

"Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos de ELSE"

Fecha	Responsable	Visto y Sello
13/09/2021	Elaborado por: Especialista de Sistemas de Gestión	
13/09/2021	Revisado por: Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	
13/09/2021	Homologado por: Especialista de Sistemas de Gestión	
13/09/2021	Aprobado por: Gerente General	

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
00	----	Versión inicial – Incluye los Procesos hasta nivel 2.
01	Todo	Alineamiento al Manual para la documentación de procesos y procedimientos” de FONAFE.
02	Adición de Items: 6 y 7	Inclusión de los Roles y responsabilidades de la Gestión por procesos Metodología de priorización de procesos

CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	4
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
3. ALCANCE	4
4. DEFINICIONES	4
5. BASE LEGAL	5
6. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS....	5
7. METODOLOGÍA DE PRIORIZACIÓN DE PROCESOS	7
8. MAPEO DE PROCESOS DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A.....	8
a. Gestión de la Excelencia Operacional (E1)	9
b. Gobernanza (E2)	9
c. Planeamiento (E3).....	9
d. Regulación (E4)	10
e. Imagen Institucional (E5)	10
f. Comercialización de Energía Eléctrica (O1)	10
g. Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico (O2).....	10
h. Gestión de la Calidad Operacional (O3).....	10
i. Gestión de Proyectos (O4).....	10
j. Gestión Legal (S1)	10
k. Gestión Financiera y Contable (S2).....	11
l. Tecnologías de Información y Comunicaciones (S3)	11
m. Gestión Logística (S4).....	11
n. Gestión de Recursos Humanos (S5).....	11
o. Gestión Documental (S6).....	11
9. INVENTARIO DE PROCESOS	11
a. Gestión de la Excelencia Operacional (E1)	12
b. Gobernanza (E2)	13
c. Planeamiento (E3).....	15
d. Regulación (E4)	16
e. Imagen Institucional (E5)	16

f.	Comercialización de Energía Eléctrica (O1)	17
g.	Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico (O2).....	20
h.	Gestión de la Calidad Operacional (O3).....	21
i.	Gestión de Proyectos (O4)	22
j.	Gestión Legal (S1)	23
k.	Gestión Financiera y Contable (S2).....	24
l.	Tecnologías de Información y Comunicaciones (S3)	26
m.	Gestión Logística (S4).....	28
n.	Gestión de Recursos Humanos (S5).....	29
o.	Gestión Documental (S6)	31

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

- Directiva de Gestión de FONAFE aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 001-2013/006-FONAFE y modificatorias.
- Manual Corporativo: “Manual para la documentación de procesos y procedimientos”, aprobado mediante Resolución Dirección Ejecutiva N° 029-2018/DE-FONAFE.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

A fin de promover la eficiencia de la implementación del sistema integrado de gestión bajo un enfoque basado en procesos, es necesario definir con claridad cuáles son los roles que participarán en el proceso de implementación y asignar las correspondientes responsabilidades a cada uno de ellos.

A continuación, se describen los roles que participan de la implementación:

• Directorio: son responsables de la orientación estratégica y el control de la gestión de la organización.

• Alta Dirección: denominación otorgada bajo el SIG para identificar al órgano máximo de dirección de la organización, pudiendo ser representado por la Gerencia General o Dirección Ejecutiva. Queda a potestad de la empresa definir si su Alta Dirección corresponde a su Gerente General, Director Ejecutivo o Directorio.

• Comité general del sistema integrado de gestión: comité interdisciplinario designado por la Alta Dirección o el Directorio, cuyo objetivo es liderar, monitorear la institucionalización de la gestión por procesos de la organización, así como los sistemas integrados de gestión.

También puede ser denominado comité del sistema integrado de gestión u otro que haga sus veces.

• Órgano o responsable encargado de la gestión por procesos y/o del SIG: órgano o persona asignada de la organización que tiene a su cargo la administración de la gestión por procesos y/o del SIG, que implica la facilitación y despliegue metodológico de los mismos.

• Órganos encargados específicos encargados de los sistemas de gestión: órgano encargado de la implementación y seguimiento de los requisitos específicos de cada sistema de gestión que compone el sistema integrado de gestión (gestión de la calidad, gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, entre otros).

• Dueño de proceso nivel 0: tiene un rol estratégico. Es la persona responsable de velar por la correcta ejecución de los distintos procesos que conforman el macro proceso del que es responsable. Normalmente corresponde a un puesto directivo o gerencial de la organización.

