

Prioridad del SGR	Prioridad del SGA	Prioridad del SGA	Origen FODA Sectorial	Parte Interesada	Necesidades	Expectativas	Requisito asociado	Responsables	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
		SGA 1	Comercial	Clientes en áreas protegidas	Contar con el servicio de energía eléctrica.	Trámite sea rápido.	MA: Contrato, CCU del SERNAP y Licencia Ambiental.		X	X	
		SGA 1	Técnica	SERNAP - Servicio Nacional de Áreas	Protección de áreas protegidas.	Exista menor actividad humana en los parques.	MA: CCU, Autorizaciones de Ingreso.				
			Técnica	ABT - Autoridad de Fiscalización y Control Social de Bosques y Tierra	Cumplir con las normas de bosques en Bolivia.	No afectar a los bosques tropicales.	MA: Ley de Bosques y Autorizaciones correspondientes en derecho de Vía al inicio de operación de nuevos Proyectos.			X	
SGC1	SGS/S04	SGA 2	Operaciones, Comercial, CAA, Técnica	Usuarios	Recibir un buen suministro eléctrico (calidad y continuidad), Respuesta oportuna a sus solicitudes, trámites y reclamos.	Rápida restitución del servicio, cordialidad y celeridad en la atención por cualquier medio de contacto y que se cumplan los plazos en los trámites.	MA: Contrato de servicio con el usuario.	Atención al usuario Centro de llamadas Instalaciones.	X	X	X
			Comercial	Vecinales	Atención de sus requerimientos.	Subvención de costos en la energía.	MA: Contrato de servicio con el usuario.		X	X	
			CAA	OTB vecinales, sindicatos	Que no afectemos a sus comunidad.	Apoyo	MA: Programa de gestión Ende.		X	X	
			Comercial	Seguridad Ciudadana	Atención de sus requerimientos.	Subvención de costos en la energía.			X	X	X
SGC4	SGS/S03	SGA 2	Operaciones	CHDC - Comité Nacional de Desapacho de Carga	Cumplir con las Normas Operativas y directrices que se emitan.	Operación no afecte regulaciones SIN, sin interrupciones de energía.	Normas Operativas 1 - 17 RS AE 116/2011 Condiciones Mínimas de funcionamiento del SIN.	Operaciones Subestaciones Planificación.	X	X	X
SGC4	SGS/S03	SGA 2	Operaciones, Técnica, Comercial, Administrativa	AE - Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad	Cumplir con las normas y reglamentos, con los índices de calidad y tener una imagen protectora de los clientes.	Presentación de informes a tiempo y buen nivel de atención al cliente.	Ley de Electricidad y sus Reglamentos, Contrato de concesión MA: Licenciamiento de denominaciones de RED en áreas de concesión, Contratos de remuneración de suma de alzada Rs AE Distancias de seguridad.	Gerencia Comercial Gerencia Operaciones Gerencia Técnica	X	X	X
SGC2	SGS/S01		CAA	Colaboradores	Trabajo seguro y estable.	Estabilidad laboral Buen clima laboral Cumplimiento de derechos laborales y turnos Crecimiento personal Remuneración competitiva y justa Cero accidentes y promoción de la salud.	MA - SYSO: Acuerdos en reuniones de GPR.		X	X	X
			Gerencia General, SYSO	Representantes de los trabajadores (Comités Mito)	Cumplir con la normativa de Comités Mito.	Permitir la participación activa para mejorar las condiciones de seguridad dentro de la empresa.	SySO DL 16998 Reglamento de Comités Mito.	SySO			X
	SGS/S04	SGA 3	Operaciones	EMAVIA - Empresa Municipal de Áreas Verdes y Recreación Alternativa	Coordinación de actividades Cumplimiento del reglamento de edificación El establecimiento de normas que modifique la actividad de las Protecciones de Actividad en la ciudad de Cochabamba.	Que no se afecte alfofado sin autorizaciones y fiscalización del GMAC.	MA: Ley 235 de GMAC y RM 111 de la ley, Autorización de pila y certificación de contratistas.		X	X	X
		SGA 3	Operaciones	Unidad Forestal de Alacala						X	
SGC3	SGS/S02	SGA 4	Administración y Finanzas, Operaciones, Comercial, SBT	ENDE Corporación (accionistas)	Información económica financiera y administrativa. Cumplir inversiones corporativas y sus asambleas.	Cumplimiento de plazos de información, generar valor hacia la información, rentabilidad de servicios, estadísticas de procesos.	Derechos corporativos Plan estratégico.	Gerencia General	X	X	X
