

MAPA DE PROCESOS

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE,
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica Cochabamba S.A. (ELFEC S.A.)

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: **2019-06-06**

MAPA DE PROCESOS ISO 9001:2015

La Figura 1 proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados.

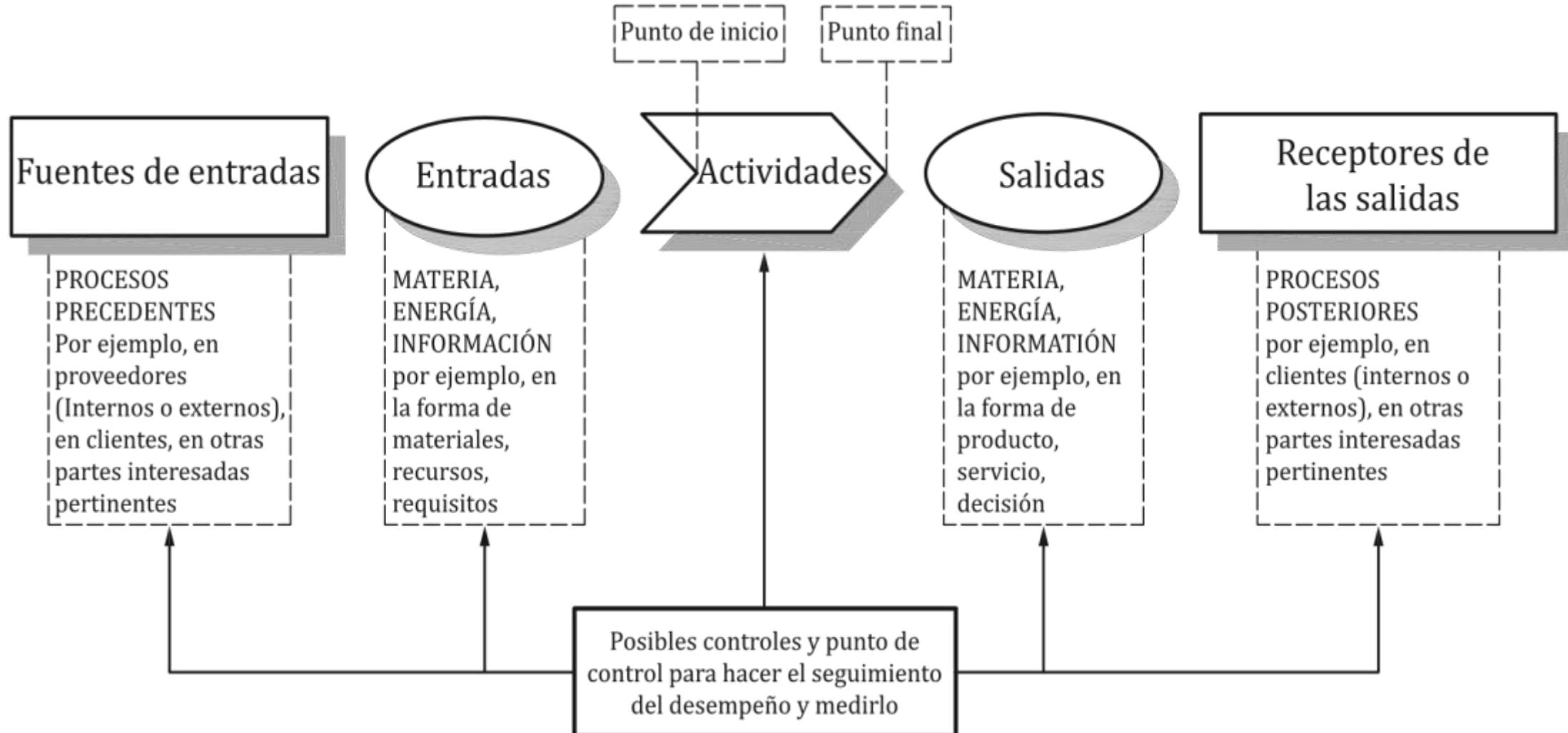
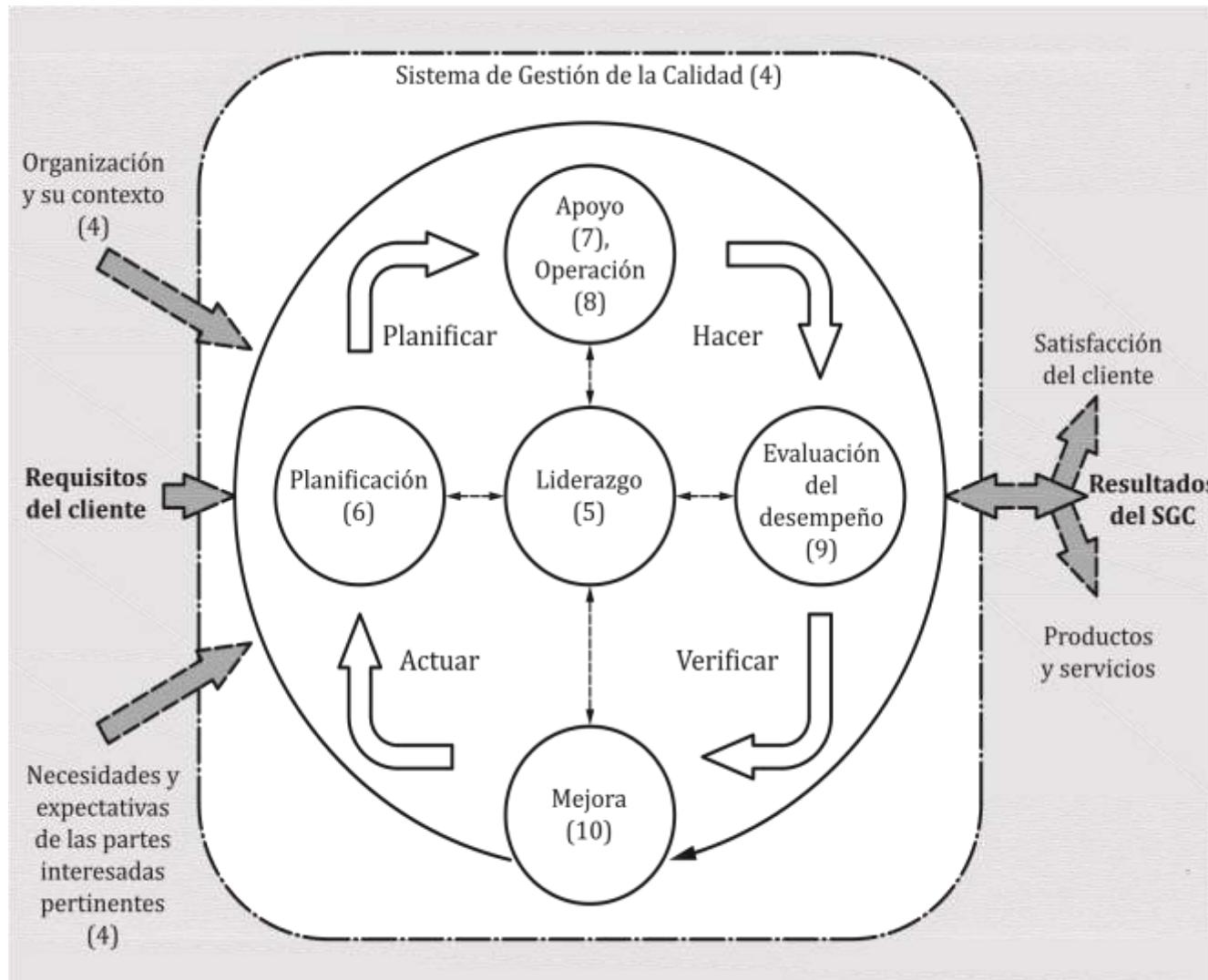


Figura 1 — Representación esquemática de los elementos de un proceso

MODELO PLANIFICAR – HACER – VERIFICAR - ACTUAR

En este se ha incluido la metodología de la Norma Internacional ISO 9001:2015, considerando las actividades dentro del ciclo:

Planificar -> Hacer -> Verificar -> Actuar.



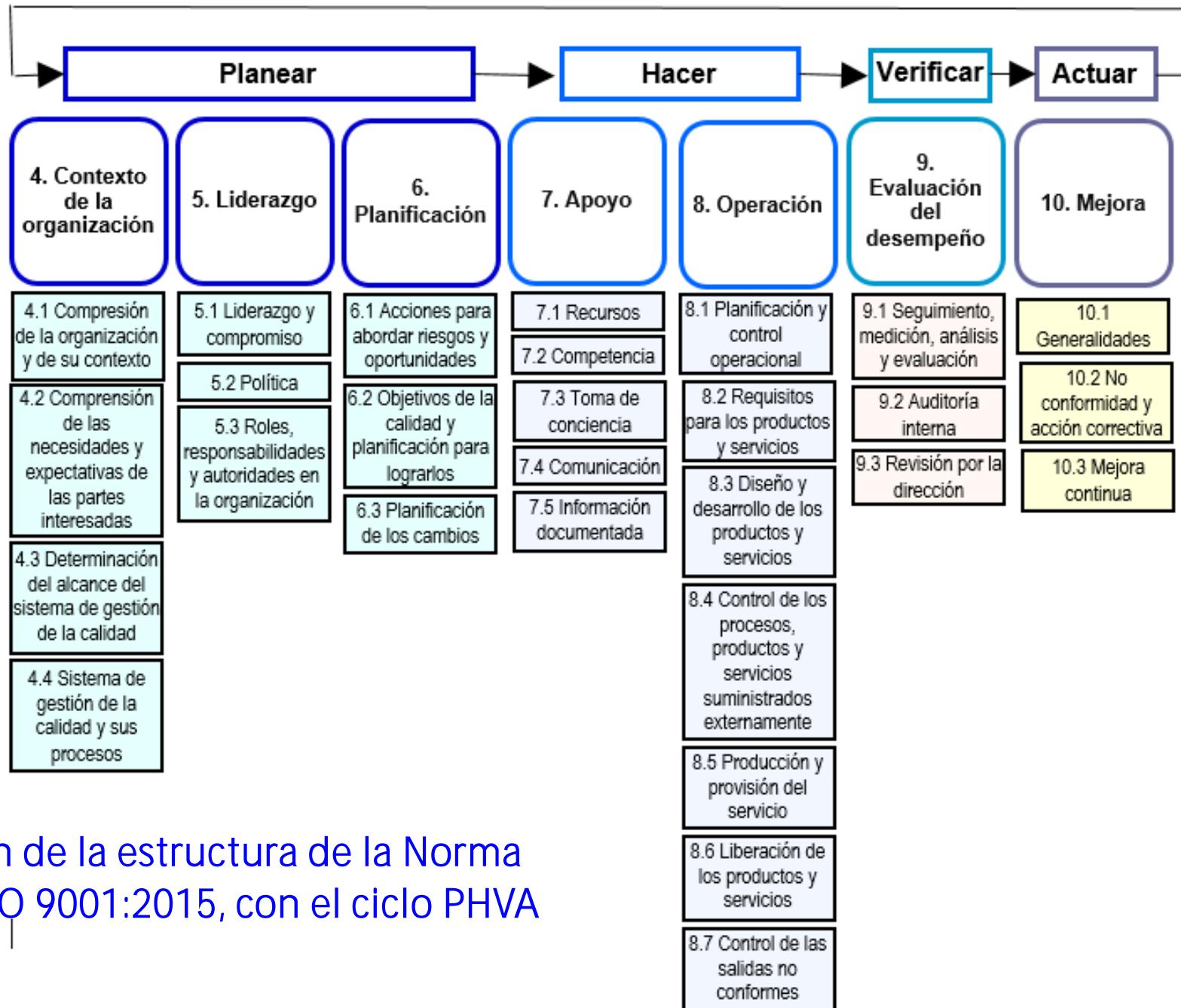
Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

Hacer: implementar lo planificado;

Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

MAPA DE PROCESOS ISO 9001:2015



Representación de la estructura de la Norma Internacional ISO 9001:2015, con el ciclo PHVA

ILUSTRACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

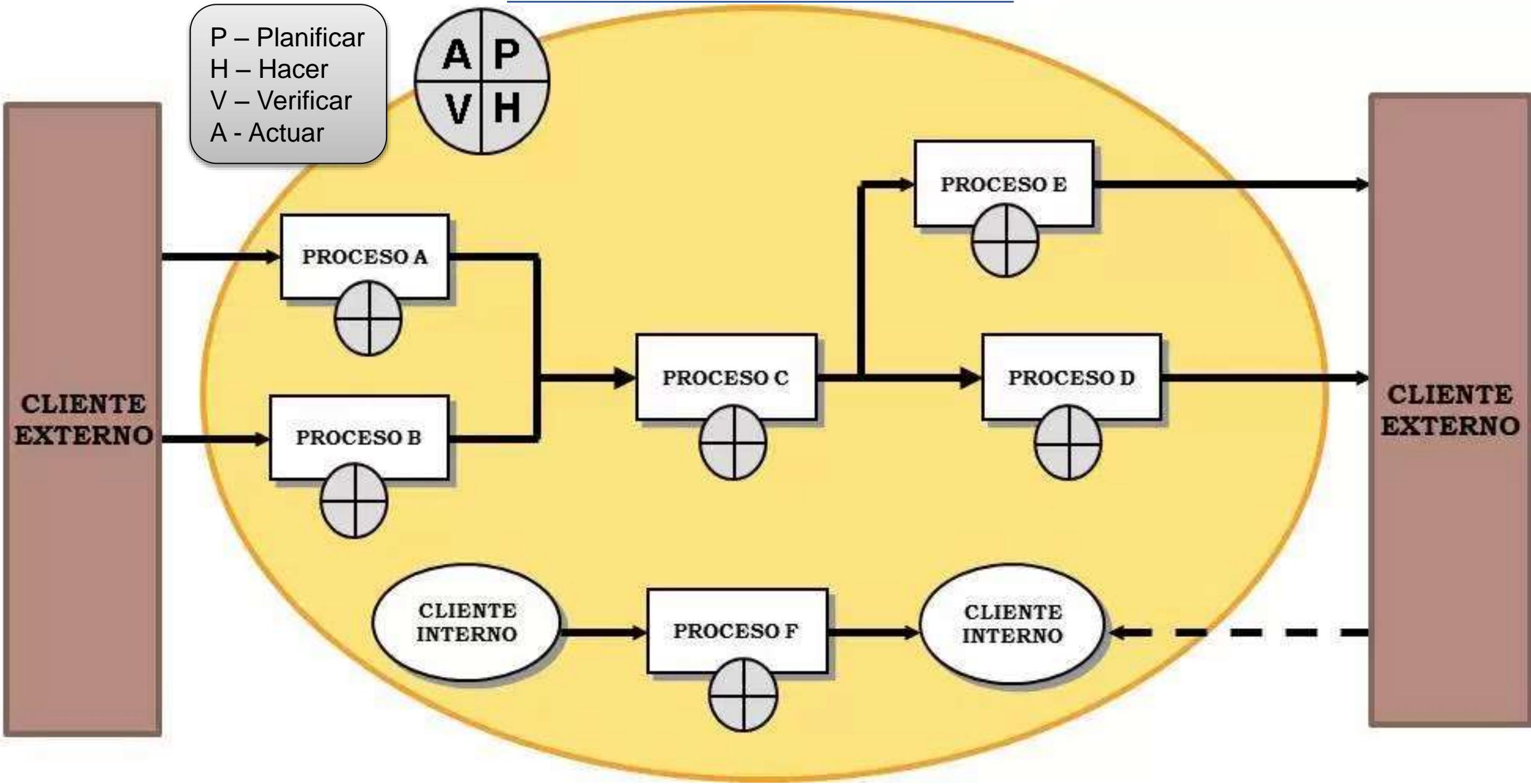


ILUSTRACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

P – Planificar
 H – Hacer
 V – Verificar
 A - Actuar



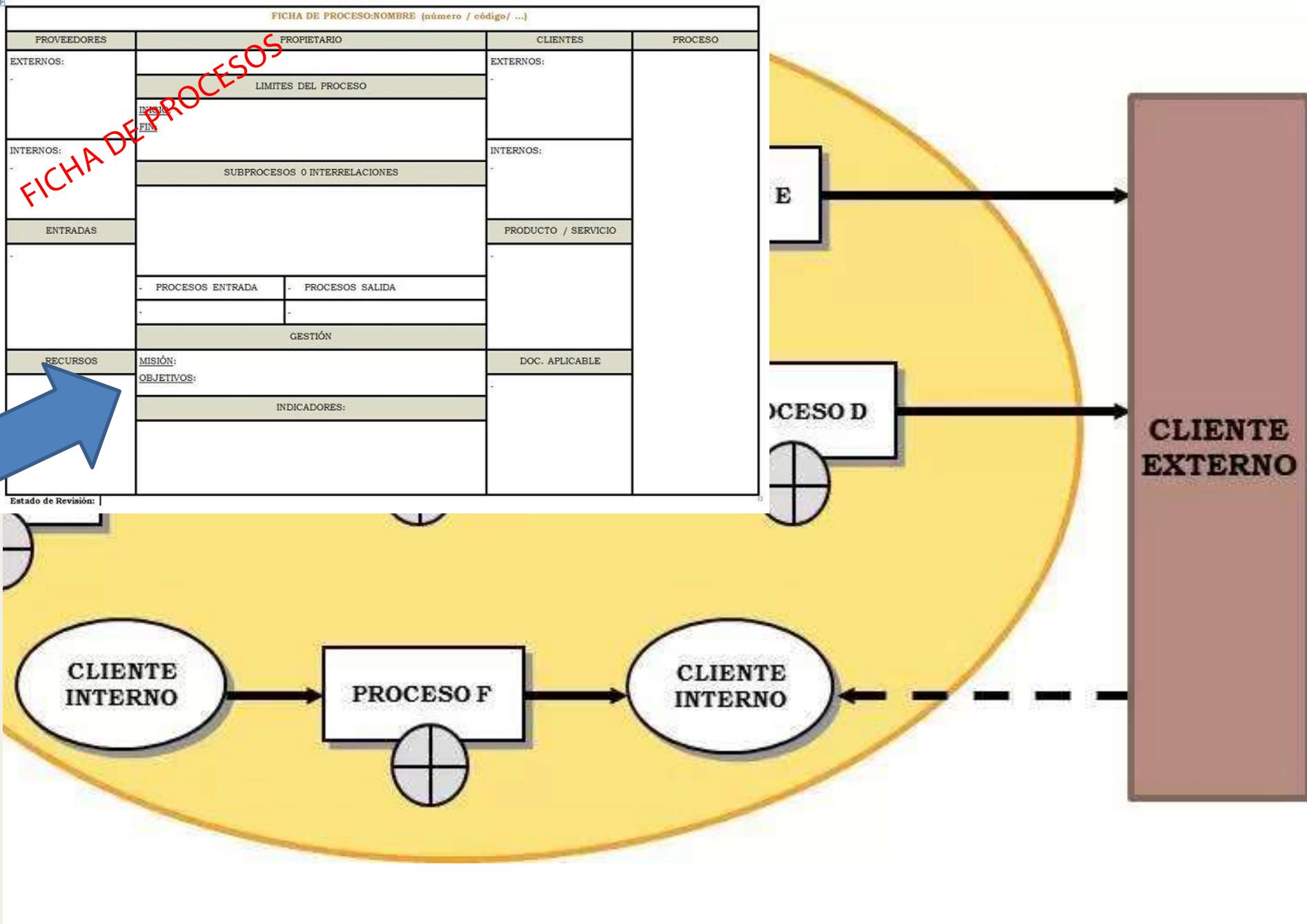
FICHA DE PROCESO:NOMBRE (número / código/ ...)

PROVEEDORES	PROPIETARIO	CLIENTES	PROCESO
EXTERNOS: -	LIMITES DEL PROCESO	EXTERNOS: -	
INTERNOS: -	INICIO: FIN:	INTERNOS: -	
ENTRADAS	SUBPROCESOS O INTERRELACIONES	PRODUCTO / SERVICIO	
	PROCESOS ENTRADA PROCESOS SALIDA		
RECURSOS	GESTIÓN MISIÓN: OBJETIVOS:	DOC. APPLICABLE	
	INDICADORES:		

FICHA DE PROCESOS

ILUSTRACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

P – Planificar
H – Hacer
V – Verificar
A - Actuar



- INFORMACION DOCUMENTADA**
- Documentación Interna
 - > Modelo Único de Procesos
 - > Políticas
 - > Procedimientos
 - > Instructivos
 - > Formularios
 - > Normas
 - > Fichas de Datos Seguridad
 - > Reglamentos
 - > Manuales
 - > Códigos
 - > Estatutos
 - > Planes
 - Documentación Externa
 - > Documentación Legales

ILUSTRACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

P – Planificar
H – Hacer
V – Verificar
A - Actuar

PROVEEDORES	
ESTERNA:	
	LIMITES
INTERNA:	
	INICIO FIN
INTERNA:	
	SUBPROCESOS

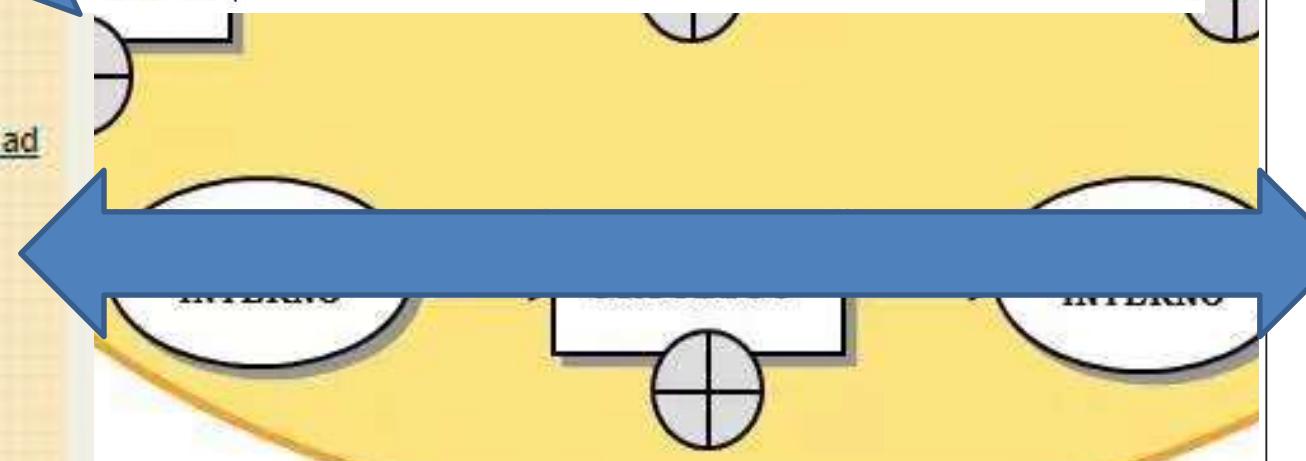
FICHA DE PROCESO:NOMBRE {número / código/ ...}				
PROVEEDORES	PROPIETARIO		CLIENTES	PROCESO
EXTERNOS:			EXTERNOS:	
	LIMITES DEL PROCESO			
INTERNOS: INICIAL FIN			INTERNOS:	
	SUBPROCESOS O INTERRELACIONES			
ENTRADAS			PRODUCTO / SERVICIO	
	PROCESOS ENTRADA	PROCESOS SALIDA		
RECURSOS	GESTIÓN		DOC. APPLICABLE	
	MISIÓN:	OBJETIVOS:		
	INDICADORES:			

FICHA DE PROCESOS

- > Modelo Único de Procesos
- > Políticas
- > Procedimientos
- > Instructivos
- > Formularios
- > Normas

INFORMACION DOCUMENTADA





E

ICE

elfec

RH-0601-01

FICHA DE CARGO

NOMBRE DEL CARGO		
OBJETIVO DEL CARGO		
RESPONSABILIDADES		
IMPORTANTE: El empleado asignado a esta Ficha tiene el derecho de solicitar a su inmediato superior, orientación sobre los propósitos y procedimientos del cargo. De igual manera tiene la obligación de revisar las Políticas, los Procedimientos, los Instructivos de Trabajo, y los Formularios, que corresponde al cargo y es responsable de dar cumplimiento a todo lo especificado en estos documentos. El empleado tiene la obligación de cumplir con todas las políticas, normas, reglamentos, códigos, manuales, estatutos y planes que de manera general rigen al interior de la empresa. Asimismo, es responsable de gestionar cuando corresponda, la verificación y calibración de los equipos de medición y control que están bajo su cargo o responsabilidad.		
FICHA DE CARGO		
PERFIL DEL OCUPANTE	DESCRIPCIÓN	NIVEL
EXPERIENCIA	
CONOCIMIENTOS	
FORMACION	
CARACTERISTICAS PERSONALES	
FECHA DE MODIFICACION: DD/MMM/AAAA		

NOMBRE JEFE O COORDINADOR
JEFE DE AREA/COORDINADOR

NOMBRE GERENTE DE ÁREA
GERENTE DE ÁREA

Página 1 de 1

ILUSTRACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

P – Planificar
H – Hacer
V – Verificar
A - Actuar

Documentación Interna

> [Modelo Único de Procesos](#)

> [Políticas](#)

> [Procedimientos](#)

> [Instructivos](#)

> [Formularios](#)

> [Normas](#)

> [Fichas de Datos Seguridad](#)

> [Reglamentos](#)

> [Manuales](#)

> [Códigos](#)

> [Estatutos](#)

> [Planes](#)

Documentación Externa

Documentos Legales

INTEGRACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS

FICHA DE PROCESO:NOMBRE (número / código/ ...)			
PROVEEDORES	PROPIETARIO	CLIENTES	PROCESO
EXTERNOS:		EXTERNOS:	
-	LIMITES DEL PROCESO	-	
-	INICIAL FIN	-	
INTERNA:	SUBP		
-			
ENTRADAS			
-			
PROCESOS ENTRAD			
-			
RECURSOS	MISIÓN: OBJETIVOS:		
-			
Estado de Revisión: []			

Gestión de la Estrategia

- ▶ [Balanced Scorecard](#)

Gestión de los Procesos

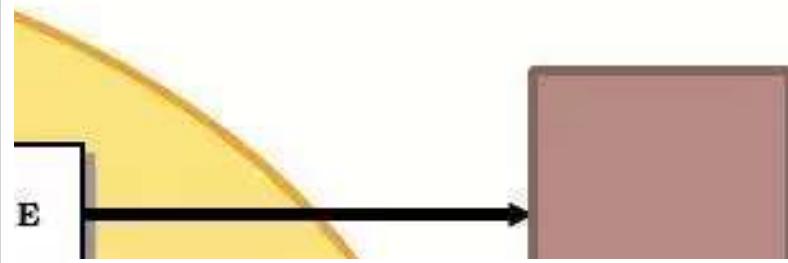
- ▶ [Gestión por Procesos](#)
- ▶ [KPIs Indicadores](#)
- ▶ [Riesgos Corporativos](#)
- ▶ [Desarrollo de Proveedores](#)
- ▶ [Mejora continua](#)

Gestión de las Personas

- ▶ [Gestión por competencias](#)

Evaluación y Resultados

- ▶ [Modelos de Excelencia](#)
- ▶ [Modelos de Acreditación](#)
- ▶ [Benchmarking](#)
- ▶ [Diagnóstico](#)
- ▶ [Auditoría](#)



RH-0601-01

FICHA DE CARGO

NOMBRE DEL CARGO	
OBJETIVO DEL CARGO	
RESPONSABILIDADES	

IMPORTANTE: El empleado asignado a esta ficha tiene el derecho de solicitar a su inmediato superior, orientación sobre los procesos y procedimientos del cargo. De igual manera tiene la obligación de revisar las Políticas, los Procedimientos, los Instructivos de Trabajo, y los Formularios, que corresponde al cargo y es responsable de dar cumplimiento a todo lo especificado en estos documentos. El empleado tiene la obligación de cumplir con todas las políticas, normas, reglamentos, códigos, manuales, estatutos y planes que de manera general rigen al interior de la empresa. Asimismo, es responsable de gestionar cuando corresponda, la verificación y calibración de los equipos de medición y control que están bajo su cargo o responsabilidad.

PERFIL DEL OCUPANTE	DESCRIPCIÓN	NIVEL
EXPERIENCIA		
CONOCIMIENTOS		
FORMACIÓN		
CARACTERÍSTICAS PERSONALES		

FECHA DE MODIFICACION: DD/MMM/AAAA

NOMBRE JEFE O COORDINADOR
JEFE DE ÁREA/COORDINADOR

NOMBRE GERENTE DE ÁREA
GERENTE DE ÁREA

REQUISITOS PARA LA FICHA DE PROCESO (ISO 9001:2015)

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe **determinar los procesos necesarios** para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) determinar las **entradas** requeridas y las **salidas** esperadas de estos procesos;
- b) determinar la **secuencia e interacción** de estos procesos;
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el **seguimiento**, las **mediciones** y los **indicadores del desempeño** relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) determinar los **recursos necesarios** para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) asignar las **responsabilidades y autoridades** para estos procesos;
- f) abordar los **riesgos y oportunidades** determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) **mantener información documentada** para apoyar la operación de sus procesos;
- b) **conservar la información documentada** para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

REQUISITOS PARA LA FICHA DE PROCESO (ejemplo – Lecturas de consumo eléctrico)

Parámetro Ficha de Proceso	Descripción / Requisito Norma	Ejemplo
Código del proceso	Código que identifica unívocamente al proceso	COM-LECT-03
Nombre del proceso	Describe el nombre del proceso	Lecturas
Objetivo del proceso	Resumen del objetivo del proceso	Proceso de lectura mensual de consumo eléctrico
Versión	Versión de la ficha de proceso	5
Fecha emisión		27/11/2017
Fecha 1ra. Versión		28/07/2012
Gerencia	Gerencia a la que pertenece el proceso	Gerencia Comercial
Área	Área del proceso	Comercial Urbano
Sector	Sector del área	Lecturas
Responsable del proceso	Requisitos de la norma 4.4.1 inciso e)	Jefe Urbano
Entradas requeridas	Requisitos de la norma 4.4.1 inciso a)	Validación de la estructura tarifaria
Salidas esperadas	Requisitos de la norma 4.4.1 inciso a)	Lecturas de consumidores revisadas y corregidas
Procesos relacionados	Requisitos de la norma 4.4.1 inciso b)	
Anteriores		Tarifas y estudios
Proveedores		Encargado de Tarifas y Estudios
Siguientes		Facturación
Clientes		Todos los consumidores regulados
Control del proceso	Requisitos de la norma 4.4.1 inciso c)	
Seguimiento	Seguimiento a través de auditorías de control internas y externas	Auditorías internas de calidad Auditorías externas de calidad Auditorías de control interno
Mediciones	Medir la eficacia y eficiencia del proceso	Leer consumo de energía eléctrica a todos los consumidores regulados mensualmente
Indicadores del desempeño	Indicadores de gestión y cuadro de mando integral	Varios indicadores
Registros	Control de los registros	Reportes de lecturas y posibles errores
Recursos necesarios	Requisitos de la norma 4.4.1 inciso d)	
Personal		Lectores
Equipo		Lecturadores portátiles para lectura en el terreno
Infraestructura		Oficina de carga y descarga de datos
Otros		Software de lectura en móviles y de gestión en oficinas
Riesgos	Requisitos de la norma 4.4.1 inciso f)	Huelgas y paros que evitan la lectura, problemas del sistema informático, equipos en mal estado
Oportunidades	Requisitos de la norma 4.4.1 inciso f)	Registrar las novedades y ver anomalías
Documentos asociados	Requisitos de la norma 4.4.2	PR0702 - Gestión de lecturas PD / MD

MACRO PROCESO: Conjunto de procesos afines interrelacionados y organizados en función de un objetivo común para la prestación del servicio o lograr los productos.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Son procesos destinados a definir y controlar las metas, las políticas y estrategias de la organización. Son procesos gobernantes que dirigen el rumbo organizacional.

PROCESOS OPERATIVOS

Son los procesos claves que permiten generar el producto o servicio que se entrega al usuario, por lo que inciden directamente en la satisfacción del usuario final.

PROCESOS DE SOPORTE

Apoyan a los procesos operativos, para que estos operen de manera eficiente y eficaz, y generalmente tienen poco contacto con el usuario externo.

SUBPROCESO: Parte de un proceso, que se interrelaciona con este y está compuesto por una o más actividades cuyos resultados están claramente definidos dentro del proceso al que pertenece y su clasificación puede ser igual o diferente de la de este.

ACTIVIDAD: Conjunto de tareas, acciones u operaciones en un subprocesso. Normalmente se agrupan en un procedimiento o instructivo de trabajo, para facilitar su gestión. El menor objeto de trabajo identificado en un proceso.

TAREA: Es un trabajo que debe hacerse en un determinado tiempo.

ACCIÓN: Resultado de hacer algo.

OPERACIÓN: Ejecución de algo.

MAPA DE PROCESOS ELFEC S.A.

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS
SOPORTE

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES



MAPA DE PROCESOS ELFEC S.A.

PROCESOS
ESTRÁTÉGICOS

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

REQUISITOS
Atención al usuario:
- Solicituds
- Reclamos

ATENCIÓN USUARIO Y COMERCIALIZACIÓN

PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL

SATISFACCIÓN
Atendido:
- Oportunamente
- Eficazmente
- Eficientemente

REQUISITOS
- Continuidad del servicio
- Calidad del producto

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

SATISFACCIÓN
- Servicio ininterrumpido
- Energía con el voltaje adecuado

REQUISITOS
Ampliaciones y reformas de la red eléctrica

PLANIFICACIÓN DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN

SATISFACCIÓN
Ampliaciones y reformas construidas bajo normas establecidas en el tiempo estipulado

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS SOPORTE

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ASESORAMIENTO LEGAL Y JUDICIAL

CONTROL INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN CALIDAD

MEDIO AMBIENTE

RECURSOS HUMANOS

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES



ESTRUCTURA DE LOS NIVELES DE LOS PROCESOS

Nivel 0: MACRO PROCESO



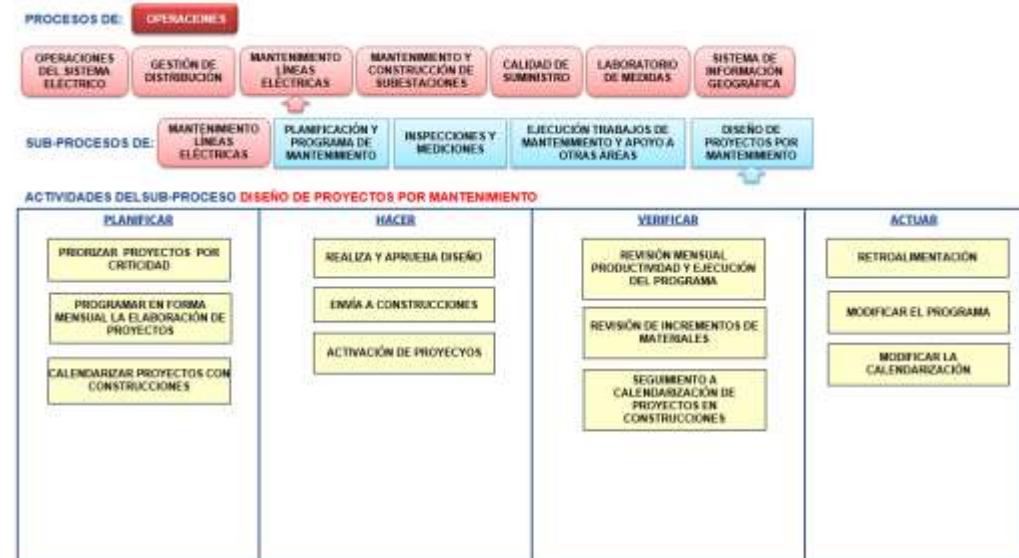
Nivel 2: SUB-PROCESO



Nivel 1: PROCESO



Nivel 3: ACTIVIDADES



MAPA DE PROCESOS ATENCIÓN USUARIO Y COMERCIALIZACIÓN

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES

PROCESOS
SOPORTE



PROCESO ATENCIÓN USUARIO Y COMERCIALIZACIÓN

PROVEEDORES

- CONSUMIDORES
- AUTORIDAD DE ELECTRICIDAD
- ENDE CORPORACIÓN
- CNDC
- GOBERNACIÓN
- ALCALDÍAS
- AMBIENTAL
- AGENTES DE COBRANZA

ENTRADAS

- INFORMACION DEL USUARIO
- RECLAMACIONES
- SOLICITUDES DE USUARIOS
- REQUERIMIENTOS REGULATORIOS
- REQUERIMIENTOS EMPRESARIALES Y CORPORATIVOS
- COSTOS DE GARANTIAS E INSTALACIONES

SALIDAS

- ORDENES DE TRABAJO
- ESTADÍSTICA COMERCIALES
- CUMPLIMIENTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES
- SOLICITUDES ATENDIDAS
- RECLAMOS ATENDIDOS
- PERSONAL CAPACITADO
- ESTRUCTURA TARIFARIA
- FACTURA
- PRE-AVISOS
- KWH RECURRADOS
- RECAUDACIONES MONETARIAS

USUARIOS

- CONSUMIDORES
- GERENCIA GENERAL
- GERENCIA TÉCNICA
- GERENCIA DE OPERACIONES
- ENDE CORPORACIÓN
- AUTORIDAD DE ELECTRICIDAD
- CNDC

ATENCIÓN
USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

MAPA DE PROCESOS DE ATENCIÓN USUARIO Y COMERCIALIZACIÓN



CÓDIGOS PROCESOS DE ATENCIÓN USUARIO Y COMERCIALIZACIÓN

CÓDIGO PROCESO	NOMBRE PROCESO
AUR-ATENCIÓN-CONSUMIDORES-Y-USUARIOS	ATENCIÓN CONSUMIDORES Y USUARIOS
GC-INSPECCIONES-INSTALACIONES	INSPECCIONES / INSTALACIONES
GC-LECTURAS	LECTURAS
GC-CONTROL-PERDIDAS	CONTROL PERDIDAS
GC-COBRANZAS	COBRANZAS
GC-FACTURACIÓN	FACTURACIÓN
GC-CORTES-Y-RECONEXIONES	CORTES Y RECONEXIONES
AUR-ATENCIÓN-DE-RECLAMACIONES	ATENCIÓN DE RECLAMACIONES
GC-TARIFAS-Y-ESTUDIOS	TARIFAS Y ESTUDIOS
GC-GRANDES-USUARIOS	GRANDES USUARIOS
GC-GESTION-COMERCIAL	GESTION COMERCIAL

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

ATENCIÓN CONSUMIDORES
Y USUARIOS

ATENCIÓN DE SOLICITUDES

ATENCIÓN GENERAL

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

ATENCIÓN DE
SOLICITUDES

ATENCIÓN
GENERAL

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ATENCIÓN DE SOLICITUDES

PLANIFICAR

IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE SOLICITUD

HACER

CREACIÓN DEL USUARIO (SGC)

REGISTRO DE SOLICITUD (SGC)

GEOREFERENCIACIÓN (GNAT)

REGISTRO Y DERIVACIÓN A SECTOR QUE CORRESPONDE (SGDS)

NOTIFICACIÓN A USUARIO PARA FIRMA DE CONTRATO

NOTIFICACIÓN DE SOLICITUDES CON AMPLIACIÓN, EN ESTADO 8

FIRMA DE CONTRATO Y PAGO DE GARANTÍAS

VERIFICAR

MEDICIÓN DE INDICADORES REGULATORIOS TMAS sin modificación de red y con modificación de red

VERIFICACIÓN DE LA GEOREFERENCIACIÓN DE SUMINISTROS (SGDS)

VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO DE LAS SOLICITUDES

ACTUAR

ANULACIÓN DE LA SOLICITUD

DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN O DIGITALIZACIÓN Y ARCHIVO DE SOLICITUDES DE SERVICIO CONCLUIDAS

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

ATENCIÓN DE
SOLICITUDES

ATENCIÓN
GENERAL

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ATENCIÓN GENERAL

PLANIFICAR

IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE TRAMITE

IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE CONSULTA

HACER

REGISTRO DE TRAMITE (SGC)

RESPUESTA A CONSULTA

GENERACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO OT

DERIVACIÓN AL SECTOR QUE CORRESPANDA

DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS

FINALIZACIÓN DE TRAMITE

VERIFICAR

SEGUIMIENTO DE TRAMITES

ACTUAR

ANULACIÓN DE LA SOLICITUD

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

INSPECCIONES

INSTALACIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

INSPECCIONES

INSTALACIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO INSPECCIONES

PLANIFICAR

CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS
INSPECCIONES

ESTABLECER RUTA OPTIMA PARA
INSPECCIONES

HACER

INSPECCIÓN DE LA SOLICITUD EN TERRENO

INSPECCIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE LA
ACOMETIDA

APROBACIÓN O RECHAZO DE SOLICITUDES

SE ACTUALIZA EN SISTEMA

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES APROBADAS
Y RECHAZADAS

ACTUAR

PRIORIZAR Y REPROGRAMAR LA
INSPECCIÓN DE SOLICITUDES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

INSPECCIONES

INSTALACIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO INSTALACIONES

PLANIFICAR

CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS
INSTALACIONES

ESTABLECER RUTA OPTIMA PARA
INSTALACIONES

DISPONIBILIDAD DE MEDIDORES Y
MATERIALES

HACER

GESTIÓN RECUPERACIÓN DE MEDIDORES Y
MATERIALES

VERIFICACIÓN DE CONDICIONES TÉCNICAS
PARA INSTALACION

PROCEDE / NO PROCEDE

REALIZA INSTALACIÓN Y REGISTRA

ACTUALIZA EN SISTEMA

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE INSTALACIONES
EJECUTADAS Y NO EJECUTADAS

VERIFICACIÓN DE INSTALACIONES
EJECUTADAS CONCLUIDAS Y NO
CONCLUIDAS

ACTUAR

PRIORIZAR Y REPROGRAMAR LA
INSTALACIONES NO EJECUTADAS

PRIORIZAR Y REPROGRAMAR LA
INSTALACION NO CONCLUIDAS

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

LECTURAS

ELABORACIÓN DE
CRONOGRAMA DE
LECTURAS

ANÁLISIS DE LECTURAS

REGISTRO DE LECTURAS

SUPERVISIÓN DE
LECTURAS

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

LECTURAS

ELABORACIÓN DE
CRONOGRAMA
DE LECTURAS

REGISTRO DE
LECTURAS

ANÁLISIS DE
LECTURAS

SUPERVISIÓN DE
LECTURAS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA DE LECTURAS

PLANIFICAR

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA
NORMA EN NUMERO DIAS

HACER

ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA
SEMESTRAL Y ROL MENSUAL DE LECTURAS

VERIFICAR

REVISIÓN DEL CRONOGRAMA DE LECTURAS

ACTUAR

MODIFICACIÓN DEL CRONOGRAMA
DE LECTURAS

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

LECTURAS

ELABORACIÓN DE
CRONOGRAMA
DE LECTURAS

REGISTRO DE
LECTURAS

ANÁLISIS DE
LECTURAS

SUPERVISIÓN DE
LECTURAS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO REGISTRO DE LECTURAS

PLANIFICAR

VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE PERSONAL

VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y EL ESTADO DE EQUIPOS MÓVILES TABLETS O TPL'S O IMPRESIÓN DE PLANILLAS DE LECTURAS

REVISIÓN DE RUTAS

REVISIÓN DE LA GEOGRAFÍA DEL TERRENO

HACER

EXPORTACIÓN DE LECTURAS
CARGA A DISPOSITIVOS MÓVILES O
DISTRIBUCIÓN DE PLANILLAS DE LECTURA

REGISTRO DE LECTURA Y NOVEDADES

ENTREGA DE AVISO DE COBRANZA

IMPRESIÓN DETALLE LECTURAS DE LOS
DISPOSITIVOS MÓVILES

IMPORTACIÓN DE LECTURAS O
TRANSCRIPCIÓN DE LECTURA

VERIFICAR

REVISIÓN DE LECTURA

ACTUAR

TRANSCRIPCIÓN DE LECTURAS FALTANTES

CORRECCIÓN DE LECTURAS

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

LECTURAS

ELABORACIÓN DE
CRONOGRAMA
DE LECTURAS

REGISTRO DE
LECTURAS

ANÁLISIS DE
LECTURAS

SUPERVISIÓN DE
LECTURAS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ANÁLISIS DE LECTURAS

PLANIFICAR

ROL DE LECTURAS

HACER

ANÁLISIS DE POSIBLES ERRORES

ANÁLISIS PENDIENTES DE LECTURA

ESTIMACIÓN DE LECTURA

REVISIÓN DE LECTURAS DE SUMINISTROS
NUEVOS

VERIFICACIÓN DE LA LECTUR DE LA ENERGIA
ACTIVA, REACTIVA Y LAS DEMANDAS

ANÁLISIS DE VOLTEOS

REVISIÓN DE NOVEDADES

VERIFICAR

GENERACIÓN DE REPORTE DE POSIBLES
ERRORES O INCONSISTENCIAS

DETECCIÓN DE LECTURAS ERRONEAS Y
CONSUMOS DUDOSOS

ACTUAR

RATIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE
LECTURAS

REVISIÓN DE SUMINISTRO

REVISIÓN DE LECTURAS EN TERRNO

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

LECTURAS

ELABORACIÓN DE
CRONOGRAMA
DE LECTURAS

REGISTRO DE
LECTURAS

ANÁLISIS DE
LECTURAS

SUPERVISIÓN DE
LECTURAS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SUPERVISIÓN DE LECTURAS

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

SORTEO DE CUENTAS PARA
SUPERVISIÓN EN TERRENO

REGISTRO DE LECTURAS Y NOVEDADES

COMPARACIÓN DE LECTURAS Y NOVEDADES

EMISIÓN DE LOS INFORMES DE
SUPERVISIÓN

REVISIÓN RUTINARIA DE SUMINISTROS

EVALUACIÓN DE INFORME Y TOMA
DE ACCIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL



SUB-PROCESOS DE:

CONTROL PERDIDAS

ATENCIÓN DE ORDENES DE
TRABAJO

GESTIÓN DE PERDIDAS NO
TECNICAS

ATENCIÓN DE RECLAMOS
COMERCIALES

GESTION ALUMBRADO
PÚBLICO Y TASA DE ASEO
CON SISTEMA DE MEDICIÓN

GESTION ALUMBRADO
PÚBLICO Y TASA DE ASEO SIN
SISTEMA DE MEDICIÓN

VENTA DE ENERGÍA
TEMPORAL

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL
PERDIDAS

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ATENCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO

PLANIFICAR

ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LA
CRITICIDAD DE LOS ORDENATIVOS Y
DENUNCIAS EXTERNAS E INTERNAS

ASIGNACIÓN DE RECURSOS

HACER

GENERACIÓN DE OT's SEGÚN GRADO DE
CRITICIDAD

ASIGNACIÓN DE OT's A GRUPOS OPERATIVOS

EJECUCIÓN DE LA OT's

CIERRE DE OT's EN SISTEMA

REGISTRO Y REPORTE DIARIO DE TRABAJOS
REALIZADOS

GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS

VERIFICAR

CONTROL DE LAS OT's ASIGNADAS VERSUS
EJECUTADAS

EVALUACIÓN DE LAS OT'S EJECUTADAS

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS
ESTADÍSTICOS

ACTUAR

ESTANDARIZACIÓN DE CRITERIOS
EN LOS ORDENATIVOS

REPROGRAMACIÓN DE OT's NO
EJECUTADAS

TOMAR ACCIÓN

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL
PERDIDAS

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

DISPOSICIÓN DE RECURSOS PARA
REVISIÓN EN TERRENO DE SUMINISTROS
QUE SON OBJETO DE REVISIÓN – SEGÚN
RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE
CRITICIDAD DE ORDENATIVOS Y/U OTROS
INPUTS INETRNS O EXTERNOS

AJUSTES EN LA DISPOSICIÓN DE
RECURSOS DE ACUERDO A LA
EVALUACIÓN GLOBAL DE LAS
GESTIONES REALIZADAS

REVISIÓN Y VALIDACIÓN EN
TERRENO

ELABORACIÓN DE ACTA Y/O
INFORME DE REVISIÓN –
PERSONAL OPERATIVO

VALORACIÓN DE INFORME Y
RESPALDOS DE PERSONAL
OPERATIVO

EVALUACIÓN ORAL DE PARTES
– PRINCIPIO DE ORALIDAD LEY
453

FORMALIZACIÓN DEL PROCESO
SANCIONADOR

PROCESOS SANCIONADORES
ABREVIADOS – PRINCIPIO DE
CELERIDAD LEY 453

ATENCIÓN RECURSOS
REVOCATORIOS Y
JERARQUICOS

REGISTRO EN FACTURACIÓN
DEL IMPORTE DE LA
RECUPERACIÓN

INFORME MENSUAL DE LA
GESTIÓN DE RECUEPRACIÓN
A LA A.E.

