							Gestión de conflictos sociales		Jefe de la Oficina de Relaciones Corporativas Empresariales
E5-2-3			Plan de respuesta al conflicto social						

f. Comercialización de Energía Eléctrica (O1)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 3	Dueño de Proceso	Procedimiento						
O1	Comercialización de Energía Eléctrica	Gerente Comercial	O1-1	Compra de Energía	Gerente Comercial							Análisis de Demanda						
												Adquisición de Potencia y Energía						
			O1-2	Atención al Cliente	Jefe de Ventas / Gerente Regional	O1-2-1	Atención de Consultas y Solicitudes	Supervisor 1 – Atención Clientes / Jefe de Relaciones Corporativas Empresariales							Atención de consultas			
														Registro de solicitudes				
														Atención de Solicitudes				
						O1-2-2	Atención de Reclamos	Supervisor 3 – Reclamos y Apelaciones						Recepción y registro de un Reclamo				
														Atención del Reclamo				
						O1-2-3	Atención de Denuncias	Supervisor 3 – Reclamos y Apelaciones						Recepción y registro de la denuncia en el sistema				
														Resolución de la denuncia				
														Cierre de la denuncia en OSINERGMIN				
						O1-2-4	Gestión de Marketing	Jefe de Marketing	O1-2-4-1	Formulación y monitoreo del plan de marketing	Jefe de Marketing							Elaboración y aprobación del Plan de Marketing
																	Ejecución del Plan de Marketing	
														Medición y resultados del plan de marketing				
			O1-2-4-2	Gestión de la mejora del ISCAL	Jefe de Marketing										Formulación e implementación del plan ISCAL			
										Medición del ISCAL								

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 3	Dueño de Proceso	Procedimiento
									O1-2-4-3	Gestión de Canales de atención	Jefe de Marketing	Determinación de puntos de atención CAS
												Determinación de puntos de atención CAR
												Implementación de canales de atención CAR y CAS
												Control de Puntos de atención CAR y CAS
			O1-3	Gestión Técnico Comercial	Jefe de Ventas / Gerente Regional	O1-3-1	Instalaciones de suministros	Supervisor 1 - Instalación y medición / Supervisor comercial				Instalación de suministro nuevo
												Reinstalación de suministro
												Instalación de suministros temporales
						O1-3-2	Gestión del Mantenimiento de Acometidas	Supervisor 1 - Instalación y medición / Supervisor comercial				Normalización de acometidas
												Contrastación de medidor en campo
						O1-3-3	Servicios complementarios	Supervisor 1 - Instalación y medición / Supervisor comercial				Mejoramiento de Acometida
												Modificación de Potencia
												Corte Definitivo del Suministro
						O1-3-4	Gestión Metrológica	Supervisor 1 - Instalación y medición / Supervisor comercial				Administración de la certificación de INACAL de equipos patrones
												Contrastación de equipos internos
												Monitoreo de Equipos Internos

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 3	Dueño de Proceso	Procedimiento			
			O1-4	Facturación y Cobranzas	Jefe de Ventas / Gerente Regional	O1-4-1	Facturación	Supervisor – Procesos de Facturación / Supervisor comercial				Administración del Cronograma comercial			
									Ejecución de Toma de Lectura						
									Verificación de Consistencia y Cálculo de Facturación						
									Impresión y Clasificación de Recibos						
									Reparto de Recibos						
						O1-4-2	Cobranza	Supervisor 2- Cobranzas / Supervisor comercial	O1-4-2-1	Recaudación	Supervisor 2- Cobranzas / Supervisor comercial			Recaudación de Cobranzas	
												Gestión de Cobranza de Deudas Vencidas			
												Cortes, Reconexiones y Retiro de Acometida			
									O1-4-2-2	Provisión y Castigo Contable	Supervisor 2- Cobranzas / Supervisor comercial				Cálculo de la provisión genérica para cuentas por cobrar por concepto de energía eléctrica
														Cálculo de la provisión específica para cuentas por cobrar por concepto de energía eléctrica	
											Provisión y castigo contable				

g. Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico (O2)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento			
O2	Gestión Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico	Gerente de Operaciones	O2-1	Gestión de la Operación	Jefe de Operaciones / Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación	O2-1-1	Operación en tiempo real	Jefe de Operaciones / Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación	Operación en tiempo real en Generación			
						O2-1-2	Atención de Interrupciones	Jefe de Operaciones / Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación	Operación en tiempo real en transmisión Y Distribución			
						O2-1-3	Supervisión de la ejecución de la operación	Jefe de Operaciones / Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación	Atención de emergencias			
						O2-2	Gestión del Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento / Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación	O2-2-1	Formulación y aprobación del plan de mantenimiento del Sistema Eléctrico	Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación / Jefe de Mantenimiento	Programación y ejecución de Cortes
									O2-2-2	Programación y ejecución del mantenimiento del Sistema Eléctrico	Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación / Jefe de Mantenimiento	Supervisión de la ejecución de la operación
									O2-2-3	Supervisión de la ejecución del mantenimiento del Sistema Eléctrico	Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación / Jefe de Mantenimiento	Supervisión de la ejecución de la operación
			O2-2-4	Seguimiento y monitoreo del plan de mantenimiento	Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación / Jefe de Mantenimiento				Supervisión de la ejecución de la operación			
											Emisión de Informe Técnico para atención de denuncia de usuarios / Clientes	
											Identificación de necesidades de mantenimiento	
											Diagnóstico de necesidades de Mantenimiento	
											Elaboración y aprobación del plan de mantenimiento	
											Programación del plan de mantenimiento	
											Ejecución del mantenimiento del Sistema Eléctrico	
											Supervisión de Mantenimiento en Generación y Transmisión	
								Supervisión de Mantenimiento en Distribución				
								Actualización de la información georeferenciada (GIS)				
								Nivel de cumplimiento del plan de mantenimiento				
								Evaluación del mantenimiento				

h. Gestión de la Calidad Operacional (O3)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Código	Proceso Nivel 2	Procedimientos
O3	Gestión de la Calidad Operacional	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	O3-1	Detección de las Deficiencias	O3-1-1	Planificación para la detección de deficiencias	Diagnóstico de las deficiencias del servicio eléctrico Análisis de Información para la detección de deficiencias del servicio eléctrico
					O3-1-2	Ejecución y seguimiento del plan para la detección de deficiencias	Priorización de atención de mejoras técnicas Elaboración de la propuesta de mejoras de la calidad del servicio eléctrico Seguimiento a la propuesta de mejoras de la calidad del servicio eléctrico
					O3-2-1	Ejecución de mejoras técnicas	Ejecución de mejoras con inversiones Ejecución de mejoras a nivel operativo (operación y mantenimiento) Ejecución de mejoras comercial
			O3-2	Mejoras Técnicas	O3-2-2	Verificación de la implementación de las mejoras técnicas	Programación de inspecciones y mediciones Ejecución de inspecciones y mediciones
					O3-2-3	Gestión de atención de procedimientos normativos	Procedimiento de normas técnicas de calidad en zona rural y urbano - NTCSE y NTCSE
							Supervisión de atención de otros procedimientos normativos Supervisión de atención de procedimientos a Osinergmin

i. Gestión de Proyectos (O4)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento	
O4	Gestión de Proyectos	Jefe de Oficina de Proyectos Especiales e Inversiones	O4-1	Gestión de Iniciativas	Jefe de Normas				Registro y Análisis de requerimientos	
									Formulación de Cartera de Proyectos	
									Evaluación y Priorización de proyectos	
									Aprobación del estudio de preinversión	
									Monitoreo de ejecución de Iniciativas priorizadas	
				O4-2	Desarrollo de Proyectos	Supervisor de Oficina de Obras	O4-1-1	Planificación de inversiones	Supervisor - Oficina de Obras	Priorización de ejecución de proyectos
			O4-1-2				Elaboración del expediente Técnico	Jefe de Normas	Gestión de obtención de servidumbre	
									Gestión de obtención de concesión y actualización	
									Gestión de obtención de permisos	
									Elaboración y aprobación del expediente técnico	
			O4-2-3				Ejecución y Supervisión de proyecto de inversión	Supervisor - Oficina de Obras	Ejecución de proyecto de inversión	
									Control de Cambios	
									Supervisión de proyecto de inversión	
			Recepción de proyecto de inversión							
O4-2-4	Liquidación y Cierre de proyecto de inversión	Supervisor - Oficina de Obras	Liquidación de proyecto de inversión							
			Transferencia de proyecto de inversión							
O4-2-5	Monitoreo del Desarrollo de Proyectos	Jefe de Oficina de Proyectos Especiales e Inversiones	Monitoreo Ejecución y Supervisión de proyecto de inversión							
			Monitoreo cierre y liquidación de proyecto de inversión							