		SGA 4	Operaciones, Técnica	ENDE Transmisión	Cumplir con los requisitos para la operación o ingreso a sectores corporativos o a sus instalaciones. Información oportuna sobre proyectos y servicios solicitados. Mantener las instalaciones eléctricas de Distribución (Subestaciones) en los niveles de riesgo en adecuadas condiciones.	La operación del sistema de distribución no afecte a las instalaciones o sistema de transmisión.	MA: Ley 1333 PPM-PASA, contrato de límites de responsabilidad, contrato de conexión, contrato de alquiler y OMA SySO: Requisitos SySO de ENDE Transmisión.		X	X	X
		SGA 4	Operaciones	Generadoras Eléctricas	Operaciones en Subestaciones de conexión de redes de Alta tensión. Pasa conforme a la normativa legal.	Cumplimiento de pagos.	SySO: Ley General del Trabajo, Decreto Ley General de HSOB, Reglamento de Comités Mito, Rm 1411 PIST, NTS009 Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo.		X		
SGC4	SGS/S02		RRHH y TIC, Técnica	Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	Cumplir con las normas legales laborales.	Requerimiento inmediato de los requisitos estipulados. Apoyo en las ferias e iniciativas del Ministerio.	SySO: Ley General del Trabajo, Decreto Ley General de HSOB, Reglamento de Comités Mito, Rm 1411 PIST, NTS009 Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Recursos Humanos SySO	X		X
SGC4	SGS/S03	SGA 4	Comercial y Técnica	Ministerio de Energía	Cumplir la agenda 2025.	El 100% de cobertura del servicio.	MA: Ley de Energía.		X	X	
SGC4	SGS/S06	SGA 4	Técnica y Operaciones	Ministerio de Medio Ambiente y Agua	Cumplir con la normativa legal en MA.	Monitoreo el impacto ambiental y presentación de informes de monitoreo ambiental.	MA: Ley 1333, DS 24176, DS 3549 y DS 3856, Ley de SERNAP y áreas protegidas Protocolo de Establecimiento de RSE.	Gerencia Técnica Medio Ambiente		X	
SGC4			Administración y Finanzas, Técnica, Comercial, Operacional	Gobiernos Autónomos Municipales	Recaudación de tasas de AP y aso. Cubrir sus costos y normativa legal.	Cancilación adecuada, Se cumplir los plazos en los proyectos de desarrollo.	MA - SYSO: Legislación municipal específica.	Gerencia Comercial Gerencia General	X	X	X
SGC4	SGS/S04	SGA 4	Gobernación	Gobernación	Cumplir la agenda 2025 y cumplir normativa local.	El 100% de cobertura del servicio.	MA: Transferencias de Licencias de identificación red y Contrato de.	Gerencia Comercial Gerencia	X	X	
SGC4	SGS/S06	SGA 5	RRHH y TIC	ATT - Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transmisión	Cumplir la normativa de telecomunicaciones.	Licencias estén reguladas.	Reglamentación de Telecomunicaciones MA: Licenciamiento de Antenas.	Tecnología de Información	X	X	X
			ASESORIA LEGAL	FUNDEMPRESA PRONACOPS - Programa Nacional de Contaminantes Orgánicos	Cumplir con la normativa legal.	Cumplir la norma.	Estar registrada a Fundempresa.	Asesoría Legal	X	X	X
			Técnica y Operaciones	SIN - Servicio de Impuestos Nacionales	Definir tratamientos de tratamiento de residuos peligrosos conforme al convenio de Estocolmo.	Cumplir con la disposición de los residuos al 2025.	MA: DS02 Plan de eliminación de existencias de PCB en ELFEC.			X	
SGC4			Administración y Finanzas	ADETC - Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y ASFI - Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.	Cumplir con la normativa tributaria.	Pagar impuestos en orden y a tiempo.	Reglamentación positiva.	Gerencia Administración y Finanzas	X		
SGC4			RRHH y TIC	Soles Boliviana de Valores S.A.	Utilización y validación del software libre.	Priorización en la utilización del software libre.	Reglamento de migración hacia software libre.	Tecnología de Información	X		
SGC4			Administración y Finanzas	Soles Boliviana de Valores S.A.	Cumplimiento normativo como emisor de bonos y acciones.	Cumplir los plazos y brindar información veraz y oportuna.		Gerencia Administración y Finanzas	X		
SGC4			Administración y Finanzas	Soles Boliviana de Valores S.A.	Cumplimiento normativo como emisor de bonos y acciones.	Cumplir los plazos y brindar información veraz y oportuna.		Gerencia Administración y Finanzas	X		
SGC5	SGS/S04	SGA 6	Operaciones	Contratistas	Cumplir con el contrato y/o convenios. Coordinación clara de actividades. Disponibilidad de información. Disponibilidad de recursos. Capacitación.	Pagos rápidos incremento de sus precios.	MA - SYSO: NS-060 Norma de Seguridad y Salud Ocupacional Aplicable a Empresas Contratistas de Construcciones.	Comercial Operaciones Técnica	X	X	X