CIERRE DE OBRADOS

REPORTE MENSUAL DE LA
GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
Y ELABORACIÓN DE INFORME

CONTROL DE REGISTRO
CORRELATIVO DE LAS ACTAS
DE INSPECCIÓN

EVALUACIÓN GLOBAL DE LAS
GESTIONES REALIZADAS

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE
PLAZOS PROCESALES

AJUSTES OPERATIVOS Y
ADMINISTRATIVOS SEGÚN LA
EVALUACIÓN GLOBAL

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL
PERDIDAS

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO CON SISTEMA DE MEDICIÓN

PLANIFICAR

CRONOGRAMA ANUAL PARA LA
LECTURA MENSUAL

COORDINAR CON PERSONAL DE
LECTURAS

HACER

TOMA Y REGISTRO DE LECTURA EN PLANILLA

VALIDACIÓN DE CONSUMO EN OFICINA

VALIDACIÓN DE LA LECTURA EN TERRENO
(CUANDO CORRESPONDE)

EXPLICACIÓN DE LAS VARIACIONES SEGÚN
CORRESPONDA

REGISTRO DE LOS CONSUMOS EN SISTEMA Y
SU CORRESPONDIENTE FACTURACIÓN

VERIFICAR

ANÁLISIS COMPARATIVO CON RESULTADOS
DE GESTIONES ANTERIORES

EVALUACIÓN DE RESULTADOS INTEGRALES
DE ALUMBRADO PÚBLICO (TASA
RECAUDADA, COSTO DE ENERGÍA Y COSTO
COMISIÓN)

EVALUACIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINAN
LAS VARIACIONES

ACTUAR

TOMAR ACCIONES DE ACUERDO A
LAS RECOMENDACIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL
PERDIDAS

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO SIN SISTEMAS DE MEDICIÓN

PLANIFICAR

PROGRAMACION ANUAL DE
INVENTARIOS DE SISTEMAS DE
ALUMBRADO PUBLICO SIN MEDICIÓN

HACER

COMUNICAR Y COORDINAR CON LAS
ALCALDIAS EL TRABAJO CONJUNTO

RELEVAMIENTO DE LUMINARIAS POR TIPO Y
POTENCIA

DETERMINACIÓN DE PROCENTAJE DE
LUMINARIAS ENCENDIDAS Y APAGADAS 24
HRS.

DETERMINACIÓN DE LA POTENCIA EFECTIVA
SEGÚN MUESTRA POR TIPO DE LUMINARIA

REGISTRO EN PLANILLA DE LA INFORMACIÓN
RELEVADA

ELABORACIÓN DEL INFORME Y ENTREGA A LA
ALCALDIA

ACTUALIZACIÓN DE LA POTENCIA PARA LA
FACTURACIÓN

VERIFICAR

ANÁLISIS COMPARATIVO CON RESULTADOS
DE GESTIONES ANTERIORES

EVALUACIÓN DE RESULTADOS INTEGRALES
DE ALUMBRADO PÚBLICO (TASA
RECAUDADA, COSTO DE ENERGÍA Y COSTO
COMISIÓN)

EVALUACIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINAN
LAS VARIACIONES

ACTUAR

TOMAR ACCIONES DE ACUERDO A
LAS RECOMENDACIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL
PERDIDAS

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES

PLANIFICAR

ANÁLISIS Y DISPOSICIÓN DE RECURSOS
PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

HACER

RECEPCIÓN DEL RECLAMO Y GENERACIÓN DE
OT DE TRABAJO

ASIGNACIÓN DE BRIGADA PARA LA EJECUCIÓN
DEL TRABAJO

REVISIÓN DEL MEDIDOR Y/O PRUEBA DE
CONTRASTACION Y DE LAS INSTALACIONES
ELÉCTRICAS, EN TERRENO

INFORME TÉCNICO DEL EQUIPO DE
CONTRASTACION (SI CORRESPONDE)

RETIRO DEL MEDIDOR, PARA REVISIÓN EN
LABORATORIO (SI CORRESPONDE).

RELEVAMIENTO DE EQUIPOS Y ARTEFACTOS
ELÉCTRICOS

VALIDACIÓN DE LA CATEGORÍA DEL
SUMINISTRO

ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN

ANÁLISIS DEL INFORME DE REVISIÓN E
INFORME DE LABORATORIO

DETERMINACIÓN DE LA PROCEDENCIA O
IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO

VERIFICAR

REPORTE DE VERIFICACIÓN DE RECLAMOS
PENDIENTES DE CIERRE

TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO Y USO
DE RECURSOS

ACTUAR

ANÁLISIS DEL PROCESO EN BASE DE
LAS ESTADÍSTICAS

TOMA DE ACCIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL
PERDIDAS

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO VENTA DE ENERGÍA TEMPORAL

PLANIFICAR

ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO
(MENOR A 1 MES)

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS
NORMATIVOS

ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES
TÉCNICAS

HACER

REGISTRO DEL FORMULARIO G.C._0742_01 DE
LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO

INSPECCIÓN EN TERRENO

APROBACIÓN / RECHAZO

PAGO DE GARANTÍA

INSTALACIÓN DE DEL MEDIDOR

REGISTRO DEL CONSUMO Y RETIRIO DEL
MEDIDOR (SI CORRESPONDE)

CÁLCULO DEL CONSUMO Y FACTURACIÓN

DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA UNA VEZ
CONCLUIDO EL SERVICIO

VERIFICAR

CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE
VENTA DE ENERGÍA TEMPORAL

ACTUAR

TOMAR ACCIONES

CAPACITACIÓN, REAJUSTE DE
PROCEOS ,
INPUT DE ACTIVIDADES DE
PLANIFICACIÓN

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

COBRANZAS

ADMINISTRACION DE
CENTROS DE COBRANZAS

RECAUDACIONES

GESTIÓN DE MOROSIDAD

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

COBRANZAS

ADMINISTRACIÓN
CENTROS DE
COBRANZAS

RECAUDACIONES

GESTIÓN DE
MOROSIDAD

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN CENTROS DE COBRANZAS

PLANIFICAR

ESTABLECER ESPECIFICACIONES DEL
CONTRATO

EVALUACIÓN DE SOLICITUDES Y
BUSQUEDA DE CENTROS DE COBRANZA

DETERMINAR NUEVAS MODALIDADES DE
COBRO

IDENTIFICAR IMPACTO DE LAS
MODALIDADES DE PAGO

HACER

HABILITACIÓN DE NUEVOS CENTROS DE
COBRANZA

FIJACIÓN DEL MONTO DE GARANTIA

APERTURA Y CIERRE DE CAJA

CONTROL DE VIGENCIA DE CONTRATO

PAGO DE COMISIONES POR SERVICIO DE
COBRO

ADMINISTRACION DE USUARIOS

VERIFICAR

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE
CONTRATO

VERIFICAR COMPORTAMIENTO DE CAJAS EN
BASES A INFORMACIÓN DE VALIDACION
COBRANZA

VERIFICAR DISPONIBILIDAD DE CAJAS

ACTUAR

BLOQUEO DE CAJAS

RECISIÓN DE CONTRATO

EJECUCIÓN DE LA BOLETA DE
GARANTIA

ACCIONES LEGALES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

COBRANZAS

ADMINISTRACIÓN
CENTROS DE
COBRANZAS

RECAUDACIONES

GESTIÓN DE
MOROSIDAD

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RECAUDACIONES

PLANIFICAR

PROYECCIÓN DE INGRESOS POR
RECAUDACIONES

HACER

COBRANZAS POR CENTRO EXTERNO

COBRANZAS POR OFICINAS PROPIAS ON LINE

COBRANZAS POR OFICINAS PROPIAS OFF LINE

CONGELAMIENTO DE CUENTAS

VERIFICAR

ÍNDICES DE RECAUDACIÓN

ACTUAR

GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE
CAJAS EN TODA LA RED

TOMA DE DECISIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

COBRANZAS

ADMINISTRACIÓN
CENTROS DE
COBRANZAS

RECAUDACIONES

GESTIÓN DE
MOROSIDAD

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN DE MOROSIDAD

PLANIFICAR

ROL DE CORTES

ROL DE DESCONEXIONES

CÁLCULO PREVISIÓN POR INCOBRABLE

PLANIFICAR CASTIGO DEFINITIVO DE
SUMINISTRO

HACER

CORTAR Y DESCONECTAR

REHABILITACIÓN O RECONEXION

NOTIFICACIÓN A GRANDES USUARIOS

BLOQUEO DE FACTURAS

PLANES DE PAGO

EJECUCIÓN JUDICIAL

VERIFICAR

CONTROL Y SEGUIMIENTO

ÍNDICES DE MOROSIDAD

ACTUAR

REGISTRO DE MOROSOS A CENTRAL
DE RIESGOS

GESTIÓN DE CENTRAL DE RIESGOS

CASTIGAR FACTURAS Y SUMINISTRO
DE DEUDAS MAYORES A TRES AÑOS

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

FACTURACIÓN

FACTURACIÓN EN BLOQUE

REFACTURACION

CONTROL AVANCE
FACTURACIÓN

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

FACTURACIÓN

FACTURACIÓN
EN BLOQUE

REFACTURACIÓN

CONTROL
AVANCE
FACTURACIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO FACTURACIÓN EN BLOQUE

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

SOLITUD DE FACTURACIÓN

FACTURACIÓN

VALIDACIÓN DE POSIBLES ERRORES

SOLUCIÓN PROBLEMAS
FACTURACIÓN

CRONOGRAMA PRE CIERRE

VALIDACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA
ESTRUCTURA TARIFARIA

CRONOGRAMA DE CIERRE

ÍNDICE DE FACTURACIÓN ESTIMADA (IFE)

ANULACIÓN DE LA FACTURA

ÍNDICE DE CALIDAD DE FACTURACIÓN (ICF).

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

FACTURACIÓN

FACTURACIÓN
EN BLOQUE

REFACTURACIÓN

CONTROL
AVANCE
FACTURACIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RE FACTURACIÓN

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

VERIFICACIÓN Y VALIDACION DEL CASO

APROBACIÓN DE LA SOLICITUD

REVISIÓN DE LA NUEVA FACTURA

DISPONIBILIDAD DE LA NUEVA
FACTURA26.64

SOLICITUD DE REFACTURACIÓN

REFACTURACIÓN

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

FACTURACIÓN

FACTURACIÓN
EN BLOQUE

REFACTURACIÓN

CONTROL
AVANCE
FACTURACIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL AVANCE FACTURACIÓN

PLANIFICAR

REPORTE AVANCE FACTURACIÓN

HACER

COMUNICACIÓN DESVIACIONES

VERIFICAR

CONTRASTE CRONOGRAMA LECTURAS

ACTUAR

COORDINACIÓN CORRECCIÓN
DESVIACIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

CORTES Y
RECONEXIONES

ELABORACIÓN DE
CRONOGRAMA SUSPENSIONES /
DESCONEXIONES

SUPERVISIÓN
SUSPENSIONES /
DESCONEXIONES

SUSPENSIONES /
DESCONEXIONES

REHABILITACIONES /
RECONEXIONES



PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

CORTES Y
RECONEXIONES

ELABORACION DE
CRONOGRAMA
SUSPENSIONES /
DESCONEXIONES

SUSPENSIONES /
DESCONEXIONES

SUPERVISIÓN DE
SUSPENSIONES /
DESCONEXIONES

REHABILITACIONES
/ RECONEXIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ELABORACION DE CRONOGRAMA SUSPENSIONES / DESCONEXIONES

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DE
CRONOGRAMA

GENERACION DE PROCESO BACHT DE CORTES

REVISIÓN DEL PROCESO SEGÚN
CRONOGRAMA

REPROCESAMIENTO DEL BATCH DE
CORTES

ASIGNACION EN LINEA A LOS DISPOSITIVOS
MOVILES

IMPRESIÓN DE PLANILLAS DE CORTE

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

CORTES Y
RECONEXIONES

ELABORACION DE
CRONOGRAMA
SUSPENSIONES /
DESCONECTACIONES

SUSPENSIONES /
DESCONECTACIONES

SUPERVISIÓN DE
SUSPENSIONES /
DESCONECTACIONES

REHABILITACIONES
/ RECONEXIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SUSPENSIONES / DESCONECTACIONES

PLANIFICAR

ASIGNACIÓN DE BRIGADAS Y RUTAS
SEGÚN CRONOGRAMA

HACER

ASIGNACIÓN DE TRABAJO

SUSPENSIONES Y DESCONECTACIONES IN SITU

TRANSCRIPCIÓN DE LA SUSPENSIÓN

REGISTRO MANUAL DE LAS DESCONECTACIONES

VERIFICAR

GENERACIÓN Y REVISIÓN DEL DETALLE DE
SUSPENSIONES Y DESCONECTACIONES

GENERACIÓN DE REPORTE DE
INCONSISTENCIAS

ANÁLISIS DE SUSPENSIONES,
DESCONECTACIONES

ACTUAR

REPROGRAMACIÓN DE PENDIENTES

CORRECCIÓN DE ANORMALIDADES
EN EL SISTEMA COMERCIAL

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

CORTES Y
RECONEXIONES

ELABORACION DE
CRONOGRAMA
SUSPENSIONES /
DESCONECTACIONES

SUSPENSIONES /
DESCONECTACIONES

SUPERVISIÓN DE
SUSPENSIONES /
DESCONECTACIONES

REHABILITACIONES
/ RECONEXIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SUPERVISIÓN DE SUSPENSIONES / DESCONECTACIONES

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

SORTEO DE CUENTAS PARA
RELEVAMIENTO EN TERRENO

REVISIÓN DE LA PLANILLA DE SUPERVISIÓN DE
SUSPENSIÓN Y DESCONECTACIÓN

VERIFICACIÓN DE DATOS DE LA SUSPENSIÓN
Y DESCONECTACIÓN SEGÚN PLANILLAS

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y TOMA
DE ACCIONES PARA LAS
DESVIACIONES IDENTIFICADAS

RELEVAMIENTO DE DATOS DEL TRABAJO
REALIZADO POR EL CORTADOR INSITU

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

CORTES Y
RECONEXIONES

ELABORACION DE
CRONOGRAMA
SUSPENSIONES /
DESCONECTACIONES

SUSPENSIONES /
DESCONECTACIONES

SUPERVISIÓN DE
SUSPENSIONES /
DESCONECTACIONES

REHABILITACIONES
/ RECONEXIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO REHABILITACIONES / RECONEXIONES

PLANIFICAR

IMPRESIÓN DE REHABILITACIONES/
RECONEXIONES

PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE
BRIGADAS DE TRABAJO

HACER

REALIZACIÓN DE REHABILITACIONES/
RECONEXIONES

TRANSCRIPCIÓN DE LA REHABILITACIÓN

VERIFICAR

VERIFICACIÓN MANUAL DE TODOS LOS
PENDIENTES17.72

VERIFICACIÓN DE TIEMPOS EN LA
GENERACIÓN DE INCONSISTENCIAS REPORTE
FUERA DE PLAZO 24 HORAS

ACTUAR

TOMA DE ACCIONES PARA LAS
DESVIACIONES IDENTIFICADAS

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

RECLAMACIONES COMERCIALES
DIRECTAS

RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

RECLAMACIONES
COMERCIALES
DIRECTAS

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RECLAMACIONES COMERCIALES DIRECTAS

PLANIFICAR

IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE RECLAMO
COMERCIAL

HACER

ANÁLISIS Y REGISTRO DE LA RECLAMACIÓN

DERIVACIÓN A LA UNIDAD QUE CORRESPONDE

ANÁLISIS DE DATOS Y PRONUNCIAMIENTO

CIERRE DE RECLAMACIONES

NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA DE RECLAMOS

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DIARIA DE INCONSISTENCIAS
EN LA APERTURA DE LOS RECLAMOS

VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE PLAZOS EN
LA NOTIFICACIÓN DE RECLAMOS

INDICADOR TMAC

VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE
RESPALDO DE LAS RECLAMACIONES
COMERCIALES
(SGDS)

ACTUAR

CORRECCIÓN DE INCONSISTENCIAS

COORDINACIÓN CON LAS UNIDADES
OPERATIVAS

REPORTE IMPOSIBILIDAD DE
NOTIFICACIÓN A LA AE

TOMAR ACCIONES EN
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DE
LAS DESVIACIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

RECLAMACIONES
COMERCIALES
DIRECTAS

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS

PLANIFICAR

IDENTIFICACION DEL TIPO DE TRAMITE
ADMINISTRATIVO

HACER

ANÁLISIS Y REGISTRO DE RECLAMACIONES

DERIVACIÓN A UNIDAD QUE CORRESPONDE

ANÁLISIS DE DATOS Y TRASLADO DE CARGOS

ELABORACIÓN DE MEMORIAL EN
COORDINACION A.L.

RECEPCIÓN DEL FALLO AE

RECEPCIÓN O ELABORACIÓN DE RECURSO DE
REVISIÓN

RECEPCIÓN Y ARCHIVO DE OBRADO

RECEPCIÓN DEL FALLO MINISTERIO

VERIFICAR

VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE
LAS ETAPAS DE LOS TRAMITES
ADMINISTRATIVOS

VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE
RESPALDO DE LAS RECLAMACIONES

SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN CON LAS
UNIDADES PARA TRÁMITES EN CURSO

ACTUAR

TOMAR ACCIONES

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DE
LAS DESVIACIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

TARIFAS Y ESTUDIOS

ESTUDIOS DE LA
COMERCIALIZACIÓN DE
ENERGÍA

CONTROL Y VALIDACIÓN DE
LA COMERCIALIZACIÓN DE
ENERGÍA

INFORMES Y ESTADÍSTICAS DE
LA COMERCIALIZACIÓN DE
ENERGÍA

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

TARIFAS Y
ESTUDIOS

ESTUDIOS DE LA
COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA

CONTROL Y
VALIDACIÓN DE LA
COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA

INFORMES Y
ESTADÍSTICAS DE LA
COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ESTUDIOS DE LA COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA

PLANIFICAR

ANÁLISIS DEL MERCADO ELÉCTRICO
MAYORISTA

ANÁLISIS DEL MERCADO ELÉCTRICO
MINORISTA

HACER

PROYECCIÓN DE COMPRA/VENTA DE ENERGÍA

ELABORACIÓN DEL MODELO TARIFARIO

VERIFICAR

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA AE

ACTUAR

GESTIÓN DE LAS CONDICIONES
TARIFARIAS

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

TARIFAS Y
ESTUDIOS

ESTUDIOS DE LA
COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA

CONTROL Y
VALIDACIÓN DE LA
COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA

INFORMES Y
ESTADÍSTICAS DE LA
COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL Y VALIDACIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA

PLANIFICAR

ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO DE
COMPRA Y VENTA

HACER

CONTROL DE LA COMPRA/VENTA DE ENERGÍA

VALORACIÓN MONETARIA DE LA
COMPRA/VENTA DE ENERGÍA

CONTROL PRESUPUESTARIO

VERIFICAR

CÁLCULO DE LA DESVIACIÓN
PRESUPUESTARIA POR CONCEPTO

ACTUAR

GESTIÓN DE LAS CONDICIONES
TARIFARIAS

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

TARIFAS Y
ESTUDIOS

ESTUDIOS DE LA
COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA

CONTROL Y
VALIDACIÓN DE LA
COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA

INFORMES Y
ESTADÍSTICAS DE LA
COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO INFORMES Y ESTADÍSTICAS DE LA COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA

PLANIFICAR

AJUSTE Y DISEÑO DE REPORTES
ESTADÍSTICOS

HACER

REGISTRO Y RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN

ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS

ELABORACIÓN DE INFORMES EXTERNOS

ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS

VERIFICAR

DETERMINACIÓN DE VARIACIONES
HISTÓRICAS

ACTUAR

TOMA DE ACCIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL



SUB-PROCESOS DE:

GRANDES USUARIOS

ATENCIÓN DE SOLICITUDES
DE TRÁMITES DE GRANDES
USUARIOS

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
USUARIOS

FACTURACIÓN GRANDES
USUARIOS

REFACTURACIÓN
GRANDES USUARIOS

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GRANDES
USUARIOS

ATENCIÓN DE
SOLICITUDES DE
TRÁMITES DE
GRANDES USUARIOS

PROGRAMA
DE MANEJO
DE CARGA
INDUSTRIAL

RESTITUCIÓN
DE DEMANDA
DE
MEDIDORES

RECATEGORIZACIÓN
AUTOMÁTICA DE
SUMINISTROS

DESCARGA DE
INFORMACIÓN
DE
MEDIDORES

RESETEO
13AVO
MES

LECTURA
GRANDES
USUARIOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE TRÁMITES DE GRANDES USUARIOS

PLANIFICAR

- IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE SOLICITUD
- ORIENTACIÓN TÉCNICA AL USUARIO
- ANALISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO DEL USUARIO

HACER

- CREACIÓN DEL USUARIO (SGC)
- APERTURA DE SOLICITUD DE AMPLIACIÓN (SI CORRESPONDE)
- REGISTRO DE SOLICITUD (SGC)
- SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE AMPLIACIÓN.
- RECEPCIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN SEGÚN POTENCIA A CONTRATAR.
- INSPECCIÓN DE LOS SUMINISTROS
- FIRMA DE CONTRATO Y PAGO DE GARANTÍAS
- INSTALACIÓN DE MEDIDOR
- ACTUALIZACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS EN CARTOGRAFIA
- DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN O DIGITALIZACIÓN Y ARCHIVO DE SOLICITUDES DE SERVICIO CONCLUIDAS

VERIFICAR

- MEDICIÓN DE INDICADORES REGULATORIOS
- VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO DE LAS SOLICITUDES Y DATOS TÉCNICOS
- VERIFICACIÓN ALEATORIA DE LA CORRECTA INSTALACIÓN DEL MEDIDOR

ACTUAR

- TOMAR ACCIONES PARA MEJORAR EL INDICADOR
- CORRECCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS TÉCNICOS
- CORRECCIÓN DE DATOS TÉCNICOS DE LA INSTALACIÓN

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GRANDES
USUARIOS

ATENCIÓN DE
SOLICITUDES DE
TRÁMITES DE
GRANDES USUARIOS

PROGRAMA
DE MANEJO
DE CARGA
INDUSTRIAL

RESTITUCIÓN
DE DEMANDA
DE
MEDIDORES

RECATEGORIZACIÓN
AUTOMÁTICA DE
SUMINISTROS

DESCARGA DE
INFORMACIÓN
DE
MEDIDORES

RESETEO
13AVO
MES

LECTURA
GRANDES
USUARIOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PROGRAMA DE MANEJO DE CARGA INDUSTRIAL

PLANIFICAR

ANALISIS Y SELECCIÓN DE USUARIOS
INDUSTRIALES QUE CUMPLAN LOS
REQUISITOS PARA SU PARTICIPACIÓN EN
EL PROGRAMA.

HACER

INVITACIÓN A USUARIOS INDUSTRIALES
SELECCIONADOS.

CONFIRMACIÓN DE USUARIOS QUE
PARTICIPARAN EN EL PROGRAMA

ELABORACIÓN DE CONTRATOS LEGALES CON
LOS USUARIOS QUE PARTICIPARAN EN EL
PROGRAMA

INSPECCIÓN DE MEDIDORES EN LOS
SUMINISTROS DE LOS USUARIOS.

DESCARGA DE INFORMACIÓN DE MEDIDORES
DE LOS USUARIOS CONCLUIDO EL PERÍODO
DEL PROGRAMA

ANALISIS Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN
DESCARGADA DE LOS MEDIDORES DE LOS
USUARIOS.

DEVOLUCIÓN DEL MONTO EN Bs. A LOS
USUARIOS SEGÚN CUMPLIMIENTO DEL
PROGRAMA.

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DEL PAGO CORRESPONDIENTE
A USUARIOS QUE CUMPLIERON CON EL
PROGRAMA.

VERIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS LEGALES
Y DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO.

ACTUAR

REITERACIÓN A LOS USUARIOS
PARA QUE SE APERSOEN A
COBRAR EL MONTO QUE LES
CORRESPONDE.

CORRECCIÓN , COMPLEMENTACIÓN
Y ACTUALIZACIÓN DE LA
DOCUMENTACIÓN

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GRANDES
USUARIOS

ATENCIÓN DE
SOLICITUDES DE
TRÁMITES DE
GRANDES USUARIOS

PROGRAMA
DE MANEJO
DE CARGA
INDUSTRIAL

RESTITUCIÓN
DE DEMANDA
DE
MEDIDORES

RECATEGORIZACIÓN
AUTOMÁTICA DE
SUMINISTROS

DESCARGA DE
INFORMACIÓN
DE
MEDIDORES

RESETEO
13AVO
MES

LECTURA
GRANDES
USUARIOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RESTITUCIÓN DE DEMANDA DE MEDIDORES

PLANIFICAR

ORGANIZACIÓN DE MEDIDORES A
RESETEAR POR DIA, SEGÚN
CRONOGRAMA DE LECTURAS.

HACER

REGISTRO DE LECTURAS DE MEDIDORES CON
RESET MANUAL.

RESETEO DE LA DEMANDA.

PRECINTADO Y REGISTRO DE PRECINTOS DE
LOS MEDIDORES.

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE LA FECHA DEL ULTIMO
RESETEO.

VERIFICACIÓN DE LOS PRECINTOS
ENCONTRADOS.

ACTUAR

NOTIFICACIÓN DE LAS
OBSERVACIONES ENCONTRADAS (SI
CORRESPONDE)

REVISIÓN MINUCIOSA DEL
SUMINISTRO Y PRECINTADO.

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GRANDES
USUARIOS

ATENCIÓN DE
SOLICITUDES DE
TRÁMITES DE
GRANDES USUARIOS

PROGRAMA
DE MANEJO
DE CARGA
INDUSTRIAL

RESTITUCIÓN
DE DEMANDA
DE
MEDIDORES

RECATEGORIZACIÓN
AUTOMÁTICA DE
SUMINISTROS

DESCARGA DE
INFORMACIÓN
DE
MEDIDORES

RESETEO
13AVO
MES

LECTURA
GRANDES
USUARIOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RECATEGORIZACIÓN AUTOMÁTICA DE SUMINISTROS

PLANIFICAR

GENERAR EL REPORTE DE SUMINISTROS
A RECATEGORIZAR DEL SISTEMA
COMERCIAL.

HACER

IDENTIFICAR LOS SUMINISTROS QUE CUMPLAN
LA CONDICIÓN PARA SER RECATEGORIZADO.

INSPECCIONAR LOS SUMINISTROS PRESENTAN
COMPORTAMIENTO ANORMAL EN LOS
CONSUMOS.

RECATEGORIZAR LOS SUMINISTROS EN
SISTEMA.

ELABORACIÓN Y ENTREGA DE CARTAS
INFORMATIVAS A LOS USUARIOS QUE FUERON
RECATEGORIZADOS.

ASIGNACIÓN DE NUEVAS CUENTAS, SEGÚN LA
CATEGORIA.

VERIFICAR

VALIDACIÓN DE LOS DATOS DE LA
RECATEGORIZACIÓN EN LAS CARTAS.

VERIFICACIÓN DE ENTREGA DE CARTAS
INFORMATIVAS.

VERIFICACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DE
CATEGORIAS EN SISTEMA.

ACTUAR

REENVIO DE CARTAS
INFORMATIVAS.

CORRECCIÓN DE DATOS EN EL
SISTEMA COMERCIAL MEDIANTE
REQUERIMIENTO.

CORRECCIÓN DE LAS CARTAS.

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GRANDES
USUARIOS

ATENCIÓN DE
SOLICITUDES DE
TRÁMITES DE
GRANDES USUARIOS

PROGRAMA
DE MANEJO
DE CARGA
INDUSTRIAL

RESTITUCIÓN
DE DEMANDA
DE
MEDIDORES

RECATEGORIZACIÓN
AUTOMÁTICA DE
SUMINISTROS

DESCARGA DE
INFORMACIÓN
DE
MEDIDORES

RESETEO
13AVO
MES

LECTURA
GRANDES
USUARIOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO DESCARGA DE INFORMACIÓN DE MEDIDORES

PLANIFICAR

COORDINACIÓN DEL DIA Y LA HORA
PARA REALIZAR LA DESCARGA DE
DATOS

SELECCIÓN Y PREPARACIÓN DE
SOFTWARE Y HARDWARE SEGÚN EL TIPO
O LOS TIPOS DE MEDIDORES.

HACER

DESCARGA DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA
DE LA MEMORIA DEL MEDIDOR.

PRECINTADO Y REGISTRO DE PRECINTOS DEL
MEDIDOR.

ANALISIS DE DATOS

ENTREGA DE DATOS AL USUARIO

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE LA CORRECTA DESCARGA
DE LOS DATOS.

VALIDACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DEL
MEDIDOR.

ACTUAR

RE INTENTAR DESCARGAR LOS
DATOS.

CORRECCIÓN DE LA
PROGRAMACIÓN DEL MEDIDOR.

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GRANDES
USUARIOS

ATENCIÓN DE
SOLICITUDES DE
TRÁMITES DE
GRANDES USUARIOS

PROGRAMA
DE MANEJO
DE CARGA
INDUSTRIAL

RESTITUCIÓN
DE DEMANDA
DE
MEDIDORES

RECATEGORIZACIÓN
AUTOMÁTICA DE
SUMINISTROS

DESCARGA DE
INFORMACIÓN
DE
MEDIDORES

RESETEO
13AVO
MES

LECTURA
GRANDES
USUARIOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RESETEO 13AVO MES

PLANIFICAR

GENERAR REPORTE DE RESETEO 13avo
MES

HACER

IDENTIFICAR DATOS INCOSISTENTES

VERIFICAR SI EL SUMINISTRO CUMPLIO LOS 12
MESES

VERIFICAR SI LA NUEVA POTENCIA ASIGNADA
ES LA QUE CORRESPONDE

VERIFICAR

VERIFICAR LOS SUMINISTROS QUE CUMPLEN
LOS CRITERIOS DEL RESETEO

ACTUAR

ELABORAR EL REQUERIMIENTO
PARA CORRECCIÓN DE DATOS
INCOSISTENTES.

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GRANDES
USUARIOS

ATENCIÓN DE
SOLICITUDES DE
TRÁMITES DE
GRANDES USUARIOS

PROGRAMA
DE MANEJO
DE CARGA
INDUSTRIAL

RESTITUCIÓN
DE DEMANDA
DE
MEDIDORES

RECATEGORIZACIÓN
AUTOMÁTICA DE
SUMINISTROS

DESCARGA DE
INFORMACIÓN
DE
MEDIDORES

RESETEO
13AVO
MES

LECTURA
GRANDES
USUARIOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO LECTURA GRANDES USUARIOS

PLANIFICAR

GENERAR CRONOGRAMA DE LECTURA

ASIGNACIÓN DE RUTAS

HACER

EXPORTACIÓN DE DATOS PARA LA TOMA DE
LECTURA EN GRAN DEMANDA O PREPARACIÓN
DE LAS HOJAS DE LECTURA.

ASIGNACIÓN DE LECTORES EN DISPOSITIVOS
MÓVILES Y CARGA DE DATOS

TOMA DE LECTURAS Y REGISTRO DE
NOVEDADES (TABLETS U HOJAS DE LECTURA)

DESCARGA O TRANSCRIPCIÓN DE DATOS

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE DATOS DESCARGADOS O
TRANSCRITOS

VERIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DE
LECTURAS EN LA TABLET

ACTUAR

CORRECCIÓN DE DATOS
INCONSISTENTES

GENERACIÓN DE INCIDENTE
INFORMÁTICO

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GRANDES
USUARIOS

.....

FACTURACIÓN
GRANDES
USUARIOS

REFACTURACIÓN
GRANDES
USUARIOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO FACTURACIÓN GRANDES USUARIOS

PLANIFICAR

ANÁLISIS DE LAS LECTURAS
DESCARGADAS O TRANSCRITAS

HACER

SOLICITUD DE FACTURACIÓN

FACTURACIÓN

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE LA CORRECTA
FACTURACIÓN SUMINISTRO POR SUMINISTRO

VERIFICACIÓN DEL REPORTE DE VALIDACIÓN
DE FACTURAS

VERIFICACIÓN DEL BAJO FACTOR DE
POTENCIA

REVISIÓN DE LOS POSIBLES ERRORES
REPORTADOS POR T.I.

ACTUAR

CORRECCIÓN DE FACTURAS

GENERAR INCIDENTE

GENERAR REQUERIMIENTO

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GRANDES
USUARIOS

.....

FACTURACIÓN
GRANDES
USUARIOS

REFACTURACIÓN
GRANDES
USUARIOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO REFACUTRACIÓN GRANDES USUARIOS

PLANIFICAR

IDENTIFICACIÓN DE FACTURAS
INCORRECTAS.

HACER

AVERIGUAR SI EL USUARIO DECLARÓ SU
FACTURA A IMPUESTOS

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME
DE RE FACTURACIÓN.

ANULAR LA COBRANZA (SI CORRESPONDE).

ANULAR LA FACTURA.

CORREGIR EL MES QUE CORRESPONDA.

SIMULAR LAS NUEVA FACTURA.

RE FACTURAR EL MES QUE CORRESPONDA.

EMISIÓN DE NOTA DE CREDITO Y DEBITO (SI
CORRESPONDE).

VERIFICAR

VERIFICAR LA CORRECTA SIMULACIÓN DE LA
NUEVA FACTURA.

VERIFICAR LA NUEVA FACTURA.

ACTUAR

VOLVER A SIMULAR LA FACTURA.

GENERAR REQUERIMIENTO
INFORMATICO.

