

Contenido

EXPLICACIÓN Y SIGNIFICADO	3
GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	4
GAF-PLANIFICACIÓN-ESTRATEGICA	4
GAF-GESTIÓN-DE-BIENES-Y-SERVICIOS.....	4
GAF-CONTABILIDAD	5
GAF-CONTROL-INTERNO	5
GAF-PRESUPUESTO-Y-PROYECCIONES	6
GAF-CONTROL-DE-ACCIONES.....	6
GAF-TESORERÍA-Y-FINANCIAMIENTO	6
GAF-GESTIÓN-IMPOSITIVA.....	7
GERENCIA COMERCIAL.....	7
GC-COBRANZAS	7
GC-GESTION-COMERCIAL.....	8
GC-CORTES-Y-RECONEXIONES	8
GC-INSTALACIONES-INSPECCIONES	9
GC-FACTURACIÓN	9
GC-LECTURAS	10
GC-CONTROL-PERDIDAS.....	10
GC-TARIFAS-Y-ESTUDIOS.....	11
GC-GRANDES-USUARIOS.....	11
ASESORÍA LEGAL.....	12
AL-CONTRATOS	12
AL-DIRECTORIO	12
AL-DOCUMENTACIÓN-EXTERNA	13
AL-JUNTA-DE-ACCIONISTAS	13
AL-PROCESOS-JUDICIALES.....	13
AL-RECLAMACIONES-ADMINISTRATIVAS.....	14
AL-TRÁMITES-LEGALES.....	14
ATENCIÓN AL USUARIO Y RECLAMACIONES.....	14
ATUR-ATENCIÓN-CONSUMIDORES-Y-USUARIOS.....	15
ATUR-ATENCIÓN-DE-RECLAMACIONES.....	15

COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	16
CRP-RESPONSABILIDAD-SOCIAL-EMPRESARIAL.....	16
CRP-IMAGEN-INSTITUCIONAL	16
CRP-COMUNICACIÓN-INTERNA	16
CRP-COMUNICACIÓN-EXTERNA	17
GESTIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	17
GCDO-AUDITORIA-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN	17
GCDO-CONTROL-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN	18
GCDO-DOCUMENTACIÓN-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN	18
GCDO-GESTIÓN-DE-CAMBIOS	19
GCDO-GESTIÓN-DE-RIESGOS-Y-OPORTUNIDADES.....	19
GCDO-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN	19
RECURSOS HUMANOS.....	20
RH-ADMINISTRACIÓN-DE-BENEFICIOS.....	20
RH-ADMINISTRACIÓN-DE-PERSONAL	20
RH-CAPACITACIÓN	20
RH-DESARROLLO-DE-PERSONAL	21
RH-GESTIÓN-DE-CARGOS.....	21
RH-REMUNERACIONES.....	22
RH-SELECCIÓN-E-INCORPORACIÓN-DE-PERSONAL.....	22
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	23
SYSO-SEGUIMIENTO-TÉCNICO	23
SYSO-SEGURIDAD-Y-SALUD-OCUPACIONAL.....	23
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	24
TI-ALINEAR-PLANIFICAR-Y-ORGANIZAR	24
TI-CONSTRUIR-ADQUIRIR-E-IMPLEMENTAR	24
TI-ENTREGAR-DAR-SERVICIO-Y-SOPORTE	25
TI-EVALUAR-ORIENTAR-Y-SUPERVISAR.....	25
TI-SUPERVISAR-EVALUAR-Y-VALORAR	26
GERENCIA DE OPERACIONES.....	26
GO-CALIDAD-DE-SUMINISTRO	26
GO-SISTEMA-DE-INFORMACIÓN-GEOGRÁFICA	27
GO-LABORATORIO-DE-MEDIDAS	27
GO-MANTENIMIENTO-LÍNEAS-ELÉCTRICAS	28

GO-GESTIÓN-DE-DISTRIBUCIÓN.....	28
GO-OPERACIONES-DEL-SISTEMA-ELÉCTRICO.....	29
GO-OPERACIONES-GRANDES-USUARIOS	29
GO-MANTENIMIENTO-Y-CONSTRUCCIÓN-DE-SUBESTACIONES	30
GERENCIA TÉCNICA	30
GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-DE-AMPLIACIONES-REFORMAS-REPOSICIÓN	30
GT-GESTIÓN-DE-NORMAS-TÉCNICAS-Y-DE-ESPECIFICACIÓN-DE-MATERIALES.....	31
GT-CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO-DE-LÍNEAS-ELÉCTRICAS	31
GT-CONTROL-DE-GESTIÓN-E-INVERSIONES.....	32
GT-GESTIÓN-AMBIENTAL-DE-PROYECTOS.....	32
GT-ANÁLISIS-DE-LA-RED-Y-PROTECCIONES	33
GT-PLANIFICACIÓN-DEL-SISTEMA-ELÉCTRICO	33
GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-SINGULARES.....	34

EXPLICACIÓN Y SIGNIFICADO

GERENCIA	Identifica la gerencia de la empresa
AREA	Es el área determinada de la Gerencia
SECTOR	Determina el sector del Área
RESPONSABLE	Es el responsable del Sector
COD_PROCESO	Código único que identifica al proceso
NOMBRE_PROCESO	Nombre descripción del proceso
OBJETIVO_PROCESO	Objetivo que tiene el proceso
VIGENTE	SI esta vigente (SI) y si no está vigente (NO)
VERSION	Es el número de versión de la ficha de proceso
FECHA_EMISION	Fecha en que se ha emitido la ficha de proceso
ENTRADAS_REQUERIDAS	Entradas requeridas como: materia, energía e información (por ejemplo en forma de materiales, recursos, requisitos)
SALIDAS_ESPERADAS	Salidas esperadas como: materia, energía e información (Por ejemplo en forma de producto, servicio, decisión)
RECURSOS_NECESARIOS	Comprende todos los recursos necesarios para el proceso
PROCESOS DE ENTRADA	Son los procesos predecentes (por ejemplo, en proveedores (internos o externos), en clientes, en otras partes interesadas pertinentes)
PROCESOS SALIDA	Son los procesos posteriores (por ejemplo, en clientes (internos o externos), en otras partes interesadas pertinentes)
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Riesgos y oportunidades asociadas al proceso (colocar de manera resumida)
REQUISITOS LEGALES	Son los requisitos legales aplicables al proceso
INDICADORES DE DESEMPEÑO	Son indicadores para seguimiento del desempeño del proceso

GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

GERENCIA	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
AREA	CONTROL DE GESTION
SECTOR	CONTROL DE GESTION
RESPONSABLE	GAF-RESPONSABLE CONTROL GESTION
COD_PROCESO	GAF-PLANIFICACIÓN-ESTRATEGICA
NOMBRE_PROCESO	PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA
OBJETIVO_PROCESO	ELABORACIÓN PLAN ESTRATÉGICO; CONTROL PLAN ESTRATÉGICO
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Directrices de la corporación ENDE. Cronograma para la elaboración del plan estratégico.
SALIDAS_ESPERADAS	Definición de los objetivos estratégicos, mapa de procesos estratégicos, cuadro de mando integral, y el tablero de control.
RECURSOS_NECESARIOS	Acceso a la información estratégica de la corporación. Software para control y gestión del plan estratégico.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
AREA	ADMINISTRACIÓN
SECTOR	ADMINISTRACIÓN
RESPONSABLE	GAF-JEFE ADMINISTRATIVO
COD_PROCESO	GAF-GESTIÓN-DE-BIENES-Y-SERVICIOS
NOMBRE_PROCESO	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
OBJETIVO_PROCESO	ADQUISICION DE BIENES Y/O CONTRATACION DE SERVICIOS; GESTION DE ALMACENES; GESTION DE SEGUROS; MANTENIMIENTO DE VEHICULOS; SERVICIOS GENERALES; LIMPIEZA; SEGURIDAD; RE EXPRESIÓN DE LOS SALDOS DE EXISTENCIAS (UFV)
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Solicitudes de adquisición de materiales y servicios. Directrices para el stock mínimo. Recepción denuncias sobre seguros, vehículos, infraestructura, limpieza y seguridad. Plan de seguros, mantenimiento de vehículos, infraestructura, limpieza y seguridad
SALIDAS_ESPERADAS	Entrega de materiales adquiridos y contratos de servicios. Atención a las denuncias sobre seguros, vehículos, infraestructura, limpieza y seguridad. Conciliaciones de materiales y servicios realizados con contabilidad.
RECURSOS_NECESARIOS	Equipos de protección personal. Movilidades para realizar su trabajo. Herramientas y equipos para los vehículos y el parque automotor de la empresa. Equipo de pesaje de precisión para almacenes. Software para la gestión de las compras, adquisiciones y alm
PROCESOS DE ENTRADA	GAF-CONTROL-INTERNO GAF-PLANIFICACIÓN-ESTRATEGICA GAF-PRESUPUESTO-Y-PROYECCIONES GAF-TESORERÍA-Y-FINANCIAMIENTO
PROCESOS SALIDA	GAF-CONTABILIDAD GAF-GESTIÓN-IMPOSITIVA
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
AREA	CONTABILIDAD
SECTOR	CONTABILIDAD
RESPONSABLE	GAF-JEFE DE CONTABILIDAD
COD_PROCESO	GAF-CONTABILIDAD
NOMBRE_PROCESO	CONTABILIDAD
OBJETIVO_PROCESO	REGISTRO DE FACTURAS Y FONDOS A RENDIR; REGISTRO DE PLANILLAS; ALUMBRADO PÚBLICO; REGISTRO DE OPERACIONES CONTABLES; ANALISIS DE CUENTAS; CONTROL Y CONSOLIDACIÓN MOVIMIENTO COMERCIAL; ACTIVO FIJO
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Cronograma de entrega de información. Solicitudes de pagos.
SALIDAS_ESPERADAS	Emisión de cheques. Envío documentación original a impuestos. Liquidación pagos alumbrado público a municipios. Operaciones contables registradas. Conciliación de activos fijos.
RECURSOS_NECESARIOS	Software ERP.
PROCESOS DE ENTRADA	GAF-CONTROL-INTERNO GAF-GESTIÓN-DE-BIENES-Y-SERVICIOS GAF-PRESUPUESTO-Y-PROYECCIONES GAF-TESORERÍA-Y-FINANCIAMIENTO
PROCESOS SALIDA	GAF-GESTIÓN-IMPOSITIVA
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
AREA	CONTROL DE GESTION
SECTOR	CONTROL DE GESTION
RESPONSABLE	GAF-RESPONSABLE CONTROL GESTION
COD_PROCESO	GAF-CONTROL-INTERNO
NOMBRE_PROCESO	CONTROL INTERNO
OBJETIVO_PROCESO	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Cronograma de cierre mensual. Solicitud de acceso al sistema de administración financiera.
SALIDAS_ESPERADAS	Entrega de accesos al sistema de administración financiera.
RECURSOS_NECESARIOS	Software para control y gestión. Acceso a la información presupuestaria, financiera y contable.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GAF-CONTABILIDAD GAF-GESTIÓN-DE-BIENES-Y-SERVICIOS GAF-GESTIÓN-IMPOSITIVA GAF-PLANIFICACIÓN-ESTRATEGICA GAF-PRESUPUESTO-Y-PROYECCIONES
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
AREA	CONTROL DE GESTION
SECTOR	CONTROL DE GESTION

