

# 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.)*

## 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.

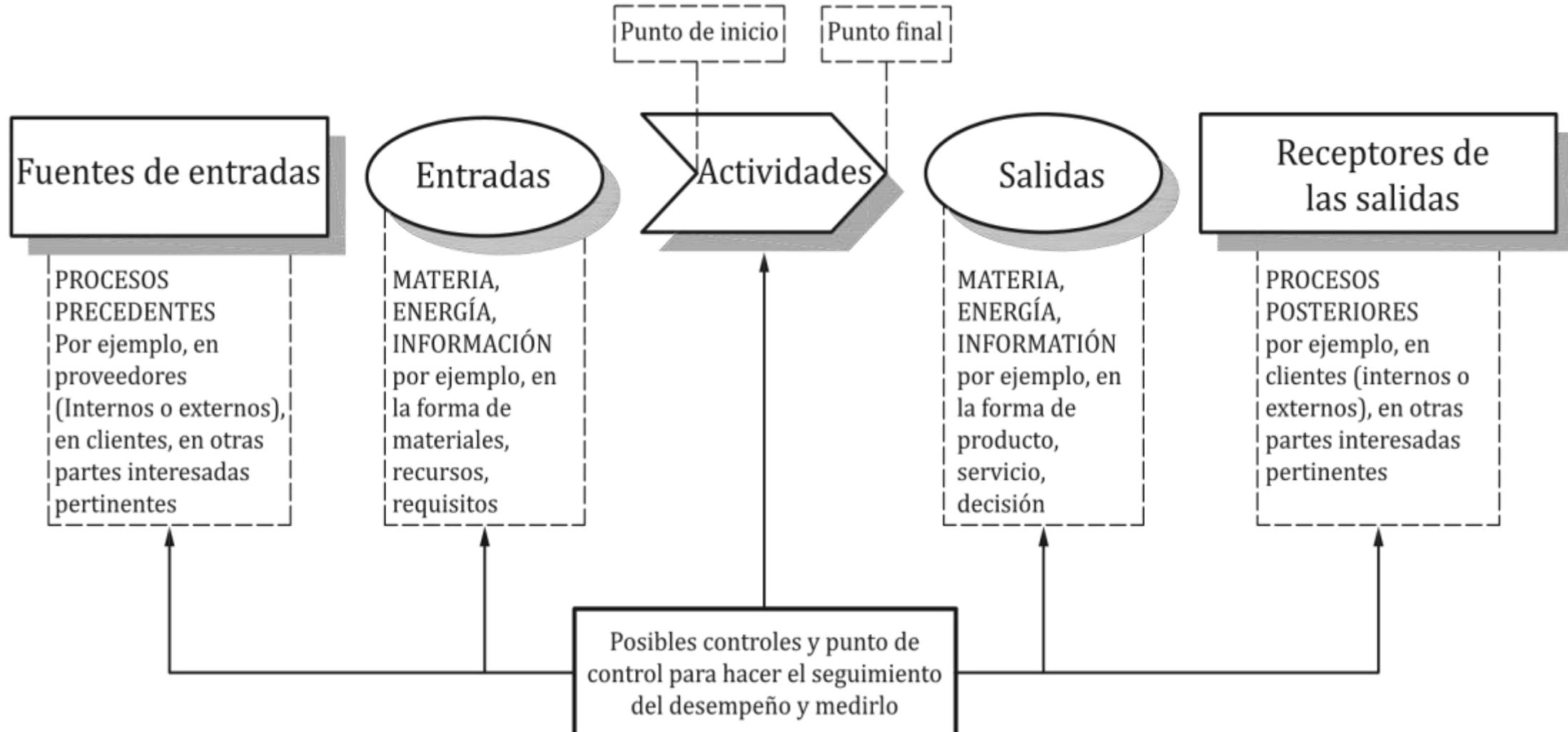
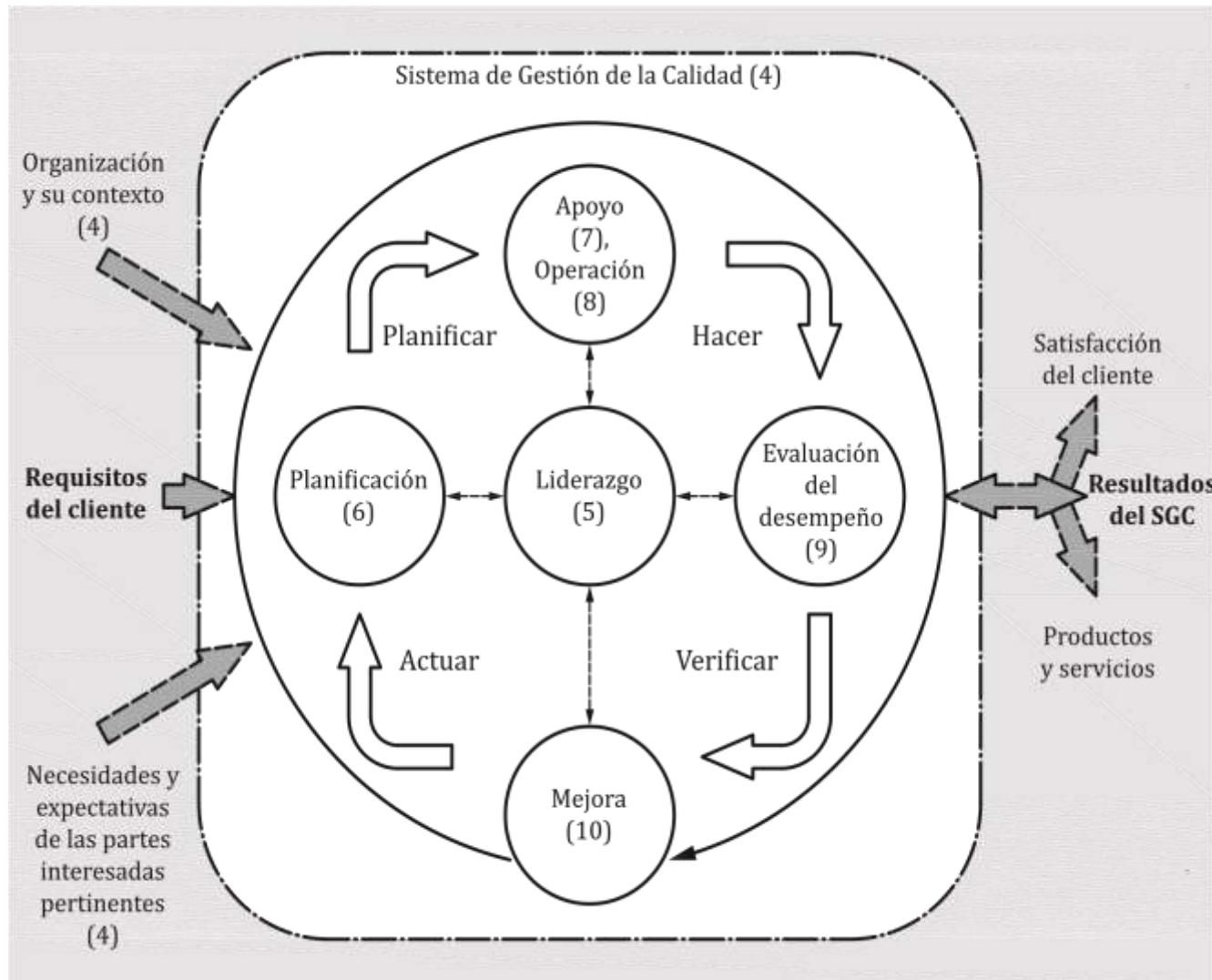