GENERAR INCIDENTE INFORMATICO

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN COMERCIAL

CAPACIDADES DEL
PERSONAL DE LA GC

ESTADÍSTICAS Y
REQUERIMIENTOS DE
INFORMACIÓN COMERCIAL

INVERSIONES, EJECUCIÓN
PRESUPUESTARIA E
INDICADORES

APOYO ADMINISTRATIVO A
SISTEMAS COMERCIALES

ASIGNACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA

APOYO DE POSTES

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GESTION
COMERCIAL

CAPACIDADES
DEL PERSONAL
DE LA GC

INVERSIÓN,
EJECUCIÓN
PRESUPUESTARIA
E INDICADORES

ESTADÍSTICAS Y
REQUERIMIENTOS
DE INFORMACIÓN
COMERCIAL

APOYO
ADMINISTRATIVO
A SISTEMAS
COMERCIALES

ASIGNACIÓN Y
DEVOLUCIÓN DE
CONSUMO ENERGÍA
ELÉCTRICA

APOYO DE
POSTES

SATISFACCIÓN
DEL USUARIO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CAPACIDADES DEL PERSONAL DE LA GC

PLANIFICAR

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE
CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL

PLAN DE CAPACITACIÓN

HACER

SELECCIÓN DE CURSO Y PROVEEDOR

SELECCIÓN EL PERSONAL A PARTICIPAR

COORDINACIÓN CON EL GERENTE COMERCIAL

COORDINACIÓN CON LA UNIDAD DE RECURSOS
HUMANOS

EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

GESTIONAR LA ENTREGA DE CERTIFICADOS
Y/O LISTAS DE ASISTENCIA (CUANDO
CORRESPONDA)

VERIFICAR

EVALUACIÓN, PRE O POST CAPACITACIÓN

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE
CAPACITACIÓN

REPORTE DE CAPACITACIÓN MENSUAL

ACTUAR

REPROGRAMACIÓN DE
CAPACITACIÓN

TOMAR ACCIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GESTION
COMERCIAL

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
POSTES

SATISFACCIÓN
DEL USUARIO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO INVERSIONES, EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA E INDICADORES

PLANIFICAR

PLANILLA DE CONTROL DE INVERSIONES
NO ELECTRICAS

PREPARAR INFORMACIÓN DE
“ADICIONES DIRECTAS” Y “SALIDAS DE
MATERIAL POR VALES”

PREPARAR INFORMACIÓN ACOMETIDAS
Y MEDIDORES

COORDINAR LA DISPONIBILIDAD DE LAS
BASES DE DATOS

HACER

CLASIFICACIÓN DE ÍTEMES ELECTRICOS Y NO
ELECTRICOS

MONETIZAR Y CUANTIFICAR ACOMETIDAS Y
MEDIDORES INSTALADOS (EN REEMPLAZO Y
EXPANSIÓN)

PROCESAR Y DIVIDIR LA EJECUCIÓN
PRESUPUESTARIA AL GASTO POR UNIDAD

CONSOLIDACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA E INDICADORES

REUNIÓN DE VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN
Y COMPROMISOS

ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A LA UNIDAD
SOLICITANTE

VERIFICAR

VERIFICAR DESVIACIONES RELEVANTES
REGISTRADAS CON RESPECTO AL
PRESUPUESTO APROBADO

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS

ACTUAR

TOMAR ACCIONES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GESTION
COMERCIAL

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
POSTES

SATISFACCIÓN
DEL USUARIO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ESTADÍSTICAS Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN COMERCIAL

PLANIFICAR

COORDINAR EL CIERRE DE LAS BASES
DE DATOS

ANÁLISIS ELEMENTOS COYUNTURALES E
INFORMACIÓN RELEVANTE DEL MES

HACER

REPORTES DE MOROSIDAD

CUENTAS POR COBRAR

REPORTE DE TODOS LOS ORDENATIVOS
CRÍTICOS Y SU COMPORTAMIENTO HISTÓRICO
DE 13 MESES

INDICADORES DE DESEMPEÑO

REPORTE DE CONCILIACIÓN DE GARANTÍAS

PROCESA Y GENERA ARCHIVO AUXILIAR QUE
SORTEA LAS CUENTAS A SER SUPERVISADAS
EN LECTURAS

ENVÍO DE INFORMACION A LA UNIDAD
SOLICITANTE

VERIFICAR

GENERA Y VALIDA INFORMACIÓN DE TODOS
LOS USUARIOS MOROSOS

GENERA Y DIVIDE LA INFORMACIÓN DE
TODOS LOS ORDENATIVOS REPORTADOS
DURANTE LA SEMANA ANTERIOR

VALIDAR LAS GARANTÍAS, COMPARARLAS
CON LO REPORTADO EN SISTEMA E
IDENTIFICAR LAS GARANTÍAS NO
CONCILIADAS

CONVOCA A LA REUNIÓN MENSUAL, DONDE
SE ANALIZAN LAS DESVIACIONES
RELEVANTES REGISTRADAS EN LOS
INDICADORES, CON RESPECTO AL HISTÓRICO

ACTUAR

INGRESAR USUARIOS MOROSOS EN
CENTRAL DE RIESGOS

DETECCION DE MEJORAS AL
USUARIO EN ALGORITMOS

SE PLASMAN COMPROMISOS EN
CASO DE NECESITAR TOMAR
ACCIONES AL RESPECTO

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GESTION
COMERCIAL

CAPACIDADES
DEL PERSONAL
DE LA GC

INVERSIÓN,
EJECUCIÓN
PRESUPUESTARIA
E INDICADORES

ESTADÍSTICAS Y
REQUERIMIENTOS
DE INFORMACIÓN
COMERCIAL

APOYO
ADMINISTRATIVO
A SISTEMAS
COMERCIALES

ASIGNACIÓN Y
DEVOLUCIÓN DE
CONSUMO ENERGÍA
ELÉCTRICA

APOYO DE
POSTES

SATISFACCIÓN
DEL USUARIO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO APOYO ADMINISTRATIVO A SISTEMAS COMERCIALES

PLANIFICAR

NOTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL JEFE DE SISTEMA O RESPONSABLE COMERCIAL PARA CORRESPONDENCIA

NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS EN SISTEMAS DESCENTRALIZADOS

HACER

RECIBE LA CORRESPONDENCIA DESTINADA A SU SISTEMA ASIGNADO

ENVÍA CORRESPONDENCIA AL SISTEMA ASIGNADO

RECIBE LA CORRESPONDENCIA DEL SISTEMA ASIGNADO QUE TIENE COMO DESTINO LA OFICINA CENTRAL

ELABORACIÓN Y GESTIÓN DEL FORMULARIO DE PAGO DE SERVICIOS A PROVEEDORES

ELABORACIÓN DE NUAS AUTORIZADOS

ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE VALES DE MATERIALES

GENERACIÓN Y GESTIÓN DE CONTRATOS POR SERVICIOS

COORDINACIÓN DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS CON LA AE

VERIFICAR

VERIFICA QUE LA CORRESPONDENCIA POSEA TODO LO REQUERIDO PARA SER ACEPTADA EN DESTINO SIGUIENTE

VERIFICAR QUE EL PROVEEDOR CUMPLA CON TODOS LOS REQUISITOS PARA EL PAGO DE SERVICIO

VERIFICAR QUE EL PROVEEDOR CUMPLA CON TODOS LOS REQUISITOS PARA ELABORACION DEL CONTRATO

ACTUAR

TOMAR ACCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO A REQUISITOS DE PROVEEDORES

TOMAR ACCIONES EN CASO DE FALENCIA EN CORRESPONDENCIA O TRAMITE ADMINISTRATIVO

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GESTION
COMERCIAL

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
POSTES

SATISFACCIÓN
DEL USUARIO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ASIGNACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA

PLANIFICAR

COORDINAR LA ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DEL SISTEMA COMERCIAL

RRHH

CRONOGRAMA DIARIO DE TRABAJOS EN TERRENO

Lecturas,
Control
Perdidas
y
sistemas

1

HACER

REVISIÓN DE DOCUMENTOS Y ANTECEDENTES DEL TRABAJADOR SOLICITANTE Y ASIGNACIÓN DE [kWh]

RRHH

INSPECCIÓN TÉCNICA EN TERRENO DEL SUMINISTRO

Control
Perdidas y
sistemas

MODIFICACIÓN DE “CAMPOS” EN LA BASE DE DATOS DE FACTURACION

Lecturas

INCORPORACIONES Y BAJAS DE BENEFICIO DE TRABAJADORES

RRHH

REVISIÓN DE BENEFICIO EN TRABAJADORES REGULARES Y JUBILADOS Y SUSPENSIÓN SI CORRESPONDE

Finanzas
y
RRHH

REGISTRO CONTABLE DE PLANILLA DE CONSUMO LIBRE

Contabilidad

Cobranzas

PAGO DEL SERVICIO DE TRABAJADORES REGULARES, Y REEMBOLSO A JUBILADOS

Finanzas

VERIFICAR

VERIFICA LAS CORRECCIONES TÉCNICAS (SI CORRESPONDE)

Control
Perdidas y
sistemas

VERIFICA MODIFICACIONES EN CATEGORIA SALARIAL DE TRABAJADORES

RRHH

REVISIONES PERIODICAS EN TERRENO PARA DETECTAR INFRAACCIONES

Lecturas,
Control
Perdidas
Y
Sistemas

ACTUAR

TOMAR ACCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO A REQUISITOS

Control
Perdidas y
sistemas

ACTUALIZACION DE “CAMPOS” EN LA BASE DE DATOS DE FACTURACION

Lecturas

SANCION AL TRABAJADOR BENEFICIARIO (SI CORRESPONDE)

RRHH

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GESTION
COMERCIAL

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
POSTES

SATISFACCIÓN
DEL USUARIO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO APOYO DE POSTES

PLANIFICAR

SOLICITUD Y/O DECLARACION DE USO
COMPARTIDO DE POSTES

REVISION Y ANALISIS DE LOS
REQUISITOS

HACER

GENERACION DEL CONTRATO DE USO
COMPARTIDO DE POSTES

INSPECCION TÉCNICA DEL ESTADO FISICO DE
LOS POSTES

MTTO

AUTORIZACIÓN DE APOYO DE POSTES

INFORME CONCLUSIÓN DE INSTALACIÓN DE
APOYO DE POSTES

EMISIÓN DE LA FACTURA DE ACUERDO A
CONTRATO

VERIFICAR

RELEVAMIENTO DEL APOYO DE POSTES DE
OPERADORES DE COMUNICACIÓN

ACTUAR

AJUSTE DE CANTIDAD DE USO
POSTES

PROCESOS DE:

ATENCIÓN USUARIO Y
COMERCIALIZACIÓN

ATENCIÓN
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

INSPECCIONES /
INSTALACIONES

LECTURAS

CONTROL
PERDIDAS

COBRANZAS

FACTURACIÓN

CORTES Y
RECONEXIONES

ATENCIÓN DE
RECLAMACIONES

TARIFAS Y
ESTUDIOS

GRANDES
USUARIOS

GESTIÓN
COMERCIAL

SUB-PROCESOS DE:

GESTION
COMERCIAL

CAPACIDADES
DEL PERSONAL
DE LA GC

INVERSIÓN,
EJECUCIÓN
PRESUPUESTARIA
E INDICADORES

ESTADÍSTICAS Y
REQUERIMIENTOS
DE INFORMACIÓN
COMERCIAL

APOYO
ADMINISTRATIVO
A SISTEMAS
COMERCIALES

ASIGNACIÓN Y
DEVOLUCIÓN DE
CONSUMO ENERGÍA
ELÉCTRICA

APOYO DE
POSTES

SATISFACCIÓN
DEL USUARIOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PLANIFICAR

DEFINIR EL ALCANCE DEL ESTUDIO A
USUARIOS RESIDENCIALES SISTEMA
URBANO

SELECCIÓN DE PROVEEDOR DE SERVICIO
DE CONSULTORÍA DE MEDICIÓN DE
SATISFACCIÓN

HACER

MEDIR EL INDICE ISCAL A USUARIOS
RESIDENCIALES SISTEMA URBANO

PREPARACIÓN DE BASES DE DATOS DE
USUARIOS: RECLAMOS, SOLICITUDES, CORTES
Y RECONEXIONES

COORDINACIÓN DE: BOLETA DE ENCUESTA,
REGISTRO, CODIFICACIÓN TIPO, EJEMPLO DE
PREGUNTAS, USUARIOS UBICADOS EN MAPAS
GEORREFERENCIADOS DE ACUERDO A
LIBRETAS

REALIZAR TRABAJO DE CAMPO DE ACUERDO A
CRONOGRAMA, TABULACIÓN, CODIFICACIÓN Y
PRESENTACIÓN DE INFORME

VERIFICAR

VERIFICAR CONSISTENCIA DE INDICADORES E
INFORMES PRESENTADOS

VERIFICAR MEDIANTE MUESTREO EL
RELEVAMIENTO DE ENCUESTAS REALIZADAS

ACTUAR

TOMAR ACCIONES REFERENTE A
DESVIACIONES RELEVANTES DE
INDICADORES CRÍTICOS.

MAPA DE PROCESOS DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS
SOPORTE

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES



PROCESO DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

PROVEEDORES

- GERENCIA COMERCIAL
- GERENCIA GENERAL
- GERENCIA TÉCNICA
- AUTORIDAD DE ELECTRICIDAD
- ENDE CORPORACIÓN
- CNDC
- GOBERNACIÓN
- ALCALDÍAS
- AMBIENTAL
- GRANDES USUARIOS

ENTRADAS

- RECLAMACIONES
- SOLICITUDES DE USUARIOS
- REQUERIMIENTOS REGULATORIOS
- REQUERIMIENTOS EMPRESARIALES Y CORPORATIVOS
- PROYECTOS ESPECIALES

SALIDAS

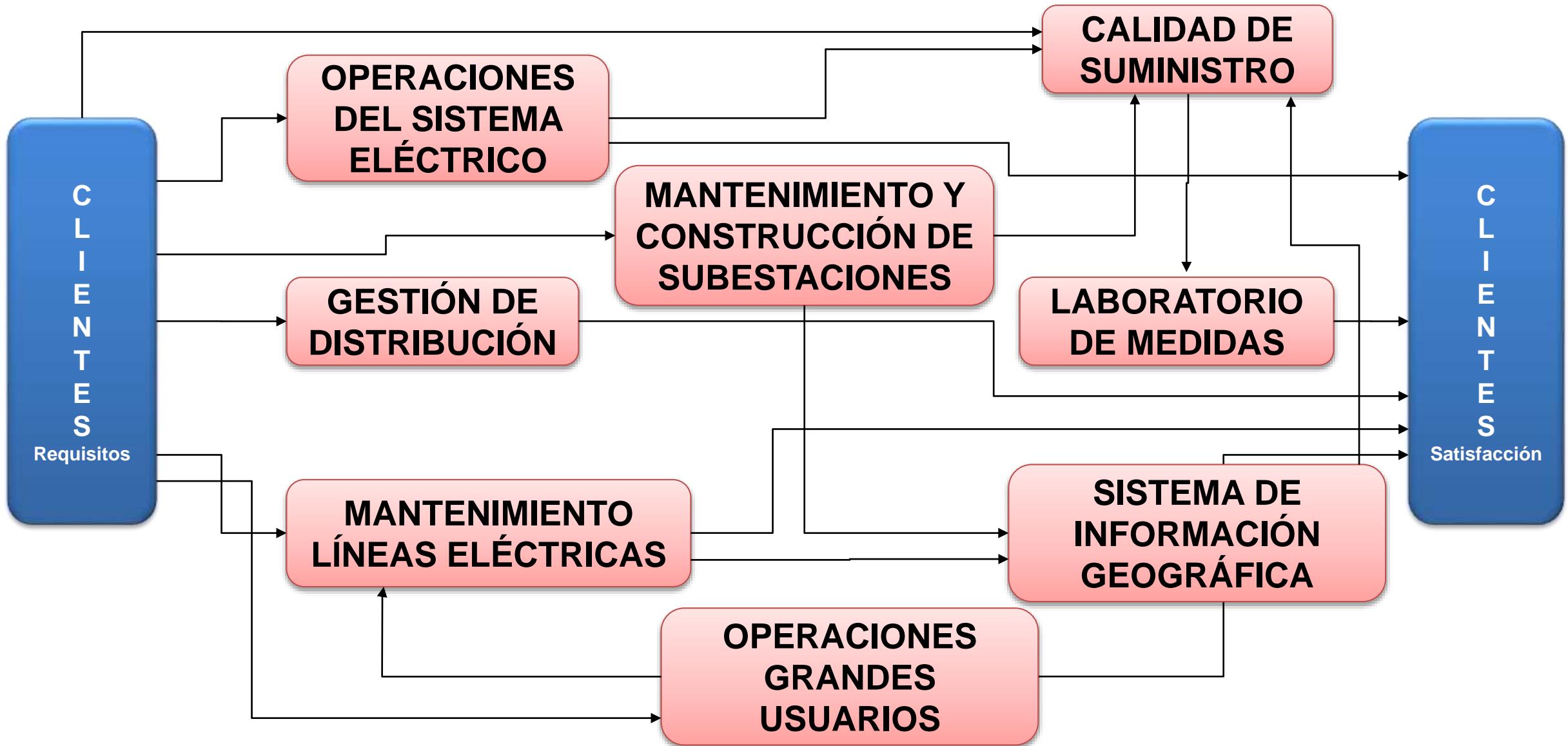
- CONTINUIDAD DEL SERVICIO
- CALIDAD DEL SERVICIO
- GENERACIÓN DE PROYECTOS
- EJECUCIÓN DE PROYECTOS
- CUMPLIMIENTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES
- SOLICITUDES ATENDIDAS
- RECLAMOS ATENDIDOS

USUARIOS

- CONSUMIDORES
- GERENCIA GENERAL
- GERENCIA TÉCNICA
- GERENCIA COMERCIAL
- ENDE CORPORACIÓN
- AUTORIDAD DE ELECTRICIDAD
- CNDC
- GRANDES USUARIOS

OPERACIONES

MAPA DE PROCESOS DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



CÓDIGOS PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

CÓDIGO PROCESOS	NOMBRE PROCESOS
GO-OPERACIONES-DEL-SISTEMA-ELÉCTRICO	OPERACIONES DEL SISTEMA ELÉCTRICO
GO-GESTIÓN-DE-DISTRIBUCIÓN	GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN
GO-MANTENIMIENTO-LÍNEAS-ELÉCTRICAS	MANTENIMIENTO LÍNEAS ELÉCTRICAS
GO-MANTENIMIENTO-Y-CONSTRUCCIÓN-DE-SUBESTACIONES	MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN DE SUBESTACIONES
GO-CALIDAD-DE-SUMINISTRO	CALIDAD DE SUMINISTRO
GO-LABORATORIO-DE-MEDIDAS	LABORATORIO DE MEDIDAS
GO-SISTEMA-DE-INFORMACIÓN-GEOGRÁFICA	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA
GO-OPERACIONES-GRANDES-USUARIOS	OPERACIONES GRANDES USUARIOS

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

OPERACIONES DEL
SISTEMA ELÉCTRICO

ADMINISTRACIÓN Y
LOGÍSTICA OPERATIVA

ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y
PLANES DE CONTINGENCIA

OPERACIÓN DE REDES

OPERACIÓN DE EQUIPOS

OPERACIÓN DE
TRANSFORMADORES



PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

ADMINISTRACIÓN
Y LOGÍSTICA
OPERATIVA

OPERACIÓN
DE REDES

ACTUALIZACIÓN DE
DATOS Y PLANES DE
CONTINGENCIA

OPERACIÓN
DE EQUIPOS

OPERACIÓN DE
TRANSFORMADORES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA OPERATIVA

PLANIFICAR

ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA DE
TURNOS PERSONAL PARA GRUPOS DE
EMERGENCIA

PLANIFICACIÓN DE PROCESOS Y
MÉTODOS DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS

HACER

CONTROL Y DOTACIÓN MATERIALES

CONTROL ACTIVOS DE EQUIPOS Y
HERRAMIENTAS MÓVILES

VERIFICAR

SUPERVISIÓN TRABAJOS

ACTUAR

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

ADMINISTRACIÓN
Y LOGÍSTICA
OPERATIVA

OPERACIÓN
DE REDES

ACTUALIZACIÓN DE
DATOS Y PLANES DE
CONTINGENCIA

OPERACIÓN
DE EQUIPOS

OPERACIÓN DE
TRANSFORMADORES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO OPERACIÓN DE REDES

PLANIFICAR

ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA DE
REVISIÓN DE ALIMENTADORES

HACER

ATENCIÓN DE LAS INTERRUPCIONES
PROGRAMADAS

EJECUTAR EL PLAN DE CONTINGENCIA

ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS
(ODECO)

REGISTRO DE TRABAJO DIARIO EN BASE DE
DATOS
(REPOCOD)

ATENCIÓN DE SOLICITUDES EXTERNAS

REPORTE DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO

VERIFICAR

VERIFICAR EL PLAN DE CONTINGENCIA

CONTROL ACTIVIDADES DE MÓVILES

REVISIÓN DE LÍNEAS
(CAUSA 61 Y OTROS)

CONTROL Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE
MANTENIMIENTO GENERADAS

ACTUAR

REVISIÓN Y RECLASIFICACIÓN DE
SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

ADMINISTRACIÓN
Y LOGÍSTICA
OPERATIVA

OPERACIÓN
DE REDES

ACTUALIZACIÓN DE
DATOS Y PLANES DE
CONTINGENCIA

OPERACIÓN
DE EQUIPOS

OPERACIÓN DE
TRANSFORMADORES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y PLANES DE CONTINGENCIA

PLANIFICAR

ELABORACIÓN
PLANES DE
CONTINGENCIA ESPECÍFICOS

HACER

CODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE
DERIVACIONES EN LA BASE DE DATOS

ACTUALIZACIÓN DIAGRAMA UNIFILAR MT

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DIAGRAMA UNIFILAR MT

ACTUAR

FLEXIBILIZACIÓN REDES MT

MEJORAR EL PLAN DE
CONTINGENCIA ESPECÍFICO

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

ADMINISTRACIÓN
Y LOGÍSTICA
OPERATIVA

OPERACIÓN
DE REDES

ACTUALIZACIÓN DE
DATOS Y PLANES DE
CONTINGENCIA

OPERACIÓN
DE EQUIPOS

OPERACIÓN DE
TRANSFORMADORES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO OPERACIÓN DE EQUIPOS

PLANIFICAR

PLANIFICACIÓN DE INCLUSIÓN O
MODIFICACIÓN DE EQUIPOS EN LA RED

HACER

CODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PUNTOS
DE MANIOBRA DE EQUIPOS EN LA BASE DE
DATOS

PUESTA EN SERVICIO Y ENERGIZACIÓN DE
EQUIPOS

SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS

VERIFICAR

REPORTE DE PRUEBAS CON SCADA EN LOS
EQUIPOS

ACTUAR

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES
DE INCLUSIÓN O MODIFICACIÓN DE
EQUIPOS EN LA RED

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

ADMINISTRACIÓN
Y LOGÍSTICA
OPERATIVA

OPERACIÓN
DE REDES

ACTUALIZACIÓN DE
DATOS Y PLANES DE
CONTINGENCIA

OPERACIÓN
DE EQUIPOS

OPERACIÓN DE
TRANSFORMADORES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO OPERACIÓN DE TRANSFORMADORES

PLANIFICAR

ORGANIZAR LAS SOLICITUDES
INGRESADAS

HACER

REPARACIÓN Y/O REEMPLAZO ACCESORIOS

CODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PUESTOS
DE TRANSFORMACIÓN

ATENCIÓN DE SOLICITUDES:
CORTES PROGRAMADOS
ENERGIZACIÓN
VERIFICACIÓN DE TAPS
MEDICIÓN DE PARÁMETROS
INSTALACIÓN DE REGISTRADORES

VERIFICAR

PRUEBAS Y/O ENSAYOS DE
TRANSFORMADORES

ACTUAR

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

ADMINISTRACIÓN DE LA
EJECUCIÓN DE
INTERRUPCIONES

ATENCIÓN Y
COORDINACIÓN DE
CONTINGENCIAS

COORDINACIÓN COMITÉ
NACIONAL DE DESPACHO
DE CARGA - CNDC

ELABORACIÓN DE
INFORMES
RELEVANTES

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

ADMINISTRACIÓN DE
LA EJECUCIÓN DE
INTERRUPCIONES

COORDINACIÓN COMITÉ
NACIONAL DE DESPACHO
DE CARGA - CNDC

ATENCIÓN Y
COORDINACIÓN DE
CONTINGENCIAS

ELABORACIÓN DE
INFORMES
RELEVANTES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE INTERRUPCIONES

PLANIFICAR

ADMINISTRACIÓN DE LA INTERVENCIÓN A
INSTALACIONES ELÉCTRICAS

HACER

ADMINISTRACIÓN Y ATENCIÓN
INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

ATENCIÓN Y COORDINACIÓN FALLAS EN
SISTEMA DISTRIBUCIÓN
(INTERRUPCIONES NO PROGRAMADAS)

VERIFICAR

VERIFICACIÓN REGISTRO PARTE DIARIO

ACTUAR

MEJORA Y AJUSTE DE LA
INFORMACIÓN PROCESADA

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

ADMINISTRACIÓN DE
LA EJECUCIÓN DE
INTERRUPCIONES

COORDINACIÓN COMITÉ
NACIONAL DE DESPACHO
DE CARGA - CNDC

ATENCIÓN Y
COORDINACIÓN DE
CONTINGENCIAS

ELABORACIÓN DE
INFORMES
RELEVANTES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO COORDINACIÓN COMITÉ NACIONAL DE DESPACHO DE CARGA - CNDC

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ELABORACIÓN INFORME SISFALLA AT

CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE
CNDC DE OTRAS UNIDADES

GESTIÓN Y ENVÍO CANALES DE INFORMACIÓN

RECHAZO DE SOLICITUDES
OBSERVADAS

CUMPLIMIENTO NORMAS OPERATIVAS

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y NOTAS DEL
CNDC

COORDINACIÓN EN TIEMPO REAL DE
MANIOBRAS PLANIFICADAS Y DE EMERGENCIA

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

ADMINISTRACIÓN DE
LA EJECUCIÓN DE
INTERRUPCIONES

COORDINACIÓN COMITÉ
NACIONAL DE DESPACHO
DE CARGA - CNDC

ATENCIÓN Y
COORDINACIÓN DE
CONTINGENCIAS

ELABORACIÓN DE
INFORMES
RELEVANTES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE CONTINGENCIAS

PLANIFICAR

PLANES DE CONTINGENCIA

HACER

CUMPLIMIENTO DEL PLAN GENERAL
EMERGENCIAS ELFEC S.A.

GENERAR Y ACTUALIZAR PLANES DE
CONTINGENCIA ESPECÍFICOS

COORDINACIÓN ATENCIÓN ACCIDENTES 10:50

COORDINACIÓN Y ATENCIÓN DE FALLAS DE
MAGNITUD EN LA RED

VERIFICAR

ACTUAR

EVALUACIÓN DE LOS PLANES DE
CONTINGENCIA ESPECÍFICOS

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

ADMINISTRACIÓN DE
LA EJECUCIÓN DE
INTERRUPCIONES

COORDINACIÓN COMITÉ
NACIONAL DE DESPACHO
DE CARGA - CNDC

ATENCIÓN Y
COORDINACIÓN DE
CONTINGENCIAS

ELABORACIÓN DE
INFORMES
RELEVANTES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ELABORACIÓN DE INFORMES RELEVANTES

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ELABORACIÓN INFORME DE MEDIA HORA A
ENDE

REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE REGISTRO
DIARIO AE

ELABORACIÓN INFORME DE 24 HORAS A ENDE

ELABORACIÓN PARTE GERENCIAL AL FINAL DE
CADA TURNO

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

**MANTENIMIENTO LÍNEAS
ELÉCTRICAS**

CICLO PROACTIVO
PREVENTIVO - PREDICTIVO

**PLANIFICACIÓN Y
PROGRAMA DE
MANTENIMIENTO**

**INSPECCIONES Y
MEDICIONES**

EMERGENTE

**EJECUCIÓN TRABAJOS DE
MANTENIMIENTO Y APOYO A
OTRAS ÁREAS**

**DISEÑO DE PROYECTOS POR
MANTENIMIENTO**

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

PLANIFICACIÓN Y
PROGRAMA DE
MANTENIMIENTO

INSPECCIONES Y
MEDICIONES

EJECUCIÓN TRABAJOS DE
MANTENIMIENTO Y APOYO A
OTRAS ÁREAS

DISEÑO DE
PROYECTOS POR
MANTENIMIENTO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PLANIFICACIÓN Y PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

PLANIFICAR

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE
MANTENIMIENTO

HACER

ELABORA PLAN Y PROGRAMA DE
MANTENIMIENTO

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE
MANTENIMIENTO

VERIFICAR

VERIFICA CUMPLIMIENTO DEL PLAN Y
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

ACTUAR

REFORMULA PLAN Y PROGRAMA DE
MANTENIMIENTO

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL PLAN
DE MANTENIMIENTO

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

PLANIFICACIÓN Y
PROGRAMA DE
MANTENIMIENTO

INSPECCIONES Y
MEDICIONES

EJECUCIÓN TRABAJOS DE
MANTENIMIENTO Y APOYO A
OTRAS ÁREAS

DISEÑO DE
PROYECTOS POR
MANTENIMIENTO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO INSPECCIONES Y MEDICIONES

PLANIFICAR

GENERA OTI DE ACUERDO AL PLAN Y
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

CLASIFICA POR CRITICIDAD
REQUERIMIENTOS EXTERNOS Y GENERA
OTI

HACER

REALIZA INSPECCIÓN VISUAL
TERMOGRAFÍA
REDES SUBTERRÁNEAS
PODA

REPORTA NECESIDADES DE TRABAJOS DE
MANTENIMIENTO CRÍTICOS O PROGRAMABLES

DERIVA TRABAJOS PARA SU EJECUCIÓN

CIERRA OTI

VERIFICAR

REVISIÓN ALEATORIA MENSUAL
INFORME DE INSPECCIÓN

VERIFICA CORTES VS INFORMES
INSPECCIONES

ACTUAR

RE INSPECCIÓN REMEDIACIÓN

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

PLANIFICACIÓN Y
PROGRAMA DE
MANTENIMIENTO

INSPECCIONES Y
MEDICIONES

EJECUCIÓN TRABAJOS DE
MANTENIMIENTO Y APOYO A
OTRAS ÁREAS

DISEÑO DE
PROYECTOS POR
MANTENIMIENTO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO EJECUCIÓN TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y APOYO A OTRAS ÁREAS

PLANIFICAR

ORGANIZA REQUERIMIENTOS INTERNOS
Y EXTERNOS POR MANTENIMIENTO Y DE
APOYO SEGÚN LA CRITICIDAD

ELABORACIÓN DE LA ORDEN DE
OPERACIÓN

ASIGNA Y COORDINA CON PERSONAL
CONTRATISTA O PROPIO Y/O LLVV

HACER

ELABORACIÓN OT R/R Y DE APOYO

EJECUTA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y
APOYO

ENVÍO DEL PLANO AS BUILT A CARTOGRAFÍA

APROBACIÓN Y CIERRE DE LA OT

GESTIÓN DE SOLICITUD DE PAGO A
CONTRATISTA

VERIFICAR

REVISIÓN ALEATORIA DE ACTIVIDADES
EJECUTADAS

CUMPLIMIENTO DE PLAZOS

ACTUAR

MULTAS Y SANCIONES

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

PLANIFICACIÓN Y
PROGRAMA DE
MANTENIMIENTO

INSPECCIONES Y
MEDICIONES

EJECUCIÓN TRABAJOS DE
MANTENIMIENTO Y APOYO A
OTRAS ÁREAS

DISEÑO DE
PROYECTOS POR
MANTENIMIENTO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO DISEÑO DE PROYECTOS POR MANTENIMIENTO

PLANIFICAR

PRIORIZAR PROYECTOS POR CRITICIDAD

PROGRAMAR EN FORMA MENSUAL LA
ELABORACIÓN DE PROYECTOS

CALENDARIZAR PROYECTOS CON
CONSTRUCCIONES

HACER

REALIZA Y APRUEBA DISEÑO

ENVÍA A CONSTRUCCIONES

ACTIVACIÓN DE PROYECTOS

VERIFICAR

REVISIÓN MENSUAL
PRODUCTIVIDAD Y EJECUCIÓN DEL
PROGRAMA

REVISIÓN DE INCREMENTOS DE MATERIALES

SEGUIMIENTO A CALENDARIZACIÓN DE
PROYECTOS EN CONSTRUCCIONES

ACTUAR

RETROALIMENTACIÓN

MODIFICAR EL PROGRAMA

MODIFICAR LA CALENDARIZACIÓN

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

**MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES**

**MANTENIMIENTO Y
OPERACIÓN DE
SUBESTACIONES**

**OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE
EQUIPOS MEDIA
TENSIÓN**

**INTEGRACIÓN DE DATOS
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO SCADA**

**IMPLEMENTACIÓN DE
PROYECTOS ESPECIALES**



PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

MANTENIMIENTO
Y OPERACIÓN DE
SUBESTACIONES

OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE
EQUIPOS MEDIA TENSIÓN

INTEGRACIÓN DE DATOS
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO SCADA

IMPLEMENTACIÓN
DE PROYECTOS
ESPECIALES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE SUBESTACIONES

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE
MANTENIMIENTO

INSPECCIONES PROGRAMADAS DE
SUBESTACIONES

ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DEL
MANTENIMIENTO EJECUTADO

REFORMULACIÓN DEL PLAN DE
MANTENIMIENTO

INSPECCIONES TERMOGRÁFICAS

ATENCIÓN DE FALLA / EMERGENCIA

EJECUCIÓN PROYECTOS DE MANTENIMIENTO
PROGRAMADOS O EMERGENTES

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

MANTENIMIENTO
Y OPERACIÓN DE
SUBESTACIONES

OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE
EQUIPOS MEDIA TENSIÓN

INTEGRACIÓN DE DATOS
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO SCADA

IMPLEMENTACIÓN
DE PROYECTOS
ESPECIALES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MEDIA TENSIÓN

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ELABORACIÓN DEL PLAN DE
MANTENIMIENTO E.M.T.

MONTAJE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

VALIDACION Y ACTUALIZACION DE DATOS EN
S.G.T.

RETROALIMENTACIÓN
PLANIFICACIÓN / OPERACIONES Y
COMUNICACIONES

PROGRAMACION DE VALORES DE AJUSTE DE
PROTECCIONES Y PRUEBA DE
FUNCIONAMIENTO DE E.M.T

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE
TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

MANTENIMIENTO
Y OPERACIÓN DE
SUBESTACIONES

OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE
EQUIPOS MEDIA TENSIÓN

INTEGRACIÓN DE DATOS
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO SCADA

IMPLEMENTACIÓN
DE PROYECTOS
ESPECIALES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO INTEGRACIÓN DE DATOS OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO SCADA

PLANIFICAR

ELABORACIÓN PLAN DE MANTENIMIENTO
SISTEMA SCADA

PLANIFICACIÓN NUEVOS PROYECTOS

HACER

ADMINISTRACIÓN SOFTWARE / INGENIERÍA DEL
SCADA

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE
PROYECTOS / SISTEMAS

ADQUISICIÓN DE INFORMACIÓN DE CAMPO

VALIDACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE
INFORMACIÓN AL C.N.D.C.

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE PUESTA EN SERVICIO

ACTUAR

RETROALIMENTACIÓN
PLANIFICACIÓN / OPERACIONES

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

MANTENIMIENTO
Y OPERACIÓN DE
SUBESTACIONES

OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE
EQUIPOS MEDIA TENSIÓN

INTEGRACIÓN DE DATOS
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO SCADA

IMPLEMENTACIÓN
DE PROYECTOS
ESPECIALES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES

PLANIFICAR

PLANIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DE
PROYECTOS SINGULARES

HACER

DISEÑO DE PROYECTOS DE
INFRAESTRUCTURA EN SUBESTACIONES

ADQUISICIÓN DE EQUIPOS, MATERIALES E
INSUMOS

CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y
MONTAJE DE EQUIPOS

PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS

PUESTA EN SERVICIO DE EQUIPOS A.T., M.T. Y
SCADA

CUMPLIMIENTO NORMATIVO CNDC

VERIFICAR

INFORME DE CONCLUSIÓN DE PROYECTO

REPORTE MENSUAL DE CUMPLIMIENTO DE
EJECUCIÓN

ACTUAR

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

CALIDAD DE
SUMINISTRO

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

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

CALIDAD DE
SUMINISTRO

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO

PLANIFICAR

PLANIFICACIÓN DE LA ENTREGA DE
INFORMACIÓN

HACER

PROCESAR INFORMACIÓN EN BASE DE DATOS

GENERAR CANALES: DIARIO, MENSUAL Y
SEMESTRAL

ELABORACIÓN DE INFORMES DE ÍNDICES DE
FYI

ELABORACIÓN Y ENVÍO DE CASOS FORTUITOS
Y FUERZA MAYOR

ATENCIÓN DE RECLAMOS POR CORTES
REITERADOS

ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS,
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, DESCARGOS DE
INFORMACIÓN A LA AE

VERIFICAR

VALIDAR INFORMACIÓN EN BASE DE DATOS

VALIDACIÓN DE LOS ÍNDICES DE FYI

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS

ACTUAR

GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA
DE INDICES DE FYI

GESTIONAR LA CORRECCIÓN DE LA
INFORMACIÓN EN BASE DE DATOS

MEJORA DE PROCESO Y TOMAR
ACCIONES

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

CALIDAD DE
SUMINISTRO

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO

PLANIFICAR

PLANIFICACIÓN DE LA ENTREGA DE
INFORMACIÓN

HACER

PROCESAR INFORMACIÓN EN BASE DE DATOS

ELABORAR INFORMES INTERNOS DIARIOS,
MENSUALES Y SEMESTRALES
PUNTOS AE

ATENCIÓN DE RECLAMOS POR NIVEL DE
TENSIÓN

GESTIÓN DE TRANSFORMADORES CON
SOBRECARGA Y OTROS PROBLEMAS
TÉCNICOS

ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS,
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, DESCARGOS DE
INFORMACIÓN A LA AE

VERIFICAR

VALIDAR INFORMACIÓN EN BASE DE DATOS

ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO
CONSTANTES A PUNTOS Y RECLAMOS

ACTUAR

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

CALIDAD DE
SUMINISTRO

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RECLAMOS POR RESARCIMIENTO DE DAÑOS

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE INSPECCIONES

HACER

ACOPIO DE DATOS Y PRE ANÁLISIS

OBTENCIÓN DE DATOS IN SITU Y ANÁLISIS

SOLICITUD DE INSPECCIONES: OPERACIONES,
MANTENIMIENTO, SUMINISTROS, INSTALACIÓN
DE REGISTRADORES Y OTROS

PERITAJE TÉCNICO

ANÁLISIS E INFORME FINAL

GESTIÓN PARA RESARCIMIENTO DEL DAÑO

GESTIÓN DE MEJORAS EN LA RED
(MANTENIMIENTO / OPERACIONES/
SUMINISTROS)

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS

VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO AL
CUMPLIMIENTO DEL RESARCIMIENTO

ACTUAR

MEJORA DE PROCESO Y TOMAR
ACCIONES

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

CALIDAD DE
SUMINISTRO

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN DE RESTITUCIÓN A CONSUMIDORES

PLANIFICAR

PLANIFICACIÓN DE LA ENTREGA DE
INFORMACIÓN

HACER

REVISIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE LA AE

ELABORACIÓN Y ENVÍO DE LA TABLA DE
CONSUMIDORES
(A TI)

SOLICITUD DE REGISTRO Y ENVÍO DE TABLA
DEL MONTO TOTAL RESTITUIDO

GESTIÓN DE DOCUMENTOS:
MEMORIALES
AVISOS DE COBRANZA
TABLA CC04

GESTIÓN DE AJUSTES CONTABLES
SOLICITADOS POR LA AE

REVISIÓN DE LA TABLA DE CONSUMIDORES
RESTITUIDOS (DE TI)

REVISIÓN DE DATOS DE CONSUMIDORES A
RESTITUIR

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS

ACTUAR

MEJORA DE PROCESO Y TOMAR
ACCIONES

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

CALIDAD DE
SUMINISTRO

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN PARA LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN PARA NIVEL DE CALIDAD 2

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE PLAZOS INTERNOS DE
ENTREGA DE INFORMACIÓN PARA
CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE LA
NORMA

HACER

ELABORACIÓN DE PLANILLA DE OFICINAS
REGIONALES

ELABORACIÓN Y VERIFICACIÓN DIAGRAMA
UNIFILAR – TOPOLOGICO GENERAL,
DIAGRAMA UNIFILAR POR SUBESTACIÓN

GESTIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS BASES DE
DATOS: LISTA LOCALIDADES CALIDAD 2,
CONSUMIDORES DE MT Y BT

COMPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN COMPLETA

GESTIÓN PARA ENVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN

VERIFICAR

VERIFICACIÓN Y REVISIÓN DE ARCHIVOS
FINALES

ACTUAR

MEJORA DE PROCESO Y TOMAR
ACCIONES

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

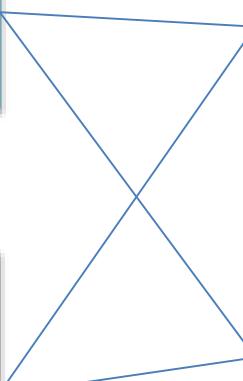
LABORATORIO
DE MEDIDAS

ADMINISTRACIÓN
OBJETOS DE ENSAYO

CALIBRACIÓN,
VERIFICACIÓN,
PROGRAMACIÓN Y
ENSAYO ELÉCTRICO

MEDICIÓN DE VARIABLES
ELÉCTRICAS

CONTROL Y SEGUIMIENTO
DE EQUIPOS DE MEDICIÓN



PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

LABORATORIO
DE MEDIDAS

ADMINISTRACIÓN
OBJETOS DE
ENSAYO

CALIBRACIÓN, VERIFICACIÓN,
PROGRAMACIÓN Y ENSAYO
ELÉCTRICO

MEDICIÓN DE
VARIABLES
ELÉCTRICAS

CONTROL Y SEGUIMIENTO
DE EQUIPOS DE MEDICIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN OBJETOS DE ENSAYO

PLANIFICAR

DEFINICIÓN
ESTACIONES DE TRABAJO

HACER

REGISTRA SOLICITUDES DE SERVICIO A
OBJETOS DE ENSAYO

LIMPIEZA DE
OBJETOS DE ENSAYO

ALMACENAJE DE
OBJETOS DE ENSAYO

ENTREGA OBJETO DE ENSAYO

VERIFICAR

VERIFICACIÓN PLAZOS DE ENTREGA

ACTUAR

REDEFINICIÓN DE ESTACIONES DE
TRABAJO

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

LABORATORIO
DE MEDIDAS

ADMINISTRACIÓN
OBJETOS DE
ENSAYO

CALIBRACIÓN, VERIFICACIÓN,
PROGRAMACIÓN Y ENSAYO
ELÉCTRICO

MEDICIÓN DE
VARIABLES
ELÉCTRICAS

CONTROL Y SEGUIMIENTO
DE EQUIPOS DE MEDICIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CALIBRACIÓN, VERIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y ENSAYO ELÉCTRICO

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE TRABAJO

HACER

CALIBRACIÓN
DE OBJETO DE ENSAYO

VERIFICACIÓN
DE OBJETO DE ENSAYO

PROGRAMACIÓN
DE OBJETO DE ENSAYO

ENSAZO ELECTRICO
DE OBJETO DE ENSAYO

CERTIFICACION

VERIFICAR

VERIFICACION ALEATORIA DEL TRABAJO
REALIZADO

VERIFICACIÓN PLAZOS DE ENTREGA

ACTUAR

INFORME DE CUMPLIMIENTO

ACTUALIZAR PROCEDIMIENTO

AJUSTE DE CRONOGRAMA

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

LABORATORIO
DE MEDIDAS

ADMINISTRACIÓN
OBJETOS DE
ENSAYO

CALIBRACIÓN, VERIFICACIÓN,
PROGRAMACIÓN Y ENSAYO
ELÉCTRICO

MEDICIÓN DE
VARIABLES
ELÉCTRICAS

CONTROL Y SEGUIMIENTO
DE EQUIPOS DE MEDICIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO MEDICIÓN DE VARIABLES ELÉCTRICAS

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE INSTALACIÓN Y
RETIRO DE REGISTRADORES PUNTOS DE
CONTROL A.E., RECLAMOS Y OTROS

HACER

ASIGNACIÓN DE RECURSOS

INSTALACIÓN Y RETIRO DE REGISTRADORES

DESCARGA Y ENVIO DE INFORMACIÓN

VERIFICAR

VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ACTUAR

GENERAR NUEVO CRONOGRAMA

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

LABORATORIO
DE MEDIDAS

ADMINISTRACIÓN
OBJETOS DE
ENSAYO

CALIBRACIÓN, VERIFICACIÓN,
PROGRAMACIÓN Y ENSAYO
ELÉCTRICO

MEDICIÓN DE
VARIABLES
ELÉCTRICAS

CONTROL Y SEGUIMIENTO
DE EQUIPOS DE MEDICIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO DE EQUIPOS DE MEDICIÓN

PLANIFICAR

CRONOGRAMA
ANUAL DE CALIBRACIÓN O
VERIFICACIÓN

HACER

INFORMAR EL CRONOGRAMA ANUAL DE
CALIBRACIÓN O VERIFICACIÓN

CALIBRACIÓN O VERIFICACIÓN
DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO
Y MEDICIÓN

CERTIFICACIÓN

VERIFICAR

ACTUALIZACIÓN DE LA LISTA MAESTRA DE
EQUIPOS E INSTRUMENTOS

CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA

ACTUAR

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL
CRONOGRAMA DE CALIBRACIÓN O
VERIFICACIÓN

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

**SISTEMA DE INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA**

ACTUALIZACIÓN DE
CONSUMIDORES

GESTIÓN DE LA
INFORMACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE
INFORMACIÓN DE LA
RED

GESTIÓN REPOSITORIO
PROYECTOS

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

ACTUALIZACIÓN
DE
CONSUMIDORES

ACTUALIZACIÓN
DE INFORMACIÓN
DE LA RED

GESTIÓN DE LA
INFORMACIÓN

GESTIÓN
REPOSITORIO
PROYECTOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ACTUALIZACIÓN DE CONSUMIDORES

PLANIFICAR

ANALISIS Y PLANIFICACION DE
ACTIVIDADES

HACER

IDENTIFICACION DE INCONSISTENCIAS

CORRECCION DE INCONSISTENCIAS

DIGITALIZACIÓN
CONTRATOS VÍA SISTEMA Y CORREO

SOLICITUD DE MAS INFORMACIÓN

VERIFICAR

VERIFICACIÓN ALEATORIA
IN SITU

RE PROCESO DE LA INFORMACION

ACTUAR

MEJORAR PROCESO

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

ACTUALIZACIÓN
DE
CONSUMIDORES

ACTUALIZACIÓN
DE INFORMACIÓN
DE LA RED

GESTIÓN DE LA
INFORMACIÓN

GESTIÓN
REPOSITORIO
PROYECTOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA RED

PLANIFICAR

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
RECIBIDA

HACER

DIGITALIZACIÓN
PUESTOS
TRANSFORMACIÓN

DIGITALIZACIÓN
AS BUILT
PROYECTOS
ELÉCTRICOS

DIGITALIZACIÓN
EQUIPOS DE PROTECCIÓN Y MANIOBRA
(SIPRE) Y (UNIFILAR SIMPLIFICADO)

CODIFICACIÓN
POSTES
PROYECTO

SOLICITUD DE MAS INFORMACIÓN

DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN
INCOMPLETA

VERIFICAR

REVISIÓN ALEATORIA IN SITU

ACTUAR

MEJORAR PROCESO

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

ACTUALIZACIÓN
DE
CONSUMIDORES

ACTUALIZACIÓN
DE INFORMACIÓN
DE LA RED

GESTIÓN DE LA
INFORMACIÓN

GESTIÓN
REPOSITORIO
PROYECTOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

PLANIFICAR

PLANIFICA ACTIVIDADES DE ACUERDO
AL CRONOGRAMA DE ENTREGA DE
INFORMACIÓN REGULATORIA

PLANIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS

HACER

GENERACIÓN
UNIFILAR
TOPOLÓGICO

GENERACIÓN BDTH

GENERACIÓN INFORMACIÓN GEOGRÁFICA
CALIDAD 2

ACTUALIZACIÓN
UNIFILAR
SIMPLIFICADO
MT Y AT.