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

RESPONSABLE	GAF-RESPONSABLE CONTROL GESTION
COD_PROCESO	GAF-PRESUPUESTO-Y-PROYECCIONES
NOMBRE_PROCESO	PRESUPUESTO Y PROYECCIONES
OBJETIVO_PROCESO	ELABORACIÓN PRESUPUESTO Y PROYECCIONES; CONTROL DEL PRESUPUESTO Y PROYECCIONES; CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN PARA INVERSIONES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Cronograma para elaborar el presupuesto y las proyecciones.
SALIDAS_ESPERADAS	Aprobación del presupuesto y las proyecciones. Envío de la información a Ende Corporación.
RECURSOS_NECESARIOS	Acceso a la información estratégica de la corporación. Software para control y gestión del presupuesto
PROCESOS DE ENTRADA	GAF-CONTROL-INTERNO
PROCESOS SALIDA	GAF-CONTABILIDAD GAF-GESTIÓN-DE-BIENES-Y-SERVICIOS GAF-GESTIÓN-IMPOSITIVA
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
AREA	FINANZAS
SECTOR	FINANZAS
RESPONSABLE	GAF-JEFE FINANCIERO
COD_PROCESO	GAF-CONTROL-DE-ACCIONES
NOMBRE_PROCESO	CONTROL DE ACCIONES
OBJETIVO_PROCESO	PAGO DE DIVIDENDOS; TRANSFERENCIA DE ACCIONES; CUSTODIA DE TITULOS VALORES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Requerimiento para pago de dividendos. Solicitud transferencia de acciones.
SALIDAS_ESPERADAS	Pago de dividendos. Acciones transferidas a solicitud.
RECURSOS_NECESARIOS	Software ERP.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GAF-TESORERÍA-Y-FINANCIAMIENTO
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
AREA	FINANZAS
SECTOR	FINANZAS
RESPONSABLE	GAF-JEFE FINANCIERO
COD_PROCESO	GAF-TESORERÍA-Y-FINANCIAMIENTO
NOMBRE_PROCESO	TESORERÍA Y FINANCIAMIENTO
OBJETIVO_PROCESO	EMISIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES; ELABORACIÓN DE FLUJO DE EFECTIVO; CONCILIACION DE BANCOS; ADMINISTRACIÓN DE FONDOS FIJOS; VALIDACIÓN Y REGISTRO DE COBRANZA DE ENERGÍA ELÉCTRICA; REGISTRO DE GASTOS FINANCIEROS Y OTROS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Cronograma de entrega de cheques. Cronograma de cierre de contabilidad.

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

SALIDAS_ESPERADAS	Estado de flujo efectivo. Conciliación bancaria. Generación de la orden de pago y sus reportes. Cobranza de facturas de energía eléctrica, validadas y registradas.
RECURSOS_NECESARIOS	Software ERP.
PROCESOS DE ENTRADA	GAF-CONTROL-DE-ACCIONES
PROCESOS SALIDA	GAF-CONTABILIDAD GAF-GESTIÓN-DE-BIENES-Y-SERVICIOS GAF-GESTIÓN-IMPOSITIVA
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
AREA	IMPUESTOS Y ANALISIS
SECTOR	IMPUESTOS Y ANALISIS
RESPONSABLE	GAF-JEFE DE IMPUESTOS
COD_PROCESO	GAF-GESTIÓN-IMPOSITIVA
NOMBRE_PROCESO	GESTIÓN IMPOSITIVA
OBJETIVO_PROCESO	APLICACIÓN GENERAL DE NORMAS TRIBUTARIAS; VALIDACIÓN Y ANALISIS PROCESOS CONTABLES; PROCESOS FINANCIEROS Y BANCARIZACIÓN; PROCESOS COMERCIALES DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN; PROCESOS DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES; PROCESOS TRIBUTARIOS PERSONAL DEPENDIENTE
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Normas tributarias vigentes. Información contable de los libros de compras y ventas. Información de la bancarización. Datos de la facturación comercial. Información para los impuestos municipales. Datos impositivos sobre las planillas de dependientes.
SALIDAS_ESPERADAS	Pagos de los impuestos en todos los rubros correspondientes a la empresa. Envío de la información al Sistema de Impuestos Nacional.
RECURSOS_NECESARIOS	Software ERP. Acceso a información y normativa de Impuestos Internos.
PROCESOS DE ENTRADA	GAF-CONTABILIDAD GAF-CONTROL-INTERNO GAF-GESTIÓN-DE-BIENES-Y-SERVICIOS GAF-PRESUPUESTO-Y-PROYECCIONES GAF-TESORERÍA-Y-FINANCIAMIENTO
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA COMERCIAL

GERENCIA	GERENCIA COMERCIAL
AREA	COMERCIAL URBANO
SECTOR	COBRANZAS
RESPONSABLE	GC-RESPONSABLE DE COBRANZAS
COD_PROCESO	GC-COBRANZAS
NOMBRE_PROCESO	COBRANZAS
OBJETIVO_PROCESO	ADMINISTRACIÓN CENTROS DE COBRANZAS; RECAUDACIONES; GESTIÓN DE MOROSIDAD
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

ENTRADAS_REQUERIDAS	Solicitud para ser centro de cobranza. Rol de cortes.
SALIDAS_ESPERADAS	Habilitación de centro de cobranza. Cortes y desconexiones por morosidad.
RECURSOS_NECESARIOS	Para los centros de cobranza, disponibilidad técnica y mobiliario necesario para cobranza. Acceder al sistema de cobranza de la empresa. Infraestructura segura para el lugar de cobranza. Contrato de servicio de cobranza con la empresa.
PROCESOS DE ENTRADA	ATUR-ATENCIÓN-DE-RECLAMACIONES GC-FACTURACIÓN GC-GESTION-COMERCIAL
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA COMERCIAL
AREA	COMERCIAL URBANO
SECTOR	COMERCIAL URBANO
RESPONSABLE	GC-JEFE COMERCIAL URBANO
COD_PROCESO	GC-GESTION-COMERCIAL
NOMBRE_PROCESO	GESTION COMERCIAL
OBJETIVO_PROCESO	CAPACIDADES DEL PERSONAL DE LA GC; INVERSIONES, EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA E INDICADORES; ESTADÍSTICAS Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN COMERCIAL; APOYO ADMINISTRATIVO A SISTEMAS COMERCIALES; ASIGNACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA; APOYO DE PO
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Plan de capacitación. Planilla de control de inversiones no eléctricas. Cronograma de cierre mensual de la facturación y cobranza. Notificación de incumplimiento proveedores de servicios. Cronograma de las encuestas de satisfacción del cliente. Solicitud
SALIDAS_ESPERADAS	Cursos de capacitación dictados al personal comercial. Envío de cuentas para su revisión en la facturación. Ingreso de clientes morosos en la central de riesgos. Acciones en caso de incumplimiento de los proveedores de servicios. Resultado de las encuestas
RECURSOS_NECESARIOS	Movilidades para desplazamiento al terreno en el apoyo de postes. Software de ayuda a la gestión comercial.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	ATUR-ATENCIÓN-CONSUMIDORES-Y-USUARIOS GC-COBRANZAS GC-FACTURACIÓN GC-LECTURAS
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA COMERCIAL
AREA	COMERCIAL URBANO
SECTOR	CORTES Y RECONEXIONES URBANO
RESPONSABLE	GC-RESPONSABLE DE CORTES Y RECONEXIONES URBANO
COD_PROCESO	GC-CORTES-Y-RECONEXIONES
NOMBRE_PROCESO	CORTES Y RECONEXIONES
OBJETIVO_PROCESO	ELABORACION DE CRONOGRAMA SUSPENSIONES / DESCONEXIONES; SUSPENSIONES / DESCONEXIONES; SUPERVISIÓN DE SUSPENSIONES / DESCONEXIONES; REHABILITACIONES / RECONEXIONES

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Cronograma de suspensiones y desconexiones por morosidad.
SALIDAS_ESPERADAS	Suspensiones o desconexiones del servicio por morosidad. Rehabilitaciones o reconexiones del servicio. Información semestral consolidada para enviar a la AE.
RECURSOS_NECESARIOS	Acceso al sistema de cortes y reconexiones de la empresa. Infraestructura necesaria para cortes y reconexiones. Trepaderas y herramientas para los cortes y reconexiones. Elementos de protección personal.
PROCESOS DE ENTRADA	GC-FACTURACIÓN GC-GRANDES-USUARIOS
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA COMERCIAL
AREA	COMERCIAL URBANO
SECTOR	INSPECCIONES, INSTALACIONES Y APOYO
RESPONSABLE	GC-SUPERVISOR DE INSPECCIONES, INSTALACIONES Y APOYO DE POSTES
COD_PROCESO	GC-INSTALACIONES-INSPECCIONES
NOMBRE_PROCESO	INSTALACIONES / INSPECCIONES
OBJETIVO_PROCESO	INSPECCIONES; INSTALACIONES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Clasificación y asignación de las inspecciones. Ruta óptima para las inspecciones. Cronograma de instalaciones.
SALIDAS_ESPERADAS	Aprobación o rechazo de las solicitudes. Instalación de energía eléctrica al usuario. Registro en el sistema comercial de las instalaciones efectuadas.
RECURSOS_NECESARIOS	Medio de transporte para desplazarse al lugar de trabajo. Equipo de protección personal Material eléctrico Herramientas de trabajo
PROCESOS DE ENTRADA	ATUR-ATENCIÓN-CONSUMIDORES-Y-USUARIOS
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA COMERCIAL
AREA	COMERCIAL URBANO
SECTOR	LECTURAS Y ANALISIS DE CONSUMOS URBANO
RESPONSABLE	GC-RESPONSABLE DE LECTURAS Y ANALISIS DE CONSUMOS
COD_PROCESO	GC-FACTURACIÓN
NOMBRE_PROCESO	FACTURACIÓN
OBJETIVO_PROCESO	FACTURACIÓN EN BLOQUE; RE FACTURACIÓN; CONTROL AVANCE FACTURACIÓN
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Solicitud de facturación en bloque o individualmente. Solicitudes de refacturaciones.
SALIDAS_ESPERADAS	Registro de facturas en el sistema comercial. Información semestral consolidada para enviar a la AE. Información de los indicadores de servicio comercial, respecto a las refacturaciones y las estimaciones de facturas.