Figura 1 — Representación esquemática de los elementos de un proceso

## 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.



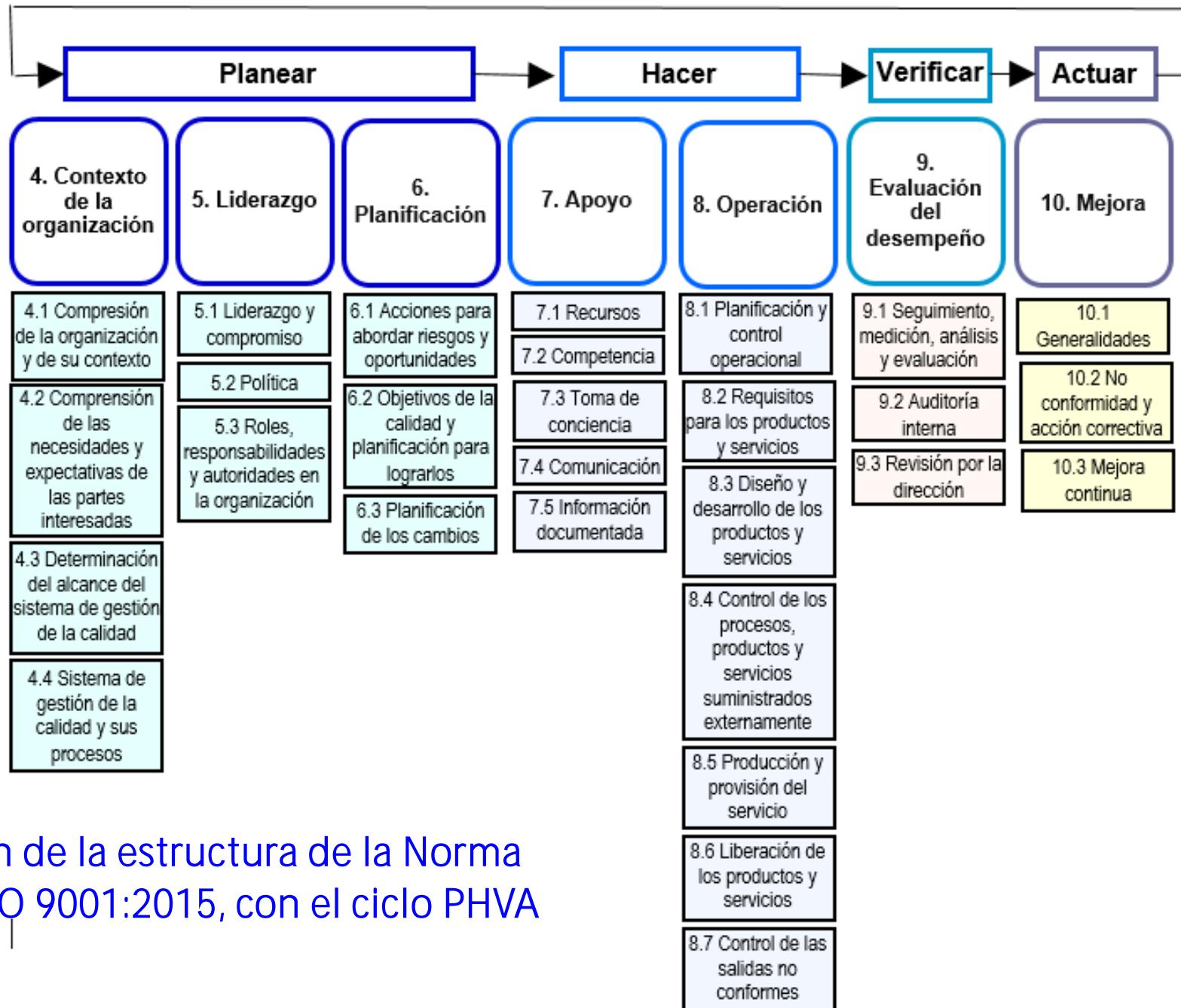
**Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