• Dueño de proceso: tiene un rol táctico. Se podrán definir dueños de procesos de nivel 1, 2 hasta el nivel n. El dueño de proceso es la persona responsable del desempeño de inicio a fin del proceso, gestión de los riesgos asociados al proceso y administración de la mejora continua del mismo. Si bien habrá distintas personas, de diversas áreas inclusive, encargadas de la ejecución de algunas partes del proceso, el dueño de proceso será la persona responsable de que se logren los objetivos del proceso.

El dueño de proceso cuenta con una visión clara y holística del proceso, así como del personal responsable del desarrollo de las actividades del proceso y sus funciones. Por tanto, se sugiere que la persona designada ejerza un cargo con la autoridad suficiente para liderar el análisis y la mejora del proceso a cargo.

La designación de los dueños de procesos corresponde al órgano encargado de la gestión por procesos, en coordinación con los dueños de proceso de nivel superior.

Las designaciones serán comunicadas oportunamente por parte del órgano encargado de

la gestión por procesos, quien a su vez será el responsable de mantener actualizado el inventario de dueños de proceso.

• Responsable de actividad: tiene un rol operativo. Personas responsables de la ejecución de las actividades necesarias para llevar a cabo el flujo de proceso. Son fundamentales para el logro de los objetivos del proceso.

• Participantes del proceso: incluye a los proveedores y clientes del proceso, ambos pueden ser parte de la organización o externos a la misma. Los proveedores son aquellos que proporcionan las entradas necesarias para el desarrollo del proceso. En el caso de los clientes, son aquellos que reciben el producto o servicios de los procesos; son la razón de ser del proceso.

7. METODOLOGÍA DE PRIORIZACIÓN DE PROCESOS

El ejercicio de priorización de procesos, permite a ELSE identificar aquellos procesos de mayor valor para preservar la calidad de los servicios y, de esta manera, poder enfocar los esfuerzos y recursos bajo criterios que vayan de la mano con el impacto que generan en los clientes.

Los Criterios de priorización que se evalúan, son:

- **Materialidad**
- **Las expectativas de la dirección y la alta gerencia**
- **Impacto en objetivos estratégicos**
- **Complejidad de las operaciones**
- **Volumen de las operaciones**
- **Nivel de automatización**
- **Importancia en la continuidad del negocio**

○ **Procedimiento:**

- **Calificar con un puntaje entre 0 a 3 cada proceso en función a su vinculación con el criterio**
- **Promediar los puntajes obtenidos en cada criterio**
- **Sumar los puntajes obtenidos.**
- **Ordenar de forma descendente los procesos, lo cual reflejará su criticidad.**

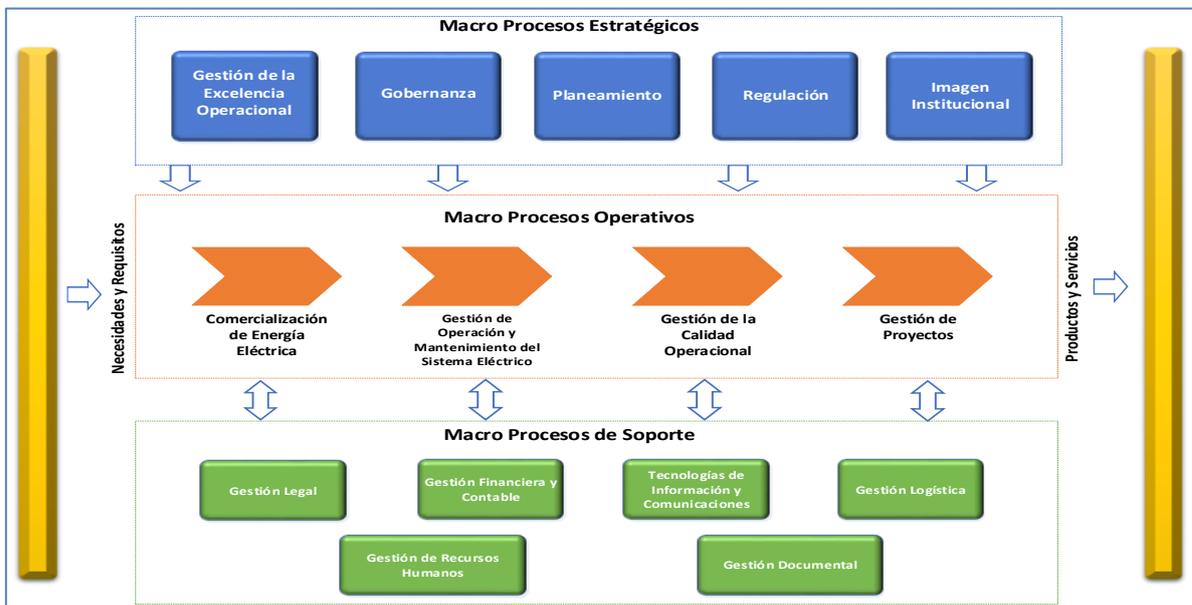
8. MAPEO DE PROCESOS DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