GENERACIÓN ZONA CONCESIÓN

GENERACIÓN INFORMACIÓN REQUERIMIENTO
EXTERNO

SOLICITA MAS INFORMACIÓN

VERIFICAR

VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE PLAZOS

ACTUAR

INFORME DE CUMPLIMIENTO

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

ACTUALIZACIÓN
DE
CONSUMIDORES

ACTUALIZACIÓN
DE INFORMACIÓN
DE LA RED

GESTIÓN DE LA
INFORMACIÓN

GESTIÓN
REPOSITORIO
PROYECTOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN REPOSITORIO PROYECTOS

PLANIFICAR

RECEPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS
CARPETAS DE ACUERDO A PLANILLA DE
ACTIVACIÓN

HACER

REVISA EL CONTENIDO DE LA
CARPETA

DIGITALIZACIÓN
INCONSISTENCIAS ENCONTRADAS

ALMACENAMIENTO DE CARPETAS

PRÉSTAMO
CARPETA
PROYECTOS

VERIFICAR

ACTUAR

RE ORGANIZACIÓN DE CARPETAS

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

**OPERACIONES GRANDES
USUARIOS**

**ACTUALIZACIÓN DE
BASE DE DATOS
GRANDES USUARIOS**

**INSPECCIONES RUTINARIAS
DE SUMINISTROS**

**CORTES
PROGRAMADOS DE
TRANSFORMADORES
EXCLUSIVOS**

**INSTALACIÓN DE
REGISTRADOR O
ANALIZADOR DE REDES**

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

ACTUALIZACIÓN DE
BASE DE DATOS
GRANDES
USUARIOS

INSPECCIONES
RUTINARIAS DE
SUMINISTROS

CORTES
PROGRAMADOS DE
TRANSFORMADORES
EXCLUSIVOS

INSTALACIÓN DE
REGISTRADOR O
ANALIZADOR DE REDES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS DE GRANDES USUARIOS

PLANIFICAR

ANÁLISIS DE ARCHIVO CONSOLIDADO DE
USUARIOS A ESTUDIOS Y TARIFAS.

ANÁLISIS DE ARCHIVO DE RELACIÓN DE
ALIMENTADORES Y TRANSFORMADORES
A T.I.

HACER

IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS VIP.

SELECCIÓN DE LOS ENCABEZADOS
NECESSARIOS DENTRO LA BASE DE DATOS.

RELACIONAMIENTO DE TRANSFORMADORES
POR ALIMENTADOR DE USUARIOS VIP

ACTUALIZACIÓN MANUAL DE DATOS DE
CONTACTO.

VERIFICAR

VERIFICACIÓN AL ALZAR DE
TRANSFORMADORES RELACIONADOS A
ALIMENTADORES EN GNAT.

VERIFICACIÓN DE LOS CONSUMIDORES MAS
GRANDES DENTRO LA BASE DE DATOS,

ACTUAR

REPORTE Y CORRECCIÓN DE DATOS
ERRONEOS DETECTADOS.

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

ACTUALIZACIÓN DE
BASE DE DATOS
GRANDES
USUARIOS

INSPECCIONES
RUTINARIAS DE
SUMINISTROS

CORTES
PROGRAMADOS DE
TRANSFORMADORES
EXCLUSIVOS

INSTALACIÓN DE
REGISTRADOR O
ANALIZADOR DE REDES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO INSPECCIONES RUTINARIAS DE SUMINISTROS

PLANIFICAR

GENERAR CRONOGRAMA DE
SUMINISTROS QUE NO SE
INSPECCIONARON O QUE PRESENTAN
CONSUMO DUDOSO.

ORGANIZACIÓN DE INSPECCIONES

HACER

REVISIÓN DEL ESTADO GENERAL DEL
MEDIDOR Y ACOMETIDA DEL SUMINISTRO.

REVISIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN EN MEDIA
O BAJA TENSIÓN.

REVISIÓN VISUAL DE TRANSFORMADORES DE
POTENCIA.

MEDICIONES ELECTRICAS DEL SUMINISTRO.

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE MEDICIONES ELECTRICAS
REALIZADAS.

COMPARACIÓN DE DATOS TÉCNICOS CON
LOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA
COMERCIAL.

ACTUAR

NOTIFICACIÓN DE OBSERVACIONES
GENERALES AL USUARIO.

NOTIFICACIÓN AL USUARIO PARA
CAMBIO DE MEDIDORES EN MAL
ESTADO.

NOTIFICACIÓN AL USUARIO PARA
CAMBIO DE EQUIPOS DE MEDICIÓN
CON SOBRECARGA.

CORRECCIÓN DE LOS DESFASES
HORARIOS DEL MEDIDOR.

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

ACTUALIZACIÓN DE
BASE DE DATOS
GRANDES
USUARIOS

INSPECCIONES
RUTINARIAS DE
SUMINISTROS

CORTES
PROGRAMADOS DE
TRANSFORMADORES
EXCLUSIVOS

INSTALACIÓN DE
REGISTRADOR O
ANALIZADOR DE REDES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CORTES PROGRAMADOS DE TRANSFORMADORES EXCLUSIVOS

PLANIFICAR

COORDINACIÓN DEL DIA Y LA HORA DEL CORTE PROGRAMADO.

HACER

ELABORACIÓN DE UNA SECUENCIA DE OPERACIÓN CON 24 HRS DE ANTICIPACIÓN, QUE ES ENTREGADA AL C.O.D.

SOLICITAR AL C.O.D. AUTORIZACIÓN PARA LA DESCONEXIÓN DEL SUMINISTRO.

APERTURA DE SECCIONADORES DEL O LOS TRANSFORMADORES EXCLUSIVOS Y ELEMENTOS DE RED, SIGUIENDO LAS 5 REGLAS DE ORO.

COMUNICAR AL C.O.D. PARA LA RECONEXIÓN DEL SUMINISTRO.

CIERRE DE SECCIONADORES DEL O LOS TRANSFORMADORES EXCLUSIVOS Y ELEMENTOS DE RED, SIGUIENDO LAS 5 REGLAS DE ORO.

PRECINTADO Y REGISTRO DE PRECINTOS DEL MEDIDOR.

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS 5 REGLAS DE ORO

VERIFICACIÓN DE VOLTAJES LUEGO DE LA RECONEXIÓN.

ACTUAR

REPORTAR OBSERVACIONES.

REVISAR EL TRABAJO REALIZADO

PROCESOS DE:

DISTRIBUCIÓN OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO

OPERACIONES
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

GESTIÓN DE
DISTRIBUCIÓN

MANTENIMIENTO
LÍNEAS
ELÉCTRICAS

MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIÓN DE
SUBESTACIONES

CALIDAD DE
SUMINISTRO

LABORATORIO
DE MEDIDAS

SISTEMA DE
INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

SUB-PROCESOS DE:

OPERACIONES
GRANDES
USUARIOS

ACTUALIZACIÓN DE
BASE DE DATOS
GRANDES
USUARIOS

INSPECCIONES
RUTINARIAS DE
SUMINISTROS

CORTES
PROGRAMADOS DE
TRANSFORMADORES
EXCLUSIVOS

INSTALACIÓN DE
REGISTRADOR O
ANALIZADOR DE REDES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO INSTALACIÓN DE REGISTRADOR O ANALIZADOR DE REDES

PLANIFICAR

COORDINACIÓN DEL DIA Y LA HORA
PARA LA INSTALACIÓN DE REGISTRADOR
O ANALIZADOR DE REDES.

HACER

INSTALACIÓN DE REGISTRADOR O
ANALIZADOR DE REDES EN EL SUMINISTRO.

RETIRO DE REGISTRADOR O ANALIZADOR DE
REDES EN EL SUMINISTRO.

ANALISIS DE LOS DATOS REGISTRADOS

TOMA DE ACCIONES SEGÚN CORRESPONDA

VERIFICAR

VERIFICAR LA CORRECTA INSTALACIÓN DEL
REGISTRADOR O ANALIZADOR DE REDES

ACTUAR

RE-INSTALACIÓN DEL REGISTRADOR
O ANALIZADOR DE REDES

MAPA DE PROCESOS PLANIFICACIÓN DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS
SOPORTE

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

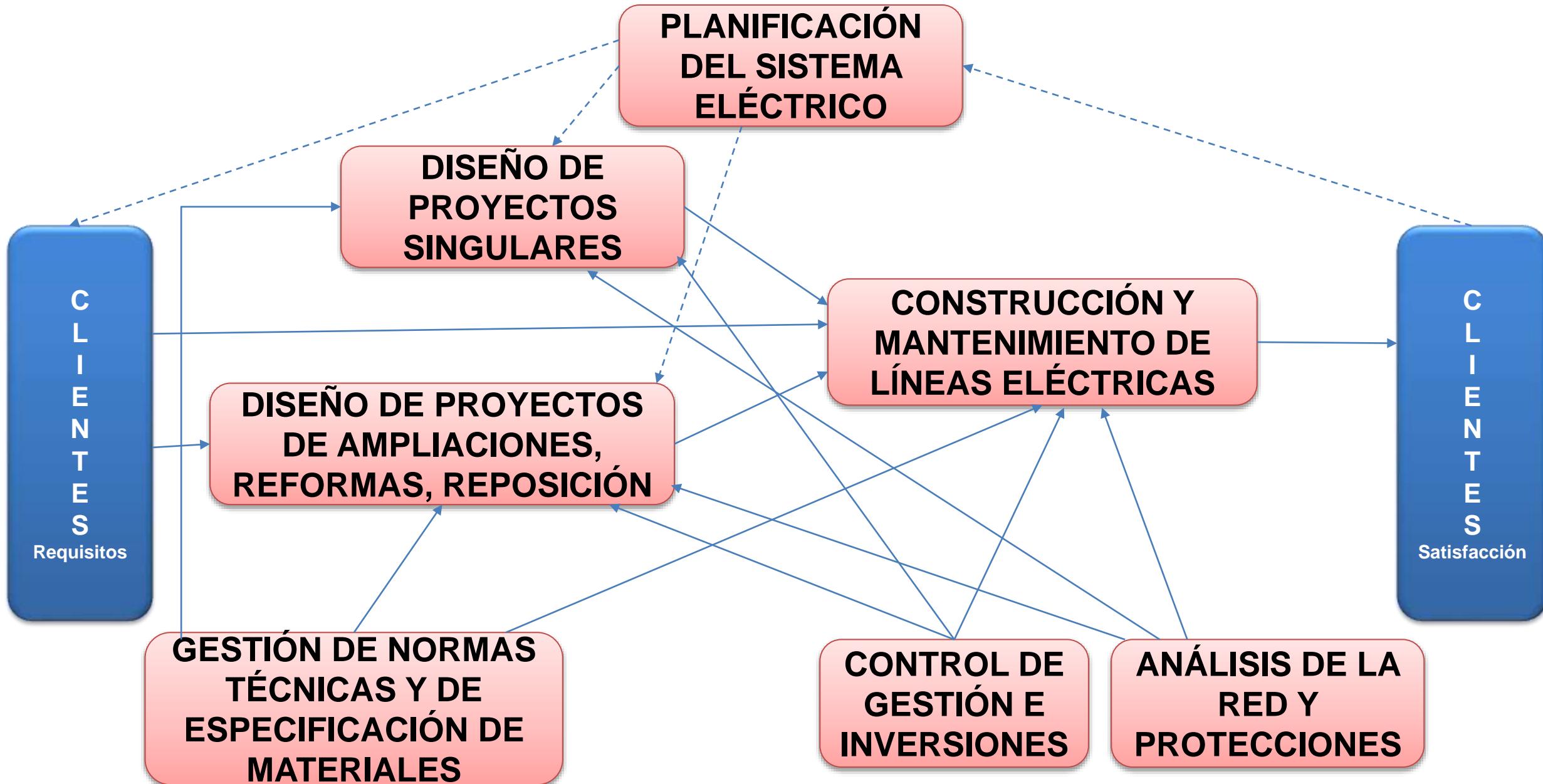
RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES



MAPA DE PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN



CÓDIGOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN

CÓDIGO PROCESO	NOMBRE PROCESO
GT-PLANIFICACIÓN-DEL-SISTEMA-ELÉCTRICO	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO
GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-SINGULARES	DISEÑO DE PROYECTOS SINGULARES
GT-DISEÑO-DE-PROYECTOS-DE-AMPLIACIONES-REFORMAS-REPOSICIÓN	DISEÑO DE PROYECTOS DE AMPLIACIONES, REFORMAS, REPOSICIÓN
GT-CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO-DE-LÍNEAS-ELÉCTRICAS	CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LÍNEAS ELÉCTRICAS
GT-GESTIÓN-DE-NORMAS-TÉCNICAS-Y-DE-ESPECIFICACIÓN-DE-MATERIALES	GESTIÓN DE NORMAS TÉCNICAS Y DE ESPECIFICACIÓN DE MATERIALES
GT-CONTROL-DE-GESTIÓN-E-INVERSIONES	CONTROL DE GESTIÓN E INVERSIONES
GT-ANÁLISIS-DE-LA-RED-Y-PROTECCIONES	ANÁLISIS DE LA RED Y PROTECCIONES

PROCESOS DE:

**PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN**

**PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO**

**DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES**

**DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN**

**CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS**

**GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES**

**CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES**

**ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES**

SUB-PROCESOS DE:

**PLANIFICACIÓN DEL
SISTEMA ELÉCTRICO**

**CONCEPCIÓN DEL PLAN DE
INVERSIONES**

**EJECUCIÓN DEL PLAN DE
INVERSIONES**

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

CONCEPCIÓN DEL
PLAN DE
INVERSIONES

EJECUCIÓN DEL
PLAN DE
INVERSIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONCEPCIÓN DEL PLAN DE INVERSIONES

PLANIFICAR

REVISIÓN DE LOS RESULTADOS DEL
ANÁLISIS DE RED Y PROTECCIONES

HACER

REALIZAR UNA PROYECCIÓN A CUATRO AÑOS

ANÁLISIS Y SIMULACIONES DE LOS
PROYECTOS

ELABORACIÓN Y SELECCIÓN DE
ALTERNATIVAS DE PROYECTOS

ELABORACIÓN DEL PLAN DE INVERSIONES

ANÁLISIS DE TRANSFERENCIAS DE CARGA
(ACTIVIDAD DE SOPORTE)

SERVICIO DE DISEÑO Y CONFIGURACIÓN DE
PROTECCIONES EN RECONEXADORES
(ACTIVIDAD DE SOPORTE)

VERIFICAR

EVALUACIÓN TÉCNICA – ECONÓMICA DE LOS
PROYECTOS SINGULARES

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE
INVERSIONES (GERENCIA, DIRECTORIO Y AE)

ACTUAR

ACCIONES DE MEJORA DE LA
CONCEPCIÓN DEL PLAN DE
INVERSIONES

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

CONCEPCIÓN DEL
PLAN DE
INVERSIONES

EJECUCIÓN DEL
PLAN DE
INVERSIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIONES

PLANIFICAR

ENTRADA: POSTERIOR A LA
CONSTRUCCIÓN DE UNA NUEVA
INSTALACIÓN PROYECTO SINGULAR

HACER

INCORPORACIÓN DE NUEVAS
INSTALACIONES AL SIN (LUEGO DE LA
CONSTRUCCIÓN)

ELABORACIÓN DE INFORME DE PUESTA EN
SERVICIO (SÓLO INSTALACIONES NUEVAS)

ELABORACIÓN DE LOS NIVELES DE
PROTECCIÓN DEL EDAC

VERIFICAR

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE
INVERSIONES

ACTUAR

ACCIONES DE MEJORA DEL
SEGUIMIENTO AL PLAN DE
INVERSIONES

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

DISEÑO DE PROYECTOS
SINGULARES

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

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PLANIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS SINGULARES

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ELABORACIÓN DE PLAN DE ADQUISICIONES

REVISIÓN DEL PLAN DE INVERSIONES
APROBADO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
CONTRATACIÓN Y ADQUISICIÓN

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE
INVERSIONES

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ADQUISICIONES Y
GESTIONES ADMINISTRATIVAS

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ELABORACIÓN DEL DISEÑO DE PROYECTO SINGULAR EN MEDIA TENSIÓN

PLANIFICAR

PLANIFICACIÓN DE INSPECCIÓN PARA
EJECUCIÓN DEL PROYECTO

HACER

INSPECCIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL
PROYECTO SINGULAR

APROBACIÓN DE UNA ALTERNATIVA DE
PROYECTO

VERIFICAR

VERIFICACIÓN, ANÁLISIS TÉCNICO Y
ELABORACIÓN DE ALTERNATIVAS

ACTUAR

ACCIONES DE MEJORA DE LA
GESTIÓN DE PROYECTOS
SINGULARES

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ELABORACIÓN DEL DISEÑO DE PROYECTO SINGULAR EN ALTA TENSIÓN

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
CONTRATACIÓN Y ADQUISICIÓN

ELABORACIÓN DE ESPECIFICACIONES
TÉCNICAS

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE
DISEÑO Y PRESUPUESTO DEL PROYECTO

GESTIÓN AMBIENTAL ASOCIADA AL PROYECTO
SINGULAR

ASIGNACIÓN DE EMPRESA CONTRATISTA

ARMADO DE CARPETAS Y APROBACIÓN DE
NUA, OT Y VALES

SEGUIMIENTO AL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE
PROYECTOS SINGULARES

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

DISEÑO DE PROYECTOS DE
AMPLIACIONES, REFORMAS, REPOSICIÓN

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN
DE LA SOLICITUD

DISEÑO Y
PRESUPUESTADO DEL
PROYECTO

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS, REPOSICIÓN

RECEPCIÓN Y
ATENCIÓN DE LA
SOLICITUD

DISEÑO Y
PRESUPUESTADO
DEL PROYECTO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LA SOLICITUD

PLANIFICAR

ENTRADA: SOLICITUDES DE AMPLIACIÓN,
REPOSICIÓN O REFORMA (GC, GO,
PLANIFICACIÓN)

RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y ASIGNACIÓN
DE GESTOR DE PROYECTO

RUTEO DE INSPECCIÓN Y COORDINACIÓN
CON EL USUARIO (SI APLICA)

HACER

INSPECCIÓN DE LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN
/ REFORMA

VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS TÉCNICO DE LA
LÍNEA

APROBACIÓN O RECHAZO DE LA SOLICITUD

VERIFICAR

SEGUIMIENTO MENSUAL ASIGNACIÓN DE
SOLICITUDES A GESTORES

VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE LAS
SOLICITUDES

ACTUAR

ACCIONES DE MEJORA DE LA
GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
ASIGNACIÓN

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS, REPOSICIÓN

RECEPCIÓN Y
ATENCIÓN DE LA
SOLICITUD

DISEÑO Y
PRESUPUESTADO
DEL PROYECTO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO DISEÑO Y PRESUPUESTADO DEL PROYECTO

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE
DISEÑO Y PRESUPUESTO DEL PROYECTO

GESTIÓN AMBIENTAL Y DE COSTO USUARIO
(EN CASO DE QUE APLIQUE)

ASIGNACIÓN DE EMPRESA CONTRATISTA

ARMADO DE CARPETA Y APROBACIÓN DE NUA,
OT Y VALES

SEGUIMIENTO DEL DISEÑO DE LOS
PROYECTOS REALIZADOS POR LOS
GESTORES

VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE ASIGNACIÓN DE
PROYECTOS A CONTRATISTAS

ACCIONES RESPECTO AL
SEGUIMIENTO A DISEÑOS
ELABORADOS

ACCIONES RESPECTO A LA
ASIGNACIÓN DE PROYECTOS A
CONTRATISTAS

PROCESOS DE:

**PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN**

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

**CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS ELÉCTRICAS**

**RECEPCIÓN Y ASIGNACIÓN
DE PROYECTO**

**SUPERVISIÓN Y
CONSTRUCCIÓN DEL
PROYECTO**

**CIERRE Y LIQUIDACIÓN DEL
PROYECTO**

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

RECEPCIÓN Y
ASIGNACIÓN DE
PROYECTO

SUPERVISIÓN Y
CONSTRUCCIÓN
DEL PROYECTO

CIERRE Y
LIQUIDACIÓN DEL
PROYECTO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RECEPCIÓN Y ASIGNACIÓN DE PROYECTO

PLANIFICAR

ENTRADA: DISEÑO DE MANTENIMIENTO
(GERENCIA DE OPERACIONES)

RECEPCIÓN, REVISIÓN Y REGISTRO DE
PROYECTO

VERIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE
CONTRATISTA Y GESTOR

HACER

ASIGNACIÓN DE CARPETA DE PROYECTO A
GESTOR Y A CONTRATISTA

VERIFICAR

VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE ASIGNACIÓN DE
PROYECTOS A GESTORES Y CONTRATISTAS

ACTUAR

ACCIONES RESPECTO A LA
ASIGNACIÓN DE PROYECTOS A
CONTRATISTAS

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

RECEPCIÓN Y
ASIGNACIÓN DE
PROYECTO

SUPERVISIÓN Y
CONSTRUCCIÓN
DEL PROYECTO

CIERRE Y
LIQUIDACIÓN DEL
PROYECTO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SUPERVISIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL PROYECTO

PLANIFICAR

COORDINACIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA
LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO
(PLANIFICACIÓN DE CORTES,
ELABORACIÓN DE ORDENES DE
OPERACIÓN, ETC.)

HACER

RECOJO DE MATERIALES (CONTRATISTA)

CONSTRUCCIÓN DEL PROYECTO: SUPERVISIÓN
DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO (GESTOR)

CONSTRUCCIÓN DEL PROYECTO: EJECUCIÓN
DEL PROYECTO (CONTRATISTA)

DEVOLUCIÓN DE MATERIALES (CONTRATISTA)

ELABORACIÓN Y ENTREGA DE
DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO
(CONTRATISTA)

VERIFICAR

VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO
DEL GESTOR Y CONTRATISTA

SEGUIMIENTO DEL ESTADO DE EJECUCIÓN DE
LOS PROYECTOS

ACTUAR

ACCIONES DE MEJORA EN LA
GESTIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE
PROYECTOS

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

RECEPCIÓN Y
ASIGNACIÓN DE
PROYECTO

SUPERVISIÓN Y
CONSTRUCCIÓN
DEL PROYECTO

CIERRE Y
LIQUIDACIÓN DEL
PROYECTO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CIERRE Y LIQUIDACIÓN DEL PROYECTO

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y
ELABORACIÓN DE INFORMES

CIERRE FÍSICO DEL PROYECTO

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA
CONSTRUCCIÓN DEL PROYECTO

FACTURACIÓN (CONTRATISTA) Y CIERRE
CONTABLE DEL PROYECTO

ACTIVACIÓN DEL PROYECTO (PREVIA
ENERGIZACIÓN) Y REMISIÓN A CARTOGRAFÍA

GESTIÓN DE ORDEN DE PAGO Y REMISIÓN A
CONTABILIDAD

SALIDA: PROCESO DE PLANIFICACIÓN,
SUBPROCESO EJECUCIÓN DEL PLAN DE
INVERSIONES

VERIFICACIÓN DE PLAZOS Y REQUISITOS

ACCIONES DE MEJORA EN EL
CIERRE Y LIQUIDACIÓN DE
PROYECTOS

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

**GESTIÓN DE NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN DE MATERIALES**

**GESTIÓN TÉCNICA DE
MATERIALES**

**GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO TÉCNICO**

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE NORMAS
TÉCNICAS Y DE
ESPECIFICACIÓN DE
MATERIALES

GESTIÓN TÉCNICA
DE MATERIALES

GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO
TÉCNICO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN TÉCNICA DE MATERIALES

PLANIFICAR

ELABORACIÓN DE ESPECIFICACIONES
TÉCNICAS DE EQUIPOS Y MATERIALES

HACER

COADYUVAR CON LA ADQUISICIÓN DE
MATERIALES Y EQUIPOS

RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE EQUIPOS Y
MATERIALES

VERIFICAR

PRUEBAS Y ENSAYO DE EQUIPOS Y
MATERIALES

ACTUAR

MANTENER RELACIONES TÉCNICAS
CON PROVEEDORES

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE NORMAS
TÉCNICAS Y DE
ESPECIFICACIÓN DE
MATERIALES

GESTIÓN TÉCNICA
DE MATERIALES

GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO
TÉCNICO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO TÉCNICO

PLANIFICAR

INVESTIGACIÓN DE NUEVAS
TECNOLOGÍAS

HACER

APLICAR NUEVAS TECNOLOGÍAS DE
DISTRIBUCIÓN

VERIFICAR

SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS,
UNIDADES Y DOCUMENTACIÓN

ACTUAR

ELABORACIÓN DE NORMAS, UNIDADES
CONSTRUCTIVAS Y DOCUMENTACIÓN

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA DE
DISTRIBUCIÓN

GESTIONAR CURSOS DE CAPACITACIÓN
TÉCNICA

PROMOVER Y COORDINAR VISITAS TÉCNICAS
EXTERNAS

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL DE GESTIÓN E
INVERSIONES

PLANIFICACIÓN Y
CONTROL DE INVERSIONES

CONTROL Y SEGUIMIENTO
DE CONTRATISTAS

CONTROL DE LA GESTIÓN
DE LA GERENCIA TÉCNICA

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

PLANIFICACIÓN Y
CONTROL DE
INVERSIONES

CONTROL Y
SEGUIMIENTO DE
CONTRATISTAS

CONTROL DE LA
GESTIÓN DE LA
GERENCIA
TÉCNICA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE INVERSIONES

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

CONTROL PRESUPUESTARIO Y DE
INVERSIONES

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

PLANIFICACIÓN Y
CONTROL DE
INVERSIONES

CONTROL Y
SEGUIMIENTO DE
CONTRATISTAS

CONTROL DE LA
GESTIÓN DE LA
GERENCIA
TÉCNICA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CONTRATISTAS

PLANIFICAR

PLANIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO Y
CONTROL DE CONTRATISTAS

HACER

REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE
CUMPLIMIENTO LEGAL Y CONTRACTUAL

SISTEMIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE
INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS

ELABORACIÓN DE INFORMES DE DESEMPEÑO

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE
CONTRATOS Y DE DOCUMENTACIÓN

SEGUIMIENTO AL CIERRE DE DESVIACIONES
DE CONTRATISTAS

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE
CONTRATISTAS

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO
DE LOS CONTRATISTAS

ACTUAR

ACCIONES DE MEJORA EN EL
CIERRE Y LIQUIDACIÓN DE
PROYECTOS

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

PLANIFICACIÓN Y
CONTROL DE
INVERSIONES

CONTROL Y
SEGUIMIENTO DE
CONTRATISTAS

CONTROL DE LA
GESTIÓN DE LA
GERENCIA
TÉCNICA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA GERENCIA TÉCNICA

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE
PROCESOS DE LA GERENCIA TÉCNICA

GESTIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS DE LA
GERENCIA TÉCNICA

REVISIÓN DE PROCESOS DE LA GERENCIA
TÉCNICA

SEGUIMIENTO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE
CONTRATISTAS

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO
DE LOS CONTRATISTAS

ACCIONES DE MEJORA EN EL
CIERRE Y LIQUIDACIÓN DE
PROYECTOS

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

ANÁLISIS DE LA RED Y
PROTECCIONES

ELABORACIÓN DE
ESTADÍSTICAS TÉCNICAS

ELABORACIÓN DE
MODELOS DE RED

ANÁLISIS DE
PROTECCIONES

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

ELABORACIÓN DE
MODELOS DE RED

ELABORACIÓN DE
ESTADÍSTICAS
TÉCNICAS

ANÁLISIS DE
PROTECCIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ELABORACIÓN DE MODELOS DE RED

PLANIFICAR

ANÁLISIS DE RED EN MEDIANO Y LARGO
PLAZO

HACER

MODELAMIENTO DE REDES DE AT, MT Y BT

ANÁLISIS DE CARGABILIDAD DE
TRANSFORMADORES DE POTENCIA Y
DISTRIBUCIÓN

ANÁLISIS DE CONDUCTOR ECONÓMICO

ANÁLISIS DE POSICIÓN DE TAP EN
TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN

VERIFICAR

ACTUAR

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

ELABORACIÓN DE
MODELOS DE RED

ELABORACIÓN DE
ESTADÍSTICAS
TÉCNICAS

ANÁLISIS DE
PROTECCIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS TÉCNICAS

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ELABORACIÓN DE INFORME DE OPERACIONES

CONTROL DE AMPLIACIÓN DE LÍNEAS Y
TRANSFORMADORES

ELABORACIÓN DE FORMULARIOS ISE

PROCESAR INFORMACIÓN PARA
REQUERIMIENTOS EXTERNOS

PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DISEÑO
Y CONSTRUCCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SISTEMA
ELÉCTRICO

DISEÑO DE
PROYECTOS
SINGULARES

DISEÑO DE PROYECTOS
DE AMPLIACIONES,
REFORMAS,
REPOSICIÓN

CONSTRUCCIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE LÍNEAS
ELÉCTRICAS

GESTIÓN DE
NORMAS TÉCNICAS Y
DE ESPECIFICACIÓN
DE MATERIALES

CONTROL DE
GESTIÓN E
INVERSIONES

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

SUB-PROCESOS DE:

ANÁLISIS DE LA
RED Y
PROTECCIONES

ELABORACIÓN DE
MODELOS DE RED

ELABORACIÓN DE
ESTADÍSTICAS
TÉCNICAS

ANÁLISIS DE
PROTECCIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ANÁLISIS DE PROTECCIONES

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ESTUDIOS DE COORDINACIÓN DE
PROTECCIONES

ANÁLISIS DE FLUJOS DE CARGA

ANÁLISIS DE FALLAS

ELABORACIÓN DE LA OFERTA TRIMESTRAL
EDAC

ACTUALIZACIÓN DE BASES DE DATOS
(PERFILES DE CARGA, AJUSTES DE RELÉS Y
RECONEXADORES)

ELABORACIÓN DE PLANILLA DE ESTUDIO DE
PLAN DE CONTINGENCIAS

ELABORACIÓN DEL PLAN DE REDUCCIÓN DE
VULNERABILIDADES (PROTECCIONES)

MAPA DE PROCESOS ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS
SOPORTE

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

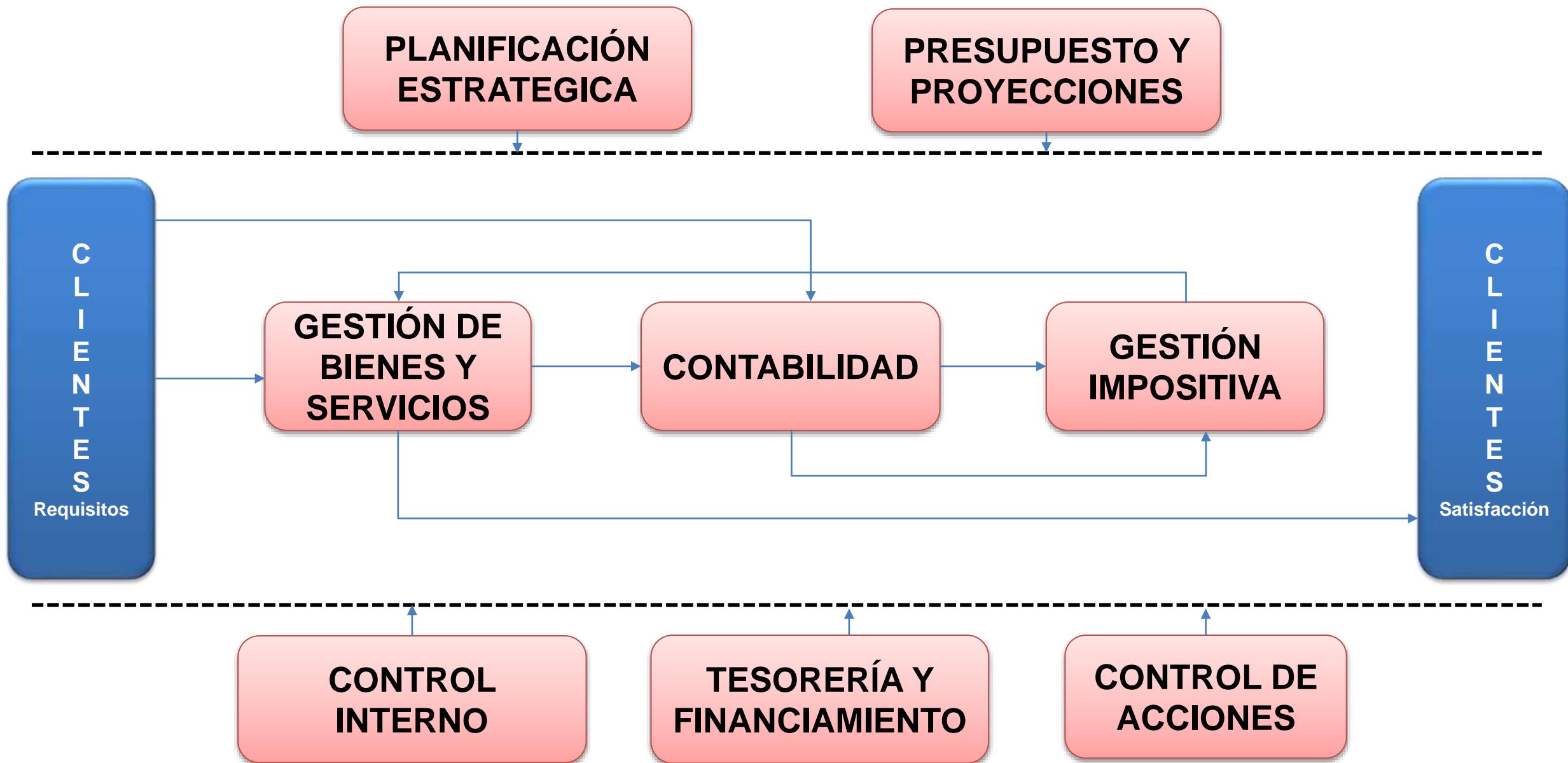
RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES



MAPA DE PROCESOS ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



CÓDIGOS PROCESOS ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

CÓDIGO PROCESO	NOMBRE PROCESO
GAF-PLANIFICACIÓN-ESTRATEGICA	PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA
GAF-PRESUPUESTO-Y-PROYECCIONES	PRESUPUESTO Y PROYECCIONES
GAF-CONTROL-INTERNO	CONTROL INTERNO
GAF-GESTIÓN-DE-BIENES-Y-SERVICIOS	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
GAF-CONTABILIDAD	CONTABILIDAD
GAF-GESTIÓN-IMPOSITIVA	GESTIÓN IMPOSITIVA
GAF-TESORERÍA-Y-FINANCIAMIENTO	TESORERÍA Y FINANCIAMIENTO
GAF-CONTROL-DE-ACCIONES	CONTROL DE ACCIONES

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

ELABORACIÓN PLAN
ESTRATÉGICO

CONTROL PLAN
ESTRATÉGICO

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

ELABORACIÓN
PLAN
ESTRATÉGICO

CONTROL PLAN
ESTRATÉGICO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ELABORACIÓN PLAN ESTRATÉGICO

PLANIFICAR

ANÁLISIS COMPORTAMIENTO PLAN
ESTRATÉGICO ANTERIOR

CONSIDERACIÓN DE LAS DIRECTRICES
DE ENDE CORPORACIÓN

ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA

HACER

DEFINICIÓN MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA
ORGANIZACIÓN

ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS –
OPORTUNIDADES – DEBILIDADES – AMENAZAS)

DETERMINACIÓN DE LA MATRIZ BAFI

DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS

MAPA DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)

TABLERO DE CONTROL

VERIFICAR

REVISIÓN POR LA GERENCIA
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

REVISIÓN POR LA GERENCIA GENERAL Y
EQUIPO GERENCIAL

REVISIÓN POR ENDE CORPORACIÓN

ACTUAR

CORRECCIÓN DEL PLAN
ESTRATÉGICO CUANDO
CORRESPONDA

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

ELABORACIÓN
PLAN
ESTRATÉGICO

CONTROL PLAN
ESTRATÉGICO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL PLAN ESTRATÉGICO

PLANIFICAR

CRONOGRAMA MENSUAL DE ENVÍO DE
INFORMACIÓN

HACER

RECEPCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA
INFORMACIÓN RECIBIDA

ENVÍO DEL PLAN ESTRATÉGICO MENSUAL
CONSOLIDADO A ENDE CORPORACIÓN

VERIFICAR

CONTROL CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA

VERIFICACIÓN DE LA CONSISTENCIA E
INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

ENDE CORPORACIÓN REVISA LA
INFORMACIÓN QUE SE LA HA ENVIADO

ACTUAR

ENVÍO DE CORREO A LOS SECTORES
FALTANTES DE ENTREGA

SE DEVUELVE A LOS SECTORES Y
SE SOLICITA LA CORRECCIÓN DE LA
INFORMACIÓN ENVIADA CUANDO
CORRESPONDA

ENDE SOLICITA CORECCIONES O
EXPLICACIONES SOBRE LA
INFORMACIÓN CUANDO
CORRESPONDE

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRÁTICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL DEL PRESUPUESTO
Y PROYECCIONES

ELABORACIÓN
PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONSOLIDACIÓN DE
INFORMACIÓN PARA
INVERSIONES

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRÁTICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

PRESUPUESTO
Y
PROYECCIONES

ELABORACIÓN
PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL DEL
PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONSOLIDACIÓN
DE INFORMACIÓN
PARA INVERSIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ELABORACIÓN PRESUPUESTO Y PROYECCIONES

PLANIFICAR

ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA

ADECUACIÓN DEL CRONOGRAMA DE
ENDE CORPORACIÓN

HACER

REUNIÓN DE COORDINACIÓN E INFORMACIÓN
A LAS ÁREAS INTERESADAS

HABILITACIÓN DE LOS ACCESOS Y PERFILES
DE LOS USUARIOS PARA EL PRESUPUESTO

REGISTRO DEL PRESUPUESTO POR LAS ÁREAS
INTERESADAS

MEJOR ESTIMACIÓN DEL ESTADO DE
RESULTADOS, BALANCE GENERAL Y FLUJO DE
CAJA

ANÁLISIS DEL ESTADO DE RESULTADOS

ELABORACIÓN DEL BALANCE GENERAL Y
FLUJO DE CAJA

PROYECCIONES DEL ESTADO DE RESULTADOS,
BALANCE GENERAL Y FLUJO DE CAJA

APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO Y LAS
PROYECCIONES

ENVÍO DE LA INFORMACIÓN A ENDE
CORPORACIÓN

VERIFICAR

VALIDACIÓN DEL REGISTRO EFECTUADO POR
LAS ÁREAS INTERESADAS

REVISIÓN DE LA GERENCIA DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

REVISIÓN POR PARTE DEL GERENTE
GENERAL Y EL EQUIPO GERENCIAL

ACTUAR

SOLICITUD DE CORRECCIÓN DEL
REGISTRO DE LAS ÁREAS
INTERESADAS SI CORRESPONDE

CORRECCIONES Y EXPLICACIONES
DEL PRESUPUESTO CUANDO
CORRESPONDA

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRÁTICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

PRESUPUESTO
Y
PROYECCIONES

ELABORACIÓN
PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL DEL
PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONSOLIDACIÓN
DE INFORMACIÓN
PARA INVERSIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL DEL PRESUPUESTO Y PROYECCIONES

PLANIFICAR

CRONOGRAMA MENSUAL PARA ENVÍO DE
INFORMACIÓN

HACER

RECEPCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA
INFORMACIÓN RECIBIDA

ANÁLISIS DE LAS DESVIACIONES

CONTROL DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
MENSUAL DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

ENVÍO A ENDE CORPORACIÓN COMO PARTE
DEL CONTROL DE GESTIÓN

VERIFICAR

CONTROL CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA

VERIFICACIÓN DE LA CONSISTENCIA E
INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

REVISIÓN CON LA GERENCIA DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

REVISIÓN POR ENDE CORPORACIÓN

ACTUAR

ENVÍO DE CORREO A LOS SECTORES
FALTANTES DE ENTREGA

SE EFECTÚAN LAS CORRECCIONES
Y EXPLICACIONES CUANDO
CORRESPONDA

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

PRESUPUESTO
Y
PROYECCIONES

ELABORACIÓN
PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL DEL
PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONSOLIDACIÓN
DE INFORMACIÓN
PARA INVERSIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN PARA INVERSIONES

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE CIERRE DE ESTADOS
FINANCIEROS

PLANIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
ANTE LA AE

HACER

CENTRALIZA, CLASIFICA Y AGRUPA LA
INFORMACIÓN MENSUAL/ SEMESTRAL
(AVANCE MONETARIO Y ACTIVACIONES)

CONFORMACIÓN DE UNA BASE DE DATOS
SEMESTRAL Y ANUAL (ALTA Y BAJA DE
ACTIVOS FIJOS EN LA GESTIÓN)

EMISIÓN DE REPORTES ANUALES ANTE LA AE

REPORTES DE APOYO PARA A REQUERIMIENTO
DE LOS AUDITORES

VERIFICAR

VERIFICAR QUE LOS SALDOS CONTABLES
CUADRE CON LA INFORMACIÓN DE
MOVIMIENTO DE ACTIVO FIJO

ACTUAR

TOMAR ACCIONES HASTA QUE LA
INFORMACIÓN CUADRE

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL INTERNO

**SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN
FINANCIERA**

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRÁTICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL
INTERNO

SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN
FINANCIERA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PLANIFICAR

DEFINIR PERFILES Y ROLES

ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE REQUERIMIENTOS NO CONTEMPLADOS EN LOS SISTEMAS ERP, CONTABLE COMERCIAL, REPORTES SATÉLITE ERP, OBRAS, PRESUPUESTO

CRONOGRAMA DE CIERRE DE CADA MES

INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

ANÁLISIS DE CAMBIOS ESTRUCTURALES EN LOS SISTEMAS QUE AFECTAN A LA CONTABILIDAD

HACER

CREAR EN SISTEMA, COMUNICAR Y CAPACITAR AL USUARIO

ATENCIÓN, APROBACIÓN Y/O DERIVACIÓN DE REQUERIMIENTOS

COORDINACIÓN CON LAS UNIDADES DE AUTORIZACIÓN Y BLOQUEO EN SISTEMAS

IDENTIFICACIÓN Y REPROCESO DE LAS TRANSACCIONES QUE NO HAN CONCLUIDO EL PROCESO

COORDINACIÓN CON T.I. Y PARAMETRIZACIÓN DE LOS PROCESOS AFECTADOS

VERIFICAR

PROBAR CON EL USUARIO ACCESOS

VERIFICACIÓN DE QUE NO SE HAYA TRANSGREDIDO PROCESOS POSTERIORES

VERIFICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN DE LOS PROCESOS

VERIFICAR QUE LA TRANSACCIÓN HAYA GENERADO EL ASIENTO CONTABLE

VERIFICAR Y VALIDAR PARÁMETROS CONCILIAR REPORTES

ACTUAR

TOMAR ACCIONES FRENTE A DESVIACIONES

TOMAR ACCIONES DE ACUERDO AL ANÁLISIS DEL PROBLEMA

COORDINACIÓN CON LOS USUARIOS EL CUMPLIMIENTO DE SUS PROCESOS

TOMA DE ACCIONES EN SISTEMA Y/O PARAMETRIZACIÓN Y/O REQUERIMIENTO A T.I.