**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;

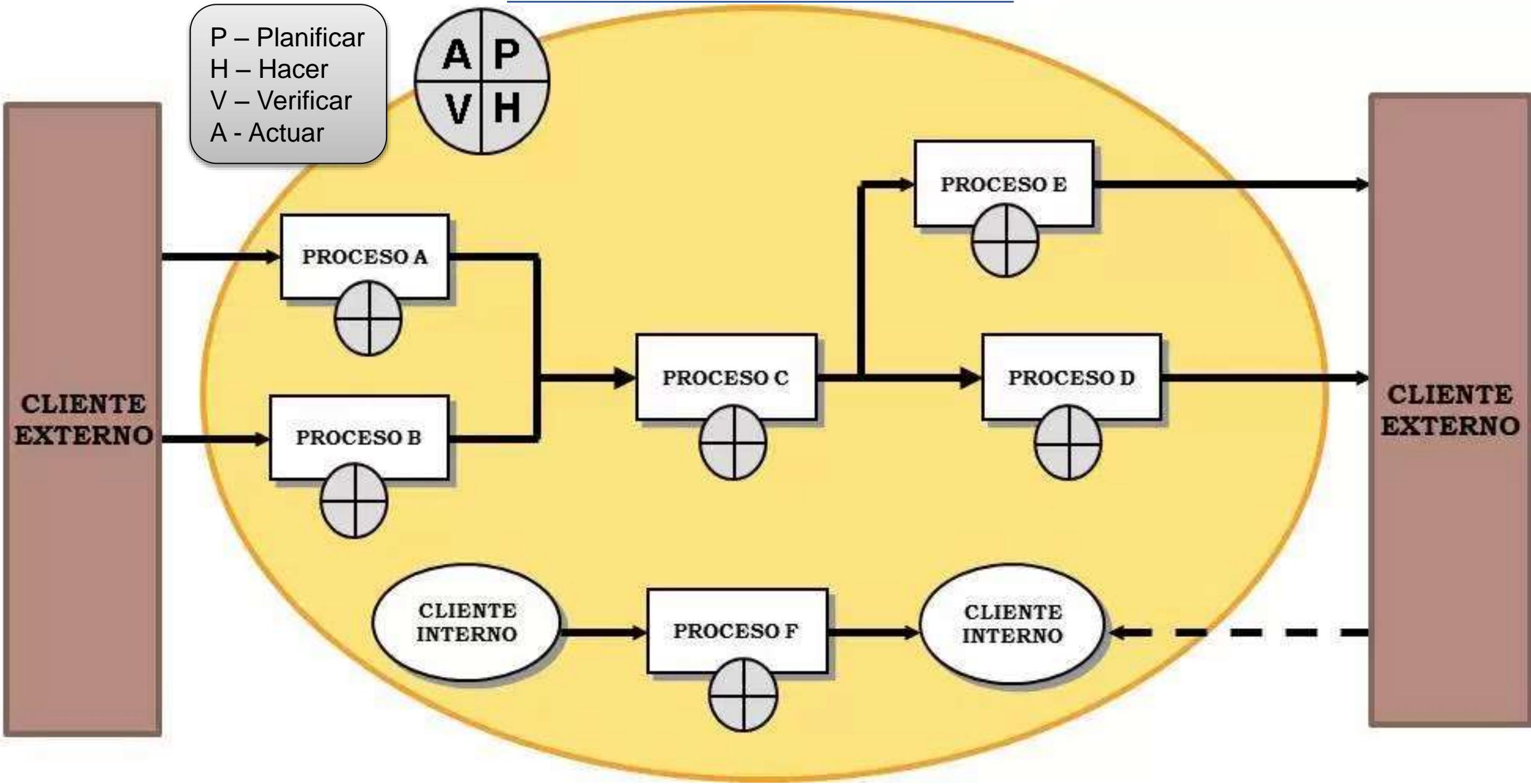
**Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

# 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



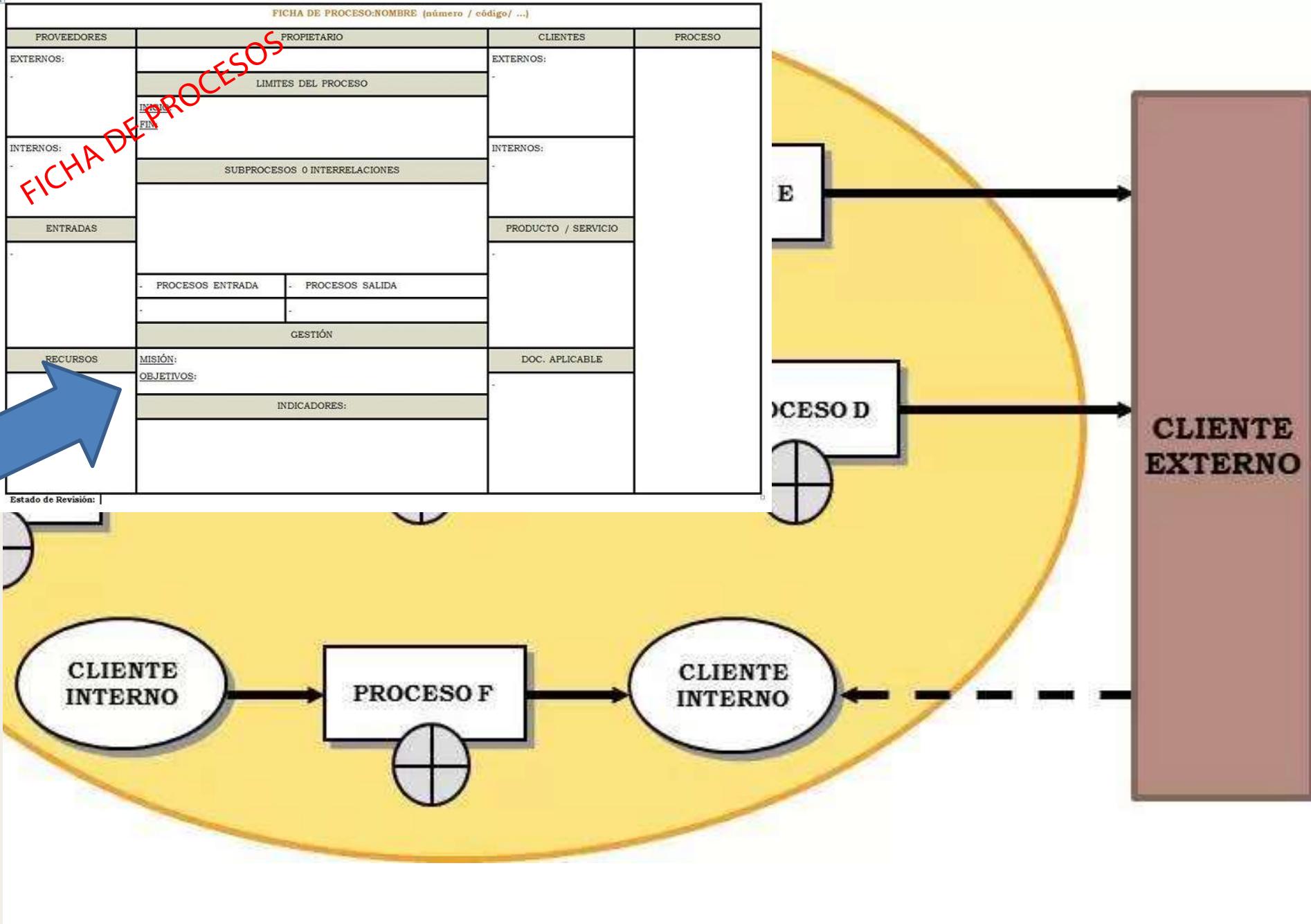
FICHA DE PROCESO:NOMBRE (número / código/ ...)