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

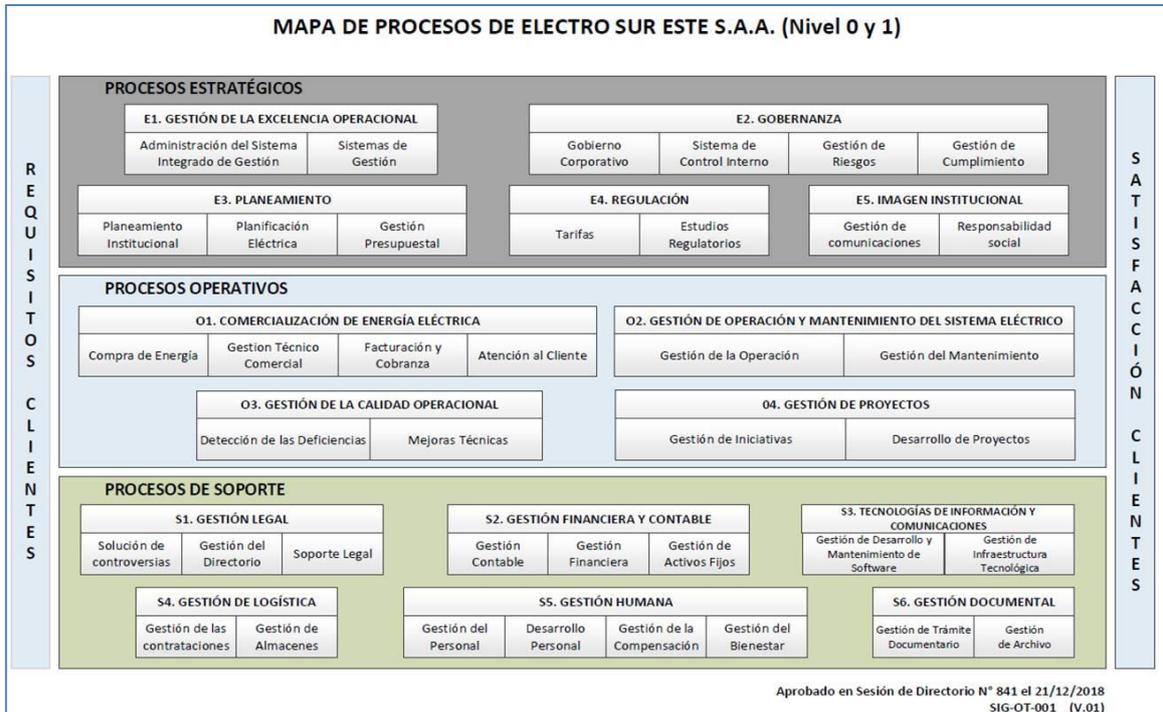
Se cuenta con dos niveles de representación del mapeo de Procesos, los mismos que se presentan en dos gráficos a continuación:

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.