REVALIDAR Y REPROCESO

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

**GESTIÓN DE BIENES Y
SERVICIOS**

**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)**

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

ADQUISICIÓN DE
BIENES Y/O
CONTRATACION
DE SERVICIOS

GESTIÓN DE
ALMACENES

GESTIÓN
DE
SEGUROS

MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS

SERVICIOS
GENERALES

LIMPIEZA

SEGURIDAD

RE EXPRESIÓN DE
LOS SALDOS DE
EXISTENCIAS (UFV)

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O CONTRATACION DE SERVICIOS

PLANIFICAR

REVISION Y CONSOLIDACION DE LA DEMANDA DE MATERIALES Y/O SERVICIOS

CONSIDERACIÓN DE LAS DIRECTRICES PARA EL STOCK MINIMO (COMPRA PARA X MESES)

ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS (NUAS, CERTIFICACIONES, ESPECIFICACIONES TECNICAS, FORMA DE EVALUACION Y OTROS

HACER

ELABORACION DE PLIEGO DE CONDICIONES, TERMINOS DE REFERENCIA, ESPECIFICACIONES Y/O COTIZACION

PUBLICACION O COTIZACION

INSCRIPCION DE INTERESADOS

RECEPCION DE OFERTAS

APERTURA

EVALUACION

ADJUDICACION

RECEPCION DEL MATERIAL Y/O SERVICIO

ENTREGA DEL MATERIAL Y/O SERVICIO

VERIFICAR

REVISIÓN EN COMITÉ EVALUADOR, GERENTE GENERAL, GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS Y ASESORIA LEGAL

REVISIÓN EN CADA PAGO POR CONTABILIDAD

REVISIÓN POR AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA

REVISIÓN POR ENDE CORPORACIÓN

ACTUAR

ENTREGA Y COMPLEMENTACION Y/O CORRECCION DE LOS DOCUMENTOS (DIFERENTES ETAPAS)

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

ADQUISICIÓN DE
BIENES Y/O
CONTRATACION
DE SERVICIOS

GESTIÓN DE
ALMACENES

GESTIÓN
DE
SEGUROS

MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS

SERVICIOS
GENERALES

LIMPIEZA

SEGURIDAD

RE EXPRESIÓN DE
LOS SALDOS DE
EXISTENCIAS (UFV)

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN DE ALMACENES

PLANIFICAR

GESTIÓN DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES

REVISIÓN DE LOS STOCK MÍNIMOS DE MATERIALES

GESTIÓN DE TRASPASOS DE ALMACENES PARA ABASTECER LA DEMANDA

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS (NUAS, INFORMES, CARTAS DE PORTE DE TRASLADOS Y OTROS)

HACER

PREPARACIÓN DE MATERIALES DE ACUERDO A LOS VALES RECIBIDOS

RECEPCIÓN O COORDINACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE MATERIALES

INGRESOS Y/O SALIDA DE MATERIALES

DESCUENTO DE MATERIALES EN SISTEMA

ENTREGA DE MATERIALES

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE MATERIALES CON SALDOS POR DEBAJO DEL STOCK

VERIFICAR

REVISIÓN DE SUPERVISIÓN DE ALMACENES

REVISIÓN POR AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA

ACTUAR

IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS POLÍTICAS Y TAREAS DE ATENCIÓN

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

ADQUISICIÓN DE
BIENES Y/O
CONTRATACION
DE SERVICIOS

GESTIÓN DE
ALMACENES

GESTIÓN
DE
SEGUROS

MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS

SERVICIOS
GENERALES

LIMPIEZA

SEGURIDAD

RE EXPRESIÓN DE
LOS SALDOS DE
EXISTENCIAS (UFV)

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN DE SEGUROS

PLANIFICAR

REVISION DEL COMPORTAMIENTO DE LOS SEGUROS HISTORICO

DETERMINACION DE LA BASE DE ACTIVOS Y DETALLE DE BIENES A ASEGUAR

ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS (NUAS, CERTIFICACIONES, ESPECIFICACIONES TECNICAS, FORMA DE EVALUACION Y OTROS)

RECEPCION DE DENUNCIAS

HACER

CONTRATACIÓN DE LAS EMPRESAS ASEGUADORAS Y CORREDOR

COORDINACION PARA SOLUCION DE INCIDENTES ASOCIADOS A POLIZAS DE SEGUROS

ASESORAMIENTO AL INTERIOR DE LA EMPRESA RESPECTO DE LA COBERTURA DE SEGUROS

CAPACITACION AL INTERIOR DE LA EMPRESA RESPECTO DE LA COBERTURA DE SEGUROS

DENUNCIAS A LAS EMPRESAS ASEGUADORAS

GESTION DE LA CUSTODIA DE VALORES EN GARANTIA (BOLETAS Y POLIZAS)

GESTION DE RECLAMACIONES (RECEPCION, DENUNCIA, INFORMES, TRAMITE DE DEVOLUCION Y PAGOS, CIERRE)

VERIFICAR

REVISIÓN EN COMITÉ EVALUADOR, GERENTE GENERAL, GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS Y ASESORIA LEGAL

REVISIÓN POR AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA

REVISIÓN POR ENDE CORPORACIÓN

SEGUIMIENTO DEL COMITÉ DE SEGUROS

SEGUIMIENTO DEL CORREDOR

ACTUAR

COMPLEMENTACION Y/O CORRECCION DE LOS DOCUMENTOS RECLAMACIONES (VARIAS ETAPAS DEL PROCESO)

COMPLEMENTACION Y/O CORRECCION DE LOS DOCUMENTOS

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

ADQUISICIÓN DE
BIENES Y/O
CONTRATACION
DE SERVICIOS

GESTIÓN DE
ALMACENES

GESTIÓN
DE
SEGUROS

MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS

SERVICIOS
GENERALES

LIMPIEZA

SEGURIDAD

RE EXPRESIÓN DE
LOS SALDOS DE
EXISTENCIAS (UFV)

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO MANTENIMIENTO DE VEHICULOS

PLANIFICAR

PLANIFICACION DEL MANTENIMIENTO
PREVENTIVO

RECEPCION DE MOTORIZADOS CON
PROBLEMAS PREVENTIVOS Y/O
CORRECTIVOS

PLANIFICACION DE LAS ACCIONES A
SEGUIR PARA EL ABORDAJE DE LOS
MANTENIMIENTOS

RECEPCION DE DENUNCIAS

HACER

DIAGNÓSTICO PRELIMINAR EN TALLER ELFEC,
SOLUCION Y ASGINACION A TALLERES
EXTERNO AUTORIZADOS

DIAGNÓSTICO

COMPRA DE REPUESTOS

CAMBIO DE REPUESTOS

REPARACION Y PRUEBA DEL MOTORIZADO

AUXILIO MECANICO Y/O REMOLQUE

GESTIÓN DE RECLAMACIONES AL SEGURO
(RECEPCION, INFORMES, TRAMITE DE
DEVOLUCION DE SEGUROS Y PAGOS, CIERRE)

VERIFICAR

REVISIÓN POR LA UNIDAD SOLICITANTE

REVISIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA Y
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

REVISIÓN POR AUDITORIA INTERNA Y
EXTERNA

ACTUAR

ARREGLO DE MOTORIZADO

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

ADQUISICIÓN DE
BIENES Y/O
CONTRATACION
DE SERVICIOS

GESTIÓN DE
ALMACENES

GESTIÓN
DE
SEGUROS

MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS

SERVICIOS
GENERALES

LIMPIEZA

SEGURIDAD

RE EXPRESIÓN DE
LOS SALDOS DE
EXISTENCIAS (UFV)

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SERVICIOS GENERALES

PLANIFICAR

REVISION DEL PLAN DE MANTENIMIENTO
DE INMUEBLES

HACER

CONTRATACION PROVEEDOR

RECEPCION DE REQUERIMIENTOS
MENORES

COMPRA DE MATERIALES

ELABORACION Y APROBACION DE
DOCUMENTOS (NUAS, CERTIFICACIONES,
ESPECIFICACIONES TECNICAS, FORMA
DE EVALUACION Y OTROS)

EJECUCION DEL SERVICIO

RECEPCION DE DENUNCIAS

GESTIÓN DE DENUNCIAS (RECEPCION,
REGISTRO, COORDINACION DE LA POSIBLE
SOLUCION, PAGO Y CIERRE)

VERIFICAR

RECEPCION DE LA UNIDAD SOLICITANTE

REVISIÓN POR AUDITORIA INTERNA Y
EXTERNA

SEGUIMIENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

ACTUAR

CORRECCION EN CUALQUIER ETAPA
DEL PROCESO

COMPLEMENTACION Y/O
CORRECCION DE LOS DOCUMENTOS

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

ADQUISICIÓN DE
BIENES Y/O
CONTRATACION
DE SERVICIOS

GESTIÓN DE
ALMACENES

GESTIÓN
DE
SEGUROS

MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS

SERVICIOS
GENERALES

LIMPIEZA

SEGURIDAD

RE EXPRESIÓN DE
LOS SALDOS DE
EXISTENCIAS (UFV)

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO LIMPIEZA

PLANIFICAR

DETERMINACION DE LAS NECESIDADES Y HORARIOS DE LIMPIEZA

ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS (NUAS, CERTIFICACIONES, ESPECIFICACIONES TECNICAS, FORMA DE EVALUACION Y OTROS)

RECEPCION DE DENUNCIAS

HACER

CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA DE LIMPIEZA

PLANIFICACION DE REALIZACION DEL PROCESO DE LIMPIEZA

REALIZACION DE LA LIMPIEZA

GESTIÓN DE RECLAMACIONES (RECEPCION, DENUNCIA, INFORMES, COORDINACION DE POSIBLES SOLUCIONES, PAGOS, CIERRE)

VERIFICAR

REVISIÓN EN COMITÉ EVALUADOR, GERENTE GENERAL, GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS Y ASESORIA LEGAL

REVISIÓN POR AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA

SEGUIMIENTO POR UNIDADES DE LA EMPRESA

SEGUIMIENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

SEGUIMIENTO DEL SUPERVISOR DEL PROVEEDOR Y DE ELFEC

ACTUAR

CORRECCIÓN DE ACUERDO A DENUNCIAS

COMPLEMENTACION Y/O CORRECCION DE LOS DOCUMENTOS

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

ADQUISICIÓN DE
BIENES Y/O
CONTRATACION
DE SERVICIOS

GESTIÓN DE
ALMACENES

GESTIÓN
DE
SEGUROS

MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS

SERVICIOS
GENERALES

LIMPIEZA

SEGURIDAD

RE EXPRESIÓN DE
LOS SALDOS DE
EXISTENCIAS (UFV)

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SEGURIDAD

PLANIFICAR

DETERMINACION DE LAS NECESIDADES Y HORARIOS DE SEGURIDAD PRIVADA Y UNIFORMADA

ELABORACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS (NUAS, CERTIFICACIONES, ESPECIFICACIONES TECNICAS, FORMA DE EVALUACION Y OTROS)

RECEPCION DE DENUNCIAS

HACER

CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD y POLICIA

PLANIFICACION DE REALIZACION DEL PROCESO DE SEGURIDAD PRIVADA Y POLICIA

PRESTACION DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA Y POLICIA

GESTION DE RECLAMACIONES (RECEPCION, DENUNCIA, INFORMES, COORDINACION DE POSIBLES SOLUCIONES, PAGOS, CIERRE)

VERIFICAR

REVISIÓN EN COMITÉ EVALUADOR, GERENTE GENERAL, GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS Y ASESORIA LEGAL

REVISIÓN POR AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA

SEGUIMIENTO POR UNIDADES DE LA EMPRESA

SEGUIMIENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

SEGUIMIENTO DEL SUPERVISOR DEL PROVEEDOR Y DE ELFEC

ACTUAR

CORRECCIÓN DE ACUERDO A DENUNCIAS

COMPLEMENTACION Y/O CORRECCION DE LOS DOCUMENTOS

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

ADQUISICIÓN DE
BIENES Y/O
CONTRATACION
DE SERVICIOS

GESTIÓN DE
ALMACENES

GESTIÓN
DE
SEGUROS

MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS

SERVICIOS
GENERALES

LIMPIEZA

SEGURIDAD

RE EXPRESIÓN DE
LOS SALDOS DE
EXISTENCIAS (UFV)

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RE EXPRESIÓN DE LOS SALDOS DE EXISTENCIAS (UFV)

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE CIERRE

HACER

CONCILIACIÓN DE LOS MÓDULOS CON LA
CONTABILIDAD, ACCIÓN DEL PROCESO Y
REGISTRO CONTABLE DE LA VARIACIÓN

VERIFICAR

SE CUADRNAN LOS REPORTES DEL ALMACÉN
CON LA CONTABILIDAD

ACTUAR

IDENTIFICACIÓN DEL ERROR Y TOMA
DE ACCIONES

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES



SUB-PROCESOS DE:

CONTABILIDAD

REGISTRO DE FACTURAS Y
FONDOS A RENDIR

ANALISIS DE CUENTAS

REGISTRO DE PLANILLAS

CONTROL Y CONSOLIDACIÓN
MOVIMIENTO COMERCIAL

ALUMBRADO PÚBLICO

ACTIVO FIJO

REGISTRO DE OPERACIONES
CONTABLES

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTABILIDAD

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO REGISTRO DE FACTURAS Y FONDOS A RENDIR

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE RECEPCION DE DOCUMENTACIÓN

DISTRIBUCION Y ASIGNACION DE LOS REGISTROS CONTABLES

HACER

RECPACION DE LOS REGISTROS

REVISA Y VALIDA LA DOCUMENTACIÓN

REGISTRA LA FACTURA

IMPRESIÓN Y FIRMA DE DEO REGISTRO CONTABLE DE FACTURAS

REVISION Y APROBACION DEL REGISTRO CONTABLE DE FACTURAS

ENTREGA DE COPIA Y RESPALDOS SUFICIENTE A TESORERÍA PARA EMISIÓN DEL CHEQUE

ENVIO DE DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A IMPUESTOS

RECEPCIÓN DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO

VERIFICAR

REVISIÓN DEL REGISTRO DE CONTABLE Y VALIDACIÓN DE LA CARGA DE FACTURA

ACTUAR

DEVOLUCIÓN Y CORRECCION DE ERRORES (SI CORRESPONDE)

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTABILIDAD

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



ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO REGISTRO DE PLANILLAS

PLANIFICAR

ANÁLISIS Y VALIDACIÓN PREVIA DE LA
INFORMACIÓN

HACER

INTEGRACIÓN DE LOS REGISTROS CONTABLES

VERIFICAR

REVISAR SALDOS DE LA CONTABILIDAD PARA
QUE CUADREN CON LOS SALDOS DE LAS
PLANILLAS

ACTUAR

CORRECCIÓN DE ERRORES (SI
CORRESPONDE)

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTABILIDAD

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ALUMBRADO PÚBLICO

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE RECEPCION DE
INFORMACIÓN

HACER

RECABAR REPORTES DE COMERCIAL

PREPARAR LIQUIDACIONES PARA CADA
MUNICIPIO

CONCILIACION Y APROBACIÓN CON LOS
MUNICIPIOS

VERIFICAR

VERIFICAR QUE LAS LIQUIDACIONES ESTEN
FIRMADAS

ACTUAR

TOMAR ACCIONES DE ACUERDO A
LA SITUACIÓN

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTABILIDAD

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO REGISTRO DE OPERACIONES CONTABLES

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE ENTREGA DE
INFORMACIÓN

HACER

RECEPCION Y VALIDACION DE LA
DOCUMENTACION (MEMORANDUMS, INFORMES
Y FOMULARIOS)

REGISTRO CONTABLE

APROBACIÓN DEL GERENTE GAF (MONTOS
MAYORES A 3 500 000 Bs)

APROBACIÓN DEL GERENTE GENERAL
(OPERACIONES NO RECURRENTES)

VERIFICAR

VALIDACION DEL REGISTRO CONTABLE

VALIDACION DE LAS DESVIACIONES EN
REUNION DE PRE CIERRE

ACTUAR

CORRECCIÓN DE OBSERVACIONES

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTABILIDAD

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ANALISIS DE CUENTAS

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE ENTREGA DE
INFORMACION

HACER

EMISION DE ESTADOS DE CUENTA DE
MODULOS

COMPOSICIÓN DE ESTADOS DE CUENTA
POSTERIOR AL CIERRE DE BALANCE

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE SALDOS DE ESTADOS
CONTABLES PARALELO AL BALANCE (PREVIO)

VERIFICAR LA CONSISTENCIA DE LOS SALDOS

ACTUAR

TOMAR ACCIONES PARA LA
CORRECCION

AJUSTES CONTABLES (SI
CORRESPONDE)

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTABILIDAD

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



ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL Y CONSOLIDACIÓN MOVIMIENTO COMERCIAL

PLANIFICAR

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
COMERCIAL GENERADA

HACER

CONCILIACIÓN DE REPORTES CONTABLES CON
LOS COMERCIALES

REGISTRO CONTABLE DE LAS
TRANSACCIONES GENERADAS POR
COMERCIAL

VERIFICAR

VERIFICAR QUE LOS SALDOS CUADREN

VERIFICAR QUE LAS CUENTAS POR COBRAR
CUADREN CON LA CONTABILIDAD

ACTUAR

IDENTIFICACIÓN DEL ERROR Y
TOMAR ACCIÓN

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTABILIDAD

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



ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ACTIVO FIJO

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE INVENTARIOS

HACER

CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LOS ACTIVOS
FIJOS ADQUIRIDOS EN EL MES

REGISTRO DEL CIERRE DE LAS OBRAS EN
CURSO FINALIZADAS

VALORIZACIÓN DE LOS PROYECTOS
CONCLUIDOS EN OBRAS

ACTUALIZACIÓN, DEPRECIACIÓN Y REGISTRO
CONTABLE

REGISTRO DE BAJAS DE ACTIVO

REGISTRO Y CONTROL DE BIENES ASIGNADOS
A EMPLEADOS

EJECUCIÓN DEL CRONOGRAMA DE
INVENTARIOS DE SUBESTACIONES

EMISIÓN DE REPORTES

VERIFICAR

CUADRAR SALDOS CON LA CONTABILIDAD

IDENTIFICAR Y VALIDAR LOS ÍTEMES
INVENTARIADOS CON EL SISTEMA DE ACTIVO
FIJO

ACTUAR

REPROCESO

TOMAR ACCIONES DE ACUERDO A
LA RESPONSABILIDAD

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN IMPOSITIVA

APLICACION GENERAL DE
NORMAS TRIBUTARIAS

PROCESOS COMERCIALES
DEL SISTEMA DE
FACTURACION

VALIDACION Y ANALISIS
PROCESOS CONTABLES

PROCESOS DE LOS
IMPUESTOS MUNICIPALES

PROCESOS FINANCIEROS Y
BANCARIZACIÓN

PROCESOS TRIBUTARIOS
PERSONAL DEPENDIENTE

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN
IMPOSITIVA

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO APLICACIÓN GENERAL DE NORMAS TRIBUTARIAS

PLANIFICAR

ATENCION REQUERIMIENTOS DE
INFORMACION, ORDENES DE
VERIFICACION DEL S.I.N.

DEFINIR PROCEDIMIENTOS ADECUADOS
Y APLICACIÓN GENERAL

ADMISTRACION DE LA OFICINA VIRTUAL
DEL SERVICIO DE IMPUESTOS
NACIONALES

COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LOS
CAMBIOS Y NUEVAS DISPOSICIONES
TRIBUTARIAS

HACER

FACILITAR LAS TAREAS DE CONTROL,
VERIFICACION Y FISCALIZACION DEL S.I.N.

ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTOS DE
ACUERDO A MODIFICACIONES DEL S.I.N.

MANEJO DISCRETO DE LA PAGINA VIRTUAL
DEL S.I.N.

COMUNICACIÓN EN PRIMERA INSTANCIA A LAS
GERENCIAS INVOLUCRADAS

VERIFICAR

OBTENCION Y REVISION DE LA
DOCUMENTACION SOLICITADA

VALIDACION A LOS USUARIOS DE LOS
PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS

VALIDACION PREVIA MEDIANTE HOJAS DE
TRABAJO Y PRUEBAS EN EXCEL

VERIFICAR LA APLICACIÓN EN LAS DISTINTAS
AREAS

ACTUAR

ENTREGA AL S.I.N. DENTRO LOS
PLAZOS OTORGADOS

PUBLICACION Y COMUNICACION

MANEJO DE CONTRASEÑAS EN
FORMA CONFIDENCIAL

PUBLICACION Y COMUNICACION

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN
IMPOSITIVA

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO VALIDACIÓN Y ANALISIS PROCESOS CONTABLES

PLANIFICAR

DECLARACION DE LOS LIBROS DE
COMPRA Y VENTAS

CALCULAR Y LIQUIDAR LOS IMPUESTOS
MENSUALES

REVISION TRIBUTARIA DE LOS ASIENTOS
CONTABLES

DETERMINACION DE LOS GASTOS NO
DEDUCIBLES E INGRESOS NO
IMPOSIBLES PARA EL I.U.E.

ELABORACION DE LA INFORMACION
TRIBUTARIA COMPLEMENTARIA

HACER

OBTENCION Y CONSOLIDACION DE LOS LIBROS
DEL SISTEMA CONTABLE Y COMERCIAL

OBTENCION DE LOS MAYORES CONTABLES
LOS SALDOS DE CUENTAS TRIBUTARIAS

VALIDACION DE LA APROPIACION CONTABLE Y
ASIGNACION DE IMPUESTOS

RECEPCION DE LOS COMPROBANTES DE
DIARIO Y CAJA CHICA

INFORMACION PREPARADA A PARTIR DE LAS
DD.JJ. Y LOS EE.FF.

VERIFICAR

VALIDACION MEDIANTE EL APlicATIVO
“FACILITO” DEL S.I.N.

VALIDAR EN HOJAS DE TRABAJO LOS
SALDOS CONTABLES CON LOS LIBROS DE
COMPRA Y VENTAS

REVISION DE ASPECTOS TECNICOS DE LAS
FACTURAS Y NOTAS FISCALES

DETERMINAR LOS GASTOS NO DEDUCIBLES
SEGÚN NORMATIVA TRIBUTARIA

COMPARACION DE LA INFORMACION
TRIBUTARIA COMPLEMENTARIA CON LOS
SALDOS CONTABLES

ACTUAR

ENVIO DE LOS LIBROS DE COMPRA
Y VENTAS DENTRO LOS PLAZOS

DECLARAR Y PAGAR LOS
IMPUESTOS EN LA RED BANCARIA

CORRECCIÓN DE OBSERVACIONES

SOLICITAR LA PROVISION MENSUAL
DEL IUE POR PAGAR

ENVIO DIGITAL AL S.I.N. MEDIANTE
EL MODULO “APlicATIVO
CONTRIBUYENTES”

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN
IMPOSITIVA

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PROCESOS FINANCIEROS Y BANCARIZACIÓN

PLANIFICAR

DETERMINAR Y CLASIFICAR LAS TRANSACCIONES DE COMPRAS Y VENTAS IGUALES O MAYORES A BS. 50.000 DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE

ELABORAR LOS LIBROS AUXILIARES DE COMPRAS Y VENTAS (BANCARIZACION), SEGÚN NORMATIVA VIGENTE

CAPTURAR Y CONSOLIDAR LOS LIBROS AUXILIARES SEGÚN FECHA DETERMINADA EN NORMATIVA

HACER

RECOPILACION DE INFORMACION DE LAS DIFERENTES AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

GENERAR LOS REPORTES A PARTIR DE LA INFORMACION FISICA RECABADA

REVISAR TODA LA DOCUMENTACION FISICA Y EN REPORTE CONSOLIDADO DE ACUERDO A LOS FORMATOS ESTABLECIDOS SOLICITADOS POR EL SIN

VERIFICAR

VALIDACION DE LOS PROCESOS DETERMINADOS PARA LA OBTENCION DE DOCUMENTOS QUE RESPALDEN DICHAS TRANSACCIONES

COMPARAR LA INFORMACION OBTENIDA CON EL REPORTE GENERADO POR SISTEMA

VERIFICAR Y EJECUTAR EL ENVIO DE LOSLIBROS AUXILIARES EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DEL SIN

ACTUAR

CORREGIR LA INFORMACION RECEPCIONADA DE ACUERDO A LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS DE ACUERDO A NORMATIVA VIGENTE

GENERAR UN CONSOLIDADO A PARTIR DE LAS HOJAS DE TRABAJO PARA ENVIAR A SERVICIO DE IMPUESTOS

GENERAR Y ARCHIVAR LA CONSTANCIA DE ENVIO DEL PROCESO DE BANCARIZACION

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN
IMPOSITIVA

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PROCESOS COMERCIALES DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN

PLANIFICAR

DESCUENTOS Y PRIVILEGIOS
OTORGADOS POR LA LEY 1886 A
USUARIOS MAYORES DE 60 AÑOS

FACTURACION COMPUTARIZADA POR
VENTA DE ENERGIA ELECTRICA

NOTAS DE CREDITO EMITIDAS POR
REFACTURACIONES

VENTAS DE ENERGIA ELECTRICA CON
CONSUMOS MAYORES A 2.500 kW

HACER

DESCONTAR EL 20% DE LOS PRIMEROS 100
kWh DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA

CONTROL DE LAS DOSIFICACIONES EN EL
SISTEMA COMERCIAL

VALIDACION DE LAS REFACTURACIONES

OBTENCION DEL SISTEMA COMERCIAL DE
ACUERDO A FORMATOS ESTABLECIDOS POR
EL S.I.N.

VERIFICAR

VALIDACION Y DEPURACION DE LOS
BENEFICIARIOS DUPLICADOS A NIVEL
NACIONAL

FECHAS LIMITE DE EMISION Y CAMBIOS EN LA
FACTURACION

FORMATOS EN LOS LIBROS DE NOTAS DE
CREDITO

VALIDACION DE LOS REPORTES Y SU
CORRESPONDIENTE DEPURACION

ACTUAR

SOLICITUD DE CENOCREFS
RESPECTO A LOS DESCUENTOS
OTORGADOS

ADICION DE LAS LLAVES DE
DOSIFICACIONES AL SISTEMA
COMERCIAL

ENVIO DE LAS NOTAS DE CREDITO
MEDIANTE LA OFICINA VIRTUAL

ENVIO MEDIANTE LA OFINA VIRTUAL
EN FORMA TRIMESTRAL

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN
IMPOSITIVA

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PROCESOS DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES

PLANIFICAR

IMPUESTO MUNICIPAL A LOS BIENES
INMUEBLES URBANOS Y RURALES

IMPUESTO MUNICIPAL A LOS VEHICULOS
AUTOMOTORES

LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTOS Y
PATENTES MUNICIPALES

HACER

SUPERVISAR Y HACER SEGUIMIENTO A LA
CORRECTA LIQUIDACION DE LOS IMPUESTOS
ANUALES

SUPERVISAR Y HACER SEGUIMIENTO A LA
CORRECTA LIQUIDACION DE LOS IMPUESTOS
ANUALES

SUPERVISAR Y REALIZAR ACTUALIZACIONES
DE LICENCIAS DE LOS DISTINTOS PUNTOS DE
COBRANZA

VERIFICAR

REALIZAR LA VERIFICACION Y VALIDACION DE
ACUERDO A TABLAS EMITIDAS EN
RESOLUCION SUPREMA

REALIZAR LA VERIFICACION Y VALIDACION DE
ACUERDO A TABLAS EMITIDAS EN
RESOLUCION SUPREMA

ACTUALIZACION DE LICENCIAS Y
VENCIMIENTOS DE LOS PATENTES

ACTUAR

REALIZAR LOS PAGOS EN LOS
DISTINTOS MUNICIPIOS URBANOS Y
RURALES

REALIZAR LOS PAGOS EN LOS
MUNICIPIOS URBANOS Y RURALES

REALIZAR LOS PAGOS EN LOS
MUNICIPIOS URBANOS Y RURALES

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN
IMPOSITIVA

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PROCESOS TRIBUTARIOS PERSONAL DEPENDIENTE

PLANIFICAR

PLANILLAS DE SUELDOS TRIBUTARIAS

IMPUESTO RENTA PERSONAL
DEPENDIENTE

HACER

REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PLANILLA
TRIBUTARIA

ASISTENCIA AL PERSONAL OBSERVADO EN
CRUCES DE FACTURAS

VERIFICAR

DESCUENTOS, ACREDITACIONES Y
ALICUOTAS

VALIDEZ DE LAS FACTURAS Y NOTAS
FISCALES

ACTUAR

APROBAR LA PLANILLA TRIBUTARIA
PARA EL PAGO DE IMPUESTOS

RECOMENDACIÓN Y DIFUSIÓN DE
CAMBIOS MEDIANTE COMUNICADOS

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

EMISIÓN Y ENTREGA DE
CHEQUES

ELABORACIÓN DE FLUJO
DE EFECTIVO

CONCILIACIÓN DE BANCOS

ADMINISTRACIÓN DE
FONDOS FIJOS

VALIDACIÓN Y REGISTRO
DE COBRANZA DE ENERGÍA
ELÉCTRICA

REGISTRO DE GASTOS
FINANCIEROS Y OTROS

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRÁTICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

EMISIÓN Y
ENTREGA DE
CHEQUES

ELABORACIÓN
DE FLUJO DE
EFECTIVO

CONCILIACIÓN
DE BANCOS

ADMINISTRACIÓN
DE FONDOS FIJOS

VALIDACIÓN Y
REGISTRO DE
COBRANZA DE ENERGÍA
ELÉCTRICA

REGISTRO DE
GASTOS
FINANCIEROS Y
OTROS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO EMISIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE ENTREGA DE
CHEQUES SEGÚN PROCEDIMIENTO

ASEGURAR QUE LA EMISIÓN DEL
CHEQUE ESTE CORRECTAMENTE GIRADO
AL PROVEEDOR

HACER

GENERACIÓN DEL REPORTE DE SALDOS
BANCARIOS DIARIO

EMISIÓN DE LA ORDEN DE PAGO Y CHEQUE,
SEGÚN REGISTRO CONTABLE

FIRMA Y APROBACIÓN DEL CHEQUE Y ORDEN
DE PAGO

ENTREGA A CAJAS

ENTREGA AL PROVEEDOR (POR VENTANILLA O
DEPÓSITO BANCARIO)

REGISTRO DEL PAGO EN SISTEMA ERP

ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN

VERIFICAR

VALIDACIÓN DEL COMPROBANTE CONTABLE
Y DE LA DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO

VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA

CONTROL DE CHEQUES ENTREGADOS

ACTUAR

REMITIR A LA UNIDAD DE
CONTABILIDAD PARA SU VALIDEZ

ANÁLISIS DE CAUSA TOMA DE
ACCIÓN SEGÚN CORRESPONDA

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRÁTICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

EMISIÓN Y
ENTREGA DE
CHEQUES

ELABORACIÓN
DE FLUJO DE
EFECTIVO

CONCILIACIÓN
DE BANCOS

ADMINISTRACIÓN
DE FONDOS FIJOS

VALIDACIÓN Y
REGISTRO DE
COBRANZA DE ENERGÍA
ELÉCTRICA

REGISTRO DE
GASTOS
FINANCIEROS Y
OTROS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ELABORACIÓN DE FLUJO DE EFECTIVO

PLANIFICAR

INFORME DE LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
(MANEJO DE EFECTIVO)

ANÁLISIS DEL FLUJO DE EFECTIVO
(OBTENCIÓN Y UTILIZACIÓN)

HACER

SOLICITAR ESTADOS FINANCIEROS A LA
UNIDAD DE CONTABILIDAD

SOLICITAR CUADRO DE ACTIVOS FIJOS A LA
UNIDAD DE INVERSIONES Y ERP

EXTRAER SALDOS DE LOS MAYORES DEL
SISTEMA DE CONTABILIDAD

CLASIFICAR EL INGRESO Y UTILIZACIÓN DEL
EFECTIVO EN ACTIVIDADES OPERATIVAS, DE
INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO

ELABORAR EL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
DE UN PERÍODO DETERMINADO

REMITIR EL FLUJO DE EFECTIVO A LA UNIDAD
DE CONTROL GESTIÓN Y A LA UNIDAD DE
CONTABILIDAD

VERIFICAR

VALIDACIÓN DE LAS VARIACIONES
OBTENIDAS CON LOS SALDOS CONTABLES

ACTUAR

TOMAR ACCIONES

APROPIACIÓN CORRECTA DE LAS
VARIACIONES EN LAS ACTIVIDADES
OPERATIVAS, DE INVERSIÓN Y
FINANCIAMIENTO

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

EMISIÓN Y
ENTREGA DE
CHEQUES

ELABORACIÓN
DE FLUJO DE
EFEKTIVO

CONCILIACION
DE BANCOS

ADMINISTRACIÓN
DE FONDOS FIJOS

VALIDACIÓN Y
REGISTRO DE
COBRANZA DE ENERGÍA
ELÉCTRICA

REGISTRO DE
GASTOS
FINANCIEROS Y
OTROS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONCILIACION DE BANCOS

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE CIERRE
(CONTABILIDAD)

ASEGURAR QUE TODOS LOS
MOVIMIENTOS CONTABLES ESTÁN
CORRECTAMENTE REFLEJADOS EN EL
SALDO BANCARIO

HACER

SOLICITAR EXTRACTOS BANCARIOS E
IMPRIMIR LIBRO DE BANCOS

ELABORAR HOJA DE TRABAJO CON PARTIDAS
CONCILIADAS

REVISAR QUE LOS DEPÓSITOS SE REGISTREN
EN LAS CUENTAS BANCARIAS Y EN LOS
LIBROS DE LA EMPRESA

REVISAR QUE LOS DEBITOS BANCARIOS SEAN
LOS AUTORIZADOS POR LA EMPRESA Y
REGISTRADOS EN LOS LIBROS DE LA EMPRESA

APROBACIÓN Y FIRMAS DE LA HOJA DE
CONCILIACIÓN BANCARIA

PREPARAR DOCUMENTACIÓN PARA EL
FOLIADO Y NOTARIADO DE LOS LIBROS

ARCHIVAR DOCUMENTACION

VERIFICAR

VERIFICAR DESVIACIONES DE PARTIDAS NO
CONCILIADAS

VERIFICAR QUE LAS ACTIVIDADES SE HAYAN
REALIZADO CONFORME AL CRONOGRAMA DE
CIERRE DE CONTABILIDAD

ACTUAR

INVESTIGAR CAUSAS DE LAS
PARTIDAS NO CONCILIADAS,
DEPOSITOS Y DEBITOS BANCARIOS

ENVIAR CARTAS A LOS BANCOS Y/O
CORREOS SI CORRESPONDE PARA
IDENTIFICAR PARTIDAS NO
CONCILIADAS

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

EMISIÓN Y
ENTREGA DE
CHEQUES

ELABORACIÓN
DE FLUJO DE
EFEKTIVO

CONCILIACION
DE BANCOS

ADMINISTRACIÓN
DE FONDOS FIJOS

VALIDACIÓN Y
REGISTRO DE
COBRANZA DE ENERGÍA
ELÉCTRICA

REGISTRO DE
GASTOS
FINANCIEROS Y
OTROS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE FONDOS FIJOS

PLANIFICAR

AGILIZAR EL DESEMBOLSO EN EFECTIVO
POR IMPORTES MENORES

DESEMBOLSO OPORTUNO PARA
DEVOLUCIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA
ELÉCTRICA A JUBILADOS

DESEMBOLSO OPORTUNO PARA PAGO
DE VIATICOS AL PERSONAL DE LA
EMPRESA

DESEMBOLSO OPOTUNO POR
DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS
ACCIDENTALES

HACER

GENERAR LA ORDEN PAGO Y REALIZAR
SEGUIMIENTO HASTA QUE EL DOCUMENTO
CUENTE CON TODAS LAS FIRMAS

SE EMITE EL REPORTE DE PAGO A JUBILADOS
INCLUYENDO RECIBOS Y SE PROCEDE CON LA
DEVOLUCIÓN DE CONSUMO LIBRE

SE ENTREGA EL EFECTIVO AL TRABAJADOR
UNA VEZ QUE PRESENTE EL FORMULARIO
CORRESPONDIENTE DEBIDAMENTE APROBADO

ENTREGAR EFECTIVO A LOS USUARIOS QUE
SOLICITARON LA DEVOLUCIÓN DE FONDOS
POR GARANTÍAS ACCIDENTALES

VERIFICAR

VALIDACIÓN DEL COMPROBANTE CONTABLE
Y DE LA DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO

VERIFICA LA DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO

DOCUMENTO DE SOLICITUD DE VIÁTICOS SE
ENCUENTRE APROBADO POR LOS NIVELES
CORRESPONDIENTES

VERIFICA LA DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO

ACTUAR

REMITIR A LA UNIDAD DE
CONTABILIDAD PARA

SE REMITE A CONTABILIDAD PARA
SU REGISTRO Y A LA JEFATURA
FINANCIERA PARA SU REVISIÓN

SE REMITE A CONTABILIDAD PARA
SU REGISTRO Y A LA JEFATURA
FINANCIERA PARA SU REVISIÓN

SE REMITE A CONTABILIDAD PARA
SU REGISTRO Y A LA JEFATURA
FINANCIERA PARA SU REVISIÓN

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

EMISIÓN Y
ENTREGA DE
CHEQUES

ELABORACIÓN
DE FLUJO DE
EFEKTIVO

CONCILIACION
DE BANCOS

ADMINISTRACIÓN
DE FONDOS FIJOS

VALIDACIÓN Y
REGISTRO DE
COBRANZA DE ENERGÍA
ELÉCTRICA

REGISTRO DE
GASTOS
FINANCIEROS Y
OTROS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO VALIDACIÓN Y REGISTRO DE COBRANZA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE CIERRE
(CONTABILIDAD)

CONTROLAR Y REGISTRAR LA
TOTALIDAD DE LOS IMPORTES
RECAUDADOS EN LOS PUNTOS DE
COBRANZA POR CONCEPTO DE
DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

HACER

RECEPCION Y VALIDACION DE LA
DOCUMENTACIÓN RECIBIDA DE LOS PUNTOS
DE COBRANZA

VERIFICAR LA INTEGRIDAD DE LA
DOCUMENTACIÓN: REPORTE DE COBRANZA
DIARIA, PAPELETA DE DEPÓSITO Y EL DETALLE
DE LA COBRANZA

TRANSFERENCIA DE CAJAS SECUNDARIAS A
LA CAJA PRINCIPAL

REGISTRO DEL DEPÓSITO EN EL SISTEMA
CONTABLE

REVISIÓN DE FACTURAS ANULADAS POR LOS
PUNTOS DE COBRANZA

CENTRALIZAR LA COBRANZA Y LOS
DEPÓSITOS DE LOS PUNTOS DE COBRANZA

VERIFICAR

VALIDAR LA CANTIDAD DE FACTURAS
COBRADAS

QUE LAS CAJAS DE SECUNDARIAS QUEDEN
CON VALOR CERO

EL DEPÓSITO DEBE SER POR EL MISMO
VALOR QUE LA COBRANZA REALIZADA

LA FACTURA FÍSICA DEBE ENCONTRARSE
JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN, EXCEPTO
CUANDO ES ERROR DE IMPRESIÓN

VERIFICAR QUE LOS DEPÓSITOS RECIBIDOS
ESTÉN DEBIDAMENTE INGRESADOS EN EL
SISTEMA

ACTUAR

REMITIR LOS DOCUMENTOS A LA
JEFATURA FINANCIERA

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO OTROS INGRESOS

PLANIFICAR

RESARCIMIENTO DE DAÑOS A LA
PROPIEDAD DE LA EMPRESA Y OTROS
INGRESOS POR TRABAJOS REALIZADOS

HACER

REALIZAR UN CORRECTO REGISTRO Y
CALCULO DE LOS DAÑOS

REALIZAR UN CORRECTO REGISTRO DE LAS
VENTAS POR CALIBRACION Y MEDIDORES

EMISION DE LA FACTURA Y CANCELACION EN
EL DIA

VERIFICAR

VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACION
ENVIADA POR OTROS INGRESOS

REVISAR QUE LOS DEPÓSITOS SE REGISTREN
EN LAS CUENTAS BANCARIAS INDICADAS

ACTUAR

ANÁLISIS DE CAUSA TOMA DE
ACCIÓN SEGÚN CORRESPONDA

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL DE ACCIONES

PAGO DE DIVIDENDOS

**TRANSFERENCIA DE
ACCIONES**

**CUSTODIA DE TITULOS
VALORES**

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL DE
ACCIONES

PAGO DE
DIVIDENDOS

TRANSFERENCIA
DE ACCIONES

CUSTODIA DE
TITULOS VALORES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PAGO DE DIVIDENDOS

PLANIFICAR

REMUNERAR A LOS ACCIONISTAS DE LA
EMPRESA SEGÚN LA CANTIDAD DE
ACCIONES QUE POSEEN EN LA EMPRESA

HACER

RECIBIR DOCUMENTOS DE RESPALDO
(FOTOCOPIA DE CARNET Y/O PODER)