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

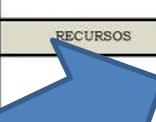
P – Planificar  
H – Hacer  
V – Verificar  
A - Actuar

PROVEEDORES		LIMITES
ESTERNA:		
INTERNA:		
INTERNA:		SUBPROCESOS

**FICHA DE PROCESOS**

FICHA DE PROCESO:NOMBRE {número / código/ ...}				
PROVEEDORES	PROPIETARIO		CLIENTES	PROCESO
ESTERNA:			ESTERNA:	
	LIMITES DEL PROCESO			
INTERNA:	INICIO FIN		INTERNA:	
	SUBPROCESOS O INTERRELACIONES			
ENTRADAS			PRODUCTO / SERVICIO	
	PROCESOS ENTRADA	PROCESOS SALIDA		
RECURSOS	GESTIÓN		DOC. APLICABLE	
	MISIÓN: <u>OBJETIVOS:</u>	INDICADORES:		

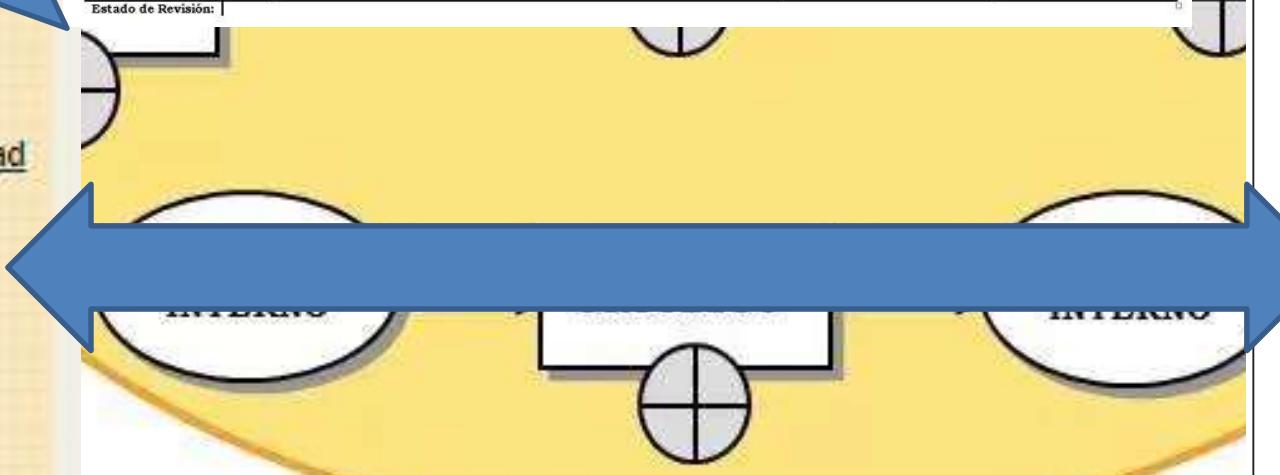
**FICHA DE PROCESOS**



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

**INFORMACION DOCUMENTADA**





**E**

RH-0601-01

**efec**

## 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 pliegos 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		

FICHA DE MODIFICACIÓN: UUUMMIAAAA

---

NOMBRE JEFE O COORDINADOR  
JEFE DE ÁREA/COORDINADOR |

---

NOMBRE GERENTE DE ÁREA  
GERENTE DE ÁREA

# 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

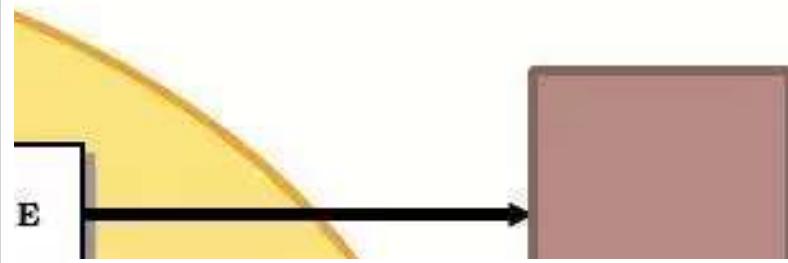
- ▶ [Gestión por Procesos](#)
- ▶ [KPIs Indicadores](#)
- ▶ [Riesgos Corporativos](#)
- ▶ [Desarrollo de Proveedores](#)
- ▶ [Mejora continua](#)

## 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 cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente 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 cliente 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 ESTRATÉGICOS