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

RECURSOS_NECESARIOS	Acceso al sistema de facturación de la empresa. Infraestructura necesaria para la facturación.
PROCESOS DE ENTRADA	ATUR-ATENCIÓN-DE-RECLAMACIONES GC-CONTROL-PERDIDAS GC-GESTION-COMERCIAL GC-LECTURAS
PROCESOS SALIDA	GC-COBRANZAS GC-CORTES-Y-RECONEXIONES
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA COMERCIAL
AREA	COMERCIAL URBANO
SECTOR	LECTURAS Y ANALISIS DE CONSUMOS URBANO
RESPONSABLE	GC-RESPONSABLE DE LECTURAS Y ANALISIS DE CONSUMOS
COD_PROCESO	GC-LECTURAS
NOMBRE_PROCESO	LECTURAS
OBJETIVO_PROCESO	ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA DE LECTURAS; REGISTRO DE LECTURAS; ANÁLISIS DE LECTURAS; SUPERVISIÓN DE LECTURAS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Cronograma mensual de lecturas. Disponibilidad de equipos móviles y sus impresoras. Revisión de rutas.
SALIDAS_ESPERADAS	Análisis de posibles errores de lecturas. Análisis de pendientes de lectura. Análisis de estimaciones de lecturas. Revisión de lecturas suministros nuevos. Registro de novedades en el terreno en el sistema comercial. Correcciones de las lecturas.
RECURSOS_NECESARIOS	Equipo móvil para lectura en el terreno. Impresoras portátiles para el terreno. Equipo de protección personal. Medio de transporte para desplazamiento al terreno.
PROCESOS DE ENTRADA	ATUR-ATENCIÓN-CONSUMIDORES-Y-USUARIOS ATUR-ATENCIÓN-DE-RECLAMACIONES GC-CONTROL-PERDIDAS GC-GESTION-COMERCIAL GC-TARIFAS-Y-ESTUDIOS
PROCESOS SALIDA	GC-FACTURACIÓN
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA COMERCIAL
AREA	CONTROL PERDIDAS
SECTOR	CONTROL PERDIDAS
RESPONSABLE	GC-JEFE CONTROL PERDIDAS
COD_PROCESO	GC-CONTROL-PERDIDAS
NOMBRE_PROCESO	CONTROL PERDIDAS
OBJETIVO_PROCESO	ATENCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO; GESTIÓN DE PERDIDAS NO TECNICAS; GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO CON SISTEMA DE MEDICIÓN; GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO SIN SISTEMAS DE MEDICIÓN; ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES; VENTA DE ENERGÍA TEMPORAL
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

ENTRADAS_REQUERIDAS	Denuncias de pérdidas internas y externas. Información sobre pérdidas no técnicas. Cronograma mensual de lecturas alumbrado público. Reclamos comerciales. Venta de energía temporal (menor a 1 mes).
SALIDAS_ESPERADAS	Solución a las pérdidas de energía. Ajustes a las pérdidas técnicas y no técnicas. Facturación del alumbrado público. Determinación de la procedencia o improcedencia del reclamo. Atenció a la solicitud de energía temporal (menor a 1 mes).
RECURSOS_NECESARIOS	Medio de transporte para desplazarse al lugar de trabajo. Equipo de protección personal Material eléctrico Herramientas de trabajo Medidores patrones
PROCESOS DE ENTRADA	ATUR-ATENCIÓN-CONSUMIDORES-Y-USUARIOS GC-TARIFAS-Y-ESTUDIOS
PROCESOS SALIDA	GC-FACTURACIÓN GC-LECTURAS
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA COMERCIAL
AREA	ESTUDIOS Y TARIFAS
SECTOR	ESTUDIOS Y TARIFAS
RESPONSABLE	GC-RESPONSABLE DE ESTUDIOS Y TARIFAS
COD_PROCESO	GC-TARIFAS-Y-ESTUDIOS
NOMBRE_PROCESO	TARIFAS Y ESTUDIOS
OBJETIVO_PROCESO	ESTUDIOS DE LA COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA; CONTROL Y VALIDACIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA; INFORMES Y ESTADÍSTICAS DE LA COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Análisis del mercado eléctrico minorista y mayorista. Presupuesto de compra y venta de energía.
SALIDAS_ESPERADAS	Valoración monetaria de la compra y venta de energía. Elaboración de estadísticas sobre las compras y ventas de energía.
RECURSOS_NECESARIOS	Infraestructura para tomas y monitoreo de lecturas del consumo en subestaciones. Software para calculo de compra y venta de energía. Acceso remoto a las subestaciones.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GC-CONTROL-PERDIDAS GC-LECTURAS
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA COMERCIAL
AREA	GERENCIA COMERCIAL
SECTOR	GERENCIA COMERCIAL
RESPONSABLE	GC-GERENTE COMERCIAL
COD_PROCESO	GC-GRANDES-USUARIOS
NOMBRE_PROCESO	GRANDES USUARIOS
OBJETIVO_PROCESO	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE TRÁMITES DE GRANDES USUARIO; PROGRAMA DE MANEJO DE CARGA INDUSTRIAL; RESTITUCIÓN DE DEMANDA DE MEDIDORES; RECATEGORIZACIÓN AUTOMATICA DE SUMINISTROS; DESCARGA DE INFORMACIÓN DE MEDIDORES; RESETEO 13AVO MES; LECTURA GRANDES USUAR
VIGENTE	SI

VERSION	1
FECHA EMISION	10-dic-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Solicitudes de trámites de grandes usuarios. Cronograma de lecturas de grandes usuarios. Programa de manejo de carga industrial. Cronograma para reseteo al 13avo. Mes. Solicitudes de refacturaciones grandes usuarios.
SALIDAS_ESPERADAS	Atención a los trámites de grandes usuarios. Facturación de grandes usuarios. Devoluciones a los usuarios por el cumplimiento del manejo de carga. Recategorización automática de suministros. Restitución de demanda en medidores.
RECURSOS_NECESARIOS	Movilidades para desplazamiento al terreno. Herramienta para lectura de medidores electrónicos. Elementos de protección personal. Celular corporativo.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GC-CORTES-Y-RECONEXIONES
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

ASESORÍA LEGAL

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	ASESORIA LEGAL
SECTOR	ASESORIA LEGAL
RESPONSABLE	ASESOR LEGAL GENERAL
COD_PROCESO	AL-CONTRATOS
NOMBRE_PROCESO	CONTRATOS
OBJETIVO_PROCESO	CONTRATOS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Solicitud de elaboración de contrato
SALIDAS_ESPERADAS	Contrato listo para firma de las partes interesadas. Escaneado y archivo digital.
RECURSOS_NECESARIOS	Software para gestión de Contratos.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	AL-PROCESOS-JUDICIALES
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	ASESORIA LEGAL
SECTOR	ASESORIA LEGAL
RESPONSABLE	ASESOR LEGAL GENERAL
COD_PROCESO	AL-DIRECTORIO
NOMBRE_PROCESO	DIRECTORIO
OBJETIVO_PROCESO	REUNIÓN DIRECTORIO; GESTIÓN DIRECTORIO
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Comunicación de realización de reunión de directorio. Lugar, fecha y hora de realización, además de los temas a tocar en la reunión.
SALIDAS_ESPERADAS	Acta de reunión del acta de reunión. Escaneo y archivo del acta de reunión de directorio. Pago de dietas y viáticos de los directores.
RECURSOS_NECESARIOS	Ambiente para la realización de la reuniones. Celular corporativo. Equipo para escanear los documentos.