j. Gestión Legal (S1)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento		
S1	Gestión Legal	Gerente General	S1-1	Solución de Controversias	Jefe de Asesoría Legal				Patrocinio y seguimiento de procesos judiciales		
									Patrocinio y seguimiento de procesos Administrativo		
									Procedimiento de conciliación		
									Solución de Conflictos		
			S1-2	Gestión del Directorio	Jefe de Asesoría Legal						Planificación de la agenda de Directorio (agenda, periodicidad de sesiones, sesiones extraordinarias y no presenciales)
										Comunicación e información al Directorio	
										Celebración de sesiones de directorio no presenciales	
										Seguimiento de Acuerdos de Directorio	
			S1-3	Soporte Legal	Jefe de Asesoría Legal	S1-3-1	Gestión de contratos	Especialista 2 - Contratos			Participación en la junta general de accionistas
											Elaboración y Suscripción de contratos
S1-3-2	Emisión de Opinión Legal	Jefe de Asesoría Legal							Elaboración de Convenios		
									Emisión de resoluciones		
						Elaboración de adendas					
						Elaboración de Informes Sobre Asuntos Jurídicos					
						Reporte de Normas Legales					

k. Gestión Financiera y Contable (S2)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento
S2	Gestión Financiera y Contable	Gerente de Administración y Finanzas	S2-1	Gestión Contable	Jefe de Contabilidad y Finanzas	S2-1-1	Cierre Contable	Especialista – Tributación (Sub Contador)	Registro contable por Cuentas por Pagar
									Registro de Ingresos
									Registro contable por ajustes por sobrantes y faltantes
									Registro contable por desvalorización de existencias
									Registro contable por deterioro y castigo de cuentas por cobrar
									Registro contable por ajustes por cierre contable
									Registro contable por provisiones
									Cierre contable
									Conciliación de operaciones recíprocas
									Elaboración y Aprobación de EEFF Intermedio y Anual
									Cumplimiento de Entrega de Información
									S2-1-2
			Aplicación del cumplimiento normativo						
			Cierre tributario						
			Atención de fiscalización tributaria						
			S2-1-3	Contabilidad de Costos	Especialista – Tributación (Sub Contador)	Registro y Control de las Ordenes Internas			
						Distribución de Costos			
			S2-1-4	Gestión de Auditoría Externa	Especialista – Tributación (Sub Contador)	Contratación de la SOA			
						Atención de requerimientos de las SOA			
			S2-2	Gestión Financiera	Jefe de Contabilidad y Finanzas	S2-2-1	Gestión de Tesorería	Especialista - Finanzas y Tesorería	Gestión de ingresos y egresos
Reembolsos, devolución									
Atención de pago de planillas, dietas, Solicitud viáticos, caja chica, fondo de trabajo, adelantos y liquidación de impuestos									

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento
									Transferencia de fondos
									Conciliación de bancos
						S2-2-2	Gestión de Finanzas	Especialista - Finanzas y Tesorería	Gestión de excedentes
									Elaboración de proyecciones financieras
									Obtención de líneas de financiamiento
									Administración de garantías
			S2-3-1	Alta y Análisis del Activo	Especialista – Tributación (Sub Contador)	Procedimiento de recepción y validación de bienes			
						Procedimiento de análisis y registro del activo eléctrico			
						Procedimiento de análisis y registro del activo fijo			
						Procedimiento de incorporación de bienes al seguro			
			S2-3-2	Control del Activo	Especialista – Tributación (Sub Contador)	Atención de traslados de bienes			
						Procedimiento de toma de inventarios			
			S2-3-4	Seguros Patrimoniales	Especialista – Tributación (Sub Contador)	Procedimiento para la contratación de broker-corredor de seguros			
Procedimiento para la contratación de pólizas de seguros									
Administración de los seguros									