# ESTRUCTURA DE LOS NIVELES DE LOS PROCESOS

## Nivel 0: MACRO PROCESO



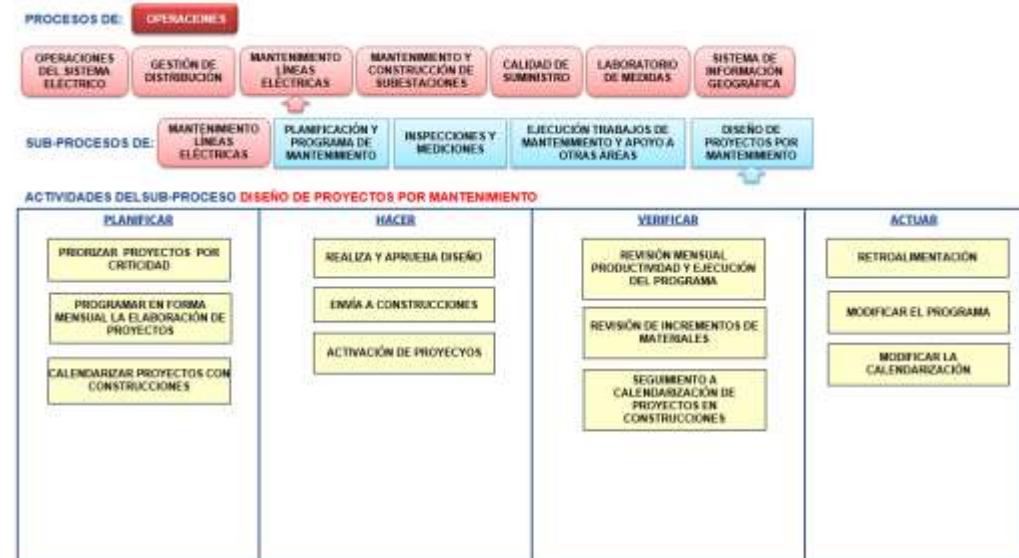
## Nivel 2: SUB-PROCESO



## 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

## ENTRADAS

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

## SALIDAS

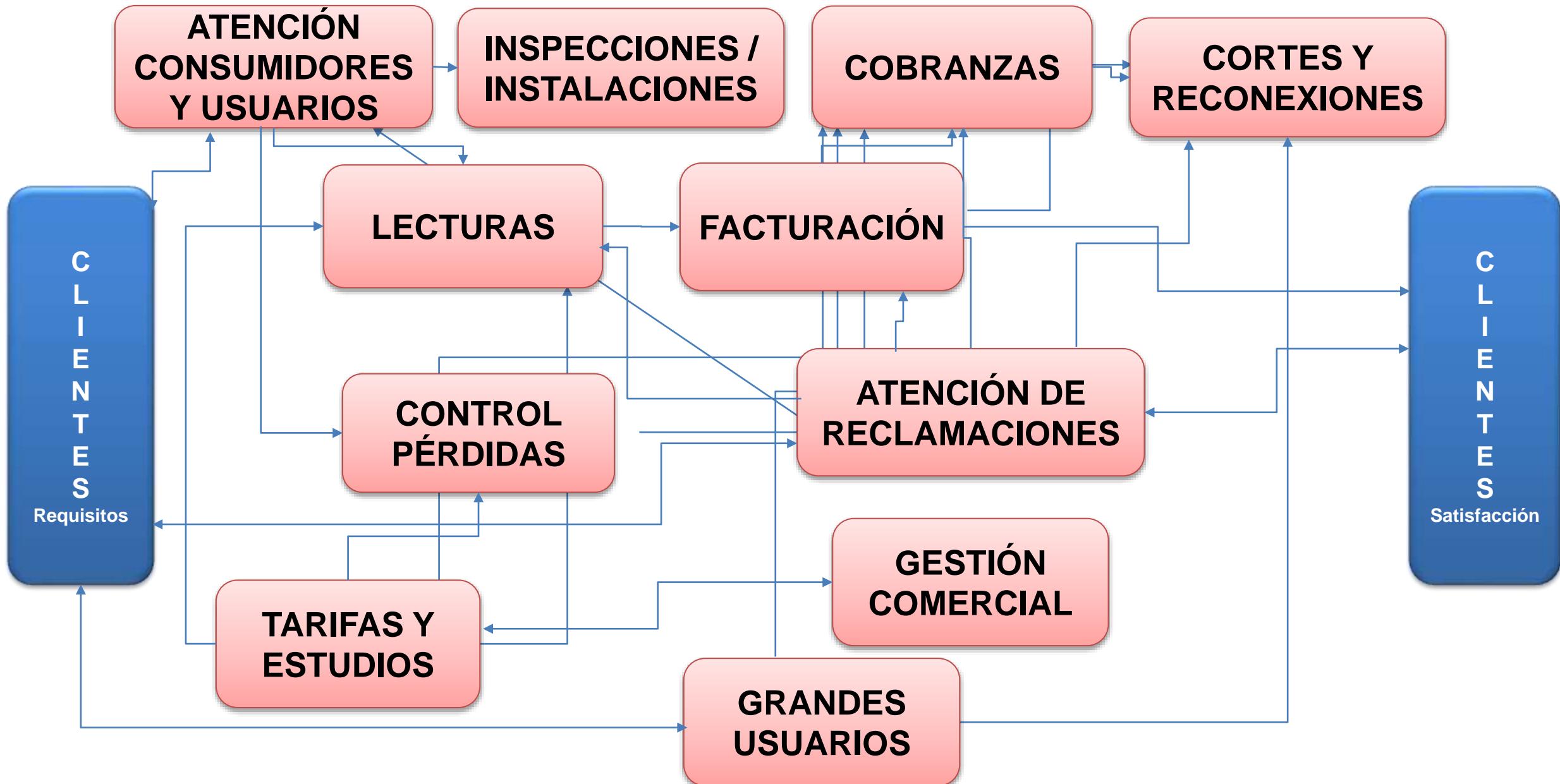
- ORDENES DE TRABAJO
- ESTADÍSTICA COMERCIALES
- CUMPLIMIENTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES
- SOLICITUDES ATENDIDAS
- RECLAMOS ATENDIDOS
- PERSONAL CAPACITADO
- ESTRUCTURA TARIFARIA
- FACTURA
- PRE-AVISOS
- KWH RECURRADOS
- RECAUDACIONES MONETARIAS