IMPRIMIR REPORTE DE PAGO DE DIVIDENDOS
DEL SISTEMA DE ACCIONISTAS

ELABORAR FORMULARIO DE PAGO DE
DIVIDENDOS PARA FIRMA Y AUTORIZACIÓN

REMITIR EL FORMULARIO DE PAGO A LA
UNIDAD DE TESORERIA

VERIFICAR

DOCUMENTACION SEA COMPLETA, CIERTA Y
CONSISTENTE

ACTUAR

REMITIR A LA UNIDAD DE ASESORIA
LEGAL PARA SU VALIDEZ

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL DE
ACCIONES

PAGO DE
DIVIDENDOS

TRANSFERENCIA
DE ACCIONES

CUSTODIA DE
TITULOS VALORES



ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO TRANSFERENCIA DE ACCIONES

PLANIFICAR

DAR CONFORMIDAD MEDIANTE EL APOYO DEL AREA LEGAL A LOS REQUISITOS FORMALES PRESENTADOS POR LAS SUCESIONES HEREDITARIAS, PERSONAS NATURALES Y/O JURIDICAS QUE SOLICITAN TRANSFERENCIA DE ACCIONES

HACER

ENTREGAR REQUISITOS FORMALES A LAS SUCESIONES HEREDITARIAS, PERSONAS NATURALES Y/O JURIDICAS

RECEPCION Y VALIDACION MEDIANTE EL APOYO DE LA UNIDAD LEGAL DE LA DOCUMENTACION RECEPCIONADA

REGISTRO DE LA TRANSFERENCIA DE LAS ACCIONES EN SISTEMA DE ACCIONISTAS Y EN EL LIBRO DE ACCIONES

IMPRESIÓN DE LOS TÍTULOS ACCIONARIOS PARA PROCEDER CON LAS FIRMAS AUTORIZADAS

ENTREGA DE LOS TÍTULOS ACCIONARIOS A LAS SUCESIONES HEREDITARIAS, PERSONAS NATURALES Y/O JURIDICAS

VERIFICAR

DOCUMENTACION SEA COMPLETA, CIERTA Y CONSISTENTE

ACTUAR

REMITIR A LA UNIDAD DE ASESORIA LEGAL PARA SU VALIDEZ

PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA

PRESUPUESTO Y
PROYECCIONES

CONTROL
INTERNO

GESTIÓN DE
BIENES Y
SERVICIOS

CONTABILIDAD

GESTIÓN
IMPOSITIVA

TESORERÍA Y
FINANCIAMIENTO

CONTROL DE
ACCIONES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL DE
ACCIONES

PAGO DE
DIVIDENDOS

TRANSFERENCIA
DE ACCIONES

CUSTODIA DE
TITULOS VALORES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CUSTODIA DE TITULOS VALORES

PLANIFICAR

CUSTODIAR CORRECTA Y
ORDENADAMENTE LA DOCUMENTACION
RECIBIDA (TITULOS VALORES) POR LA
UNIDAD CORRESPONDIENTE

HACER

RECEPCION Y VALIDACION PARA CUSTODIO
MEDIANTE EL APOYO DE LA UNIDAD QUE ENVIA
LOS VALORES

VERIFICAR

DOCUMENTACION SEA COMPLETA, CIERTA Y
CONSISTENTE

ACTUAR

REMITIR A LA UNIDAD QUE ENVIA
LOS VALORES PARA SU VALIDEZ

MAPA DE PROCESOS ASESORAMIENTO LEGAL Y JUDICIAL

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS
SOPORTE

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES



MAPA DE PROCESOS ASESORAMIENTO LEGAL Y JUDICIAL



CÓDIGOS PROCESOS ASESORAMIENTO LEGAL Y JUDICIAL

CÓDIGO PROCESO	NOMBRE PROCESO
AL-CONTRATOS	CONTRATOS
AL-DOCUMENTACIÓN-EXTERNA	DOCUMENTACIÓN EXTERNA
AL-PROCESOS-JUDICIALES	PROCESOS JUDICIALES
AL-RECLAMACIONES-ADMINISTRATIVAS	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS
AL-TRÁMITES-LEGALES	TRÁMITES LEGALES
AL-DIRECTORIO	DIRECTORIO
AL-JUNTA-DE-ACCIONISTAS	JUNTA DE ACCIONISTAS

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

CONTRATOS

CONTRATOS

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

CONTRATOS

CONTRATOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTRATOS

PLANIFICAR

RECEPCIÓN SOLICITUD ELABORACIÓN
DE CONTRATO

REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
LEGAL Y RESPALDATORIA

HACER

LA SOLICITUD ES DERIVADA A UN ABOGADO
DE LA UNIDAD, AUTORIZADO POR EL ASESOR
LEGAL GENERAL

SE ELABORA EL CONTRATO DE ACUERDO A LO
SOLICITADO

DERIVACIÓN PARA REVISIÓN POR LA UNIDAD
SOLICITANTE

EL CONTRATO REVISADO ES AUTORIZADO POR
EL ASESOR LEGAL GENERAL

ENTREGA AL CONTRATISTA O PROVEEDOR
PARA RECONOCIMIENTO DE FIRMAS

FIRMA DEL GERENTE GENERAL O DE ÁREA

ENTREGA AL CONTRATISTA O PROVEEDOR

ESCANEADO Y ARCHIVO DIGITAL

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE LAS FORMALIDADES
INHERENTES AL CONTRATO

ACTUAR

CORRECCIÓN DEL CONTRATO SI
TIENE ERRORES

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

**DOCUMENTACIÓN
EXTERNA**

DOCUMENTACIÓN EXTERNA

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO DOCUMENTACIÓN EXTERNA

PLANIFICAR

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS

HACER

ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES

VERIFICAR

VERIFICACIÓN CONTENIDO DE LA RESPUESTA
Y DOCUMENTOS DE RESPALDO

ACTUAR

CORRECCIÓN DE RESPUESTA
CUANDO CORRESPONDA

OBSERVACIÓN O RECHAZO DE LA SOLICITUD

DERIVACIÓN AL ABOGADO ENCARGADO

ELABORA LA RESPUESTA

REMISIÓN A LA GERENCIA GENERAL PARA
FIRMA

ENTREGA AL INTERESADO

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

PROCESOS
JUDICIALES

DEMANDADOS

DEMANDANTE

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

PROCESOS
JUDICIALES

DEMANDADOS

DEMANDANTE

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO DEMANDADOS

PLANIFICAR

NOTIFICACIÓN CON LA DEMANDA AL
REPRESENTANTE LEGAL

HACER

ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE LA DEMANDA

COORDINACIÓN CON LOS ABOGADOS LA
RESPUESTA

SE BUSCAN LAS PRUEBAS DE DESCARGO

SE RESPONDE A LA DEMANDA

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

EJECUCIÓN DE LA SENTENCIA

VERIFICAR

VERIFICACIÓN QUE LAS RESOLUCIONES
JUDICIALES ESTÉN CORRECTAS

ACTUAR

SE IMPUGNAN LAS RESOLUCIONES
QUE NO ESTÉN FUNDAMENTADAS

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

PROCESOS
JUDICIALES

DEMANDADOS

DEMANDANTE

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO DEMANDANTE

PLANIFICAR

SE TOMA CONOCIMIENTO DE ACTOS O HECHOS IRREGULARES

ANALIZAR LOS HECHOS Y ACTOS QUE PUEDEN DAR LUGAR A UNA ACCIÓN JUDICIAL

LA GERENCIA GENERAL INSTRUYE EL INICIO DE LA DEMANDA

HACER

SE ACUMULAN PRUEBAS DE CARGO

SE PREPARA LA DEMANDA O DENUNCIA

PRESENTACIÓN LA DEMANDA ANTE EL TRIBUNAL DE JUSTICIA O LA DENUNCIA ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO

SE ABSUELVEN OBSERVACIONES

SEGUIMIENTO AL PROCESO

EJECUCIÓN DE RESOLUCIÓN

VERIFICAR

REVISAR QUE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES SE ENMARQUEN A DERECHO

ACTUAR

IMPUGNAR LAS RESOLUCIONES

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS



**RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS**

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS

PLANIFICAR

RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN CON LA
FORMULACIÓN DE CARGOS

EVALUACIÓN DE LA NOTIFICACIÓN

HACER

ASIGNACIÓN A LOS RESPONSABLES DEL
PROCESO

PREPARACIÓN DE LOS DESCARGOS Y
ACUMULACIÓN DE PRUEBAS

RECABAR FIRMA DEL GERENTE Y
PRESENTACIÓN DE MEMORIAL

EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN

ARCHIVO DE OBRADOS

VERIFICAR

REVISIÓN DE LOS MEMORIALES DE
DESCARGO

ANÁLISIS DE LA RESOLUCIÓN

ACTUAR

IMPUGNACIÓN

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

TRÁMITES LEGALES



TRÁMITES LEGALES

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

TRÁMITES
LEGALES

TRÁMITES LEGALES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO TRÁMITES LEGALES

PLANIFICAR

RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS

ANÁLISIS DE LA SOLICITUD

HACER

ASIGNACIÓN DE RESPONSABLE

RECOPILACIÓN DE LOS REQUISITOS

ELABORACIÓN DE MEMORIAL O SOLICITUD
SEGÚN CORRESPONDE

GESTIÓN ANTE LAS ENTIDADES O
INSTITUCIONES PERTINENTES

CONCLUSIÓN DE LA GESTIÓN

HACER CONOCER A LA PARTE INTERESADA

VERIFICAR

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS

ACTUAR

ABSOLVER LAS OBSERVACIONES

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

DIRECTORIO



REUNIÓN DIRECTORIO

GESTIÓN DIRECTORIO

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

DIRECTORIO

REUNIÓN DIRECTORIO

GESTIÓN DIRECTORIO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO REUNIÓN DIRECTORIO

PLANIFICAR

COMUNICACIÓN DE REALIZACIÓN
REUNIÓN DE DIRECTORIO

HACER

CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA DE LOS
DIRECTORES

SOLICITAR LA INFORMACIÓN PARA LAS
CARPETAS DE ACUERDO AL ORDEN DEL DÍA

PREPARAR CARPETAS

ENTREGAR CARPETAS A LOS DIRECTORES

SE LLEVA A CABO LA REUNIÓN DE
DIRECTORES

RECABAR EL ACTA DE LA REUNIÓN CON LAS
FIRMAS RESPECTIVAS

SE PONE EN CONOCIMIENTO DEL GERENTE
GENERAL Y DEL GERENTE FINANCIERO

ESCANEO Y ARCHIVO DEL ACTA DE REUNIÓN

VERIFICAR

VERIFICAR LA ASISTENCIA DE LOS
DIRECTORES

ACTUAR

SE COMUNICA AL PRESIDENTE DEL
DIRECTORIO CUANDO NO HAY
QUORUM

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

DIRECTORIO

REUNIÓN DIRECTORIO

GESTIÓN DIRECTORIO



ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN DIRECTORIO

PLANIFICAR

PLANIFICA LA LOGÍSTICA, EL AMBIENTE Y
ORGANIZA LAS REUNIONES DEL
DIRECTORIO

HACER

GESTIÓN DEL PAGO DE LAS DIETAS Y VIATICOS
SEGÚN CORRESPONDA

PAGO DE DIETAS Y VIÁTICOS

COMPRA DE REFRIGERIOS Y PAGO DE
TRANSPORTE CUANDO CORRESPONDA

VERIFICAR

ACTUAR

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

JUNTA DE
ACCIONISTAS

JUNTA DE ACCIONISTAS

PROCESOS DE:

ASESORAMIENTO
LEGAL Y JUDICIAL

CONTRATOS

DOCUMENTACIÓN
EXTERNA

PROCESOS
JUDICIALES

RECLAMACIONES
ADMINISTRATIVAS

TRÁMITES LEGALES

DIRECTORIO

JUNTA DE
ACCIONISTAS

SUB-PROCESOS DE:

JUNTA DE
ACCIONISTAS

JUNTA DE
ACCIONISTAS



ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO JUNTA DE ACCIONISTAS

PLANIFICAR

PLANIFICA LA LOGÍSTICA, EL AMBIENTE Y
ORGANIZA LA REALIZACION DE LA
JUNTA DE ACCIONISTAS

HACER

PUBLICAR LA CONVOCATORIA A JUNTA
GENERAL DE ACCIONISTAS

DISPONER DE AMBIENTE, EQUIPOS
ELECTRONICOS DE APOYO, SEGURIDAD, LIBRO
DE ACCIONISTAS

REGISTRO DE ACCIONISTAS

ELABORAR EL ACTA DE LA JUNTA

EN CASO DE SER JUNTA GENERAL
EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS, SE
PROCEDE AL REGISTRO EN FUNDEMPSA

VERIFICAR

VERIFICAR EL DESARROLLO DE LA JUNTA

ACTUAR

MAPA DE PROCESOS COMUNICACIONES

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS
SOPORTE

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

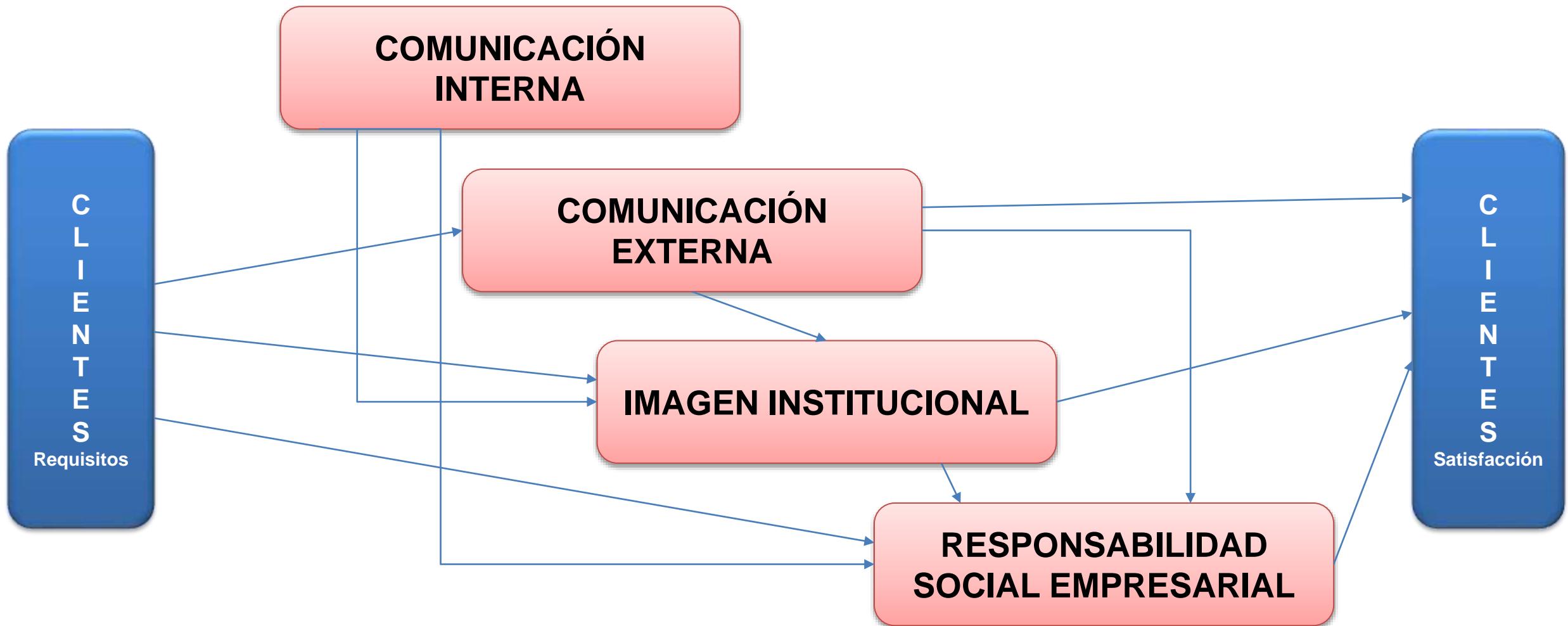
RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES



MAPA DE PROCESOS COMUNICACIONES



CÓDIGOS PROCESOS COMUNICACIONES

CÓDIGO PROCESO	NOMBRE PROCESO
CRP-COMUNICACIÓN-INTERNA	COMUNICACIÓN INTERNA
CRP-COMUNICACIÓN-EXTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA
CRP-IMAGEN-INSTITUCIONAL	IMAGEN INSTITUCIONAL
CRP-RESPONSABILIDAD-SOCIAL-EMPRESARIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

PROCESOS DE: **COMUNICACIONES**

COMUNICACIÓN
INTERNA

COMUNICACIÓN
EXTERNA

IMAGEN
INSTITUCIONAL

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

SUB-PROCESOS DE:

**COMUNICACIÓN
INTERNA**

COMUNICACIÓN INTERNA

PROCESOS DE: COMUNICACIONES

COMUNICACIÓN
INTERNA

COMUNICACIÓN
EXTERNA

IMAGEN
INSTITUCIONAL

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

SUB-PROCESOS DE:

COMUNICACIÓN
INTERNA

COMUNICACIÓN
INTERNA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO **COMUNICACIÓN INTERNA**

PLANIFICAR

RECOPILACIÓN INFORMACIÓN DE FUENTES INTERNAS

RECOPILACIÓN INFORMACIÓN DE FUENTES EXTERNAS

DESARROLLAR UN PLAN ANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

HACER

ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA A DIFUNDIR

DIVULGACIÓN INFORMACIÓN MEDIANTE PIZARRAS INFORMATIVAS

DIVULGACIÓN INFORMACIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO

DIVULGACIÓN INFORMACIÓN MEDIANTE LA APLICACIÓN TELEGRAM

DIVULGACIÓN INFORMACIÓN MEDIANTE REUNIONES AL INTERIOR DE LA EMPRESA

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

VERIFICAR

ENCUESTAS PERIÓDICAS AL PERSONAL PARA VERIFICAR EL CONOCIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL

ACTUAR

AJUSTAR EL PLAN DE COMUNICACIÓN CUANDO CORRESPONDA

PROCESOS DE:

COMUNICACIONES

COMUNICACIÓN
INTERNA

COMUNICACIÓN
EXTERNA

IMAGEN
INSTITUCIONAL

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

SUB-PROCESOS DE:

COMUNICACIÓN
EXTERNA

COMUNICACIÓN EXTERNA

PROCESOS DE: **COMUNICACIONES**

COMUNICACIÓN
INTERNA

COMUNICACIÓN
EXTERNA

IMAGEN
INSTITUCIONAL

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

SUB-PROCESOS DE:

COMUNICACIÓN
EXTERNA

COMUNICACIÓN
EXTERNA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO **COMUNICACIÓN EXTERNA**

PLANIFICAR

PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA
ANUAL

HACER

COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES
CORPORATIVAS

DIFUSIÓN INFORMACIÓN CAMPAÑAS
CORPORATIVAS

DIFUSIÓN INFORMACIÓN COMO
REPRESENTACIÓN OFICIAL

DIFUSIÓN INFORMACIÓN POR CONFERENCIA
DE PRENSA

DIFUSIÓN POR COMUNICADOS DE PRENSA
ESCRITA

AVISOS DE CORTES PROGRAMADOS

ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

PARTICIPACIÓN EN INSTITUCIONES

MEMORIA ANUAL

SITUACIONES DE CRISIS

REPRESENTACIÓN EN EVENTOS

PAGINA WEB Y REDES SOCIALES

VERIFICAR

MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA
COMUNICACIÓN EXTERNA

VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DEL PLAN
ANUAL

ACTUAR

AJUSTES DEL PLAN ANUAL SI
CORRESPONDE

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS
DE CONTRATO

PROCESOS DE:

COMUNICACIONES

COMUNICACIÓN
INTERNA

COMUNICACIÓN
EXTERNA

IMAGEN
INSTITUCIONAL

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

SUB-PROCESOS DE:

IMAGEN
INSTITUCIONAL

IMAGEN INSTITUCIONAL

PROCESOS DE: COMUNICACIONES

COMUNICACIÓN
INTERNA

COMUNICACIÓN
EXTERNA

IMAGEN
INSTITUCIONAL

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

SUB-PROCESOS DE:

IMAGEN
INSTITUCIONAL

IMAGEN
INSTITUCIONAL

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO IMAGEN INSTITUCIONAL

PLANIFICAR

PLAN DE COMUNICACIÓN

HACER

MONITOREO DIARIO DE LA IMAGEN A NIVEL
EXTERNO

MONITOREO DIARIO DE LA IMAGEN A NIVEL
INTERNO

VERIFICAR

VERIFICACIÓN LA APLICACIÓN DE MARCA

SEGUMIENTO AL PLAN DE COMUNICACIÓN

ACTUAR

TOMAR ACCIONES CUANDO
CORRESPONDA

AJUSTAR EL PLAN DE
COMUNICACIÓN CUANDO
CORESPONDA

PROCESOS DE:

COMUNICACIONES

COMUNICACIÓN
INTERNA

COMUNICACIÓN
EXTERNA

IMAGEN
INSTITUCIONAL

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

SUB-PROCESOS DE:

**RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL**



**RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL**

PROCESOS DE: COMUNICACIONES

COMUNICACIÓN
INTERNA

COMUNICACIÓN
EXTERNA

IMAGEN
INSTITUCIONAL

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

SUB-PROCESOS DE:

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

PLANIFICAR

PLAN DE COMUNICACIÓN

SOLICITUD DE AUSPICIO Y DONACIONES

HACER

REVISIÓN DE LA SOLICITUD DE AUSPICIO Y
DONACIONES

ELABORACIÓN DEL INFORME CUANDO
CORRESPONDA

EJECUCIÓN DEL AUSPICIO O DONACIÓN

PROGRAMA EDUCATIVO PARA PREVENCIÓN DE
ACCIDENTES

VERIFICAR

VERIFICACIÓN DE LA MARCA EN CASO DE
AUSPICIO

VERIFICACIÓN DEL BUEN USO DEL AUSPICIO
O LA DONACIÓN

ACTUAR

NO SE CONCRETA EL AUSPICIO EN
CASO DE INCUMPLIMIENTO DE
ACUERDO

MAPA DE PROCESOS GESTIÓN CALIDAD

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS
SOPORTE

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

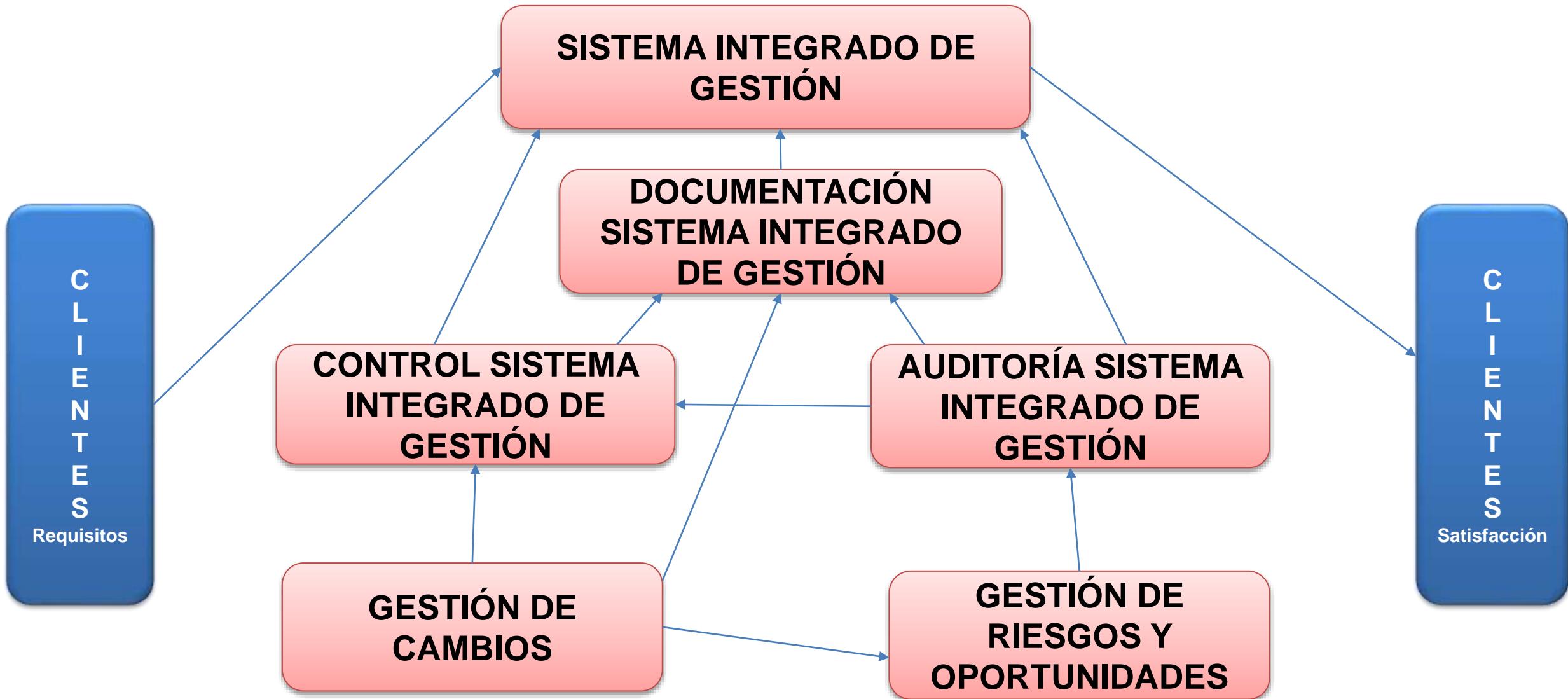
RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES



MAPA DE PROCESOS GESTIÓN CALIDAD



CÓDIGOS PROCESOS GESTIÓN CALIDAD

CÓDIGO PROCESO	NOMBRE PROCESO
GCDO-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
GCDO-DOCUMENTACIÓN-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN	DOCUMENTACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
GCDO-CONTROL-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN	CONTROL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
GCDO-AUDITORIA-SISTEMA-INTEGRADO-DE-GESTIÓN	AUDITORIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
GCDO-GESTIÓN-DE-CAMBIOS	GESTIÓN DE CAMBIOS
GCDO-GESTIÓN-DE-RIESGOS-Y-OPORTUNIDADES	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN
DE LOS PROCESOS

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

REVISIÓN Y
ACTUALIZACIÓN DE
LOS PROCESOS

ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO
SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PLANIFICAR

COORDINACIÓN CON LOS DUEÑOS DE
LOS PROCESOS

ANÁLISIS PREVIO E IDENTIFICACIÓN DE
LOS PROCESOS

HACER

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE LA
EMPRESA

DETERMINACIÓN DE LA INTERRELACIÓN DE
LOS PROCESOS

DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE
DOCUMENTACIÓN

ELABORACIÓN DE LA FICHA DE PROCESO

VERIFICAR

VALIDAR LOS CAMBIOS EN LOS PROCESOS

VALIDAR INTERRELACIONES DE LOS
PROCESOS

VALIDAR LA EXISTENCIA DE LA
DOCUMENTACIÓN NECESARIA

ACTUAR

VOLVER A DEFINIR EL PROCESO SI
CORRESPONDE

VOLVER A DEFINIR LAS
INTERRELACIONES DE LOS
PROCESOS SI CORRESPONDE

GESTIONAR LA ACTUALIZACIÓN DE
LA DOCUMENTACIÓN CUANDO SEA
NECESARIO

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

REVISIÓN Y
ACTUALIZACIÓN DE
LOS PROCESOS

ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO
SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PLANIFICAR

ANÁLISIS Y REVISIÓN DE LA
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

HACER

DEFINIR Y DESIGNAR DIRECTOR SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN

DEFINIR Y DESIGNAR MIEMBROS COMITÉ
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

DEFINIR Y DESIGNAR REPRESENTANTES DE
ÁREA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ESTABLECER REUNIONES DE REVISIÓN POR
PARTE DEL COMITÉ SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

APROBACIÓN Y EMISIÓN DE DIRETRICES
PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

VERIFICAR

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES
DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO A DIRETRICES QUE EMITA EL
COMITÉ SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ACTUAR

REEMPLAZO Y DESIGNACIÓN DE
MIEMBROS CUANDO CORRESPONDA

TOMAR ACCIONES RESPECTO AL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CUANDO CORRESPONDA

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

REVISIÓN Y
ACTUALIZACIÓN DE
LOS PROCESOS

ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO
SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN

ACTIVIDADEDES DEL SUB-PROCESO SEGUIMIENTO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE REVISIÓN POR LA
ALTA DIRECCIÓN

DETERMINAR LAS ENTRADAS PARA LA
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN
PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

HACER

ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE ACCIONES
DETERMINADAS EN EL ACTA DE SALIDAS Y
DETERMINACIONES DE LA REVISIÓN

VERIFICAR

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE LAS
SALIDAS Y DETERMINACIONES EMITIDAS POR
LA REVISIÓN

ACTUAR

ANÁLISIS DE CAUSA AQUELLAS
ACCIONES DEMORADAS EN SU
EJECUCIÓN

PLAN DE ACCIÓN PARA LAS
ACCIONES DEMORADAS EN SU
EJECUCIÓN

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN

**ESTRUCTURA DOCUMENTARIA DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**ELABORACIÓN DOCUMENTOS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

ESTRUCTURA
DOCUMENTARIA DEL
SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN

ELABORACIÓN
DOCUMENTOS SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN

ACTIVIDADEDES DEL SUB-PROCESO ESTRUCTURA DOCUMENTARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PLANIFICAR

ANÁLISIS DE LOS REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN

HACER

ADECUAR LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN DE ACUERDO A LAS DIRECTRICES A SEGUIR

ELABORAR LA ESTRUCTURA DOCUMENTARIA

VERIFICAR

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA

ACTUAR

ANÁLISIS DE CAUSA AL INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

TOMAR ACCIONES AL INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

TOMAR ACCIONES EN CASO DE MODIFICACIONES A LA NORMA

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

ESTRUCTURA
DOCUMENTARIA DEL
SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN

ELABORACIÓN
DOCUMENTOS SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN

ACTIVIDADEDES DEL SUB-PROCESO ELABORACIÓN DOCUMENTOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PLANIFICAR

IDENTIFICAR O RECIBIR NECESIDAD DE
ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

BUSCAR FUENTES DE INFORMACIÓN

ANÁLISIS Y ACTUALIZACIÓN DE
DOCUMENTOS SEGÚN CAMBIO DE
PROCESOS

HACER

ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE BORRADOR DE
DOCUMENTOS

CONSENSUAR DOCUMENTO DE ACUERDO A LA
OPERATIVA ACTUAL

APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

EMISIÓN Y PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS

VERIFICAR

CONTROLAR AQUELLOS DOCUMENTOS CON
DEMORA EN LA ELABORACIÓN O
ACTUALIZACIÓN

VERIFICAR QUE LOS DOCUMENTOS ESTÉN EN
FUCIÓN A LA OPERATIVA ACTUAL

REVISAR DOCUMENTOS CON MAS DE TRES
AÑOS DE ANTIGUEDAD

CONTROLAR LA CANTIDAD DE DOCUMENTOS
PUBLICADOS DENTRO DEL MES

ACTUAR

TOMAR ACCIONES AQUELLOS
DOCUMENTOS CON DEMORA EN SU
ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN

TOMAR ACCIONES AQUELLOS
DOCUMENTOS QUE NO CUMPLEN
CON LA OPERATIVA ACTUAL

PROCESOS DE:

GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL DE LOS
DOCUMENTOS

CONTROL DE LOS
REGISTROS

CONTROL DEL PRODUCTO
NO CONFORME

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL DE LOS
DOCUMENTOS

CONTROL DE LOS
REGISTROS

CONTROL DEL
PRODUCTO NO
CONFORME

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

PLANIFICAR

SELECCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

HACER

DETERMINAR EL ACCESO A LOS DOCUMENTOS

IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

IDENTIFICACIÓN DEL ESTADO DE LA
DOCUMENTACIÓN

DETERMINAR EL ALMACENAMIENTO DE LOS
DOCUMENTOS

PROTECCIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA
DOCUMENTACIÓN

VERIFICAR

REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
ARCHIVADA

REVISIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE LA
DOCUMENTACIÓN

VERIFICACIÓN DE LA CONSISTENCIA DE LA
DOCUMENTACIÓN

ACTUAR

ACTUALIZACIÓN DE LA
DOCUMENTACIÓN SI CORRESPONDE

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL DE LOS
DOCUMENTOS

CONTROL DE LOS
REGISTROS

CONTROL DEL
PRODUCTO NO
CONFORME

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL DE LOS REGISTROS

PLANIFICAR

IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS
REGISTROS EN COORDINACIÓN CON LAS
ÁREAS

HACER

IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS CAMBIOS

DETERMINACIÓN DEL TIEMPO DE VALIDEZ Y
ACCESO

ALMACENAMIENTO DE LOS REGISTROS

PROTECCIÓN Y DISPONIBILIDAD DE REGISTROS

VERIFICAR

REVISIÓN DE LA FORMA DE ARCHIVO Y SU
TRAZABILIDAD

REVISIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL
REGISTRO

ACTUAR

ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO Y
REGISTRO

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL DE LOS
DOCUMENTOS

CONTROL DE LOS
REGISTROS

CONTROL DEL
PRODUCTO NO
CONFORME

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

PLANIFICAR

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO NO
CONFORME

HACER

REGISTRO ESTADÍSTICO DEL PRODUCTO NO
CONFORME

DETERMINACIÓN DE LAS ACCIONES A
IMPLEMENTAR

VERIFICAR

SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN EFICACIA DE
LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS

ACTUAR

TOMA DE NUEVAS ACCIONES
CUANDO CORRESPONDA

PROCESOS DE:

GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

AUDITORIA SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN



**GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

GESTIÓN DE HALLAZGOS

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE LAS
AUDITORIAS DEL
SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN

GESTIÓN DE HALLAZGOS

ACTIVIDADEDES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN DE LAS AUDITORÍAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PLANIFICAR

ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE LA
AUDITORÍA

HACER

REVISIÓN Y APROBACIÓN PROGRAMA DE
AUDITORÍA

DESIGNACIÓN AUDITORES DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN

DEFINICIÓN DE DIRECTRICES PARA LA
REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

EJECUCIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS AL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

VERIFICAR

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL
PROGRAMA DE AUDITORÍA

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL ALCANCE
DE LA AUDITORÍA

ACTUAR

REPROGRAMACIÓN AUDITORÍA POR
INCUMPLIMIENTO AL PROGRAMA
CUANDO CORRESPONDA

TOMAR ACCIONES AL
INCUMPLIMIENTO DEL ALCANCE
CUANDO CORRESPONDA

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE LAS
AUDITORIAS DEL
SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN

GESTIÓN DE HALLAZGOS

ACTIVIDADEDES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN DE HALLAZGOS

PLANIFICAR

PLANES DE ACCIÓN CON ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ, FECHA IMPLEMENTACIÓN Y RESPONSABLES

HACER

APROBACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN

CERRAR LOS PLANES DE ACCIÓN IMPLEMENTADOS O SOLUCIONADOS

VERIFICAR

HACER SEGUIMIENTO Y VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN

VERIFICAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS

ACTUAR

REPROGRAMAR PLANES DE ACCIÓN QUE NO HAN CUMPLIDO CON LA FECHA DE SOLUCIÓN ESTIPULADA

TOMAR ACCIONES CUANDO LA ACCIÓN IMPLEMENTADA NO HA SIDO EFICAZ

PROCESOS DE:

GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
CAMBIOS

PLANIFICACIÓN DE LOS
CAMBIOS

CONTROL Y EJECUCIÓN DE
LOS CAMBIOS

MEJORA CONTINUA

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
CAMBIOS

PLANIFICACIÓN DE
LOS CAMBIOS

CONTROL Y EJECUCIÓN DE
LOS CAMBIOS

MEJORA CONTINUA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

PLANIFICAR

IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE
CAMBIO

ANÁLISIS DEL PROPÓSITO Y OBJETIVO
DEL CAMBIO

ANÁLISIS DE CONSECUENCIAS
POTENCIALES Y EL IMPACTO DEL
CAMBIO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

ANÁLISIS DE RIESGO EN LA
IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS
PROPUESTOS

ANÁLISIS DISPONIBILIDAD DE RECURSOS
Y ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA
REALIZAR LOS CAMBIOS

ANÁLISIS DE CAMBIOS EN LA
ASIGNACIÓN O REASIGNACIÓN DE
RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

HACER

ASEGURAMIENTO DE LA DISPONIBILIDAD DE
RECURSOS

ASIGNACIÓN O REASIGNACIÓN DE
RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

GESTIONAR LA DEFINICIÓN DE REQUISITOS
DEL CAMBIO CON LAS PARTES INTERESADAS

ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAMBIOS
DETERMINANDO TIEMPOS, RESPONSABLES Y
RECURSOS NECESARIOS

APROBACIÓN DEL PLAN DE CAMBIOS POR LAS
PARTES INTERESADAS

VERIFICAR

VERIFICAR CON LAS PARTES INTERESADAS
QUE EL PLAN DE CAMBIOS ESTÁ ACORDE A
SUS REQUISITOS

ACTUAR

MODIFICAR EL PLAN DE CAMBIOS SI
CORRESPONDE

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
CAMBIOS

PLANIFICACIÓN DE
LOS CAMBIOS

CONTROL Y EJECUCIÓN DE
LOS CAMBIOS

MEJORA CONTINUA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CONTROL Y EJECUCIÓN DE LOS CAMBIOS

PLANIFICAR

PLANIFICAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAMBIOS POR LOS RESPONSABLES

HACER

EJECUCIÓN DE LOS CAMBIOS DE ACUERDO AL PLAN

ELABORAR O ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ACUERDO A LOS CAMBIOS REALIZADOS

A LA CONCLUSIÓN DEL PLAN DE CAMBIOS, REGISTRAR TODA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA

A LA CONCLUSIÓN DEL PLAN DE CAMBIOS, INFORMAR A COMUNICACIONES PARA SU DIFUSIÓN

VERIFICAR

SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAMBIOS

VERIFICAR QUE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA ESTÉ DE ACUERDO A LOS CAMBIOS REALIZADOS

COMPROBAR QUE LOS CAMBIOS HAN DADO EL RESULTADO PREVISTO DE ACUERDO A LO PLANIFICADO

ACTUAR

REPROGRAMAR LOS TIEMPOS DEL PLAN DE CAMBIOS SI CORRESPONDE

REASIGNAR RESPONSABLES Y RECURSOS AL PLAN DE CAMBIOS SI FUERE NECESARIO

MODIFICAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ACUERDO A LOS CAMBIOS SI CORRESPONDE

SI LOS CAMBIOS NO HAN DADO EL RESULTADO PREVISTO MODIFICAR EL PLAN Y/O VUELTA ATRÁS SI CORRESPONDE

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
CAMBIOS

PLANIFICACIÓN DE
LOS CAMBIOS

CONTROL Y EJECUCIÓN DE
LOS CAMBIOS

MEJORA CONTINUA

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO MEJORA CONTINUA

PLANIFICAR

DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES
POTENCIALES

ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA

INFORMES DE PRODUCTOS NO
CONFORMES

INFORMES DE RECLAMACIONES

REVISIÓN DE LAS ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN

HACER

ANÁLISIS DE CAUSAS

DETERMINACIÓN DE LA CAUSA RAÍZ

ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DEL PLAN DE
ACCIÓN CON LAS ÁREAS INTERESADAS

IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES
DEFINIDAS

ELABORACIÓN DE INFORMES PARA REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN

VERIFICAR

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES TOMADAS

VERIFICAR DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES
TOMADAS

ACTUAR

REPROGRAMAR EL PLAN DE ACCIÓN
SI CORRESPONDE

MODIFICAR EL PLAN DE ACCIÓN SI
LAS ACCIONES TOMADAS NO
FUERON EFICACES

PROCESOS DE:

GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE RIESGOS
Y OPORTUNIDADES

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES**

**SEGUIMIENTO Y CONTROL DE
RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

IDENTIFICACIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SEGUIMIENTO Y CONTROL
DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PLANIFICAR

ANÁLISIS DE LOS RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

DEFINIR LOS RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

CLASIFICAR LOS RIESGOS Y
OPORTUNIDADES DE ACUERDO A UNA
METODOLOGÍA DEFINIDA

HACER

DEFINIR RESPONSABLES Y LA PRIORIDAD
PARA LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ELABORACIÓN PLAN DE ACCIÓN PARA
ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR LAS
PARTES INTERESADAS

VERIFICAR

VERIFICAR CON LAS PARTES INTERESADAS
QUE EL PLAN DE ACCIÓN ESTÁ ABORDANDO
LOS REQUISITOS NECESARIOS

ACTUAR

MODIFICAR EL PLAN DE ACCIÓN SI
CORRESPONDE

PROCESOS DE: GESTIÓN CALIDAD

SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

DOCUMENTACIÓN
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

CONTROL
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

AUDITORIA
SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN

GESTIÓN DE
CAMBIOS

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

IDENTIFICACIÓN DE
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

SEGUIMIENTO Y CONTROL
DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PLANIFICAR

PLANIFICAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAMBIOS POR LOS RESPONSABLES

HACER

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN PARA RIESGOS Y OPORTUNIDADES

A LA CONCLUSIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN, REGISTRAR TODA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA

VERIFICAR

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN

VERIFICAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS

ACTUAR

REPROGRAMAR EL PLAN DE ACCIÓN CUANDO SEA NECESARIO

MODIFICAR EL PLAN DE ACCIÓN CUANDO LA ACCIÓN NO HA SIDO EFICAZ

MAPA DE PROCESOS MEDIO AMBIENTE

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS
SOPORTE

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES



MAPA DE PROCESOS MEDIO AMBIENTE



CÓDIGOS PROCESOS MEDIO AMBIENTE

CÓDIGO PROCESO	NOMBRE PROCESO
GT-GESTIÓN-AMBIENTAL-DE-PROYECTOS	GESTIÓN AMBIENTAL DE PROYECTOS

PROCESOS DE:

MEDIO AMBIENTE

GESTIÓN
AMBIENTAL DE
PROYECTOS

SUB-PROCESOS DE:

**GESTIÓN AMBIENTAL DE
PROYECTOS**

LICENCIAMIENTO Y
MONITOREO AMBIENTAL

TRATAMIENTO DE PASIVOS
AMBIENTALES

CAPACITACIÓN AMBIENTAL

SEGUIMIENTO AMBIENTAL
ISO 14001

PROCESOS DE:

MEDIO AMBIENTE

GESTIÓN
AMBIENTAL DE
PROYECTOS

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN
AMBIENTAL DE
PROYECTOS

LICENCIAMIENTO Y
MONITOREO
AMBIENTAL

TRATAMIENTO DE
PASIVOS
AMBIENTALES

CAPACITACIÓN
AMBIENTAL

SEGUIMIENTO
AMBIENTAL ISO
14001

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO LICENCIAMIENTO Y MONITOREO AMBIENTAL

PLANIFICAR

CONSENSUAR CON AUTORIDADES
PROCESOS AMBIENTALES PARA
REGLAMENTACIÓN DE ELFEC

ESTABLECER DIRECTRICES PARA
ACTUACIÓN EN ÁREAS PROTEGIDAS

DEFINIR LINEAMIENTOS PARA UNA
GESTIÓN AMBIENTAL- SOCIAL EN
PROYECTOS

HACER

ELABORAR FICHAS AMBIENTALES DE ELFEC

ESTABLECER PLANES DE MITIGACIÓN Y
SEGUIMIENTO DE LICENCIAS AMBIENTALES

ACTUALIZAR Y CONSOLIDAR LOS MANIFIESTOS
AMBIENTALES

REALIZAR LOS MONITOREOS (RUIDO,
VEHICULOS, PCB, ETC) PERTINENTES

COORDINAR CON PARQUES Y SERNAP LOS
CCU PERTINENTES

CONSOLIDAR DERECHO DE VIAS Y
SERVIDUMBRES Y PAGO DE LAS MISMAS

VERIFICAR

CUMPLIMIENTOS Y CONTROL DE ACCIONES
DE MITIGACIÓN DE ELFEC

CONTROL LAS ACTIVIDADES DE
REFORESTACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA EN
PROYECTOS

ACTUAR

COORDINAR CON ENDE
CORPORACION CUMPLIMIENTO DE
LICENCIAMIENTOS

ACTUALIZAR MEDIDAS DE
MITIGACIÓN CON ASPECTOS
AMBIENTALES

PROCESOS DE:

MEDIO AMBIENTE

GESTIÓN
AMBIENTAL DE
PROYECTOS

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN
AMBIENTAL DE
PROYECTOS

LICENCIAMIENTO Y
MONITOREO
AMBIENTAL

TRATAMIENTO DE
PASIVOS
AMBIENTALES

CAPACITACIÓN
AMBIENTAL

SEGUIMIENTO
AMBIENTAL ISO
14001

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO TRATAMIENTO DE PASIVOS AMBIENTALES

PLANIFICAR

ASESORAR EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS
Y PASIVOS AMBIENTALES

ESTABLER POLITICAS PARA LOS
PASIVOS (PCB, SF6, EMPETROLADOS,
MERCURIO, EQUIPOS ELECTRONICOS)

HACER

PARTICIPAR EN EL PRONACOPS PARA LA
DISPOSICIÓN DE PCB DE ELFEC

REALIZAR SEGUIMIENTO A LA GENERACIÓN DE
PASIVOS/RESIDUOS

CONTROL A PESO Y FUJAS DE SF6

VERIFICAR

VERIFICAR BUENA ALMACENAMIENTO,
MANEJO Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS

CONTROLAR EL CORRECTO CONFINAMIENTO
DE TRANSFORMADORES Y TURRILES CON
PCB

ACTUAR

MEJORAR LA GESTIÓN DE PASIVOS

DEFINIR O IMPULSAR NUEVAS
TECNOLOGIAS O PRACTICAS
AMBIENTALES

REALIZAR ACCIONES DE MEJORA A
DESVIOS EN PASIVOS

PROCESOS DE:

MEDIO AMBIENTE

GESTIÓN
AMBIENTAL DE
PROYECTOS

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN
AMBIENTAL DE
PROYECTOS

LICENCIAMIENTO Y
MONITOREO
AMBIENTAL

TRATAMIENTO DE
PASIVOS
AMBIENTALES

CAPACITACIÓN
AMBIENTAL

SEGUIMIENTO
AMBIENTAL ISO
14001

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CAPACITACIÓN AMBIENTAL

PLANIFICAR

PLAN DE CAPACITACIÓN CON CURSOS,
INDUCCIONES Y TOMA DE CONCIENCIA

DEFINIR LINEAMIENTO DE ACTUACIÓN
CON PARTES INTERESADAS EN TEMAS
DE REFORESTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

ESTABLECER CRITERIOS PARA
DIFUSIÓN DE DESEMPEÑO AMBIENTAL
DE ELFEC

HACER

ELABORAR MATERIAL DE PRESENTACIÓN Y
APOYO

DIFUSIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES TANTO
INTERNA COMO EXTERNAMENTE

COORDINAR CAPACITACIONES DEL SISTEMA
DE GESTIÓN ISO 14001

PARTICIPACIÓN EN FERIAS Y ACTIVIDADES
AMBIENTALES

ELABORACIÓN DE MEMORIA AMBIENTAL

EJECUTAR PROGRAMAS DE EDUCACIÓN EN
PARQUES NACIONALES

VERIFICAR

SOLICITAR LA MEDICIÓN DE LA EFICACIA DE
LAS CAPACITACIONES

REVISAR CUMPLIMIENTO DE PLAN DE
CAPACITACIÓN EN TEMAS AMBIENTALES

ACTUAR

MEJORAR CAPACITACIONES
AMBIENTALES

DIFUNDIR LAS MEJORAS DEL
DESEMPEÑO AMBIENTAL

PROCESOS DE:

MEDIO AMBIENTE

GESTIÓN
AMBIENTAL DE
PROYECTOS

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN
AMBIENTAL DE
PROYECTOS

LICENCIAMIENTO Y
MONITOREO
AMBIENTAL

TRATAMIENTO DE
PASIVOS
AMBIENTALES

CAPACITACIÓN
AMBIENTAL

SEGUIMIENTO
AMBIENTAL ISO
14001

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CAPACITACIÓN AMBIENTAL

PLANIFICAR

DEFINIR CONTEXTO INTERNO Y EXTERNOS, PARTES INTERESADAS Y RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MA

SOPORTE EN POLITICA, OBJETIVOS Y PROGRAMAS DE GESTIÓN MA

PROMOVER LA DE TOMA DE CONCIENCIA AMBIENTAL ENELFEC

HACER

REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS CON CRITERIOS AMBIENTALES

MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

CONTROL DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS, EMISIONES E INSPECCIONES AMBIENTALES

ACTUALIZAR MATRIZ DE ASPECTOS AMBIENTALES, CONTROLES OPERATIVOS

PREPARAR INFORMACIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCION

VERIFICAR

EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES

VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON ESPECIFICACIONES AMBIENTALES EN PROYECTOS

DEFINIR GRADO DE ATENCIÓN A PLANES DE MITIGACIÓN

REALIZAR SIMULACROS Y CONTROL DE PLANES DE EMERGENCIA AMBIENTAL

EVALUAR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL

ACTUAR

ACCIONES DE MEJORA DE AUDITORIA

PLANTEAR MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA

REVISAR Y PROPONER OBJETIVOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

REALIZAR GESTIÓN DE CAMBIO EN LA GERENCIA TÉCNICA/PROYECTOS

MAPA DE PROCESOS RECURSOS HUMANOS

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS
SOPORTE

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

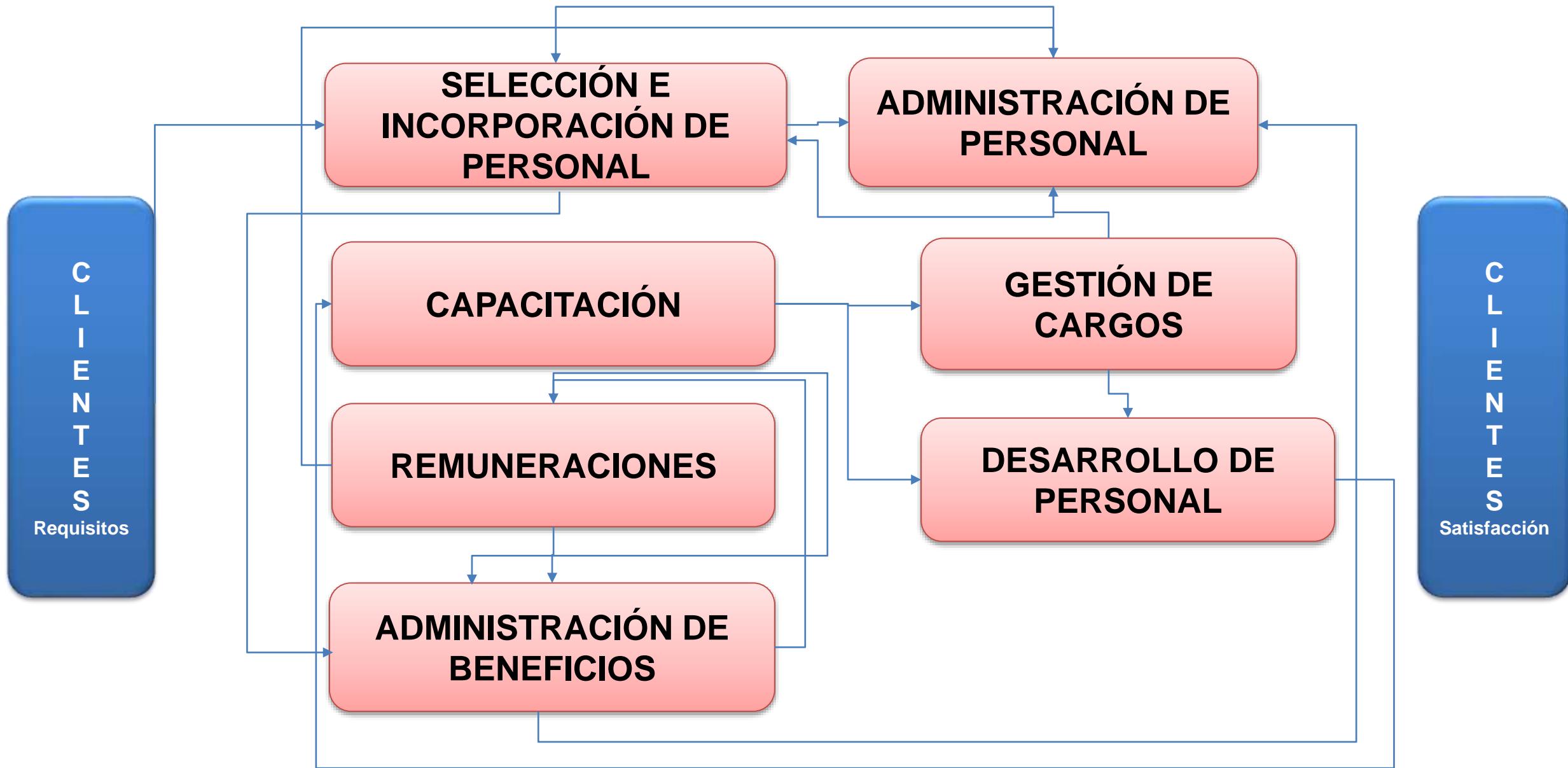
RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES



MAPA DE PROCESOS RECURSOS HUMANOS



CÓDIGOS PROCESOS RECURSOS HUMANOS

CÓDIGO PROCESO	NOMBRE PROCESO
RH-SELECCIÓN-E-INCORPORACIÓN-DE- PERSONAL	SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DE PERSONAL
RH-CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN
RH-REMUNERACIONES	REMUNERACIONES
RH-ADMINISTRACIÓN-DE-BENEFICIOS	ADMINISTRACIÓN DE BENEFICIOS
RH-ADMINISTRACIÓN-DE-PERSONAL	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
RH-GESTIÓN-DE-CARGOS	GESTIÓN DE CARGOS
RH-DESARROLLO-DE-PERSONAL	DESARROLLO DE PERSONAL

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN DE
PERSONAL

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN DE
PERSONAL

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DE PERSONAL

PLANIFICAR

INCORPORAR PERSONAL CON LAS
COMPETENCIAS REQUERIDAS

ANALISIS DEL REQUERIMIENTO DE
PERSONAL

HACER

ELABORACION DE SOLICITUD REQUERIMIENTO
DE PERSONAL

CONVOCATORIA INTERNA / EXTERNA

PREPARACIÓN CUADRO COMPARATIVO

ENTREVISTAS DE PRESELECCION

PRUEBAS

ENTREVISTA DE SELECCIÓN

SELECCIÓN E INCORPORACION DEL PERSONAL

INDUCCION

VERIFICAR

INFORME DE EVALUACION DE PERSONAL

ACTUAR

DESVINCULACION Y NUEVO
REQUERIMIENTO

RATIFICACION DEL PERSONAL
CONTRATADO

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

CAPACITACIÓN

CAPACITACIÓN

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

CAPACITACIÓN

CAPACITACIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CAPACITACIÓN

PLANIFICAR

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE ACUERDO A LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

HACER

REQUERIMIENTO DE CAPACITACIÓN

APROBACION DE CAPACITACION

COORDINACIÓN CON LAS UNIDADES SOLICITANTES

EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE CAPACITADORES

ASIGNACIÓN DEL PERSONAL A SER CAPACITADO (ENTREGA DE MEMORANDUMS Y FORMULARIOS DE EVALUACION)

REALIZACION DE LA CAPACITACIÓN

GESTIONAR ENTREGA DE CERTIFICADOS Y/O LISTAS DE ASISTENCIA (CUANDO CORRESPONDA)

DETERMINACION DE DATOS DE LA EVALUACION

VERIFICAR

SEGUIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

EVALUACION DE LA CAPACITACION

EVALUACIÓN DE CAPACITADORES

REPORTE DE CAPACITACIÓN MENSUAL

ACTUAR

TOMAR ACCIONES

MEMORANDUM

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

REPROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

REMUNERACIONES

REMUNERACIONES

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

REMUNERACIONES

REMUNERACIONES

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO REMUNERACIONES

PLANIFICAR

DEFINICIÓN ESTRUCTURA SALARIAL

CONTROL INCREMENTO SALARIAL

HACER

ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS
PAYROLL

CONTROL DE LA PLANILLA PAYROLL

GENERACION DE LA PLANILLA

APROBACIÓN PLANILLAS

ENVIO DE PLANILLAS A LA GAF

COMUNICACIÓN AL BANCO PARA EL DEPOSITO

VERIFICAR

VERIFICACION DE LAS PLANILLAS GAF

VALIDACION DE LA PLANILLA PAYROLL

ACTUAR

REPROCESO DE LA PLANILLA

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN DE
BENEFICIOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE BENEFICIOS

PLANIFICAR

PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE
BENEFICIOS

HACER

CONTROL DE LA ADMINISTRACIÓN DE
BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN DEL SEGURO DE VIDA Y
CONTRA ACCIDENTES

ADMINISTRACIÓN DE VACACIONES

ADMINISTRACIÓN DE SUBSIDIOS

TARJETA DE CONSUMO IC NORTE (PULPERIA)

VERIFICAR

CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS

CONSOLIDACION DE BENEFICIOS EN
PLANILLAS

VERIFICACION DE LAS PLANILLAS GAF

VALIDACION DE LA PLANILLA PAYROLL

ACTUAR

DETENER PROCESO

CORREGIR DESVIACIONES

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

ADMINISTRACIÓN DE
PERSONAL

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

PLANIFICAR

PLANIFICAR EL AJUSTE DE LA
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

HACER

ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL PERSONAL

CONTROL DE ASISTENCIA

CONTROL DE SOBRETIEMPOS

CONTROL DE ANTICIPOS EXTRAORDINARIOS

CONTROL DE APORTES A LA COOPERATIVA

VERIFICAR

VERIFICAR LAS DESVIACIONES DEL PROCESO

ACTUAR

CORREGIR DESVIACIONES DE
PROCESO

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

**GESTIÓN DE
CARGOS**

**GESTIÓN DE
CARGOS**

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

GESTIÓN DE
CARGOS

GESTIÓN DE CARGOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIÓN DE CARGOS

PLANIFICAR

DISEÑO PERFIL DE CARGO Y UBICACIÓN
EN EL ORGANIGRAMA

HACER

ELABORACIÓN FICHA DE CARGO

APROBACIÓN FICHA DE CARGO

MOVIMIENTOS DE PERSONAL SIN
MODIFICACIÓN DE CATEGORIA

MOVIMIENTOS DE PERSONAL CON
MODIFICACIÓN DE CATEGORIA

ASIGNACIÓN CATEGORÍA

VERIFICAR

CONTROL DE CAMBIOS DE CATEGORIA

EVALUACIÓN DE CARGOS

ACTUAR

CORREGIR DESVIACIONES

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

DESARROLLO DE
PERSONAL

EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO

CLIMA
LABORAL

MANEJO DE
CONFLICTOS

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

DESARROLLO DE
PERSONAL

EVALUACIÓN
DE
DESEMPEÑO

CLIMA LABORAL

MANEJO DE
CONFLICTOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

PLANIFICAR

CRONOGRAMA DE EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO

HACER

ACTUALIZACIÓN BASE DE DATOS

PREPARACIÓN FORMULARIOS

COMUNICACIÓN AL TRABAJADOR

LLENADO DE LOS FORMULARIOS

REVISIÓN Y FIRMA FORMULARIOS

CONSENSO JEFE TRABAJADOR

VERIFICAR

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL
CRONOGRAMA

VERIFICAR LA EXISTENCIA DE CASOS
PRIORITARIOS

ACTUAR

REPROGRAMACIÓN DE
CRONOGRAMA

DEFINICIÓN PLANES DE ACCIÓN

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

DESARROLLO DE
PERSONAL

EVALUACIÓN
DE
DESEMPEÑO

CLIMA LABORAL

MANEJO DE
CONFLICTOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO CLIMA LABORAL

PLANIFICAR

CRONOGRAMA PARA REALIZACION DE
LA ENCUESTA DEL CLIMA LABORAL

IDENTIFICAR LA METODOLOGÍA PARA
DETERMINACIÓN DEL CLIMA LABORAL

HACER

DESARROLLO DE LA ENCUESTA SEGÚN LA
METODOLOGÍA ELEGIDA

CONTRATAR EMPRESA EXTERNA PARA
APLICAR METODOLOGÍA (SEGÚN
CORRESPONDA)

LLENADO DE LA ENCUESTA

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

VERIFICAR

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL
CRONOGRAMA

VERIFICAR LA EXISTENCIA SEGÚN
RESULTADOS PRIORITARIOS

ACTUAR

REPROGRAMACION DE
CRONOGRAMA

DEFINICIÓN PLANES DE ACCIÓN

REALIZACION DE CAPACITACIONES

PROCESOS DE:

RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN E
INCORPORACIÓN
DE PERSONAL

CAPACITACIÓN

REMUNERACIONES

ADMINISTRACIÓN
DE BENEFICIOS

ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

GESTIÓN DE
CARGOS

DESARROLLO DE
PERSONAL

SUB-PROCESOS DE:

DESARROLLO DE
PERSONAL

EVALUACIÓN
DE
DESEMPEÑO

CLIMA LABORAL

MANEJO DE
CONFLICTOS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO MANEJO DE CONFLICTOS

PLANIFICAR

PLANIFICACIÓN DEL MANEJO DE
CONFLICTOS

IDENTIFICAR LA METODOLOGÍA PARA
DETERMINACIÓN DEL MANEJO DE
CONFLICTOS

HACER

IDENTIFICACION DEL CONFLICTO

CONTACTO CON LOS TRABAJADORES EN
CONFLICTO

CONCILIACION DEL CONFLICTO

VERIFICAR

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA
CONCILIACIÓN

VERIFICAR DEL TOTAL DE CONFLICTOS SI ES
NECESARIO CAMBIAR DE METODOLOGÍA

ACTUAR

REPROGRAMAR ENTREVISTAS

DEFINICIÓN PLANES DE ACCIÓN

REALIZACION DE CAPACITACIÓNES

MAPA DE PROCESOS SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PROCESOS
ESTRÁTÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS
SOPORTE

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

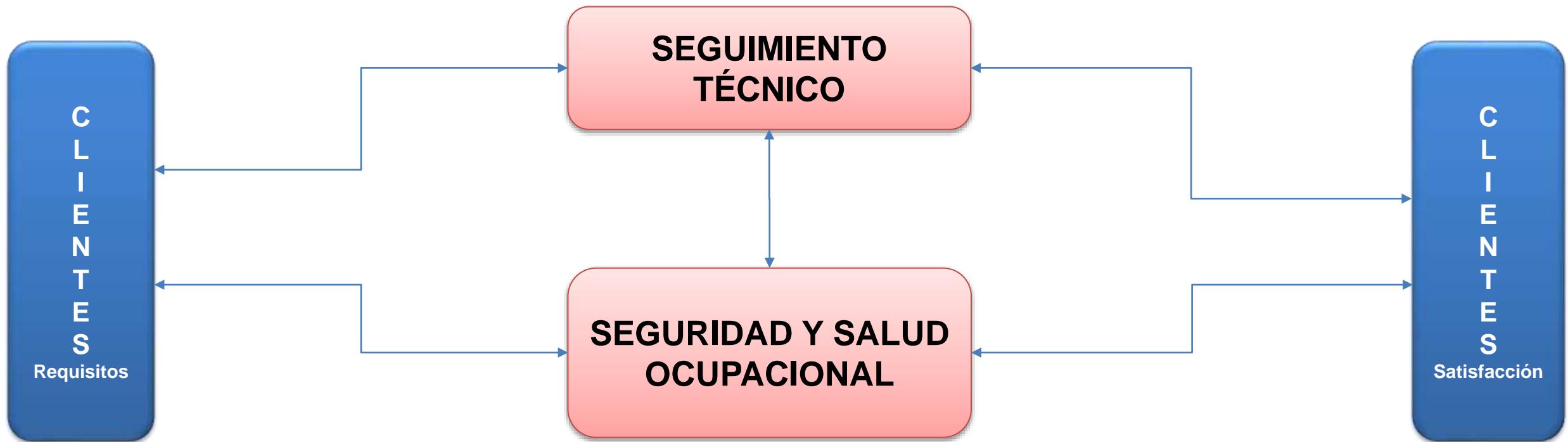
RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES



MAPA DE PROCESOS SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



CÓDIGOS PROCESOS SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

CÓDIGO PROCESO	NOMBRE PROCESO
SYSO-SEGUIMIENTO-TÉCNICO	SEGUIMIENTO TÉCNICO
SYSO-SEGURIDAD-Y-SALUD-OCUPACIONAL	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL



SUB-PROCESOS DE:

SEGUIMIENTO TÉCNICO

PLANIFICACIÓN DE
SEGUIMIENTOS TÉCNICOS

SEGUIMIENTO TÉCNICO
OPERACIONAL

SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN
Y ANÁLISIS

SEGUIMIENTO A PROCESOS
ESPECIALES

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA
OPERATIVA

PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

SUB-PROCESOS DE:

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

PLANIFICACIÓN
DE
SEGUIMIENTOS
TÉCNICOS

SEGUIMIENTO
TÉCNICO
OPERACIONAL

SEGUIMIENTO A
PROCESOS ESPECIALES

DOCUMENTACIÓN
TÉCNICA Y
OPERATIVA

SEGUIMIENTO,
VERIFICACIÓN Y
ANÁLISIS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PLANIFICACIÓN DE SEGUIMIENTOS TÉCNICOS

PLANIFICAR

PRIORIZACIÓN DE ÁREAS O PROCESOS

HACER

ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE
SEGUIMIENTO TÉCNICO

VERIFICAR

APROBACIÓN DEL PLAN ANUAL DE
SEGUIMIENTO TÉCNICO

ACTUAR

ACTUALIZACIÓN Y ADECUACIÓN DEL
PLAN DE SEGUIMIENTO TÉCNICO

PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

SUB-PROCESOS DE:

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

PLANIFICACIÓN
DE
SEGUIMIENTOS
TÉCNICOS

SEGUIMIENTO
TÉCNICO
OPERACIONAL

SEGUIMIENTO A
PROCESOS ESPECIALES

DOCUMENTACIÓN
TÉCNICA Y
OPERATIVA

SEGUIMIENTO,
VERIFICACIÓN Y
ANÁLISIS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SEGUIMIENTO TÉCNICO OPERACIONAL

PLANIFICAR

FORMULACIÓN DE CRITERIOS TÉCNICOS

NOTIFICACIÓN DE SEGUIMIENTO TÉCNICO

HACER

SEGUIMIENTO, INSPECCIÓN Y REVISIÓN

PRUEBAS FUNCIONALES A EQUIPOS

ELABORACIÓN DE INFORME DE SEGUIMIENTO

VERIFICAR

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE
SEGUIMIENTO TÉCNICO

ACTUAR

FORMULACIÓN DE ACCIONES
CORRECTIVAS

PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

SUB-PROCESOS DE:

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

PLANIFICACIÓN
DE
SEGUIMIENTOS
TÉCNICOS

SEGUIMIENTO
TÉCNICO
OPERACIONAL

SEGUIMIENTO A
PROCESOS ESPECIALES

DOCUMENTACIÓN
TÉCNICA Y
OPERATIVA

SEGUIMIENTO,
VERIFICACIÓN Y
ANÁLISIS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SEGUIMIENTO A PROCESOS ESPECIALES

PLANIFICAR

FORMULACIÓN DE CRITERIOS TÉCNICOS

FORMULACIÓN DEL PLAN DE
ACTIVIDADES

HACER

SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE PROCESOS
ESPECIALES

ELABORACIÓN DE INFORME DE SEGUIMIENTO
TÉCNICO

ELABORACIÓN DEL INFORME DE
CARGABILIDAD

ELABORACIÓN DEL INFORME DE PRUEBAS A
TRANSFORMADORES

PRUEBAS FUNCIONALES A EQUIPOS

VERIFICAR

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE
SEGUIMIENTO

ACTUAR

FORMULACIÓN DE ACCIONES
CORRECTIVAS

PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

SUB-PROCESOS DE:

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

PLANIFICACIÓN
DE
SEGUIMIENTOS
TÉCNICOS

SEGUIMIENTO
TÉCNICO
OPERACIONAL

SEGUIMIENTO A
PROCESOS ESPECIALES

DOCUMENTACIÓN
TÉCNICA Y
OPERATIVA

SEGUIMIENTO,
VERIFICACIÓN Y
ANÁLISIS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA

PLANIFICAR

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE
DOCUMENTACIÓN

HACER

REVISIÓN Y SÍNTESIS DE ESTÁNDARES
TÉCNICOS

REDACCIÓN Y DESARROLLO DE
DOCUMENTACIÓN SOBRE CRITERIOS O
PRÁCTICAS TÉCNICAS

VERIFICAR

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA
DOCUMENTACIÓN

ACTUAR

CORRECCIÓN, MEJORA Y
ACTUALIZACIÓN DE LA
DOCUMENTACIÓN

PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

SUB-PROCESOS DE:

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

PLANIFICACIÓN
DE
SEGUIMIENTOS
TÉCNICOS

SEGUIMIENTO
TÉCNICO
OPERACIONAL

SEGUIMIENTO A
PROCESOS ESPECIALES

DOCUMENTACIÓN
TÉCNICA Y
OPERATIVA

SEGUIMIENTO,
VERIFICACIÓN Y
ANÁLISIS

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS

PLANIFICAR

REVISIÓN DEL PLAN DE ACCIONES DE
CADA UNIDAD

PLANIFICACIÓN DE LA VERIFICACIÓN

HACER

VERIFICAR LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES

EVALUAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES

VERIFICAR

REVISIÓN Y CIERRE DEL INFORME DE
SEGUIMIENTO

ACTUAR

FORMULACIÓN O
REPROGRAMACIÓN DE ACCIONES

PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

SUB-PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

**PLANIFICACIÓN DE LA
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y
SALUD OCUPACIONAL**

**VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN
SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

**PREVENCIÓN DE RIESGOS DE
SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

**DOCUMENTACIÓN OPERATIVA
Y DE SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

SEGUIMIENTO TÉCNICO

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

SUB-PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PREVENCIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

DOCUMENTACIÓN OPERATIVA Y DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PLANIFICAR

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CONTEXTO INTERNO, EXTERNO Y PARTES INTERESADAS

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ IPER

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

REVISIÓN DE LAS DIRECTRICES DE PREVENCIÓN

REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL

HACER

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS DE GESTIÓN Y PROGRAMAS

ESTABLECIMIENTO DE PLANES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PLANIFICACIÓN DE CONTROLES DE RIESGOS

ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE CUMPLIMIENTO LEGAL

ELABORAR LAS DIRECTRICES DE PREVENCIÓN PARA LA GESTIÓN

ELABORACIÓN DE LA PLAN DE ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL

VERIFICAR

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN

APROBACIÓN DE LAS DIRECTRICES DE PREVENCIÓN

REVISIÓN DE LOS CONTROLES DE RIESGO

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LOS PLANES DE CUMPLIMIENTO LEGAL

ACTUAR

MODIFICACIÓN Y ADECUACIÓN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN

PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

SUB-PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

PLANIFICACIÓN DE
LA GESTIÓN DE
SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

PREVENCIÓN DE RIESGOS
DE SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

VERIFICACIÓN DE LA
GESTIÓN SEGURIDAD Y
SALUD OCUPACIONAL

DOCUMENTACIÓN
OPERATIVA Y DE SEGURIDAD
E HIGIENE INDUSTRIAL

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO PREVENCIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PLANIFICAR

REVISIÓN DE RIESGOS CRÍTICOS

REVISIÓN PLAN DE CUMPLIMIENTO
LEGAL

REVISIÓN PROGRAMAS SYSO DE GPRS

ELABORACIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN
ANUAL

REVISIÓN DEL PLAN DE ACTIVIDADES DE
SALUD OCUPACIONAL

PLANIFICACIÓN DE SIMULACROS

HACER

CONTROL DE RIESGOS, CONTROL OPERATIVO
Y ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ IPER

IMPLEMENTACIÓN PLAN DE CUMPLIMIENTO
LEGAL

GESTIÓN GRUPOS DE PREVENCIÓN DE
RIESGOS Y ASESORAMIENTO COMITÉS MIXTOS

CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE SALUD
OCUPACIONAL

PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE
EMERGENCIAS

VERIFICAR

EVALUACIÓN DE RIESGOS

SEGUIMIENTO PLAN DE CUMPLIMIENTO LEGAL

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO
DE LOS GPRS

SEGUIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES

SEGUIMIENTO PROGRAMA DE SALUD
OCUPACIONAL

SIMULACROS

ACTUAR

REFORMULACIÓN DE CONTROLES
DE RIESGO

REPROGRAMACIÓN DE ACCIONES
DE CUMPLIMIENTO LEGAL

IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES
CORRECTIVAS

REFORMULACIÓN O
REPROGRAMACIÓN DE
CAPACITACIONES

REFORMULACIÓN DE ACTIVIDADES
DE SALUD OCUPACIONAL

MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIÓN
DEL PLAN DE EMERGENCIAS

PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

SEGUIMIENTO
TÉCNICO

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

SUB-PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

PLANIFICACIÓN DE
LA GESTIÓN DE
SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

PREVENCIÓN DE RIESGOS
DE SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

VERIFICACIÓN DE LA
GESTIÓN SEGURIDAD Y
SALUD OCUPACIONAL

DOCUMENTACIÓN
OPERATIVA Y DE SEGURIDAD
E HIGIENE INDUSTRIAL

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PLANIFICAR

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS Y
PLAN DE AUDITORÍAS

HACER

AUDITORÍAS INTERNAS

INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES Y
CUASIACCIDENTES

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

VERIFICAR

REVISIÓN INFORME DE AUDITORÍAS

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE INFORMES DE
ACCIDENTES

ACTUAR

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS,
DE MEJORA O GESTIÓN DEL CAMBIO

PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

SEGUIMIENTO TÉCNICO

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



SUB-PROCESOS DE:

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PREVENCIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

DOCUMENTACIÓN OPERATIVA Y DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL



ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO DOCUMENTACIÓN OPERATIVA Y DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

PLANIFICAR

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN

HACER

ESPECIFICACIÓN DE ESTÁNDARES DE SYSO

ELABORACIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS DE SYSO

DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN EN DOCUMENTOS PERTINENTES

VERIFICAR

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

ACTUAR

MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE SYSO

MAPA DE PROCESOS TECNOLOGÍA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

PROCESOS
ESTRATÉGICOS

PLANIFICACIÓN
EMPRESARIAL

PROCESOS
OPERATIVOS

C
L
I
E
N
T
E
S

Requisitos

ATENCIÓN USUARIO
Y
COMERCIALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN
OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO

PLANIFICACIÓN
DISEÑO Y
CONSTRUCCIÓN

C
L
I
E
N
T
E
S

Satisfacción

PROCESOS
SOPORTE

ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

ASESORA
MIENTO
LEGAL Y
JUDICIAL

CONTROL
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN
CALIDAD

MEDIO
AMBIENTE

RECURSOS
HUMANOS

SEGURIDAD Y
SALUD
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICA
CIONES



MAPA DE PROCESOS TECNOLOGÍA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES



CÓDIGOS PROCESOS TECNOLOGÍA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

CÓDIGO PROCESO	NOMBRE PROCESO
TI-EVALUAR-ORIENTAR-Y-SUPERVISAR	EVALUAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR
TI-ALINEAR-PLANIFICAR-Y-ORGANIZAR	ALINEAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR
TI-CONSTRUIR-ADQUIRIR-E-IMPLEMENTAR	CONSTRUIR, ADQUIRIR E IMPLEMENTAR
TI-ENTREGAR-DAR-SERVICIO-Y-SOPORTE	ENTREGAR, DAR SERVICIO Y SOPORTE
TI-SUPERVISAR-EVALUAR-Y-VALORAR	SUPERVISAR, EVALUAR Y VALORAR

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

**ASEGURAR EL ESTABLECIMIENTO Y
MANTENIMIENTO DEL MARCO DE
GOBIERNO**

**ASEGURAR LA OPTIMIZACIÓN
DEL RIESGO**

**ASEGURAR LA ENTREGA DE
BENEFICIOS**

**ASEGURAR LA OPTIMIZACIÓN
DE LOS RECURSOS**

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ASEGURAR EL ESTABLECIMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL MARCO DE GOBIERNO

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

REUNIONES PERIÓDICAS COMITÉ GERENCIAL
DE TI CON PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES
INTERESADAS PARA SEGUIMIENTO DE
PROYECTOS DE TI. PREPARAR ACTAS DE
REUNIONES

ACTUALIZAR POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA
INFORMACIÓN EN FUNCIÓN A DEFINICIONES DE
LA REGULACIÓN

COMUNICAR A LA EMPRESA LAS
DETERMINACIONES ADOPTADAS EN EL COMITÉ
GERENCIAL DE TI

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ASEGURAR LA ENTREGA DE BENEFICIOS

PLANIFICAR

PROPONER AL COMITÉ GERENCIAL DE TI
PROYECTOS DE RENOVACIÓN
TECNOLÓGICA PARA QUE SEAN
CONSIDERADOS DENTRO EL
PRESUPUESTO ANUAL DE INVERSIONES

PARTICIPACIÓN DE LA UNIDAD DE TI EN
LA DEFINICIÓN DEL PLAN ESTRÁTÉGICO
DE LA EMPRESA

PRESENTAR Y REQUERIR LA
APROBACIÓN DEL COMITÉ GERENCIAL
DE TI LA PLANIFICACIÓN ANUAL DE
PROYECTOS ALINEADOS AL PLAN
ESTRÁTÉGICO

HACER

PRESENTAR INFORMES MENSUALES DE LA
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA EN
COORDINACIÓN CON EL RESPONSABLE DE
CONTROL DE INVERSIONES

INFORMAR MENSUALMENTE LA GESTIÓN DE TI,
MÉTRICAS DE DESEMPEÑO INCLUYENDO EL
ANÁLISIS Y SUGERENCIAS DE
MODIFICACIONES EN FUNCIÓN A LOS
RESULTADOS

VERIFICAR

ACTUAR

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ASEGURAR LA OPTIMIZACIÓN DEL RIESGO

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

AÑADIR EL ANÁLISIS DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES DE TI AL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN

REALIZACIÓN DE AUDITORÍA EXTERNA A LOS
PROCESOS DE TI

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

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

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO ASEGURAR LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

EN FUNCIÓN AL RESULTADO DE LAS AUTORÍAS, MODIFICAR EL PLAN DE TRABAJO ANUAL DE TI, INCLUIR RECURSOS NECESARIOS PARA CUMPLIR LAS RECOMENDACIONES. DEBERÁN SER APROBADAS POR EL COMITÉ GERENCIAL DE TI

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

GESTIONAR EL MARCO DE
GESTIÓN DE TI

GESTIONAR EL
PRESUPUESTO Y LOS COSTES

GESTIONAR LOS
ACUERDOS DE SERVICIO

GESTIONAR LA
ESTRATEGIA

GESTIONAR LOS
RECURSOS HUMANOS

GESTIONAR EL RIESGO

GESTIONAR PORTAFOLIO

GESTIONAR LAS
RELACIONES

GESTIONAR LA
SEGURIDAD

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

GESTIONAR EL
MARCO DE
GESTIÓN DE TI

GESTIONAR LA
ESTRATEGIA

GESTIONAR
PORTAFOLIO

GESTIONAR EL
PRESUPUESTO Y
LOS COSTES

GESTIONAR LOS
RECURSOS
HUMANOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR EL MARCO DE GESTIÓN DE TI

PLANIFICAR

CONFORMAR EL COMITÉ DE TI Y EL
COMITÉ GERENCIAL DE TI

HACER

ESTABLECER REUNIONES PERIÓDICAS PARA
CADA COMITÉ DANDO A CONOCER
LINEAMIENTOS Y DECISIONES

ESTABLECER EL MARCO DE LOS ROLES Y
RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE TI

DEFINIR MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
ENTRE TODOS LOS NIVELES

VERIFICAR

REVISAR EL MARCO DE LOS ROLES Y
RESPONSABILIDADES ESTABLECIDOS DEL
PERSONAL DE TI

ACTUAR

CAMBIAR EL MARCO DE LOS ROLES
Y RESPONSABILIDADES DE TI SI
CORRESPONDE

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

GESTIONAR EL
MARCO DE
GESTIÓN DE TI

GESTIONAR LA
ESTRATEGIA

GESTIONAR
PORTAFOLIO

GESTIONAR EL
PRESUPUESTO Y
LOS COSTES

GESTIONAR LOS
RECURSOS
HUMANOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LA ESTRATEGIA

PLANIFICAR

DEFINIR AL PERSONAL DE ACUERDO A LOS ROLES Y RESPONSABILIDADES DE TI, INCLUYENDO AL PERSONAL DE RESPALDO ASEGURANDO LA CONTINUIDAD DE LOS PROCESOS CRÍTICOS

HACER

COMUNICAR PERIÓDICAMENTE LOS OBJETIVOS, LA DIRECCIÓN, LA SEGURIDAD, NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CORRESPONDIENTES A LOS PROCESOS DE TI

LOS RESPONSABLES DE ÁREA EN TI, INFORMAN PERIÓDICAMENTE AL COMITÉ DE TI AQUELLOS INCUMPLIMIENTOS O DESVIACIONES A LA NORMATIVA VIGENTE DE TI

VERIFICAR

REVISAR PERIÓDICAMENTE LOS ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA ESTRUCTURA DE TI, SI ESTÁ ACORDE A LAS ESPECTATIVAS DEL NEGOCIO

REVISAR PERIÓDICAMENTE LAS POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y TODA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, SI ESTÁN ACORDES A LA OPERATIVA ACTUAL

REVISAR LA UBICACIÓN DE TI EN FUNCIÓN AL NIVEL DE GESTIÓN ECONÓMICA, PERSONAL Y ALCANCE / DEMANDA DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN

REVISAR PERIÓDICAMENTE EL INVENTARIO DE SISTEMAS, VERIFICANDO LA PROPIEDAD, RESPONSABLE FUNCIONAL, Y LAS CARACTERÍSTICAS ADICIONALES EN EL COMITÉ DE TI

REVISAR LOS INCUMPLIMIENTOS Y DESVIACIONES A LA NORMATIVA VIGENTE DE TI

ACTUAR

ACTUALIZAR Y COMUNICAR LOS ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA ESTRUCTURA DE TI SI CORRESPONDE

ACTUALIZAR Y COMUNICAR LAS POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y TODA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SI CORRESPONDE

ACTUALIZAR EL INVENTARIO DE SISTEMAS SI CORRESPONDE

TOMAR ACCIONES PARA AQUELLOS INCUMPLIMIENTOS Y DESVIACIONES A LA NORMATIVA VIGENTE DE TI

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

GESTIONAR EL
MARCO DE
GESTIÓN DE TI

GESTIONAR LA
ESTRATEGIA

GESTIONAR
PORTAFOLIO

GESTIONAR EL
PRESUPUESTO Y
LOS COSTES

GESTIONAR LOS
RECURSOS
HUMANOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR PORTAFOLIO

PLANIFICAR

RECABAR OPORTUNAMENTE LAS
DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS
ESTRATÉGICOS DEL COMITÉ EJECUTIVO
DE TI

ACORDAR LA ESTRATEGIA Y METAS DE
TI, CONSIDERANDO LA ESTRATEGIA
CORPORATIVA Y LOS SERVICIOS TI,
ACTIVOS Y OTROS RECURSOS

DEFINIR OPORTUNIDADES DE
PROYECTOS E INVERSIONES ACORDE A
LAS ESTRATEGIAS Y METAS DE TI

HACER

EVALUAR LAS OPORTUNIDADES DE
PROYECTOS E INVERSIONES

COMUNICAR RESULTADO DE LA EVALUACIÓN
DE OPORTUNIDADES DE PROYECTOS E
INVERSIONES AL COMITÉ TI Y GERENCIA
GENERAL

COMUNICAR RESULTADO DE LA EVALUACIÓN
DE OPORTUNIDADES DE PROYECTOS E
INVERSIONES AL COMITÉ TI Y GERENCIA
GENERAL

MANTENER REGISTRO DE PROYECTOS NO
INCORPORADOS AL PORTAFOLIO

INFORMAR PERIÓDICAMENTE EL ESTADO O
PROPUESTAS DE CAMBIOS AL PORTAFOLIO AL
COMITÉ GERENCIAL DE TI

VERIFICAR

APROBAR EL ESTADO Y LOS CAMBIOS AL
PORTAFOLIO POR EL COMITÉ EJECUTIVO TI

ACTUAR

ACTUALIZAR EL PORTAFOLIO Y LOS
PROYECTOS, SI CORRESPONDE

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

GESTIONAR EL
MARCO DE
GESTIÓN DE TI

GESTIONAR LA
ESTRATEGIA

GESTIONAR
PORTAFOLIO

GESTIONAR EL
PRESUPUESTO Y
LOS COSTES

GESTIONAR LOS
RECURSOS
HUMANOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR EL PRESUPUESTO Y LOS COSTES

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ELABORAR PRESUPUESTO DE GASTO ANUAL E
INVERSIONES DE TI CUATRIENAL

COMUNICAR EL PRESUPUESTO APROBADO A
LOS INTERESADOS

REVISAR PERIÓDICAMENTE LA EJECUCIÓN DE
PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIONES
EN COMITÉ TI

JUSTIFICAR LAS DESVIACIONES Y
ADOPTAR LAS ACCIONES PARA
MEJORAR LAS DESVIACIONES

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

GESTIONAR EL
MARCO DE
GESTIÓN DE TI

GESTIONAR LA
ESTRATEGIA

GESTIONAR
PORTAFOLIO

GESTIONAR EL
PRESUPUESTO Y
LOS COSTES

GESTIONAR LOS
RECURSOS
HUMANOS

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO **GESTIONAR LOS RECURSOS HUMANOS**

PLANIFICAR

IDENTIFICAR EL PERSONAL CLAVE EN TI
(PROCESOS CRÍTICOS)

DEFINIR PERSONAL DE RESPALDO DE
LOS PROCESOS CRÍTICOS

DEFINIR EL MARCO DE REFERENCIA Y
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE TI

IDENTIFICAR Y PROPONER ANUALMENTE
LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO /
ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL DE TI

HACER

REALIZAR ENTRENAMIENTOS CRUZADOS PARA
PERSONAL CLAVE

PROBAR REGULARMENTE LA EFECTIVIDAD
DEL PERSONAL DE RESPALDO

COMUNICAR AL COMITÉ DE TI EL PLAN DE
CAPACITACIÓN APROBADO

REALIZAR LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE
TI

IDENTIFICAR LAS CAUSAS PARA MEJORAR LOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO

VERIFICAR

REVISAR PERIÓDICAMENTE EL AVANCE DEL
PLAN DE CAPACITACIÓN DE TI

REVISAR LOS RESULTADOS DE LA
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ACTUAR

JUSTIFICAR LAS DESVIACIONES Y
ADOPTAR LAS ACCIONES PARA
MEJORAR LAS DESVIACIONES

IMPLEMENTAR ACCIONES PARA
MEJORAR LOS RESULTADOS DE LA
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

.....