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	AL-JUNTA-DE-ACCIONISTAS
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	ASESORIA LEGAL
SECTOR	ASESORIA LEGAL
RESPONSABLE	ASESOR LEGAL GENERAL
COD_PROCESO	AL-DOCUMENTACIÓN-EXTERNA
NOMBRE_PROCESO	DOCUMENTACIÓN EXTERNA
OBJETIVO_PROCESO	DOCUMENTACIÓN EXTERNA
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Recepción de documentos externos.
SALIDAS_ESPERADAS	Entrega de la documentación externa al interesado.
RECURSOS_NECESARIOS	Acceso a lugares para revisar y descargar las leyes y disposiciones legales vigentes.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	ASESORIA LEGAL
SECTOR	ASESORIA LEGAL
RESPONSABLE	ASESOR LEGAL GENERAL
COD_PROCESO	AL-JUNTA-DE-ACCIONISTAS
NOMBRE_PROCESO	JUNTA DE ACCIONISTAS
OBJETIVO_PROCESO	JUNTA DE ACCIONISTAS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Comunicación de realización de la junta de accionistas, lugar, fecha y hora de realización, además de los temas a tocar en la junta.
SALIDAS_ESPERADAS	Acta de junta de accionistas. Escaneo y archivo del acta de la junta de accionistas.
RECURSOS_NECESARIOS	Ambiente para realizar la junta. Publicaciones en la prensa escrita sobre la realización de la junta. Software de control de los accionistas asistentes a la junta. Equipo para escanear documentos.
PROCESOS DE ENTRADA	AL-DIRECTORIO
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	ASESORIA LEGAL
SECTOR	ASESORIA LEGAL
RESPONSABLE	ASESOR LEGAL GENERAL
COD_PROCESO	AL-PROCESOS-JUDICIALES
NOMBRE_PROCESO	PROCESOS JUDICIALES

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

OBJETIVO_PROCESO	DEMANDADOS; DEMANDANTE
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Conocimiento de actos o hechos irregulares
SALIDAS_ESPERADAS	Ejecución de resolución
RECURSOS_NECESARIOS	
PROCESOS DE ENTRADA	AL-CONTRATOS
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	ASESORIA LEGAL
SECTOR	ASESORIA LEGAL
RESPONSABLE	ASESOR LEGAL GENERAL
COD_PROCESO	AL-RECLAMACIONES-ADMINISTRATIVAS
NOMBRE_PROCESO	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS
OBJETIVO_PROCESO	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Recepción de la notificación con la formulación de cargos
SALIDAS_ESPERADAS	Ejecución de la resolución. Archivo de obrados.
RECURSOS_NECESARIOS	
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	ASESORIA LEGAL
SECTOR	ASESORIA LEGAL
RESPONSABLE	ASESOR LEGAL GENERAL
COD_PROCESO	AL-TRÁMITES-LEGALES
NOMBRE_PROCESO	TRÁMITES LEGALES
OBJETIVO_PROCESO	TRÁMITES LEGALES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Recepción de requerimiento de trámites.
SALIDAS_ESPERADAS	Conclusión del trámite. Hacer conocer a la parte interesada.
RECURSOS_NECESARIOS	Movilidades para realizar su trabajo.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

ATENCIÓN AL USUARIO Y RECLAMACIONES

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	ATENCION AL USUARIO Y RECLAMACIONES

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

SECTOR	ATENCION AL USUARIO Y RECLAMACIONES
RESPONSABLE	ATUR-JEFE DE ATENCION AL USUARIO Y RECLAMACIONES
COD_PROCESO	ATUR-ATENCIÓN-CONSUMIDORES-Y-USUARIOS
NOMBRE_PROCESO	ATENCIÓN CONSUMIDORES Y USUARIOS
OBJETIVO_PROCESO	ATENCIÓN DE SOLICITUDES; ATENCIÓN GENERAL
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Solicitud de atención o solicitud de trámite por parte del consumidor o usuario.
SALIDAS_ESPERADAS	Usuario atendido en su solicitud o trámite respectivo. Ampliación de la red electrica cuando corresponda. Información semestral consolidada sobre la atención a los consumidores y usuarios, en calidad 1 y 2 para enviar a la AE. Informes de indicadores de s
RECURSOS_NECESARIOS	Infraestructura para la atención al usuario Los que atienden el Centro de Llamadas: Central telefónica para recibir las llamadas Audífonos y micrófonos para teléfonos atención de manos libres Sistema de consulta y registro de datos de los usuarios
PROCESOS DE ENTRADA	ATUR-ATENCION-DE-RECLAMACIONES GC-GESTION-COMERCIAL
PROCESOS SALIDA	GC-CONTROL-PERDIDAS GC-INSTALACIONES-INSPECCIONES GC-LECTURAS
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	ATENCION AL USUARIO Y RECLAMACIONES
SECTOR	ATENCION AL USUARIO Y RECLAMACIONES
RESPONSABLE	ATUR-JEFE DE ATENCION AL USUARIO Y RECLAMACIONES
COD_PROCESO	ATUR-ATENCIÓN-DE-RECLAMACIONES
NOMBRE_PROCESO	ATENCIÓN DE RECLAMACIONES
OBJETIVO_PROCESO	RECLAMACIONES COMERCIALES DIRECTAS; RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Reclamo comercial. Reclamación administrativa.
SALIDAS_ESPERADAS	Cierre de la reclamación. Notificación de respuesta de reclamo. Determinación de la procedencia o improcedencia del reclamo. Información semestral consolidada sobre los reclamos técnicos y comerciales en calidad 1 y 2 para enviar a la AE. Informes de los
RECURSOS_NECESARIOS	Acceso al sistema de reclamaciones de la empresa. Central telefónica para recibir las llamadas de reclamos.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	ATUR-ATENCIÓN-CONSUMIDORES-Y-USUARIOS GC-COBRANZAS GC-FACTURACIÓN GC-LECTURAS
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
SECTOR	COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
RESPONSABLE	TI-RESPONSABLE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
COD_PROCESO	CRP-RESPONSABILIDAD-SOCIAL-EMPRESARIAL
NOMBRE_PROCESO	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
OBJETIVO_PROCESO	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Plan de comunicación de responsabilidad social. Solicitudes de auspicios o donaciones.
SALIDAS_ESPERADAS	Actividades de responsabilidad social empresarial. Ejecución del auspicio o donación.
RECURSOS_NECESARIOS	Acceso irrestricto a Internet y Redes Sociales. Movilidad para realizar su trabajo. Ropa de trabajo. Recursos para adquirir material de promoción.
PROCESOS DE ENTRADA	CRP-IMAGEN-INSTITUCIONAL
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
SECTOR	COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
RESPONSABLE	TI-RESPONSABLE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
COD_PROCESO	CRP-IMAGEN-INSTITUCIONAL
NOMBRE_PROCESO	IMAGEN INSTITUCIONAL
OBJETIVO_PROCESO	IMAGEN INSTITUCIONAL
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Necesidad de aplicación de imagen institucional o aplicación de marca.
SALIDAS_ESPERADAS	Actividades de imagen institucional.
RECURSOS_NECESARIOS	Acceso irrestricto a Internet y Redes Sociales. Movilidad para realizar su trabajo. Ropa de trabajo. Recursos para adquirir material de promoción.
PROCESOS DE ENTRADA	CRP-COMUNICACIÓN-EXTERNA
PROCESOS SALIDA	CRP-RESPONSABILIDAD-SOCIAL-EMPRESARIAL
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
SECTOR	COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
RESPONSABLE	TI-RESPONSABLE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
COD_PROCESO	CRP-COMUNICACIÓN-INTERNA
NOMBRE_PROCESO	COMUNICACIÓN INTERNA
OBJETIVO_PROCESO	COMUNICACIÓN INTERNA
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

ENTRADAS_REQUERIDAS	Plan de comunicación anual interna. Necesidades de comunicación interna.
SALIDAS_ESPERADAS	Actividades de comunicación interna.
RECURSOS_NECESARIOS	Software Telegram para la comunicación interna. Movilidad para realizar su trabajo. Equipo de protección personal.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
SECTOR	COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
RESPONSABLE	TI-RESPONSABLE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS
COD_PROCESO	CRP-COMUNICACIÓN-EXTERNA
NOMBRE_PROCESO	COMUNICACIÓN EXTERNA
OBJETIVO_PROCESO	COMUNICACIÓN EXTERNA
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Plan de comunicación externa anual. Necesidades de comunicación externa.
SALIDAS_ESPERADAS	Actividades de comunicación externa.
RECURSOS_NECESARIOS	Acceso irrestricto a Internet y Redes Sociales. Movilidad para realizar su trabajo. Ropa de trabajo.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	CRP-IMAGEN-INSTITUCIONAL
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GESTIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
SECTOR	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
RESPONSABLE	GCDO-COORDINADOR CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
COD_PROCESO	GCDO-AUDITORIA-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN
NOMBRE_PROCESO	AUDITORIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
OBJETIVO_PROCESO	GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN; GESTIÓN DE HALLAZGOS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Planificación auditoría. Selección y definición de auditores internos y/o externos. Objetivos y criterios de las auditorías. Elaboración programas y planes de trabajo de auditorías. Notificación de las auditorías.
SALIDAS_ESPERADAS	Informe de las auditorías internas o externas. Análisis de causa y planes de acción para los hallazgos. Seguimiento a los planes de acción. Verificación de la eficacia de las acciones implementadas.
RECURSOS_NECESARIOS	Software de gestión de procesos y documentos. Zapatos y cascos de seguridad.
PROCESOS DE ENTRADA	GCDO-GESTIÓN-DE-RIESGOS-Y-OPORTUNIDADES
PROCESOS SALIDA	GCDO-DOCUMENTACIÓN-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN GCDO-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN

RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
SECTOR	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
RESPONSABLE	GCDO-COORDINADOR CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
COD_PROCESO	GCDO-CONTROL-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN
NOMBRE_PROCESO	CONTROL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
OBJETIVO_PROCESO	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS; CONTROL DE LOS REGISTROS; CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Revisión de la información documentada. Pendientes de hallazgos de auditorías internas o externas. Registro de Cambios, Riesgos, Oportunidades, Correctivas y Mejoras en el SIG. Indicadores de calidad del Producto Técnico, calidad del Servicio Técnico y ca
SALIDAS_ESPERADAS	Actualización y publicación de la información documentada. Cierre o implementación de los hallazgos pendientes de las auditorías internas o externas. Seguimiento y cierre de las acciones de los Cambios, Riesgos, Oportunidades, Correctivas y Mejoras en el
RECURSOS_NECESARIOS	Software de gestión de procesos y documentos. Zapatos y cascos de seguridad.
PROCESOS DE ENTRADA	GCDO-GESTIÓN-DE-CAMBIOS
PROCESOS SALIDA	GCDO-DOCUMENTACIÓN-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN GCDO-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
SECTOR	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
RESPONSABLE	GCDO-COORDINADOR CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
COD_PROCESO	GCDO-DOCUMENTACIÓN-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN
NOMBRE_PROCESO	DOCUMENTACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
OBJETIVO_PROCESO	ESTRUCTURA DOCUMENTARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN; ELABORACIÓN DOCUMENTOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Necesidad de elaboración de un documento nuevo o actualización de uno existente.
SALIDAS_ESPERADAS	Publicación del documento.
RECURSOS_NECESARIOS	Software de gestión de procesos y documentos.
PROCESOS DE ENTRADA	GCDO-AUDITORIA-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN GCDO-CONTROL-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN GCDO-GESTIÓN-DE-CAMBIOS
PROCESOS SALIDA	GCDO-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