I. Tecnologías de Información y Comunicaciones (S3)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 3	Dueño de Proceso	Procedimiento
S3	Tecnologías de Información y Comunicaciones	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	S3-1	Gestión de Aplicaciones	Jefe de Tecnología de Información y Comunicación	S3-1-1	Gestión de Proyectos de Software	Especialista 1 – Desarrollo TIC	S3-1-1-1	Gestión de desarrollo in house de software	Especialista 1 – Desarrollo TIC	Definición de Proyectos
												Gestión Ágil de Proyectos
												Implementación de Proyectos
												Definición de Requerimientos de Software
												Gestión del Proceso de Adquisición
						S3-1-2	Gestión de Adquisiciones de Software	Especialista 1 – Desarrollo TIC	Implementación del software adquirido			
									S3-1-2-1	Gestión Sistema de Información Empresarial	Especialista – Mantenimiento de Sistemas	Atención de Requerimientos de Procesos empresariales
												Definición de Requerimientos de Software de Procesos empresariales
												Gestión del Sistema de Inteligencia de Negocios (BI)
												Gestión de las soluciones de Big Data (Data Science) empresariales
			Gestión de la Base de datos del sistema de información									
			S3-1-2-2	Gestión de Calidad de Software	Especialista – Mantenimiento del Sistema	Supervisión del cumplimiento de los Estándares de Calidad de Software						
						Gestión de las pruebas y despliegue de software						
						Seguimiento Post Implementación de aplicaciones de Software						
						Gestión de Capacitación de Aplicaciones de Software						
Gestión de incidentes y problemas												
S3-1-3	Gestión de Operaciones de las aplicaciones	Especialista – Mantenimiento del Sistema	S3-1-3-1	Gestión de incidentes y problemas de aplicaciones	Especialista – Mantenimiento del Sistema	Gestión de Cambios						
						S3-1-3-2	Gestión de eventos y monitoreo de servicios TIC	Especialista – Mantenimiento del Sistema	Medición de los servicios de aplicaciones TIC			
			Gestión de eventos de aplicaciones									
S3-2	Gestión de Infraestructura Tecnológica	Jefe de Tecnología de	S3-2-1	Gestión Infraestructura TIC	Especialista 1 – Comunicaciones e Infraestructura	Gestión de Centro de Datos						
						Gestión de Servidores						
						Gestión de Redes de Datos						
						Gestión de Equipos						

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 3	Dueño de Proceso	Procedimiento
					Información y Comunicación	S3-2-2	Gestión Seguridad Informática y Ciberseguridad	Analista 1 - Red y Seguridad de Información	S3-2-2-1	Gestión de seguridad física	Analista 1 - Red y Seguridad de Información	Gestión de software de seguridad
									S3-2-2-2	Gestión de seguridad lógica		Gestión de Equipos de Seguridad
						S3-2-3	Gestión de Operaciones de la infraestructura tecnológica	Analista 1 - Red y Seguridad de Información	S3-2-3-1	Gestión de incidentes y problemas de infraestructura	Analista 1 - Red y Seguridad de Información	Gestión de Eventos y Seguridad de Información
									S3-2-3-2	Gestión de eventos y monitoreo de servicios TIC		Gestión de Seguridad del Sistema de Información
												Gestión del acceso a equipos de procesamiento
												Gestión de software antivirus
												Gestión de roles y perfiles del SIELSE
												Gestión de incidentes y problemas
												Gestión de Cambios
												Gestión de copias de respaldo
												Medición de los servicios de infraestructura TIC
												Gestión de eventos de infraestructura

m. Gestión Logística (S4)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 3	Dueño de Proceso	Procedimiento
S4	Gestión de Logística	Gerente de Administración y Finanzas	S4-1	Gestión de las Contrataciones	Jefe de Logística	S4-1-1	Elaboración, modificación y aprobación del PAC	Jefe de Logística				Elaboración y Aprobación del PAC
											Modificación y aprobación del PAC	
						S4-1-2	Gestión de Adquisiciones	Jefe de Logística	S4-1-2-1	Mayores a 8 UITs	Jefe de Logística	Estudio de mercado
												Selección de Proveedor
												Administración de Contratos
						S4-1-2-2	Menores a 8 UITs	Jefe de Logística	Selección de Proveedor			
			Administración de Contratos									
			S4-1-3	Gestión de servicios generales	Jefe de Logística				Planificación del mantenimiento de los servicios generales			
									Ejecución y monitoreo del mantenimiento de los servicios generales			
			S4-2	Gestión de Almacenes	Jefe de Logística					Recepción y registro de materiales/insumos		
										Ordenamiento y Custodia de los materiales/insumos		
							Gestión de distribución de materiales/insumos					
							Reporte de stock					