## USUARIOS

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

COMERCIAL

# MAPA DE PROCESOS DE ATENCIÓN USUARIO Y COMERCIALIZACIÓN



# CÓDIGOS PROCESOS DE ATENCIÓN USUARIO Y COMERCIALIZACIÓN

<b>CÓDIGO PROCESO</b>	<b>NOMBRE PROCESO</b>
<b>ATUR-ATENCIÓN-CONSUMIDORES-Y-USUARIOS</b>	ATENCIÓN CONSUMIDORES Y USUARIOS
<b>GC-INSTALACIONES-INSPECCIONES</b>	INSTALACIONES / INSPECCIONES
<b>GC-LECTURAS</b>	LECTURAS
<b>GC-CONTROL-PERDIDAS</b>	CONTROL PERDIDAS
<b>GC-COBRANZAS</b>	COBRANZAS
<b>GC-FACTURACIÓN</b>	FACTURACIÓN
<b>GC-CORTES-Y-RECONEXIONES</b>	CORTES Y RECONEXIONES
<b>ATUR-ATENCIÓN-DE-RECLAMACIONES</b>	ATENCIÓN DE RECLAMACIONES
<b>GC-TARIFAS-Y-ESTUDIOS</b>	TARIFAS Y ESTUDIOS
<b>GC-GRANDES-USUARIOS</b>	GRANDES USUARIOS
<b>GC-GESTION-COMERCIAL</b>	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 CLIENTE (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:

INSTALACIONES /  
INSPECCIONES

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  
GERARQUICOS

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

ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

VERIFICAR

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE  
CONTRATO

VERIFICAR COMPORTAMIENTO DE CAJAS EN  
BASES A INFORMACIÓN DE VALIDACIÓN  
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 CLIENTES

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

RE FACTURACIÓN

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

RE FACTURACIÓN

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

RE FACTURACIÓN

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 /  
DESCONEXIONES

SUSPENSIONES /  
DESCONEXIONES

SUPERVISIÓN DE  
SUSPENSIONES /  
DESCONEXIONES

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



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 CLIENTE
- ANALISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO DEL CLIENTE

#### HACER

- CREACIÓN DEL CLIENTE (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 CLIENTES  
INDUSTRIALES QUE CUMPLAN LOS  
REQUISITOS PARA SU PARTICIPACIÓN EN  
EL PROGRAMA.

#### HACER

INVITACIÓN A CLIENTES INDUSTRIALES  
SELECCIONADOS.

CONFIRMACIÓN DE CLIENTES QUE  
PARTICIPARAN EN EL PROGRAMA

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

INSPECCIÓN DE MEDIDORES EN LOS  
SUMINISTROS DE LOS CLIENTES.

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

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

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

#### VERIFICAR

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

VERIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS LEGALES  
Y DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO.

#### ACTUAR

REITERACIÓN A LOS CLIENTES PARA  
QUE SE APERSONEN 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 CLIENTES 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 CLIENTE

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  
CLIENTES

.....

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  
CLIENTES

.....

FACTURACIÓN  
GRANDES  
USUARIOS

REFACTURACIÓN  
GRANDES  
USUARIOS

### ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO REFACUTRACIÓN GRANDES USUARIOS

#### PLANIFICAR

IDENTIFICACIÓN DE FACTURAS  
INCORRECTAS.

#### HACER

AVERIGUAR SI EL CLIENTE 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 CLIENTE

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 CLIENTE

### 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 CLIENTE

### 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 CLIENTE

### 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 CLIENTES 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 CLIENTES 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 CLIENTE

### 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 CLIENTE

### 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

Control  
Perdidas y  
sistemas

#### 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 FACTURACIÓN

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  
CATEGORÍA SALARIAL DE  
TRABAJADORES

RRHH

REVISIONES PERIODICAS EN  
TERRENO PARA DETECTAR  
INFRACCIONES

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  
FACTURACIÓN

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 CLIENTE

### 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 CLIENTE

### ACTIVIDADES DEL SUB-PROCESO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PLANIFICAR

DEFINIR EL ALCANCE DEL ESTUDIO A  
CLIENTES RESIDENCIALES SISTEMA  
URBANO

SELECCIÓN DE PROVEEDOR DE SERVICIO  
DE CONSULTORÍA DE MEDICIÓN DE  
SATISFACCIÓN

HACER

MEDIR EL INDICE ISCAL A CLIENTES  
RESIDENCIALES SISTEMA URBANO

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

COORDINACIÓN DE: BOLETA DE ENCUESTA,  
REGISTRO, CODIFICACIÓN TIPO, EJEMPLO DE  
PREGUNTAS, CLIENTES 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