			Operaciones	Colectivo Social	Mantener una interacción de coordinación y consulta de actividades Subordinación hacia sus decisiones.	Que no se toquen los árboles.	MA: Acuerdos de reuniones de coordinación.		X		X
SGC5	SGS/S04		Comercial, CAA	Proveedores	Cumplir con las solicitudes de adquisiciones de bienes y prestaciones de servicios. Cumplir con los plazos establecidos.	Proceso de adquisiciones transparente, pago puntual y oportuno.	Contratos con proveedores.	Gerencia Administración y Finanzas	X	X	X
SGC5	SGS/S03	SGA 6	Técnica	Contratistas de obras eléctricas	Cumplir con el contrato con la empresa. Coordinación clara de actividades y recepción de información oportuna.	Cantidad en los proyectos y disponibilidad de materiales. Continuidad de la relación contractual.	MA - SYSO: NS-060 Norma de Seguridad y Salud Ocupacional Aplicable a Empresas Contratistas de Construcciones.	Comercial Operaciones Técnica	X	X	X
SGC5	SGS/S04		Técnica	Consultores externos para proyectos	Cumplir con el contrato con la empresa.	Trabajo continuo y permanente. Pagos rápidos incremento de sus precios.	MA - SYSO: NS-060 Norma de Seguridad y Salud Ocupacional Aplicable a Empresas Contratistas de Construcciones.		X	X	X
SGC1			SIG	Organismo certificador ISO 9001	Para prestar el servicio con mejor calidad a nuestros consumidores.	Mejorar los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad, para la prestación del servicio de manera eficaz y eficiente.	Norma ISO 9001.	GCDO	X		
	SGS/S06		SIG	Vecinos (afectados a instalaciones de la empresa)	Afectación nula o mínima a su seguridad y a sus instalaciones.	Recibir información y asesoramiento.	SySO: Rs AE Distancias de seguridad.		X		X
			CAA	Vecinos (afectados a instalaciones de la empresa)	Respuesta oportuna a sus solicitudes.	Transparencia y celeridad.	MA: Entrevistas y difusión de programa de RSE.		X	X	X
	SGS/S06		Operaciones	Sociedad (habitantes del departamento de Cochabamba)	Recibir información y RSE.	Buen servicio y tarifas bajas.	MA: Entrevistas y difusión de programa de RSE.		X	X	X
SGC6	SGS/S04		RRHH	Seguro Delegado	Recepción de recursos necesarios para el funcionamiento y operación del seguro.	Información necesaria para la atención oportuna de las reclamaciones y sus derivados.	Reglamentos relacionados con la salud Código de Seguridad Social. Reglamento de Seguros Delegados.	Recursos Humanos	X		X
SGC2			FODA Empresarial	Bancos y Cooperativas (centros de cobranza externo)	Recibir a tiempo el pago por comisiones, que el sistema este disponible.	Coordinación con la empresa, aceptación de solicitudes de cobro, mayor comisión por cobro de facturas.	Contrato servicio de cobranza.	Gerencia Comercial	X		
SGC2			FODA Empresarial	Organismos Financieros	Pago oportuno del servicio de la deuda.	Seguir otorgando préstamos a la empresa.	Convenios y contratos de préstamos.	Gerencia Administración y Finanzas	X		
SGC3			FODA Empresarial	Sindicato	Coordinación con la administración de los problemas con los trabajadores.	Conseguir las mejores condiciones laborales para los trabajadores.	Colaborador afiliado al sindicato.	Gerencia General Recursos Humanos	X		X
SGC6			Comercial	Empresas que tienen apoyo en nuestros postes	Que nuestros postes estén en buenas condiciones para uso de apoyo.	Que los cambios no causen un cambio que afecte al apoyo de postes.	Contrato de apoyo de postes.		X		X
			SGA 3	Dirección de Recursos Naturales y Medio Ambiente - Gobernación	Proteger los recursos naturales. Compromiso de Licencia Ambiental cuando corresponda.	Que no se contribuyan líneas de distribución dentro las áreas protegidas.	MA: Licencia Ambiental cuando corresponda.	Gerencia Operaciones		X	
SGC2			Comercial	Alumbrado Público	Servicio de alumbrado de energía eléctrica para el alumbrado público.	Cálculo de consumo sea el adecuado.	Contratos y convenios con alcaidías.	Gerencia Comercial	X		
			GAF	Empresas de Seguros	Cumplimiento del contrato de seguros y pólizas.	Que ELFEC mantenga una siniestralidad reducida.	Contrato o pólizas de seguros.	Gerencia de Administración y Finanzas	X	X	X
			SySO	Servicios de Emergencia Externos	Información oportuna y completa acerca de las emergencias reales y	Recibir restitución o apoyo por parte de la empresa.				X	X