9. 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			
												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			
						E1-1-3	Monitoreo del SIG	Especialista 2 - Sistemas de Gestión						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	
														Identificación y análisis de mejora	
						E1-1-4	Gestión de Proyectos de Mejora	Especialista 2 - Sistemas de Gestión							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				Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles
															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	Planeamiento Institucional	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E3-1-2	Formulación de Planes Operativos Institucionales	Gerente de Línea/Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	E3-1-2	Formulación, Aprobación y Difusión del Planes Operativos	Evaluación de Resultados de Planes Operativos	
											Programación de cumplimiento de requerimientos de FONAFE	
											Envío de requerimientos de FONAFE	
			E3-2	Planificación Eléctrica	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E3-2-1	Diagnóstico para la Elaboración del Plan Eléctrico	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	E3-2-1	Elaboración del Plan Eléctrico	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	
											Elaboración del Plan Eléctrico	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
											Elaboración del Plan Eléctrico	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
			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	E3-3-1	Ejecución, Control y Evaluación Presupuestal	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	
											Ejecución, Control y Evaluación Presupuestal	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
											Ejecución, Control y Evaluación Presupuestal	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
			E3-3	Gestión Presupuestal	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E3-3-3	Modificación Presupuestal	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	E3-3-3	Modificación Presupuestal	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	
											Modificación Presupuestal	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
											Modificación Presupuestal	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
								Reformulación y Aprobación del Presupuesto				
								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 Gestión con medios de comunicación e institucional
			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
						E5-2-2	Ejecución del programa de Responsabilidad Social	Jefe de Marketing	Ejecución del plan de responsabilidad y su plan de comunicación Elaboración de reporte de actividades
			E5-2-3	Gestión de conflictos sociales	Jefe de la Oficina de Relaciones Corporativas Empresariales	Identificación del conflicto social			
						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				
		Gerente Comercial	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
		O1-2-4-2	Gestión de la mejora del ISCAL	Jefe de Marketing								Medición y resultados del plan 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			
									Programación y ejecución de Cortes			
						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	Supervisión de la ejecución de la operación
									O2-2-2	Programación y ejecución del mantenimiento del Sistema Eléctrico	Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación / Jefe de Mantenimiento	Emisión de Informe Técnico para atención de denuncia de usuarios / Clientes
			Identificación de necesidades de mantenimiento									
			O2-2-3	Supervisión de la ejecución del mantenimiento del Sistema Eléctrico	Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación / Jefe de Mantenimiento				Diagnóstico de necesidades de Mantenimiento			
									Elaboración y aprobación del plan de mantenimiento			
									Programación del plan de mantenimiento			
			O2-2-4	Seguimiento y monitoreo del plan de mantenimiento	Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación / Jefe de Mantenimiento				Ejecución del mantenimiento del Sistema Eléctrico			

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	Gestión de Activos Fijos	Jefe de Contabilidad y Finanzas	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
						S2-3-2	Control del Activo	Especialista – Tributación (Sub Contador)	Procedimiento de análisis y registro del activo fijo
									Procedimiento de incorporación de bienes al seguro
			S2-3-4	Seguros Patrimoniales	Especialista – Tributación (Sub Contador)	Atención de traslados de bienes			
						Procedimiento de toma de inventarios			
						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			
												S3-1-1-2	Gestión de Adquisiciones de Software	Especialista 1 – Desarrollo TIC	Definición de Requerimientos de Software
															Gestión del Proceso de Adquisición
						S3-1-2-1	Gestión Sistema de Información Empresarial	Especialista – Mantenimiento de Sistemas	Implementación del software adquirido						
									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						
			S3-1-2-2	Gestión de Calidad de Software	Especialista – Mantenimiento del Sistema	Gestión de la Base de datos del sistema de información									
						Supervisión del cumplimiento de los Estándares de Calidad de Software									
						Gestión de las pruebas y despliegue de software									
			S3-1-3-1	Gestión de Operaciones de las aplicaciones	Especialista – Mantenimiento del Sistema	Seguimiento Post Implementación de aplicaciones de Software									
						Gestión de Capacitación de Aplicaciones de Software									
S3-1-3-2	Gestión de eventos y monitoreo de servicios TIC	Especialista – Mantenimiento del Sistema	Gestión de incidentes y problemas												
			Gestión de Cambios												
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		
					Gestión de Operaciones de la infraestructura tecnológica	S3-2-3		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
						S5-1-2	Selección, contratación e incorporación del personal	Jefe de Gestión del Talento Humano	Elaboración y difusión del Manual de perfiles de puestos
									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
			S5-2	Desarrollo Personal	Jefe de Gestión del Talento Humano	S5-2-1	Gestión de Capacitaciones	Analista 1 - Capacitación y Desarrollo	Pago de planillas
									Declaración y pago de PDT PLAME y AFP
									Pago de Utilidades
									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						
						S5-4	Gestión del Bienestar	Jefe de Gestión del Talento Humano	S5-4-1	Bienestar social	Especialista 2 - Bienestar Social	Asistencia Social			
			PAMF												
												Atención médica			
												Examen médico ocupacional			
												Atención de Siniestros			
						S5-4-2	Clima laboral	Jefe de Gestión del Talento Humano				Diagnóstico y perspectiva del clima laboral			
															Planificación y aplicación de evaluación del clima laboral
															Evaluación de los resultados
						S5-4-3	Gestión de la negociación colectiva estratégica	Jefe de Gestión del Talento Humano				Implementación del plan de acción			
												Seguimiento del plan de acción			
			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
						S6-2-2	Administración del archivo central	Jefe de Logística	Transferencia de documentos a Archivo Central
									Organización de Documentos en Archivo Central
			Solicitud de Préstamo y Devolución de Documentos del Archivo Central						
			Conservación y eliminación de Documentos						