ENTRADAS

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

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

SALIDAS

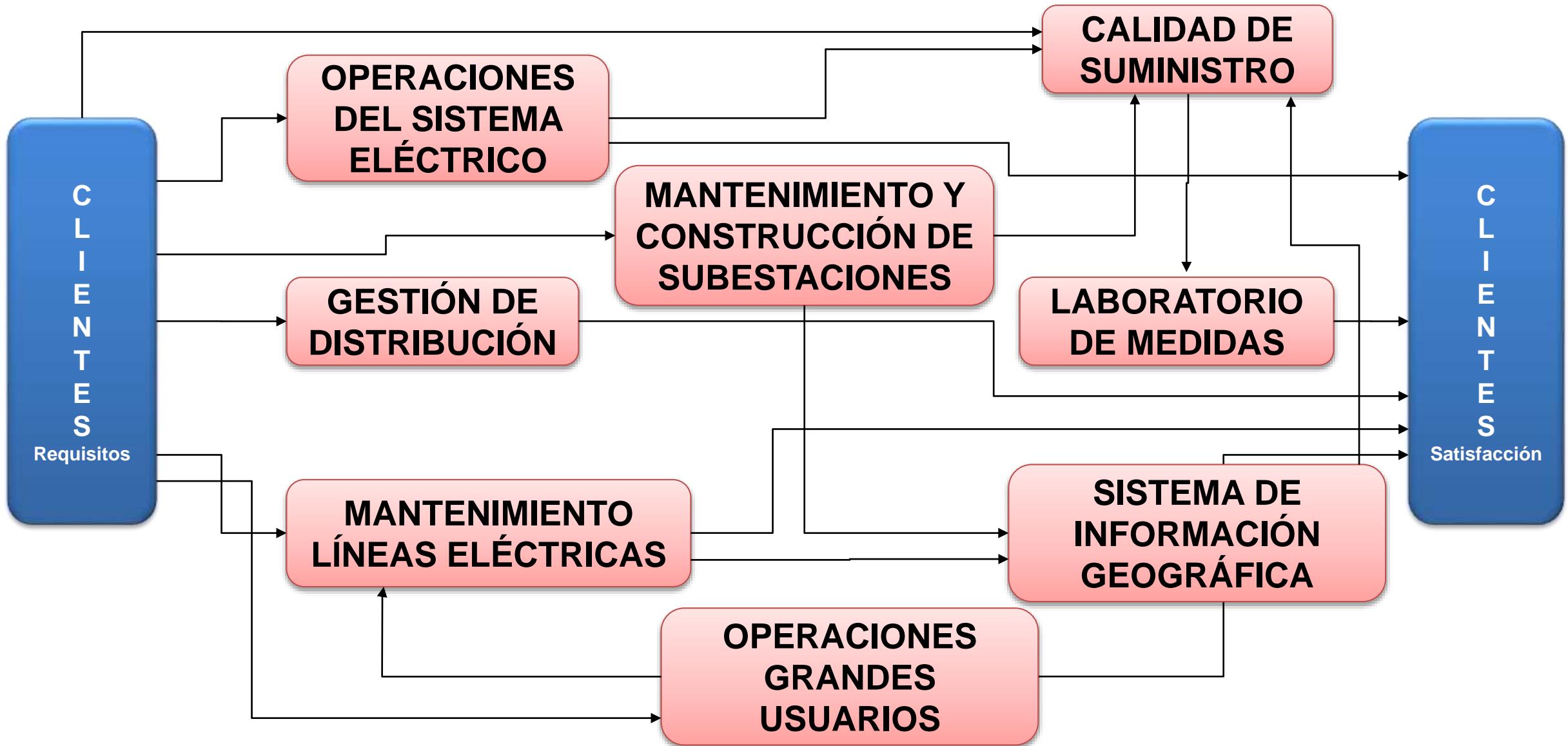
CLIENTES

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

- 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

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

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 F Y T

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS

ACTUAR

GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA  
DE INDICES DE F Y T

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:

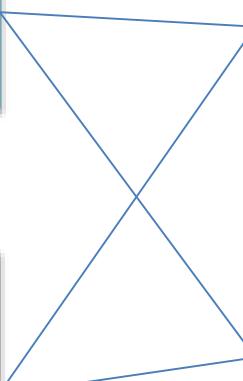
LABORATORIO  
DE MEDIDAS

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

DEFINIÓN  
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  
CLIENTES A ESTUDIOS Y TARIFAS.

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

HACER

IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES VIP.

SELECCIÓN DE LOS ENCABEZADOS  
NECESSARIOS DENTRO LA BASE DE DATOS.

RELACIONAMIENTO DE TRANSFORMADORES  
POR ALIMENTADOR DE CLIENTES 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 CLIENTE.

NOTIFICACIÓN AL CLIENTE PARA  
CAMBIO DE MEDIDORES EN MAL  
ESTADO.