SECTOR	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
RESPONSABLE	GCDO-COORDINADOR CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
COD_PROCESO	GCDO-GESTIÓN-DE-CAMBIOS
NOMBRE_PROCESO	GESTIÓN DE CAMBIOS
OBJETIVO_PROCESO	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS; CONTROL Y EJECUCIÓN DE LOS CAMBIOS; MEJORA CONTINUA
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Necesidad de Cambios en el SIG.
SALIDAS_ESPERADAS	Acciones, seguimiento y cierre de las acciones para los Cambios en el SIG.
RECURSOS_NECESARIOS	Software de control para la gestión de cambios.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GCDO-CONTROL-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN GCDO-DOCUMENTACIÓN-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN GCDO-GESTIÓN-DE-RIESGOS-Y-OPORTUNIDADES
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
SECTOR	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
RESPONSABLE	GCDO-COORDINADOR CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
COD_PROCESO	GCDO-GESTIÓN-DE-RIESGOS-Y-OPORTUNIDADES
NOMBRE_PROCESO	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES
OBJETIVO_PROCESO	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES; SEGUIMIENTO Y CONTROL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Identificación de riesgos y oportunidades en el SIG.
SALIDAS_ESPERADAS	Acciones, seguimiento y cierre de los riesgos y oportunidades en el SIG.
RECURSOS_NECESARIOS	Software de control para la gestión de riesgos y oportunidades.
PROCESOS DE ENTRADA	GCDO-GESTIÓN-DE-CAMBIOS
PROCESOS SALIDA	GCDO-AUDITORIA-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
SECTOR	GESTIÓN CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
RESPONSABLE	GCDO-COORDINADOR CALIDAD Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
COD_PROCESO	GCDO-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN
NOMBRE_PROCESO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
OBJETIVO_PROCESO	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS; ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN; SEGUIMIENTO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Necesidad de actualizar los procesos a la operativa actual o ante mejoras propuestas.
SALIDAS_ESPERADAS	Actualización del mapa de procesos y sus fichas de procesos relacionadas.
RECURSOS_NECESARIOS	Software de gestión de procesos y documentos.
PROCESOS DE ENTRADA	GCDO-AUDITORIA-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN GCDO-CONTROL-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN GCDO-DOCUMENTACIÓN-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN

PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

RECURSOS HUMANOS

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	RECURSOS HUMANOS
SECTOR	RECURSOS HUMANOS
RESPONSABLE	RH-JEFE DE RECURSOS HUMANOS
COD_PROCESO	RH-ADMINISTRACIÓN-DE-BENEFICIOS
NOMBRE_PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE BENEFICIOS
OBJETIVO_PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE BENEFICIOS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Planificación y desarrollo de beneficios.
SALIDAS_ESPERADAS	Consolidación de beneficios en las planillas.
RECURSOS_NECESARIOS	Software para gestión de los beneficios de los trabajadores.
PROCESOS DE ENTRADA	RH-REMUNERACIONES
PROCESOS SALIDA	RH-ADMINISTRACIÓN-DE-PERSONAL RH-REMUNERACIONES
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	RECURSOS HUMANOS
SECTOR	RECURSOS HUMANOS
RESPONSABLE	RH-JEFE DE RECURSOS HUMANOS
COD_PROCESO	RH-ADMINISTRACIÓN-DE-PERSONAL
NOMBRE_PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
OBJETIVO_PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Planificar el ajuste de la administración de personal.
SALIDAS_ESPERADAS	Administración de datos, asistencia, sobretiempos, anticipos extraordinarios, aportes cooperativa del personal.
RECURSOS_NECESARIOS	Software para la gestión del personal.
PROCESOS DE ENTRADA	RH-ADMINISTRACIÓN-DE-BENEFICIOS RH-GESTIÓN-DE-CARGOS RH-SELECCIÓN-E-INCORPORACIÓN-DE-PERSONAL
PROCESOS SALIDA	RH-SELECCIÓN-E-INCORPORACIÓN-DE-PERSONAL
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	RECURSOS HUMANOS
SECTOR	RECURSOS HUMANOS
RESPONSABLE	RH-JEFE DE RECURSOS HUMANOS
COD_PROCESO	RH-CAPACITACIÓN
NOMBRE_PROCESO	CAPACITACIÓN
OBJETIVO_PROCESO	CAPACITACIÓN

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Plan anual de capacitación. Solicitudes de capacitaciones extraordinarias.
SALIDAS_ESPERADAS	Ejecución del plan de capacitación y las capacitaciones extraordinarias. Evaluaciones de las capacitaciones.
RECURSOS_NECESARIOS	Presupuesto aprobado para el plan anual de capacitación. Contratación de capacitación externa. Contratación de ambientes externos para algunas capacitaciones.
PROCESOS DE ENTRADA	RH-DESARROLLO-DE-PERSONAL RH-GESTIÓN-DE-CARGOS
PROCESOS SALIDA	RH-DESARROLLO-DE-PERSONAL RH-GESTIÓN-DE-CARGOS
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	RECURSOS HUMANOS
SECTOR	RECURSOS HUMANOS
RESPONSABLE	RH-JEFE DE RECURSOS HUMANOS
COD_PROCESO	RH-DESARROLLO-DE-PERSONAL
NOMBRE_PROCESO	DESARROLLO DE PERSONAL
OBJETIVO_PROCESO	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO; CLIMA LABORAL; MANEJO DE CONFLICTOS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Cronograma evaluación del desempeño. Cronograma encuestas del clima laboral. Solicitud de manejo de conflictos laborales.
SALIDAS_ESPERADAS	Evaluación del desempeño del personal. Ejecución encuestas del clima laboral. Cumplimiento y conciliación de los conflictos laborales.
RECURSOS_NECESARIOS	Formularios para la evaluación del desempeño.
PROCESOS DE ENTRADA	RH-CAPACITACIÓN RH-GESTIÓN-DE-CARGOS
PROCESOS SALIDA	RH-CAPACITACIÓN
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	RECURSOS HUMANOS
SECTOR	RECURSOS HUMANOS
RESPONSABLE	RH-JEFE DE RECURSOS HUMANOS
COD_PROCESO	RH-GESTIÓN-DE-CARGOS
NOMBRE_PROCESO	GESTIÓN DE CARGOS
OBJETIVO_PROCESO	GESTIÓN DE CARGOS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Solicitud de creación o actualización de una ficha de cargo. Requerimientos de cambio de categorías. Solicitudes de rotaciones de personal sin cambio de categoría.
SALIDAS_ESPERADAS	Elaboración, actualización, y aprobación de la ficha de cargo. Cambios de categorías. Evaluación de cargos. Rotaciones de cargos sin modificación de categoría.
RECURSOS_NECESARIOS	Software para la gestión de cargos.

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

PROCESOS DE ENTRADA	RH-CAPACITACIÓN
PROCESOS SALIDA	RH-ADMINISTRACIÓN-DE-PERSONAL RH-CAPACITACIÓN RH-DESARROLLO-DE-PERSONAL
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	RECURSOS HUMANOS
SECTOR	RECURSOS HUMANOS
RESPONSABLE	RH-JEFE DE RECURSOS HUMANOS
COD_PROCESO	RH-REMUNERACIONES
NOMBRE_PROCESO	REMUNERACIONES
OBJETIVO_PROCESO	REMUNERACIONES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Definición de la estructura salarial. Incrementos salariales. Decrementos salariales.
SALIDAS_ESPERADAS	Elaboración de planilla de pago. Envío de planilla de pago a la Gerencia de Administración y Finanzas para depósitos sistema bancario. Comunicación al banco para el depósito.
RECURSOS_NECESARIOS	Software para elaboración de las planillas de pago de remuneraciones. Servicio bancario para pago de remuneraciones. Facilitar tarjetas de débito a los trabajadores para cobranza de sus remuneraciones.
PROCESOS DE ENTRADA	RH-ADMINISTRACIÓN-DE-BENEFICIOS
PROCESOS SALIDA	RH-ADMINISTRACIÓN-DE-BENEFICIOS
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	RECURSOS HUMANOS
SECTOR	RECURSOS HUMANOS
RESPONSABLE	RH-JEFE DE RECURSOS HUMANOS
COD_PROCESO	RH-SELECCIÓN-E-INCORPORACIÓN-DE-PERSONAL
NOMBRE_PROCESO	SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DE PERSONAL
OBJETIVO_PROCESO	SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DE PERSONAL
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Requerimiento de personal.
SALIDAS_ESPERADAS	Selección e incorporación de personal. Ratificación del personal contratado.
RECURSOS_NECESARIOS	Publicaciones en los medios de difusión cuando es convocatoria externa. En algunos casos la contratación de psicólogo para el examen de perfil psicológico del postulante.
PROCESOS DE ENTRADA	RH-ADMINISTRACIÓN-DE-PERSONAL
PROCESOS SALIDA	RH-ADMINISTRACIÓN-DE-PERSONAL
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
SECTOR	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
RESPONSABLE	SYSO-RESPONSABLE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
COD_PROCESO	SYSO-SEGUIMIENTO-TÉCNICO
NOMBRE_PROCESO	SEGUIMIENTO TÉCNICO
OBJETIVO_PROCESO	PLANIFICACIÓN DE SEGUIMIENTOS TÉCNICOS; SEGUIMIENTO TÉCNICO OPERACIONAL; SEGUIMIENTO A PROCESOS ESPECIALES; DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA; SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Priorización de áreas o procesos para el plan anual de seguimiento técnico. Criterios técnicos para seguimiento. Necesidades de documentación. Plan de acciones de cada unidad.
SALIDAS_ESPERADAS	Plan anual de seguimiento técnico aprobado. Informe de seguimiento técnico aprobado. Elaboración o actualización de la información documentada. Implementación de las acciones de cada unidad.
RECURSOS_NECESARIOS	Equipos de protección personal.
PROCESOS DE ENTRADA	SYSO-SEGURIDAD-Y-SALUD-OCUPACIONAL
PROCESOS SALIDA	SYSO-SEGURIDAD-Y-SALUD-OCUPACIONAL
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
SECTOR	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
RESPONSABLE	SYSO-RESPONSABLE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
COD_PROCESO	SYSO-SEGURIDAD-Y-SALUD-OCUPACIONAL
NOMBRE_PROCESO	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
OBJETIVO_PROCESO	PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL; PREVENCIÓN DE RIESGOS DE SYSO; VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL; DOCUMENTACIÓN OPERATIVA Y DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Requisitos legales de cumplimiento obligatorio. Plan para abordar riesgos y oportunidades. Plan de auditorías internas. Necesidades de documentación.
SALIDAS_ESPERADAS	Cumplimiento de los requisitos legales. Ejecución del plan de riesgos y oportunidades. Implementación de programas de salud ocupacional. Simulacros. Plan general de emergencia. Capacitaciones sobre seguridad y salud ocupacional. Informe desempeño de los g
RECURSOS_NECESARIOS	Equipos de protección personal. Software para la gestión de los grupos de prevención. Alcoholímetro. Herramientas necesarias para desarrollar su labor. Presupuesto para las actividades de simulacros, semana de prevención, y capacitaciones necesarias.
PROCESOS DE ENTRADA	SYSO-SEGUIMIENTO-TÉCNICO
PROCESOS SALIDA	SYSO-SEGUIMIENTO-TÉCNICO
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	

REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	TECNOLOGIA DE INFORMACION
SECTOR	TECNOLOGIA DE INFORMACION
RESPONSABLE	TI-COORDINADOR UNIDAD DE TECNOLOGIA DE INFORMACION
COD_PROCESO	TI-ALINEAR-PLANIFICAR-Y-ORGANIZAR
NOMBRE_PROCESO	ALINEAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR
OBJETIVO_PROCESO	GESTIONAR EL MARCO DE GESTIÓN DE TI; GESTIONAR LA ESTRATEGIA; GESTIONAR PORTAFOLIO; GESTIONAR EL PRESUPUESTO Y LOS COSTES; GESTIONAR LOS RECURSOS HUMANOS; GESTIONAR LAS RELACIONES; GESTIONAR LOS ACUERDOS DE SERVICIO; GESTIONAR EL RIESGO; GESTIONAR LA SEGU
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Lineamientos y decisiones Comité de Ti y Comité Gerencial. Directrices y lineamientos estratégicos.
SALIDAS_ESPERADAS	Roles y responsabilidades en TI. Elaborar y modificar la información documentada. Presupuesto de gasto e inversiones de TI. Evaluación de desempeño de TI. Catálogo de servicios aprobado.
RECURSOS_NECESARIOS	Software para gestionar los bienes informáticos y de telecomunicación.
PROCESOS DE ENTRADA	TI-EVALUAR-ORIENTAR-Y-SUPERVISAR
PROCESOS SALIDA	TI-CONSTRUIR-ADQUIRIR-E-IMPLEMENTAR
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	TECNOLOGIA DE INFORMACION
SECTOR	TECNOLOGIA DE INFORMACION
RESPONSABLE	TI-COORDINADOR UNIDAD DE TECNOLOGIA DE INFORMACION
COD_PROCESO	TI-CONSTRUIR-ADQUIRIR-E-IMPLEMENTAR
NOMBRE_PROCESO	CONSTRUIR, ADQUIRIR E IMPLEMENTAR
OBJETIVO_PROCESO	GESTIONAR LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS; GESTIONAR LA DEFINICIÓN DE REQUISITOS; GESTIONAR LA IDENTIFICACIÓN Y LA CONSTRUCCIÓN DE SOLUCIONES; GESTIONAR LOS CAMBIOS; GESTIONAR LA ACEPTACIÓN DEL CAMBIO Y DE LA TRANSICIÓN; GESTIONAR LOS ACTIVOS; GESTIONAR LA CONF
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Programas y proyectos de TI. Plan de adquisiciones de TI. Cambios de emergencia. Plan de reemplazo o eliminación de activos de TI. Solicitud de cambios en la configuración de la infraestructura.
SALIDAS_ESPERADAS	Programas y proyectos de TI cerrados. Ejecución del plan de adquisiciones de TI. Atención a los cambios de emergencia. Ejecución del plan de reemplazo o eliminación de activos de TI. Ejecución de los cambios de configuración de infraestructura.
RECURSOS_NECESARIOS	Software para gestionar los bienes informáticos y de telecomunicación.
PROCESOS DE ENTRADA	TI-ALINEAR-PLANIFICAR-Y-ORGANIZAR
PROCESOS SALIDA	TI-ENTREGAR-DAR-SERVICIO-Y-SOPORTE
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	

INDICADORES DE DESEMPEÑO	
--------------------------	--

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	TECNOLOGIA DE INFORMACION
SECTOR	TECNOLOGIA DE INFORMACION
RESPONSABLE	TI-COORDINADOR UNIDAD DE TECNOLOGIA DE INFORMACION
COD_PROCESO	TI-ENTREGAR-DAR-SERVICIO-Y-SOPORTE
NOMBRE_PROCESO	ENTREGAR, DAR SERVICIO Y SOPORTE
OBJETIVO_PROCESO	GESTIONAR LAS OPERACIONES; GESTIONAR LAS PETICIONES Y LOS INCIDENTES DEL SERVICIO; GESTIONAR LOS PROBLEMAS; GESTIONAR LA CONTINUIDAD; GESTIONAR LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD; GESTIONAR LOS CONTROLES DE LOS PROCESOS DEL NEGOCIO
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Plan de mantenimiento anual. Solicitud de requerimiento a TI. Solicitud de incidentes a TI. Solicitud creación de nuevos usuarios y accesos. Plan de respaldos de información y solicitud de respaldos extraordinarios. Plan de contingencia de TI. Políticas y
SALIDAS_ESPERADAS	Ejecución del plan de mantenimiento de TI. Atención a requerimientos e incidentes a TI. Creación de nuevos usuarios y accesos. Respaldos de la información solicitada y planificada. Cuando corresponda ejecución del plan de contingencia de TI. Cumplimiento
RECURSOS_NECESARIOS	Infraestructura adecuada para los servidores, los dispositivos de almacenamiento, las redes de datos y las telecomunicaciones. Software para gestionar los bienes informáticos y de telecomunicación. Software para el desarrollo de sistemas y aplicaciones. S
PROCESOS DE ENTRADA	TI-CONSTRUIR-ADQUIRIR-E-IMPLEMENTAR
PROCESOS SALIDA	TI-SUPERVISAR-EVALUAR-Y-VALORAR
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	TECNOLOGIA DE INFORMACION
SECTOR	TECNOLOGIA DE INFORMACION
RESPONSABLE	TI-COORDINADOR UNIDAD DE TECNOLOGIA DE INFORMACION
COD_PROCESO	TI-EVALUAR-ORIENTAR-Y-SUPERVISAR
NOMBRE_PROCESO	EVALUAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR
OBJETIVO_PROCESO	ASEGURAR EL ESTABLECIMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL MARCO DE GOBIERNO; ASEGURAR LA ENTREGA DE BENEFICIOS; ASEGURAR LA OPTIMIZACIÓN DEL RIESGO; ASEGURAR LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Proyectos de renovación tecnológica. Cronograma de auditorías externas a los procesos de TI.
SALIDAS_ESPERADAS	Aprobar los proyectos de renovación tecnológica. Ejecución de las acciones derivadas de los hallazgos de auditorías externas.
RECURSOS_NECESARIOS	Software para gestionar los bienes informáticos y de telecomunicación.
PROCESOS DE ENTRADA	TI-ENTREGAR-DAR-SERVICIO-Y-SOPORTE
PROCESOS SALIDA	TI-ALINEAR-PLANIFICAR-Y-ORGANIZAR
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	

INDICADORES DE DESEMPEÑO	
--------------------------	--

GERENCIA	GERENCIA GENERAL
AREA	TECNOLOGIA DE INFORMACION
SECTOR	TECNOLOGIA DE INFORMACION
RESPONSABLE	TI-COORDINADOR UNIDAD DE TECNOLOGIA DE INFORMACION
COD_PROCESO	TI-SUPERVISAR-EVALUAR-Y-VALORAR
NOMBRE_PROCESO	SUPERVISAR, EVALUAR Y VALORAR
OBJETIVO_PROCESO	SUPERVISAR, EVALUAR Y VALORAR RENDIMIENTO Y CONFORMIDAD; SUPERVISAR, EVALUAR Y VALORAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Informes de rendimien y conformidad de los servicios realizados.
SALIDAS_ESPERADAS	Plan de auditorías especializadas a TI interna o externamente. Informe de la disponibilidad de recursos de TI.
RECURSOS_NECESARIOS	Software para gestionar los bienes informáticos y de telecomunicación.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA DE OPERACIONES

GERENCIA	GERENCIA OPERACIONES
AREA	CALIDAD DE SUMINISTRO
SECTOR	CALIDAD DE SUMINISTRO
RESPONSABLE	GO-JEFE CALIDAD DE SUMINISTRO
COD_PROCESO	GO-CALIDAD-DE-SUMINISTRO
NOMBRE_PROCESO	CALIDAD DE SUMINISTRO
OBJETIVO_PROCESO	CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO; CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO; RECLAMOS POR RESARCIMIENTO DE DAÑOS; GESTIÓN DE RESTITUCIÓN A CONSUMIDORES; GESTIÓN PARA LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN PARA NIVEL DE CALIDAD 2
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Planificación de la entrega de información. Información sobre el servicio técnico, y el producto técnico. Solicitudes de resarcimiento de daños. Solicitudes de restitución a consumidores.
SALIDAS_ESPERADAS	Envío de informes internos, trámites administrativos, y descargos de información a la AE. Informes mensuales de los indicadores de servicio técnico y producto técnico. Atención al resarcimiento de daños si es procedente. Restitución a los consumidores a t
RECURSOS_NECESARIOS	Software para gestión de calidad de suministro. Movilidades para desplazamiento al terreno. Equipo de protección personal. Herramientas para la operativa de su trabajo.
PROCESOS DE ENTRADA	GO-MANTENIMIENTO-Y-CONSTRUCCIÓN-DE-SUBESTACIONES GO-OPERACIONES-DEL-SISTEMA-ELÉCTRICO GO-SISTEMA-DE-INFORMACIÓN-GEOGRÁFICA
PROCESOS SALIDA	GO-LABORATORIO-DE-MEDIDAS
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA OPERACIONES
----------	----------------------