GESTIONAR LAS
RELACIONES

GESTIONAR LOS
ACUERDOS DE
SERVICIO

GESTIONAR EL
RIESGO

GESTIONAR LA
SEGURIDAD

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LAS RELACIONES

PLANIFICAR

DEFINIR LAS INTERACCIONES
ESPECÍFICAS DE COMUNICACIÓN Y
COORDINACIÓN ENTRE LOS
RESPONSABLES Y TI; Y LOS NIVELES DE
ESCALAMIENTO ANTE DIFERENCIAS

ESTABLECER UN PLAN DE
COMUNICACIÓN DE TI, QUE DEFINA EL
CONTENIDO, FRECUENCIA Y
DESTINATARIOS DE LA INFORMACIÓN

HACER

INFORMAR EN EL COMITÉ DE TI NUEVAS
OPORTUNIDADES, RIESGOS O LIMITACIONES
DE TI PARA CUMPLIR CON SUS OBJETIVOS

ESCALAR AL COMITÉ EJECUTIVO TI LAS
OPORTUNIDADES, RIESGOS O LIMITACIONES
RELEVANTES PARA LA EMPRESA

ASIGNAR UN RESPONSABLE DE LA RELACIÓN
COMO PUNTO ÚNICO DE CONTACTO Y
CONTRAPARTE POR CADA GERENCIA, CON
SUFICIENTE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO Y
DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO

EJECUTAR Y MANTENER EL PLAN DE
COMUNICACIÓN DE TI

VERIFICAR

ACTUAR

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

.....

GESTIONAR LAS
RELACIONES

GESTIONAR LOS
ACUERDOS DE
SERVICIO

GESTIONAR EL
RIESGO

GESTIONAR LA
SEGURIDAD

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LOS ACUERDOS DE SERVICIO

PLANIFICAR

IDENTIFICAR Y RELEVAR TODOS LOS
SERVICIOS TECNOLÓGICOS
GESTIONADOS POR TI

EVALUAR LOS SERVICIOS IDENTIFICADOS
PARA SU INCORPORACIÓN EN EL
CATÁLOGO DE SERVICIOS

DEFINIR Y ACORDAR LOS NIVELES DE
SERVICIO EN BASE AL CATÁLOGO DE
SERVICIOS Y LAS CAPACIDADES DE TI,
EN COMITÉ DE TI

APROBAR EL CATÁLOGO DE SERVICIOS
EN COMITÉ EJECUTIVO TI

HACER

DIFUNDIR Y PUBLICAR A TRAVÉS DEL PLAN DE
COMUNICACIONES DE TI EL CATÁLOGO DE
SERVICIOS APROBADO

SUPERVISAR E INFORMAR EL CUMPLIMIENTO
DE LOS NIVELES DE SERVICIO

VERIFICAR

REVISAR EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE
MANERA PERIÓDICA Y LUEGO DE LA
IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS INVERSIONES
O PROYECTOS PUESTOS EN PRODUCCIÓN

ACTUAR

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

.....

GESTIONAR LAS
RELACIONES

GESTIONAR LOS
ACUERDOS DE
SERVICIO

GESTIONAR EL
RIESGO

GESTIONAR LA
SEGURIDAD

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR EL RIESGO

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

RECOPILAR DATOS PARA IDENTIFICAR
RIESGOS

GESTIONAR LOS RIESGOS IDENTIFICADOS EN
COMITÉ DE TI O COMITÉ EJECUTIVO TI DE
ACUERDO A LA CLASIFICACIÓN

EVALUAR LOS POTENCIALES RIESGOS
RECOPILADOS EN COMITÉ DE TI

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

.....

GESTIONAR LAS
RELACIONES

GESTIONAR LOS
ACUERDOS DE
SERVICIO

GESTIONAR EL
RIESGO

GESTIONAR LA
SEGURIDAD

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LA SEGURIDAD

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ASEGURAR QUE LA DEFINICIÓN DE ALCANCE Y
LÍMITES PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD
DE LA INFORMACIÓN ESTÉN EN LA POLÍTICA
DE SI Y LOS PROCEDIMIENTOS DE TI

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

**CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR**

GESTIONAR LOS PROGRAMAS Y
PROYECTOS

GESTIONAR LOS CAMBIOS

GESTIONAR LOS ACTIVOS

GESTIONAR LA DEFINICIÓN DE
REQUISITOS

GESTIONAR LA ACEPTACIÓN DEL
CAMBIO Y DE LA TRANSICIÓN

GESTIONAR LA CONFIGURACIÓN

GESTIONAR LA IDENTIFICACIÓN Y
LA CONSTRUCCIÓN DE
SOLUCIONES

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

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

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS

PLANIFICAR

DEFINIR ESTÁNDAR PARA GESTIÓN DE
PROGRAMAS Y PROYECTOS

DEFINIR INICIO DE PROGRAMA
IDENTIFICANDO LOS PROYECTOS QUE LO
COMPONENTEN

IDENTIFICAR PARTES INTERESADAS

DEFINIR Y DOCUMENTAR EL INICIO DE UN
PROYECTO; IDENTIFICANDO OBJETIVOS,
RECURSOS NECESARIOS,
PATROCINADORES, RESPONSABLE Y
LINEAMIENTOS DE EJECUCIÓN Y
CONTROL

PLANIFICAR EL PROYECTO A NIVEL DE
DETALLE PARA ESTABLECER LÍNEAS
BASE PARA GESTIONAR LA
IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO Y
MEDIR Y CONTROLAR LA EJECUCIÓN DEL
PROYECTO

HACER

DESARROLLAR LA DOCUMENTACIÓN
CORRESPONDIENTE AL INICIO DEL PROGRAMA

REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL
PROYECTO Y COORDINAR CON LAS PARTES
INTERESADAS, Y APOYAR LA PRODUCCIÓN DE
LOS ENTREGABLES DE ACUERDO CON LOS
PLANES DE PROYECTO

REALIZAR EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

TRATAR LOS RIESGOS

CERRAR PROYECTO / FASE / ITERACIÓN

VERIFICAR

REVISAR E IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE
MEJORA RELACIONADAS AL ESTÁNDAR

REALIZAR EL CONTROL DE CALIDAD

CONTROLAR LOS RIESGOS

MONITORIZAR, MEDIR Y CONTROLAR EL
DESEMPEÑO DEL PROYECTO EN RELACIÓN AL
PLAN DE PROYECTO, CON EL FIN DE TOMAR
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS Y
SOLICITAR CAMBIOS, CUANDO SEAN
NECESARIOS, PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
DEL PROYECTO

ACTUAR

IMPLEMENTAR ACCIONES SOBRE
ERRORES, RIESGOS, DEMORAS O
FALLAS EN LA EJECUCIÓN DEL
PROYECTO CUANDO CORRESPONDA

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

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

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LA DEFINICIÓN DE REQUISITOS

PLANIFICAR

REALIZAR ESTUDIO DE VIABILIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES, DEFINIR AQUELLOS QUE SERÁN IMPLEMENTADOS Y PROPONER SOLUCIONES ALTERNATIVAS A LOS QUE NO SE IMPLEMENTEN

IDENTIFICAR, DOCUMENTAR, ANALIZAR Y REVISAR TODOS LOS RIESGOS ASOCIADOS A LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS

HACER

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, DEFINIR, PRIORIZAR, ESPECIFICAR, PRIORIZAR E IMPLEMENTAR LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES, Y LOS ASPECTOS TÉCNICOS PARA LOGRAR LOS RESULTADOS ESPERADOS DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA

CIERRE Y/O APROBACIÓN DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS POR EL PATROCINADOR Y PERSONAL INVOLUCRADO

VERIFICAR

ACTUAR

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

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

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LA IDENTIFICACIÓN Y LA CONSTRUCCIÓN DE SOLUCIONES (1 DE 2)

PLANIFICAR

DEFINIR Y CREAR UN DISEÑO A ALTO NIVEL QUE TRADUZCA LA SOLUCIÓN PROPUESTA CON PARTICIPACIÓN DE PERSONAL EXPERIMENTADO

PLANIFICAR LAS ADQUISICIONES CONSIDERANDO ESCALABILIDAD, COSTES DE TRANSICIÓN Y ACTUALIZACIONES DURANTE LA VIDA DEL PROYECTO SI CORRESPONDE

PLANIFICAR Y DOCUMENTAR PRUEBAS PARA SIMULAR LA OPERATIVIDAD, ENTORNO, PROCESO DE LA SOLUCIÓN PLANTEADA

HACER

DESARROLLO DE PROCESOS, SERVICIO, APLICACIONES E INFRAESTRUCTURA BASADA EN ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE TI

REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE PRUEBAS PARA SOLUCIONES DE TI

COMPLETAR Y ACTUALIZAR LOS MANUALES DE OPERACIONES, ADEMÁS REGISTRAR CONDICIONES ESPECIALES ÚNICAS EN LA IMPLEMENTACIÓN

INTEGRAR, CONFIGURAR LA SOLUCIÓN DE TI CONSIDERANDO ROL DE USUARIOS, INTERESADOS DE NEGOCIO Y DUEÑO DEL PROCESO

IMPLEMENTAR PISTAS DE AUDITORÍA DURANTE LA CONFIGURACIÓN E INTEGRACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE

EJECUTAR UN PLAN DE CALIDAD (QA) Y SUPERVISAR LA SOLUCIÓN BASADA EN LOS REQUERIMIENTOS INICIALES Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

VERIFICAR

EVALUAR Y DOCUMENTAR LA SOLUCIÓN PARA ADAPTARLA AL MODELO DE NEGOCIO DE TI, CON EL FIN DE APROVECHAR AL MÁXIMO SUS BENEFICIOS

REVISAR Y APROBAR TODOS LOS PLANES DE ADQUISICIONES, CONSIDERANDO RIESGOS, COSTES, BENEFICIOS Y CONFORMIDAD TÉCNICA CON LOS ESTÁNDARES DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

PROBAR LA INTEROPERABILIDAD DE LOS COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN MEDIANTE PRUEBAS DE SOPORTE

EVALUAR LAS PETICIONES DE CAMBIO Y HACER SEGUIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS INVOLUCRANDO A LAS PARTES INTERESADAS, ASEGURAR QUE LOS RESULTADOS ESTÉN COMPLETAMENTE ENTENDIDOS POR LAS PARTES INTERESADAS

ACTUAR

DOCUMENTAR LOS RESULTADOS DE LAS PRUEBAS Y COMUNICAR LOS RESULTADOS A LAS PARTES INTERESADAS CONFORME AL PLAN DE PRUEBAS

PROponer CAMBIOS O NUEVAS OPCIONES DE NIVELES DE SERVICIO ASEGURANDO QUE SON ADECUADOS A LA CARTERA DE NEGOCIO DE TI SI CORRESPONDE

CORREGIR AQUELLAS PETICIONES DE CAMBIO QUE HAN PRESENTADO DESVIACIONES EN SU EVALUACIÓN

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

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

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LA IDENTIFICACIÓN Y LA CONSTRUCCIÓN DE SOLUCIONES (2 DE 2)

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

DESARROLLAR Y EJECUTAR PLAN PARA EL MANTENIMIENTO DE COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN QUE INCLUYA REVISIONES PERIÓDICAS, Y ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS OPERACIONALES COMO LA GESTIÓN DE PARCHES, ESTRATEGIAS DE ACTUALIZACIÓN, RIESGOS, ANÁLISIS DE VULNERABILIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y ANÁLISIS DE FALLAS

INCLUIR LOS NUEVOS O MODIFICADOS SERVICIOS DE TI EN EL CATÁLOGO DE SERVICIOS

EJECUTAR LAS PRUEBAS DE LA SOLUCIÓN , SIGUIENDO LA PLANIFICACIÓN, EL PROCEDIMIENTO, INSTRUCCIONES Y PRACTICAS NECESARIAS DEFINIDAS POR TI

APLICAR LAS PETICIONES DE CAMBIO Y EVALUAR EL IMPACTO DE CUALQUIER ACTUALIZACIÓN MAYOR DE LA SOLUCIÓN Y CLASIFICARLA CONFORME A CRITERIOS OBJETIVOS ACORDADOS

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

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

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LOS CAMBIOS

PLANIFICAR

EL SOLICITANTE CLASIFICA Y PRIORIZA SUS PETICIONES DE CAMBIO DE MANERA FORMAL PARA TODAS LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

PLANIFICAR Y PROGRAMAR TODOS LOS CAMBIOS APROBADOS

DEFINIR QUÉ CONSTITUYE UN CAMBIO DE EMERGENCIA Y COMO ATENDERLO

HACER

APROBAR FORMALMENTE CADA CAMBIO POR PARTE DE LOS PROPIETARIOS DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO, GESTORES DE SERVICIO, PARTES INTERESADAS DE LOS DEPARTAMENTOS DE TI

APLICAR O EJECUTAR LOS CAMBIOS PLANIFICADOS

REALIZAR LA INCLUSIÓN DE LOS CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN EXISTENTE, DE ACUERDO AL ALCANCE E IMPACTO

VERIFICAR

SUPERVISAR TODOS LOS CAMBIOS Y REALIZAR REVISIONES POST-IMPLANTACIÓN INVOLUCRANDO A LAS PARTES INTERESADAS

ACTUAR

ELABORAR INFORMES DETALLADOS SOBRE EL ESTADO DE LOS CAMBIOS

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

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

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LA ACEPTACIÓN DEL CAMBIO Y DE LA TRANSICIÓN (1 DE 2)

PLANIFICAR

ELABORAR PLAN CON LA ESTRATEGIA GLOBAL, SECUENCIA DE ACCIONES, INTERDEPENDENCIAS, CRITERIOS DE ACEPTACIÓN, REQUISITOS PARA VERIFICAR INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PLANES DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

DEFINIR PLAN DE MIGRACIÓN PROCESO DE NEGOCIO, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA DE T.I., CONSIDERANDO AJUSTES NECESARIOS A PROCEDIMIENTOS ACTUALES

PLANIFICAR RESPALDO DE SISTEMAS Y DATOS HASTA EL INSTANTE ANTERIOR A LA CONVERSIÓN Y MANTENER REGISTROS DE AUDITORÍA, Y ASEGURAR QUE EXISTE UN PLAN DE RECUPERACIÓN QUE CUBRA LA MARCHA ATRÁS DE LA MIGRACIÓN Y LA VUELTA AL PROCESAMIENTO ANTERIOR, SI LA MIGRACIÓN FALLARA

HACER

CONFIRMAR QUE LOS PLANES DE IMPLANTACIÓN SON APROBADOS POR PARTES INTERESADAS EN EL ÁMBITO TÉCNICO Y DE NEGOCIO

DESARROLLAR Y DOCUMENTAR PLAN DE PRUEBAS, ALINEADO CON EL PROGRAMA, PLAN DE CALIDAD DEL PROYECTO Y ESTÁNDARES RELEVANTES DE LA ORGANIZACIÓN

CREAR EL AMBIENTE DE PRUEBAS DE ACUERDO A NECESIDADES DEFINIDAS EN EL PLAN DE PRUEBAS

ESTABLECER EL PROCESO DE EJECUCIÓN DE PRUEBAS, EL REPORTE DE ERRORES, SU RESOLUCIÓN, EL CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS DE ACEPTACIÓN Y LA APROBACIÓN DE LOS INTERESADOS

EJECUTAR LA SECUENCIA DE INGRESO A PRODUCCIÓN REPORTANDO OPORTUNAMENTE EVENTOS NO PREVISTOS QUE ALTEREN LA SECUENCIA DEFINIDA

VERIFICAR

IDENTIFICAR Y DOCUMENTAR EL PROCESO DE MARCHA ATRÁS, RECUPERACIÓN, Y REVISAR LOS RIESGOS TÉCNICOS ASOCIADOS A LA IMPLANTACIÓN

ASEGURAR QUE EL PLAN DE PRUEBAS CONTEMPLA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO Y QUE LOS REQUISITOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS SON PROBADOS

ASEGURAR QUE EL PLAN DE PRUEBAS IDENTIFICA LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EJECUTARLOS Y EVALUAR LOS RESULTADOS

ASEGURAR QUE EL PLAN DE PRUEBAS IDENTIFICA LAS FASES DE PRUEBA ADECUADAS A LOS REQUISITOS DE OPERACIÓN Y DE ENTORNO, Y ESTABLECE CRITERIOS CLAROS PARA MEDIR EL ÉXITO EN LA REALIZACIÓN DE CADA FASE DE PRUEBA

ACTUAR

SI CORRESPONDE; REALIZAR LOS AJUSTES NECESARIOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL ESCENARIO DE PRUEBAS

DEFINIR E IMPLEMENTAR LOS AJUSTES NECESARIOS PARA LOGRAR QUE EL PROCESO DE EJECUCIÓN DE PRUEBAS CUMPLA SUS OBJETIVOS

EJECUTAR ACCIONES COORDINADAS INSTRUIDAS ANTE LA PRESENCIA DE EVENTOS NO PREVISTOS QUE ALTEREN LA SECUENCIA DEFINIDA

EJECUTAR EL PLAN DE MARCHA ATRÁS CUANDO LA PUESTA EN PRODUCCIÓN Y/O MIGRACIÓN HA FALLADO

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

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

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LA ACEPTACIÓN DEL CAMBIO Y DE LA TRANSICIÓN (2 DE 2)

PLANIFICAR

PLANIFICAR CONSERVACIÓN COPIAS DE
SEGURIDAD Y DATOS ARCHIVADOS

IDENTIFICAR Y DEFINIR LAS ACTIVIDADES
NECESARIAS PARA EL INGRESO A
PRODUCCIÓN, CONSIDERANDO LA
POSIBILIDAD DE RETORNAR AL ESTADO
INICIAL ANTE PROBLEMAS QUE FUERCEN
SU DECISIÓN

ASEGURAR QUE EL PASO A PRODUCCIÓN
DE TODOS LOS COMPONENTES
(HARDWARE Y SOFTWARE) Y
ELEMENTOS (DOCUMENTACIÓN, CÓDIGO
FUENTE) SEAN REALIZADOS BAJO EL
CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA
CONFIGURACIÓN

DEFINIR Y COMUNICAR UN PERÍODO DE
ESTABILIZACIÓN, HASTA QUE SE
ENCUENTRE EN UN ENTORNO
OPERATIVO ESTABLE, DEL
LANZAMIENTO, ASIGNANDO RECURSOS
(SEGÚN SEA NECESARIO), A USUARIOS Y
TI

HACER

COMUNICAR EL RESULTADO DE EJECUCIÓN DE
LA SECUENCIA DE INGRESO A PRODUCCIÓN

VERIFICAR

CONFIRMAR QUE TODOS LOS PLANES DE
PRUEBA SON APROBADAS POR LAS PARTES
INTERESADAS, INCLUYENDO LOS
PROPIETARIOS DE PROCESOS DE NEGOCIO Y
TI

VERIFICAR LA DISPONIBILIDAD DE DATOS, LA
INTEGRACIÓN FUNCIONAL Y EL AISLAMIENTO
DEL ESCENARIO DE PRUEBAS

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
DEL PROCESO DE EJECUCIÓN DE PRUEBAS

EVALUAR, IDENTIFICAR E INSTRUIR ACCIONES
INMEDIATAS ANTE LA PRESENCIA DE
EVENTOS NO PREVISTOS QUE ALTEREN LA
SECUENCIA DEFINIDA

ACTUAR

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

.....

GESTIONAR LOS
ACTIVOS

GESTIONAR LA
CONFIGURACIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LOS ACTIVOS (1 DE 2)

PLANIFICAR

IDENTIFICAR CRITICIDAD DEL ACTIVO EN
FUNCIÓN AL SERVICIO QUE ESTÁ
DESTINADO, NIVELES DE SERVICIO
DEFINIDOS Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CONFIGURACIÓN

DEFINIR PLANES DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO CONSIDERANDO ANÁLISIS
DE COSTO-BENEFICIO,
RECOMENDACIONES DEL FABRICANTE,
RIESGOS DE INTERRUPCIÓN DEL
SERVICIO Y OTROS

PLANIFICAR ACTIVIDADES DE
ELIMINACIÓN O FINALIZACIÓN DE USO
QUE INCLUYA EL REGISTRO CON LA
INFORMACIÓN NECESARIA

HACER

REGISTRAR Y MANTENER EL INVENTARIO DE
ACTIVOS EN PROPIEDAD Y LA INFORMACIÓN
QUE REQUIEREN PARA SU ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN DURANTE SU CICLO DE VIDA

DEFINIR Y ESTABLECER CONTRATOS
FORMALES DE SERVICIOS DE SOPORTE,
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
ENMARCADOS EN POLÍTICAS DE ACCESO Y
ESTÁNDARES DE SEGURIDAD

PROGRAMAR EJECUCIÓN DE PLANES DE
MANTENIMIENTO CON LA TENDENCIA A
MINIMIZAR TIEMPOS DE INACTIVIDAD E
IMPACTO ADVERSO EN LOS PROCESOS
OPERATIVOS

DESPLEGAR LOS ACTIVOS
INCORPORÁNDOLOS EN LOS SISTEMAS DE
CONTABILIDAD, GESTIÓN DE CAMBIOS Y
GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

ASIGNAR O REASIGNAR ACTIVOS A USUARIOS
O SERVICIOS DE ACUERDO A PLANES
GENERADOS

VERIFICAR

MONITOREAR EL RENDIMIENTO Y
FUNCIONAMIENTO DE ACTIVOS CRÍTICOS
EMITIENDO RECOMENDACIONES PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES
PREVENTIVAS, CUANDO CORRESPONDA

ANUALMENTE VERIFICAR EL NUMERO DE
COPIAS INSTALADAS Y EL NUMERO DE
LICENCIAS ADQUIRIDAS. EMITIR UN INFORME
DE USO DE LICENCIAS CON LAS
RECOMENDACIONES DE ACCIONES A SEGUIR
PARA LOS CASOS DONDE LOS NÚMEROS DE
LICENCIAS INSTALADAS SEAN DIFERENTES A
LAS ADQUIRIDAS

REALIZAR PERIÓDICAMENTE CONTROLES
FÍSICOS Y LÓGICOS QUE ASEGUREN SU
DISPONIBILIDAD EN LOS SERVICIOS A LOS
QUE ESTÁN DESTINADOS, SU ALINEACIÓN A
LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CAMBIOS Y
GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

ACTUAR

EJECUTAR Y REALIZAR EL
SEGUIMIENTO POR LA
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES
PREVENTIVAS RECOMENDADAS

IMPLEMENTAR LAS ACCIONES A
SEGUIR RECOMENDADAS EN EL
INFORME DE USO DE LICENCIAS

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

.....

GESTIONAR LOS
ACTIVOS

GESTIONAR LA
CONFIGURACIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LOS ACTIVOS (2 DE 2)

PLANIFICAR

ANTE LA NECESIDAD DE REEMPLAZO Y CON EL OBJETIVO DE IDENTIFICAR UNA OPCIÓN TÉCNICAMENTE RECOMENDABLE, DEFINIR LA ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN CONSIDERANDO FACTORES COMO COSTOS DE SERVICIOS DE SOPORTE Y/O MANTENIMIENTO, OPORTUNIDADES DE NORMALIZACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS A SERVICIOS, GRADO DE UTILIZACIÓN O REDUNDANCIA DEL ACTIVO ASIGNADO AL SERVICIO, USO DE TECNOLOGÍA EMERGENTE Y OTROS DE RELEVANCIA

HACER

ELIMINAR O FINALIZAR EL USO DE ACTIVOS EN CUMPLIMIENTO A PLANES ELABORADOS

COMUNICAR LA ELIMINACIÓN FIN DE USO DE ACTIVOS A PARTES INVOLUCRADAS EN CUMPLIMIENTO A PLANES ELABORADOS

MANTENER UN REGISTRO DE LICENCIAS DE SOFTWARE Y LOS ACUERDOS DE USO ASOCIADOS

VERIFICAR

ACTUAR

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

.....

GESTIONAR LOS
ACTIVOS

GESTIONAR LA
CONFIGURACIÓN

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LA CONFIGURACIÓN

PLANIFICAR

DEFINIR ACTIVIDADES QUE CONDUZCAN
A UNA ADECUADA GESTIÓN DE LA
CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS,
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y
ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA

DEFINIR ACTIVIDADES NECESARIAS
PARA LA EJECUCIÓN DE CAMBIOS
CONTROLADOS EN ELEMENTOS DE
CONFIGURACIÓN

HACER

CREAR Y MANTENER EL REPOSITORIO DE
ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN
ESTABLECIENDO LAS BASES DE REFERENCIA
PARA LA CONFIGURACIÓN CONTROLADA

PERIODICAMENTE, INFORMAR AL COMITÉ TI LA
EJECUCIÓN DE CAMBIOS DE ALTO IMPACTO A
LOS ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN, CON EL
FORMATO Y NIVEL DE DETALLE DEFINIDO

VERIFICAR

PERIODICAMENTE, VERIFICAR E INFORMAR AL
COMITÉ TI, EL ESTADO DE INTEGRIDAD DEL
REPOSITORIO DE CONFIGURACIÓN DE
ACUERDO A FORMATO Y ALCANCE DEFINIDO

ACTUAR

CUANDO CORRESPONDA EJECUTAR
ACTIVIDADES PREVENTIVAS Y
CORRECTIVAS ORIENTADAS A
MANTENER EL ESTADO DE
INTEGRIDAD DEL REPOSITORIO DE
CONFIGURACIÓN

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

GESTIONAR LAS
OPERACIONES

GESTIONAR LA
CONTINUIDAD

GESTIONAR LAS PETICIONES
Y LOS INCIDENTES DEL
SERVICIO

GESTIONAR LOS SERVICIOS
DE SEGURIDAD

GESTIONAR LOS
PROBLEMAS

GESTIONAR LOS CONTROLES DE
LOS PROCESOS DEL NEGOCIO

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

GESTIONAR LAS
OPERACIONES

GESTIONAR LAS
PETICIONES Y LOS
INCIDENTES DEL
SERVICIO

GESTIONAR LOS
PROBLEMAS

GESTIONAR LA
CONTINUIDAD

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LAS OPERACIONES

PLANIFICAR

PLANIFICAR MANTENIMIENTOS
PERIÓDICOS

DEFINIR CRITERIOS PARA COPIAS DE
RESPALDO DE INFORMACIÓN

DEFINIR LOS NIVELES DE SERVICIO PARA
PROVEEDORES EXTERNOS EN
CONTRATO

CLASIFICAR Y PRIORIZAR LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA
DETERMINAR EL NIVEL DE
FUNCIONAMIENTO

DEFINIR LAS CONDICIONES DE OPTIMO
FUNCIONAMIENTO PARA LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

HACER

REALIZAR MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

REALIZAR COPIAS RESPALDOS DE
INFORMACIÓN

ALMACENAR LOS REGISTROS DE EVENTOS DE
LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

VERIFICAR

SUPERVISAR EJECUCIÓN DE
MANTENIMIENTOS

MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

VERIFICAR PERIÓDICAMENTE LAS
CONDICIONES DEL ENTORNO EN LAS SALAS
CRITICAS DE TI

PROBAR LOS SISTEMA DE ALIMENTACIÓN
ININTERRUMPIDA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DE TI

VERIFICAR PERIÓDICAMENTE EL ESTADO DE
LOS SISTEMAS DE ALIMENTACIÓN, ENERGÍA,
ATERRAMIENTO Y CABLEADO
ESTRUCTURADO.

ACTUAR

IMPLEMENTA MEJORAS DE
CONDICIONES DEL ENTORNO DE LA
SALAS CRITICAS DE TI

IMPLEMENTAR MEJORAS
IDENTIFICADAS EN LOS SISTEMAS
DE ALIMENTACIÓN, ENERGÍA,
ATERRAMIENTO Y CABLEADO
ESTRUCTURADO.

INFORMA LA EJECUCIÓN DE LOS
MANTENIMIENTOS Y LA MEJORAS AL
PLAN

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

GESTIONAR LAS
OPERACIONES

GESTIONAR LAS
PETICIONES Y LOS
INCIDENTES DEL
SERVICIO

GESTIONAR LOS
PROBLEMAS

GESTIONAR LA
CONTINUIDAD

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LAS PETICIONES Y LOS INCIDENTES DEL SERVICIO

PLANIFICAR

DEFINIR LOS CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN, PRIORIZACIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES.

DEFINIR MODELOS DE GESTIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS E INCIDENTES.

HACER

REGISTRO, VERIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS E INCIDENTES.

ATENCIÓN/TRATAMIENTO DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES.

DOCUMENTAR LA RESOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES.

VERIFICAR

CONFORMIDAD DE LA RESOLUCIÓN Y CIERRE DE LOS REQUERIMIENTOS E INCIDENTES.

SEGUIMIENTO A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS PENDIENTES

ACTUAR

EMITIR INFORME DE LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES.

ESCALAR LOS INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS PENDIENTES QUE HAN SOBREPASADO EL LÍMITE DE TIEMPO DE SOLUCIÓN

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

GESTIONAR LAS
OPERACIONES

GESTIONAR LAS
PETICIONES Y LOS
INCIDENTES DEL
SERVICIO

GESTIONAR LOS
PROBLEMAS

GESTIONAR LA
CONTINUIDAD

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LOS PROBLEMAS

PLANIFICAR

DEFINIR CRITERIOS PARA LA
CLASIFICACIÓN, CATEGORIZACIÓN Y
PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS.

ESTABLECER LOS PROCEDIMIENTOS Y
RESPONSABILIDADES PARA LA
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

HACER

INVESTIGAR, DIAGNOSTICAR E INFORMAR LOS
PROBLEMAS.

RESOLVER, REGISTRAR, CERRAR Y DAR
CONFORMIDAD DE LOS PROBLEMAS

VERIFICAR

ANALIZAR PERIÓDICAMENTE LOS
PROBLEMAS IDENTIFICADOS PARA ACCIONES
PROACTIVAS

ACTUAR

IMPLEMENTAR LAS ACCIONES
PROACTIVAS

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

GESTIONAR LAS
OPERACIONES

GESTIONAR LAS
PETICIONES Y LOS
INCIDENTES DEL
SERVICIO

GESTIONAR LOS
PROBLEMAS

GESTIONAR LA
CONTINUIDAD

.....

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LA CONTINUIDAD

PLANIFICAR

DEFINIR LA POLÍTICA DE CONTINUIDAD
DE TI, OBJETIVOS Y ALCANCE.

IDENTIFICAR ESCENARIOS POTENCIALES,
AMENAZAS, IMPACTO EN TI

DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS DE
CONTINUIDAD, TIEMPOS Y CONDICIONES
DE RECUPERACIÓN,
RESPONSABILIDADES.

APROBAR EL PLAN DE CONTINUIDAD DE
TI.

PROponer y aprobar la
INFORMACIÓN CRÍTICA PARA EL PLAN DE
CONTINUIDAD DE TI.

DEFINIR LAS ACCIONES,
COMUNICACIONES, CONDICIONES,
PROCEDIMIENTOS, RECURSOS Y
RESPONSABLES PARA GARANTIZAR LA
CONTINUIDAD DE TI.

HACER

HACER COPIAS DE RESPALDO DE
INFORMACIÓN CRÍTICA PARA LA CONTINUIDAD
DE TI.

DIFUNDIR Y CAPACITAR AL PERSONAL SOBRE
EL PLAN DE CONTINUIDAD DE TI.

VERIFICAR

REVISAR LA EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD
DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE TI

PROBAR PERIÓDICAMENTE LA EFECTIVIDAD
DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE TI

ACTUAR

ACTUALIZAR, MANTENER Y
MEJORAR EL PLAN DE CONTINUIDAD
DE TI

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

GESTIONAR LOS
SERVICIOS DE
SEGURIDAD

GESTIONAR LOS
CONTROLES DE LOS
PROCESOS DEL
NEGOCIO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD (1 DE 2)

PLANIFICAR

DEFINIR Y
MANTENER
UNA POLÍTICA
DE
SEGURIDAD.

DEFINIR Y
ESTANDARIZA
R EL USO DE
PROTOCOLOS
DE
SEGURIDAD
EN LA RED
LAN/WAN

DEFINIR Y
ESTANDARIZA
R
CONFIGURACI
ONES
SEGURAS
PARA CADA
EQUIPOS
TECNOLÓGIC
OS DE LA RED.

HACER

CAPACITAR Y DIFUNDIR SOBRE
SOFTWARE MALICIOSO Y OTROS
ASPECTOS DE SEGURIDAD.

INSTALAR Y MANTENER
HERRAMIENTAS DE PROTECCIÓN
CONTRA SOFTWARE MALICIOSO EN
LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS

ASEGURAR ACTUALIZACIÓN DE LOS
SISTEMAS OPERATIVOS EN LOS
EQUIPOS TECNOLÓGICOS.

MANTENER SUSCRIPCIONES PARA
RECIBIR ALERTAS DE SEGURIDAD O
ACTUALIZACIONES

IMPLEMENTAR MECANISMOS DE
FILTRADO DE TRÁFICO EN LAS REDES
LAN / WAN DE TODA LA EMPRESA

CONTROLAR ACCESO A LA RED E
INFORMACIÓN SOLO A DISPOSITIVOS
Y PERSONAL AUTORIZADO, MEDIANTE
UNA AUTENTICACIÓN.

ENcriptar TRÁFICO DE DATOS QUE
HAYAN SIDO CLASIFICADOS COMO
SENSIBLES.

VERIFICAR

CONTRATAR Y REALIZAR PRUEBAS
PERIÓDICAS DE INTRUSIÓN Y SEGURIDAD EN
LA RED Y SISTEMAS.

VERIFICAR QUE LOS PRIVILEGIOS DE ACCESO
A INSTALACIONES DE TI ESTÁN
ACTUALIZADOS A LAS FUNCIONES Y
RESPONSABILIDADES.

INFORMAR EVENTOS DE SEGURIDAD EN
REUNIÓN DE COMITÉ DE TI O COMITÉ
GERENCIAL DE TI, SEGÚN EL IMPACTO.

VERIFICAR PERIÓDICAMENTE EL
PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y ACCESO A
INSTALACIONES DE TI.

ACTUAR

TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS Y
PREVENTIVAS PARA ELIMINAR O
MINIMIZAR LOS EVENTOS DE
SEGURIDAD REPORTADOS.

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

GESTIONAR LOS
SERVICIOS DE
SEGURIDAD

GESTIONAR LOS
CONTROLES DE LOS
PROCESOS DEL
NEGOCIO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD (2 DE 2)

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

ASEGURAR QUE ACCESOS DE
USUARIOS PERMITAN
IDENTIFICACIÓN ÚNICA DE SUS
TRANSACCIONES O EVENTOS.

MODIFICAR PERMISOS DE ACCESO A
USUARIOS SOLO CON AUTORIZACIÓN
DOCUMENTADA DE SUS GERENCIAS
CORRESPONDIENTES

ASIGNAR CLARA E INDIVIDUALMENTE
LA RESPONSABILIDAD DE LAS
CUENTAS PRIVILEGIADAS DE LOS
EQUIPOS / SISTEMAS TECNOLÓGICOS.

SALVAGUARDAR CUENTAS DE
ACCESO EN AUSENCIA DEL
RESPONSABLE ASIGNADO.

IMPLEMENTAR Y MANTENER PISTAS
DE AUDITORÍA DE ACCESOS A LA
INFORMACIÓN / DATOS
CONSIDERADOS CRÍTICOS Y CLAVES

DAR ACCESO A INSTALACIONES DE TI
DE ACUERDO A PRIVILEGIOS
AUTORIZADOS Y FORMALIZADOS.

REGISTRAR LAS VISITAS A
INSTALACIONES DE TI.

SUPERVISAR Y ESCOLTAR A LAS
PERSONAS CUANDO ACCEDEN A
INSTALACIONES DE TI

IMPLEMENTAR EQUIPAMIENTO DE
RESTRICCIÓN, CONTROL Y
MONITOREO DEL ACCESO A
INSTALACIONES DE TI

MANTENER UN REPOSITORIO
CENTRAL DE INFORMACIÓN DIGITAL
CON ACCESOS CONTROLADOS Y
AUTORIZADOS

GESTIONAR LA DESTRUCCIÓN FÍSICA
DE MEDIOS MAGNÉTICOS DE
ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN
EN DESUSO.

REGISTRAR EVENTOS DE SEGURIDAD
REPORTADOS POR LAS
HERRAMIENTAS DE MONITORIZACIÓN
DE LA INFRAESTRUCTURA.

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

GESTIONAR LOS
SERVICIOS DE
SEGURIDAD

GESTIONAR LOS
CONTROLES DE LOS
PROCESOS DEL
NEGOCIO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LOS CONTROLES DE LOS PROCESOS DEL NEGOCIO (1 DE 2)

PLANIFICAR

DEFINIR REQUERIMIENTOS Y
NECESIDADES DE RETENCIÓN DE DATOS
DE LA EMPRESA.

HACER

ASEGURAR QUE LAS TRANSACCIONES DE
PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN SEAN
REALIZADAS POR PERSONAL AUTORIZADO.

MANTENER LA PROTECCIÓN, INTEGRIDAD Y
VALIDEZ DE LOS DATOS DURANTE SU
PROCESAMIENTO Y CUANDO EXISTAN
INTERRUPCIONES NO ESPERADAS.

MANTENER LA AUTENTICIDAD E INTEGRIDAD
DE LOS DATOS DURANTE LA TRANSMISIÓN O
GENERACIÓN DE REPORTES/INFORMES.

ASIGNAR ROLES/RESPONSABILIDADES,
NIVELES DE AUTORIDAD Y
DERECHOS/PRIVILEGIOS DE ACCESO AL
PERSONAL DE ACUERDO A LAS NECESIDADES
Y FUNCIONES DESIGNADAS, PREVIA
AUTORIZACIÓN FORMAL.

ELIMINAR O REVISAR LOS NIVELES DE
AUTORIDAD Y PRIVILEGIOS DE ACCESO
INMEDIATAMENTE SI LOS ROLES O FUNCIONES
DEL PERSONAL HAYAN CAMBIADO O SE
HUBIERA RETIRADO DE LA EMPRESA.

VERIFICAR

VERIFICAR QUE LAS TRANSACCIONES SEAN
PRECISAS, COMPLETAS Y VÁLIDAS.

VALIDAR LOS DATOS DE ENTRADA Y DE
SALIDA PARA LOS PROCESAMIENTOS DE
INFORMACIÓN

REVISAR PERIÓDICAMENTE LOS ACCESOS
AUTORIZADOS Y SUS PRIVILEGIOS PARA VER
SI SON VÁLIDOS Y ADECUADOS DE ACUERDO
A SUS FUNCIONES

ACTUAR

TOMAR ACCIONES ANTE CUALQUIER
DESVIACIÓN EN LOS CONTROLES DE
LOS PROCESAMIENTOS DE
INFORMACIÓN

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

GESTIONAR LOS
SERVICIOS DE
SEGURIDAD

GESTIONAR LOS
CONTROLES DE LOS
PROCESOS DEL
NEGOCIO

ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO GESTIONAR LOS CONTROLES DE LOS PROCESOS DEL NEGOCIO (2 DE 2)

PLANIFICAR

HACER

VERIFICAR

ACTUAR

DIFUNDIR EN EL PERSONAL LA IMPORTANCIA
DE LOS ROLES/RESPONSABILIDADES, NIVELES
DE AUTORIDAD, PRIVILEGIOS DE ACCESO Y LA
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CORREGIR Y APROBAR LAS SOLUCIONES A
LOS ERRORES Y EXCEPCIONES DE DATOS,
MANTENIENDO EVIDENCIA DE LA CORRECCIÓN.

INFORMAR OPORTUNAMENTE DE LOS
ERRORES RELEVANTES Y LAS SOLUCIONES
APLICADAS.

ASEGURAR QUE LA INFORMACIÓN PUEDE SER
RASTREADA HASTA LOS RESPONSABLES Y
EVENTOS QUE LA ORIGINAN.

ELIMINAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A
LOS CRITERIOS DE RETENCIÓN DEFINIDOS.

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

**SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR**



**SUPERVISAR, EVALUAR Y VALORAR
RENDIMIENTO Y CONFORMIDAD**

**SUPERVISAR, EVALUAR Y
VALORAR EL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO**

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUPERVISAR,
EVALUAR Y VALORAR
RENDIMIENTO Y
CONFORMIDAD

SUPERVISAR, EVALUAR
Y VALORAR EL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO



ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SUPERVISAR, EVALUAR Y VALORAR RENDIMIENTO Y CONFORMIDAD

PLANIFICAR

DEFINIR REUNIONES PERIÓDICAS CON LAS PARTES INTERESADAS, PARA SOLICITAR PRIORIZAR Y RESERVAR RECURSOS O IDENTIFICAR CAMBIOS EN REQUISITOS Y RECURSOS

DEFINICIÓN DE PARTES INTERESADAS (COMITÉ GERENCIAL DE TI)

HACER

PRESENTACIÓN PERIÓDICA DE INFORMES DE GESTIÓN E INDICADORES DE DISPONIBILIDAD ANALIZANDO LAS CAUSAS DE LAS DESVIACIONES

INFORMAR EN REUNIONES DE COMITÉ DE TI LAS DECISIONES TOMADAS EN EL COMITÉ GERENCIAL DE TI

ELABORACIÓN DE INDICADORES DE DISPONIBILIDAD

VERIFICAR

REVISIONES PERIÓDICAS CON EL COMITÉ GERENCIAL DE TI DE OBJETIVOS Y MÉTRICAS

REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LOS REPORTES DE IMPACTO GENERADOS POR PROBLEMAS Y DESVIACIONES MAYORES

ACTUAR

PROCESOS DE:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES

EVALUAR,
ORIENTAR Y
SUPERVISAR

ALINEAR,
PLANIFICAR Y
ORGANIZAR

CONSTRUIR,
ADQUIRIR E
IMPLEMENTAR

ENTREGAR, DAR
SERVICIO Y
SOPORTE

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUB-PROCESOS DE:

SUPERVISAR,
EVALUAR Y
VALORAR

SUPERVISAR,
EVALUAR Y VALORAR
RENDIMIENTO Y
CONFORMIDAD

SUPERVISAR, EVALUAR
Y VALORAR EL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO



ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SUPERVISAR, EVALUAR Y VALORAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

PLANIFICAR

PLANIFICAR AUDITORÍA INTERNAS Y/O EXTERNAS ESPECIALIZADA A TI

HACER

REALIZACIÓN DE AUDITORÍA ESPECIALIZADA A TI INTERNA Y/O EXTERNA

IMPLEMENTAR RECOMENDACIONES GENERADAS RESULTADO DE LA AUDITORÍA INTERNA Y/O EXTERNA ESPECIALIZADA

VERIFICAR

VERIFICAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES RECOMENDADAS

ACTUAR

REPROGRAMAR LAS ACCIONES QUE ESTÁN PENDIENTES DE EJECUCIÓN