n. Gestión de Recursos Humanos (S5)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento
S5	Gestión Humana	Gerente de Administración y Finanzas	S5-1	Gestión del Personal	Jefe de Gestión del Talento Humano	S5-1-1	Diseño de Instrumentos de gestión	Jefe de Gestión del Talento Humano	Elaboración, aprobación y difusión del ROF y Organigrama
									Elaboración, aprobación y difusión del CAP
									Elaboración y difusión del MOF
									Elaboración y difusión del Manual de perfiles de puestos
						S5-1-2	Selección, contratación e incorporación del personal	Jefe de Gestión del Talento Humano	Elaboración y difusión del Diccionario de Competencias
									Reclutamiento, Selección y contratación del personal
						S5-1-3	Administración del personal	Jefe de Gestión del Talento Humano	Inducción de personal
									Control de asistencia, permisos y licencias
									Control de vacaciones
			Pago de planillas						
			Declaración y pago de PDT PLAME y AFP						
			Pago de Utilidades						
			S5-2-1	Gestión de Capacitaciones	Jefe de Gestión del Talento Humano	Liquidación de Beneficios Sociales			
						Administración de pensiones			
						Seguimiento de vencimiento de contratos/convenios			
			S5-2-2	Gestión del desempeño	Analista 1 - Capacitación y Desarrollo	Medidas disciplinarias			
Desplazamiento del personal									
Desvinculación de personal									
S5-2-2	Gestión del desempeño	Analista 1 - Capacitación y Desarrollo	Gestión de legajos						
			Traslado de CTS						
			Emisión, entrega y control de boletas de pago						
S5-2-2	Gestión del desempeño	Analista 1 - Capacitación y Desarrollo	Elaboración del Plan Anual de Capacitaciones						
			Ejecución, seguimiento y evaluación del plan anual de Capacitaciones						
			Planificación y diseño del modelo de evaluación del desempeño por competencias						
S5-2-2	Gestión del desempeño	Analista 1 - Capacitación y Desarrollo	Capacitación y aplicación del modelo de evaluación de desempeño						
			Evaluación y calibración de resultados						

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento
						S5-2-3	Gestión de la Línea de Carrera	Analista 1 - Capacitación y Desarrollo	Planificación de la gestión de la línea de carrera
									Identificación de puestos críticos y personal clave
									Identificación de brechas
									Seguimiento de la gestión de la línea de carrera
						S5-2-4	Alineamiento de la cultura corporativa	Jefe de Gestión del Talento Humano	Revisión y diagnóstico de la cultura corporativa
									Elaboración, difusión y ejecución del Plan de Alineamiento Cultural
									Mantenimiento y gestión cultural
			S5-3	Gestión de la Compensación	Jefe de Gestión del Talento Humano				Diseño de la estrategia de compensaciones
									Valoración de puestos
									Diseño del programa de compensaciones
									Implementación de la Política Remunerativa
									Asistencia Social
						S5-4-1	Bienestar social	Especialista 2 - Bienestar Social	PAMF
									Atención médica
									Examen médico ocupacional
									Atención de Siniestros
									Diagnóstico y perspectiva del clima laboral
			S5-4	Gestión del Bienestar	Jefe de Gestión del Talento Humano	S5-4-2	Clima laboral	Jefe de Gestión del Talento Humano	Planificación y aplicación de evaluación del clima laboral
									Evaluación de los resultados
									Implementación del plan de acción
									Seguimiento del plan de acción
						S5-4-3	Gestión de la negociación colectiva estratégica	Jefe de Gestión del Talento Humano	
						S5-4-4	Plan de comunicación Interna	Jefe de Gestión del Talento Humano	
						S5-4-5	Planeamiento y gestión del modelo de gestión humana corporativa	Jefe de Gestión del Talento Humano	

o. Gestión Documental (S6)

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Procedimiento
S6	Gestión Documental	Gerente de Administración y Finanzas	S6-1	Gestión del Trámite Documentario	Jefe de Logística	S6-1-1	Administración de firmas digitales	Jefe de Tecnología de la Información y comunicaciones	Otorgamiento de firma electrónica
									Control y renovación de firma electrónica
						S6-1-2	Administración del trámite documentario	Jefe de Logística	Asignación de accesos y claves
									Definición de tipologías documentales
				Recepción de documentos internos y externos y el registro en el Sistema de Trámite Documentario					
				Emisión de documentos internos y externos					
			S6-2	Gestión del Archivo	Jefe de Logística	S6-2-1	Administración del archivo periférico	Gerencias de Línea/Jefes de Área	Organización de Documentos en Archivo Periférico
									Custodia de documentos
							Transferencia de documentos a Archivo Central		
						S6-2-2	Administración del archivo central	Jefe de Logística	Organización de Documentos en Archivo Central
Solicitud de Préstamo y Devolución de Documentos del Archivo Central									
	Conservación y eliminación de Documentos								