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

AREA	CALIDAD DE SUMINISTRO
SECTOR	CARTOGRAFIA
RESPONSABLE	GO-JEFE CALIDAD DE SUMINISTRO
COD_PROCESO	GO-SISTEMA-DE-INFORMACIÓN-GEOGRÁFICA
NOMBRE_PROCESO	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA
OBJETIVO_PROCESO	ACTUALIZACIÓN DE CONSUMIDORES; ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA RED; GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN; GESTIÓN REPOSITORIO PROYECTOS
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Plan de actividades del sector. Requerimiento información geográfica.
SALIDAS_ESPERADAS	Digitalización de datos geográficos de los consumidores. Codificación de postes de proyectos. Generación información geográfica calidad 2. Generación de BDTH, y la zona de concesión. Generación de información a requerimiento.
RECURSOS_NECESARIOS	Movilidades para desplazamiento al terreno. Software para diseño y georeferenciación de la red eléctrica. Herramientas para desarrollar su trabajo. GPS de alta precisión. Plotter para impresión de planos. Equipos de protección personal.
PROCESOS DE ENTRADA	GO-MANTENIMIENTO-LINEAS-ELÉCTRICAS GO-MANTENIMIENTO-Y-CONSTRUCCIÓN-DE-SUBESTACIONES
PROCESOS SALIDA	GO-CALIDAD-DE-SUMINISTRO
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA OPERACIONES
AREA	CALIDAD DE SUMINISTRO
SECTOR	LABORATORIO
RESPONSABLE	GO-JEFE CALIDAD DE SUMINISTRO
COD_PROCESO	GO-LABORATORIO-DE-MEDIDAS
NOMBRE_PROCESO	LABORATORIO DE MEDIDAS
OBJETIVO_PROCESO	ADMINISTRACIÓN OBJETOS DE ENSAYO; CALIBRACIÓN, VERIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y ENSAYO ELÉCTRICO; MEDICIÓN DE VARIABLES ELÉCTRICAS; CONTROL Y SEGUIMIENTO DE EQUIPOS DE MEDICIÓN
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Definición de estaciones de trabajo. Cronograma de calibraciones. Cronograma de instalación y retiro de registradores, puntos de control, AE, reclamos y otros.
SALIDAS_ESPERADAS	Entrega de los objetos de ensayo. Calibración de los objetos de ensayo, equipos de seguimiento y medición. Instalación y retiro de registradores. Descarga y envío de información.
RECURSOS_NECESARIOS	Banco de calibración de medidores. Equipos patrones de medición. Equipo de protección personal. Herramientas para el trabajo operativo. Registradores de energía. Movilidades para desplazamiento al terreno. Software para la gestión del laboratorio.
PROCESOS DE ENTRADA	GO-CALIDAD-DE-SUMINISTRO
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA OPERACIONES
AREA	MANTENIMIENTO
SECTOR	MANTENIMIENTO
RESPONSABLE	GO-JEFE MANTENIMIENTO
COD_PROCESO	GO-MANTENIMIENTO-LÍNEAS-ELÉCTRICAS
NOMBRE_PROCESO	MANTENIMIENTO LÍNEAS ELÉCTRICAS
OBJETIVO_PROCESO	PLANIFICACIÓN Y PROGRAMA DE MANTENIMIENTO; INSPECCIONES Y MEDICIONES; EJECUCIÓN TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y APOYO A OTRAS ÁREAS; DISEÑO DE PROYECTOS POR MANTENIMIENTO
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Identificación de necesidades de mantenimiento. Plan y programa de mantenimiento.
SALIDAS_ESPERADAS	Cumplimiento del plan y programa de mantenimiento. Cierre de las ordenes de trabajo generadas. Solicitud de pago a contratistas. Multas y sanciones a contratistas por incumplimientos. Diseño de proyectos por mantenimiento para enviar a construcciones.
RECURSOS_NECESARIOS	Software de gestión para mantenimiento de redes eléctricas. Movilidades para desplazamiento al terreno. Celulares corporativos. Sistema de comunicación de radio frecuencia. Equipos de protección personal. Herramientas necesarias para operar su trabajo. He
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GO-SISTEMA-DE-INFORMACIÓN-GEOGRÁFICA
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA OPERACIONES
AREA	OPERACIONES
SECTOR	CENTRO DE OPERACIONES - C.O.D.
RESPONSABLE	GO-JEFE OPERACIONES
COD_PROCESO	GO-GESTIÓN-DE-DISTRIBUCIÓN
NOMBRE_PROCESO	GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN
OBJETIVO_PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE INTERRUPCIONES; COORDINACIÓN COMITÉ NACIONAL DE DESPACHO DE CARGA - CNDC; ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE CONTINGENCIAS; ELABORACIÓN DE INFORMES RELEVANTES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Cronograma de interrupciones programadas. Solicitudes del CNDC. Planes de contingencia.
SALIDAS_ESPERADAS	Atención de las fallas en sistema de distribución, interrupciones programadas y no programadas. Cumplimiento de lo solicitado por el CNDC. Atención de accidentes 10:50. Envío de información diaria a Ende. Registro diario para la AE.
RECURSOS_NECESARIOS	Software de conexión con el CNDC. Movilidades para desplazamiento al terreno. Celulares corporativos. Sistema de comunicación de radio frecuencia. Equipos de protección personal. Herramientas necesarias para operar su trabajo.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	

RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA OPERACIONES
AREA	OPERACIONES
SECTOR	CENTRO DE OPERACIONES - C.O.D.
RESPONSABLE	GO-JEFE OPERACIONES
COD_PROCESO	GO-OPERACIONES-DEL-SISTEMA-ELÉCTRICO
NOMBRE_PROCESO	OPERACIONES DEL SISTEMA ELÉCTRICO
OBJETIVO_PROCESO	ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA OPERATIVA; OPERACIÓN DE REDES; ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y PLANES DE CONTINGENCIA; OPERACIÓN DE EQUIPOS; OPERACIÓN DE TRANSFORMADORES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Cronograma de turnos mensuales personal para grupos de emergencias. Plan de procesos y métodos de atención de emergencias. Solicitudes de atención externas. Solicitud de inclusión o modificación de equipos en la red.
SALIDAS_ESPERADAS	Atención a interrupciones programadas y no programadas. Atención de reclamos técnicos (Odecos). Registro de trabajo diario en base de datos. Atención de solicitudes externas. Actualización de datos y los planes de contingencia. Puesta en servicio y energía
RECURSOS_NECESARIOS	Software de conexión con el CNDC. Movilidades para desplazamiento al terreno. Celulares corporativos. Sistema de comunicación de radio frecuencia. Equipos de protección personal. Herramientas necesarias para operar su trabajo.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GO-CALIDAD-DE-SUMINISTRO
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA OPERACIONES
AREA	OPERACIONES
SECTOR	OPERACIONES
RESPONSABLE	GO-JEFE OPERACIONES
COD_PROCESO	GO-OPERACIONES-GRANDES-USUARIOS
NOMBRE_PROCESO	OPERACIONES GRANDES USUARIOS
OBJETIVO_PROCESO	ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS GRANDES USUARIOS; INSPECCIONES RUTINARIAS DE SUMINISTROS; CORTES PROGRAMADOS DE TRANSFORMADORES EXCLUSIVOS; INSTALACIÓN DE REGISTRADOR O ANALIZADOR DE REDES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-dic-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Identificación de grandes usuarios. Cronograma de inspecciones a grandes usuarios. Cronograma de cortes programados de transformadores exclusivos.
SALIDAS_ESPERADAS	Revisión estado general del medidor y acometida del suministro. Mediciones eléctricas del suministro. Inspecciones a grandes usuarios. Instalación de registrador o analizador de redes.
RECURSOS_NECESARIOS	Movilidades para desplazamiento al terreno. Herramienta para lectura de medidores electrónicos.

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

	Elementos de protección personal. Celular corporativo.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA OPERACIONES
AREA	SUBESTACIONES
SECTOR	MANTENIMIENTO S/E Y EQUIPOS
RESPONSABLE	GO-JEFE SUBESTACIONES
COD_PROCESO	GO-MANTENIMIENTO-Y-CONSTRUCCIÓN-DE-SUBESTACIONES
NOMBRE_PROCESO	MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN DE SUBESTACIONES
OBJETIVO_PROCESO	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE SUBESTACIONES; OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MEDIA TENSIÓN; INTEGRACIÓN DE DATOS OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO SCADA; IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Plan anual de mantenimiento de subestaciones. Plan de mantenimiento del sistema Scada. Requerimientos a subestaciones. Plan de proyectos singulares.
SALIDAS_ESPERADAS	Cumplimiento al plan anual de mantenimiento de subestaciones. Cumplimiento del plan de mantenimiento del sistema Scada. Ejecución de requerimientos de subestaciones. Conclusión de proyectos singulares.
RECURSOS_NECESARIOS	Infraestructura de comunicación para el SCADA. Software de gestión para el SCADA. Movilidades para desplazamiento al terreno. Celulares corporativos. Sistema de comunicación de radio frecuencia. Equipos de protección personal. Herramientas necesarias para
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GO-CALIDAD-DE-SUMINISTRO GO-SISTEMA-DE-INFORMACIÓN-GEOGRÁFICA
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA TÉCNICA

GERENCIA	GERENCIA TÉCNICA
AREA	GESTION AMPLIACIONES
SECTOR	GESTION AMPLIACIONES
RESPONSABLE	GT-JEFE GESTION AMPLIACIONES
COD_PROCESO	GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-DE-AMPLIACIONES-REFORMAS-REPOSICIÓN
NOMBRE_PROCESO	DISEÑO DE PROYECTOS DE AMPLIACIONES, REFORMAS, REPOSICIÓN
OBJETIVO_PROCESO	RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LA SOLICITUD; DISEÑO Y PRESUPUESTADO DEL PROYECTO
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Solicitud de ampliación, reposición o reforma de la red (GC, GO, Planificación). Asignación del gestor del proyecto.

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

SALIDAS_ESPERADAS	Aprobación o rechazo de la solicitud. Diseño y presupuesto del proyecto. Asignación empresa contratista. Gestión ambiental si aplica. Carpeta del proyecto aprobada, ordenes de trabajo y vales de salida.
RECURSOS_NECESARIOS	Movilidades para desplazamiento al terreno Herramientas para realizar su trabajo. GPS para ubicación de lugares de trabajo. Equipos de protección personal. Software para el diseño y presupuestación de ampliaciones o reformas. Tablets de más de 8 pulgadas
PROCESOS DE ENTRADA	GT-ANÁLISIS-DE-LA-RED-Y-PROTECCIONES GT-CONTROL-DE-GESTIÓN-E-INVERSIONES GT-GESTIÓN-AMBIENTAL-DE-PROYECTOS GT-GESTIÓN-DE-NORMAS-TÉCNICAS-Y-DE-ESPECIFICACIÓN-DE-MATERIALES GT-PLANIFICACIÓN-DEL-SISTEMA-ELÉCTRICO
PROCESOS SALIDA	GT-CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO-DE-LÍNEAS-ELÉCTRICAS
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA TÉCNICA
AREA	GESTION AMPLIACIONES
SECTOR	GESTION AMPLIACIONES
RESPONSABLE	GT-JEFE GESTION AMPLIACIONES
COD_PROCESO	GT-GESTIÓN-DE-NORMAS-TÉCNICAS-Y-DE-ESPECIFICACIÓN-DE-MATERIALES
NOMBRE_PROCESO	GESTIÓN DE NORMAS TÉCNICAS Y DE ESPECIFICACIÓN DE MATERIALES
OBJETIVO_PROCESO	GESTIÓN TÉCNICA DE MATERIALES; GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO TÉCNICO
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Especificaciones técnicas de equipos y materiales. Nuevas tecnologías en distribución.
SALIDAS_ESPERADAS	Pruebas de ensayo de equipos y materiales. Aplicación de nuevas tecnologías en distribución.
RECURSOS_NECESARIOS	Equipo de protección personal. Movilidades para desplazamiento al terreno. Herramientas necesarias para la operativa de su trabajo.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GT-CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO-DE-LÍNEAS-ELÉCTRICAS GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-DE-AMPLIACIONES-REFORMAS-REPOSICIÓN
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA TÉCNICA
AREA	GESTION REFORMAS
SECTOR	GESTION REFORMAS
RESPONSABLE	GT-JEFE GESTION REFORMAS
COD_PROCESO	GT-CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO-DE-LÍNEAS-ELÉCTRICAS
NOMBRE_PROCESO	CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LÍNEAS ELÉCTRICAS
OBJETIVO_PROCESO	RECEPCIÓN Y ASIGNACIÓN DE PROYECTO; SUPERVISIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL PROYECTO; CIERRE Y LIQUIDACIÓN DEL PROYECTO
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

ENTRADAS_REQUERIDAS	Diseño de mantenimiento realizado en la Gerencia de Operaciones. Verificación y disponibilidad de contratistas y el gestor. Diseño del proyecto en la Gerencia Técnica.
SALIDAS_ESPERADAS	Proyecto construido. Devoluciones de materiales por parte del contratista. Cierre y liquidación del proyecto.
RECURSOS_NECESARIOS	Movilidades para desplazamiento al terreno Herramientas para realizar su trabajo. GPS para ubicación de lugares de trabajo. Equipos de protección personal. Software para el diseño y presupuestación de amplicianes o reformas. Tablets de más de 8 pulgadas
PROCESOS DE ENTRADA	GT-ANÁLISIS-DE-LA-RED-Y-PROTECCIONES GT-CONTROL-DE-GESTIÓN-E-INVERSIONES GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-DE-AMPLIACIONES-REFORMAS-REPOSICIÓN GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-SINGULARES GT-GESTIÓN-AMBIENTAL-DE-PROYECTOS GT-GESTIÓN-DE-NORMAS-TÉCNICAS-Y-DE-ESPECIFICACIÓN-DE-MATERIALES
PROCESOS SALIDA	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA TÉCNICA
AREA	INVERSIONES Y CONTROL DE GESTION
SECTOR	INVERSIONES Y CONTROL DE GESTION
RESPONSABLE	GT-SUPERVISOR DE INVERSIONES Y CONTROL DE GESTION
COD_PROCESO	GT-CONTROL-DE-GESTIÓN-E-INVERSIONES
NOMBRE_PROCESO	CONTROL DE GESTIÓN E INVERSIONES
OBJETIVO_PROCESO	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE INVERSIONES; CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CONTRATISTAS; CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA GERENCIA TÉCNICA
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Plan de presupuesto e inversiones de la Gerencia Técnica.
SALIDAS_ESPERADAS	Informes de desempeño de los contratistas. Elaboración de la información documentada de la Gerencia Técnica. Gestión sobre el personal y recursos de la Gerencia Técnica.
RECURSOS_NECESARIOS	Software de control y gestión de las inversiones
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GT-CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO-DE-LÍNEAS-ELÉCTRICAS GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-DE-AMPLIACIONES-REFORMAS-REPOSICIÓN GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-SINGULARES
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA TÉCNICA
AREA	MEDIO AMBIENTE
SECTOR	MEDIO AMBIENTE
RESPONSABLE	GT-RESPONSABLE MEDIO AMBIENTE
COD_PROCESO	GT-GESTIÓN-AMBIENTAL-DE-PROYECTOS
NOMBRE_PROCESO	GESTIÓN AMBIENTAL DE PROYECTOS
OBJETIVO_PROCESO	LICENCIAMIENTO Y MONITOREO AMBIENTAL; TRATAMIENTO DE PASIVOS AMBIENTALES; CAPACITACIÓN AMBIENTAL; SEGUIMIENTO AMBIENTAL ISO 14001
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Directrices para la actuación en áreas protegidas. Requisitos legales para medio ambiente.
SALIDAS_ESPERADAS	Fichas ambientales de Elfec. Planes de mitigación y reducción de cuestiones ambientales. Control actividades de reforestación.

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

	Almacenamiento, manejo y disposición de residuos. Cumplimiento requisitos legales para medio ambiente.
RECURSOS_NECESARIOS	Equipo de protección personal. Movilidades para desplazamiento al terreno.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GT-CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO-DE-LÍNEAS-ELÉCTRICAS GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-DE-AMPLIACIONES-REFORMAS-REPOSICIÓN GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-SINGULARES
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA TÉCNICA
AREA	PLANIFICACION
SECTOR	PLANIFICACION
RESPONSABLE	GT-JEFE PLANIFICACION
COD_PROCESO	GT-ANÁLISIS-DE-LA-RED-Y-PROTECCIONES
NOMBRE_PROCESO	ANÁLISIS DE LA RED Y PROTECCIONES
OBJETIVO_PROCESO	ELABORACIÓN DE MODELOS DE RED; ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS TÉCNICAS; ANÁLISIS DE PROTECCIONES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Análisis de red en mediano y largo plazo.
SALIDAS_ESPERADAS	Modelamiento de redes de AT, MT y BT. Estadísticas técnicas de las redes. Análisis de flujos de carga. Análisis de fallas.
RECURSOS_NECESARIOS	Software de simulación de carga de la red eléctrica. Movilidades para desplazamiento al terreno. Ropa de trabajo.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GT-CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO-DE-LÍNEAS-ELÉCTRICAS GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-DE-AMPLIACIONES-REFORMAS-REPOSICIÓN GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-SINGULARES
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA TÉCNICA
AREA	PLANIFICACION
SECTOR	PLANIFICACION
RESPONSABLE	GT-JEFE PLANIFICACION
COD_PROCESO	GT-PLANIFICACIÓN-DEL-SISTEMA-ELÉCTRICO
NOMBRE_PROCESO	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO
OBJETIVO_PROCESO	CONCEPCIÓN DEL PLAN DE INVERSIONES; EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIONES
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Análisis de red y protecciones.
SALIDAS_ESPERADAS	Proyecciones a 4 años. Plan de inversiones aprobado por las instancias pertinentes. Ejecución del plan de inversiones.
RECURSOS_NECESARIOS	Software para el cálculo de carga de redes eléctricas. Movilidades para desplazamiento al terreno. Equipos de protección personal.
PROCESOS DE ENTRADA	
PROCESOS SALIDA	GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-DE-AMPLIACIONES-REFORMAS-REPOSICIÓN GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-SINGULARES

FICHAS DE PROCESOS

GCDO-0416-02

RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	

GERENCIA	GERENCIA TÉCNICA
AREA	PROYECTOS ESPECIALES
SECTOR	PROYECTOS ESPECIALES
RESPONSABLE	GT-RESPONSABLE PROYECTOS ESPECIALES
COD_PROCESO	GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-SINGULARES
NOMBRE_PROCESO	DISEÑO DE PROYECTOS SINGULARES
OBJETIVO_PROCESO	PLANIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS SINGULARES; ELABORACIÓN DEL DISEÑO DE PROYECTO SINGULAR EN MEDIA TENSIÓN; ELABORACIÓN DEL DISEÑO DE PROYECTO SINGULAR EN ALTA TENSIÓN
VIGENTE	SI
VERSION	1
FECHA_EMISION	10-nov-18
ENTRADAS_REQUERIDAS	Plan de ejecución y adquisiciones para los proyectos singulares.
SALIDAS_ESPERADAS	Aprobación o rechazo del plan de inversiones. Ejecución del proyecto singular. Gestión ambiental al proyecto singular. Asignación de empresa contratista. Carpeta del proyecto singular aprobado, ordenes de trabajo y vales de salida.
RECURSOS_NECESARIOS	Ropar de trabajo. Movilidades para desplazamiento al terreno.
PROCESOS DE ENTRADA	GT-ANÁLISIS-DE-LA-RED-Y-PROTECCIONES GT-CONTROL-DE-GESTIÓN-E-INVERSIONES GT-GESTIÓN-AMBIENTAL-DE-PROYECTOS GT-PLANIFICACIÓN-DEL-SISTEMA-ELÉCTRICO
PROCESOS SALIDA	GT-CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO-DE-LÍNEAS-ELÉCTRICAS
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
REQUISITOS LEGALES	
INDICADORES DE DESEMPEÑO	