NOTIFICACIÓN AL CLIENTE 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

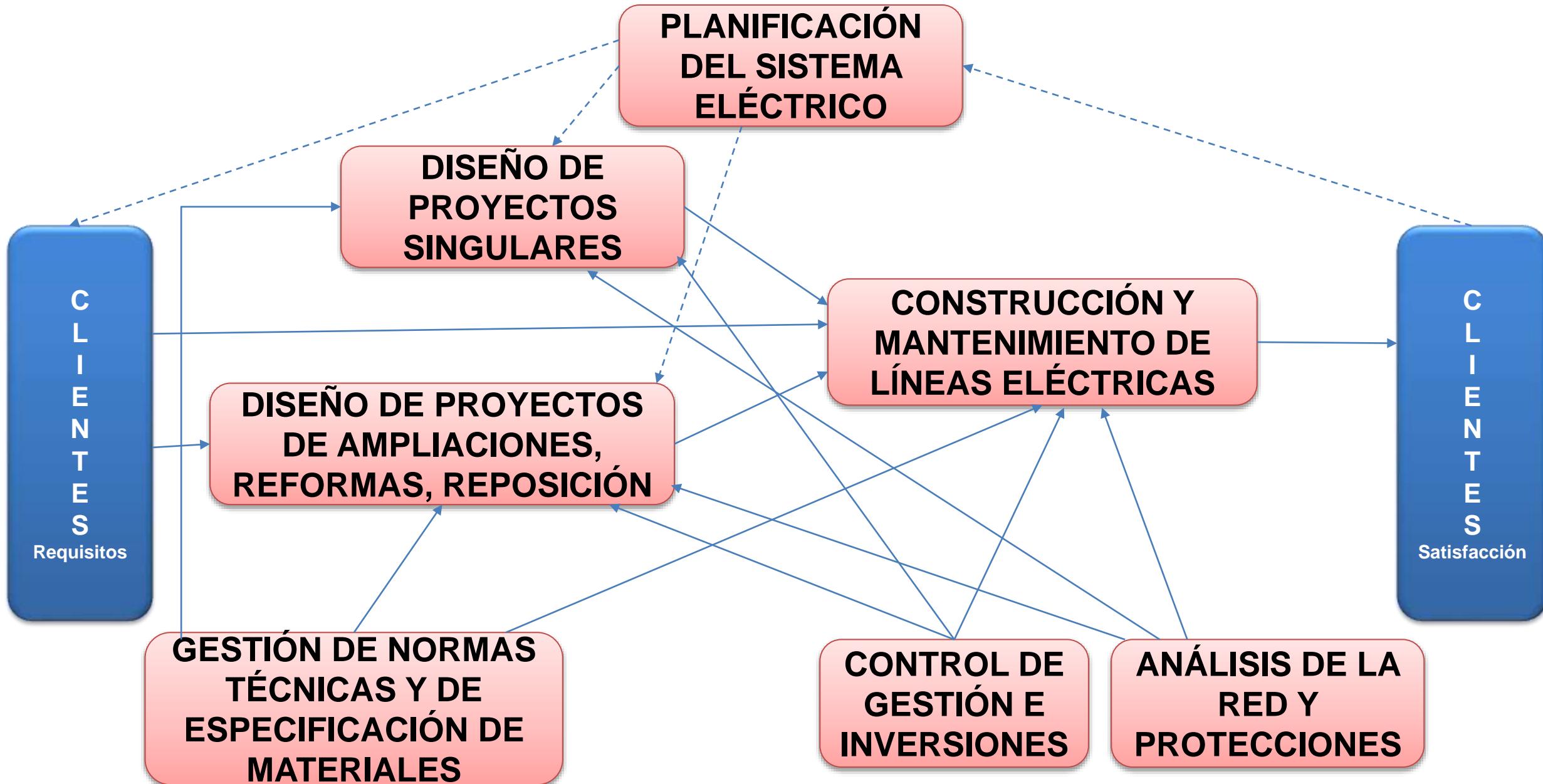
RECURSOS  
HUMANOS

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 CLIENTE (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 CLIENTE (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

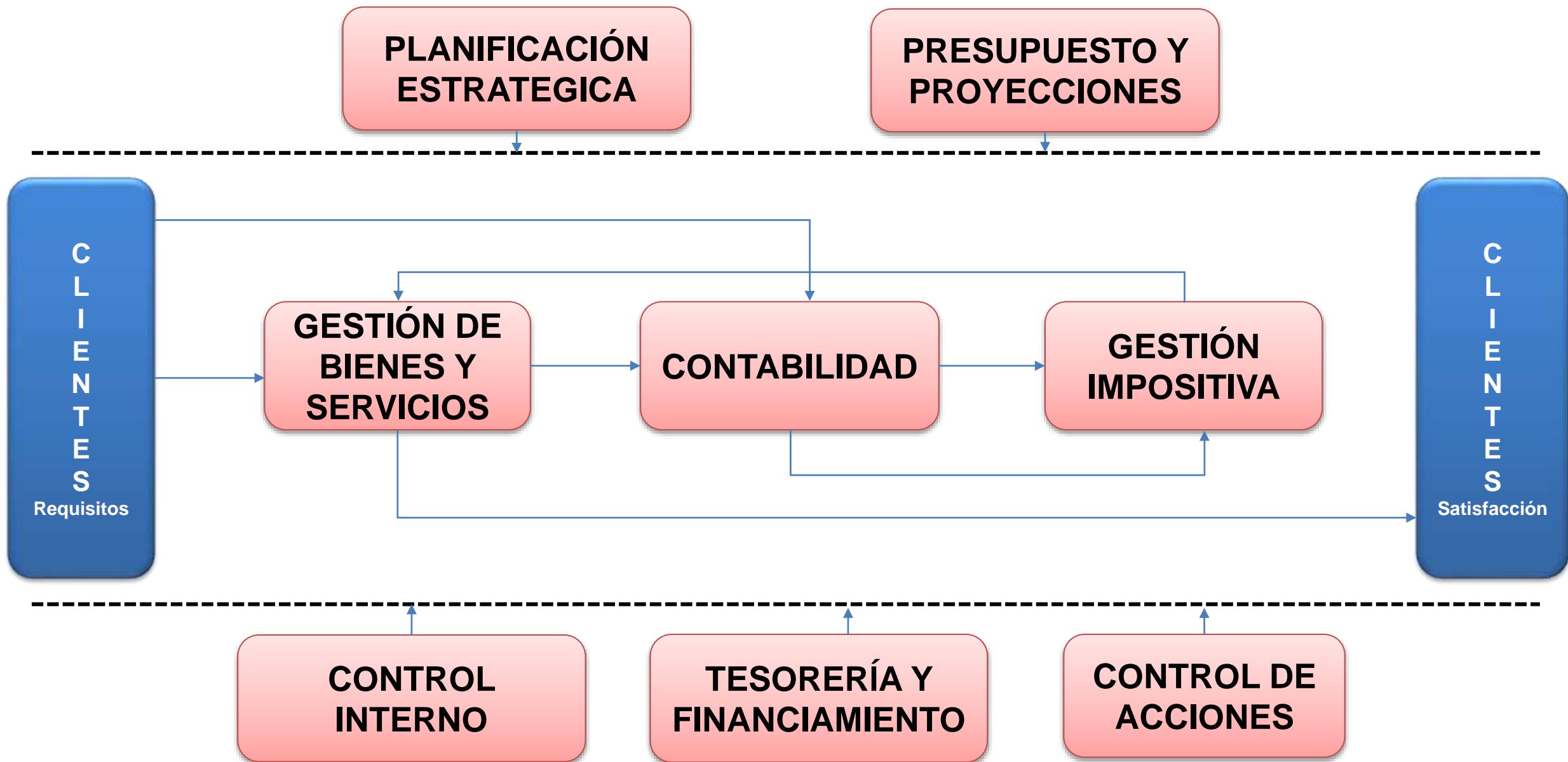
RECURSOS  
HUMANOS

SEGURIDAD Y  
SALUD  
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA  
INFORMACIÓN Y  
TELECOMUNICA  
CIONES



# MAPA DE PROCESOS ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



# CÓDIGOS PROCESOS ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

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

RECEPCION DE REQUERIMIENTOS  
MENORES

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

RECEPCION DE DENUNCIAS

#### HACER

CONTRATACION PROVEEDOR

COMPRA DE MATERIALES

EJECUCION DEL SERVICIO

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  
CLIENTES 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 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 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

<b>CÓDIGO PROCESO</b>	<b>NOMBRE PROCESO</b>
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

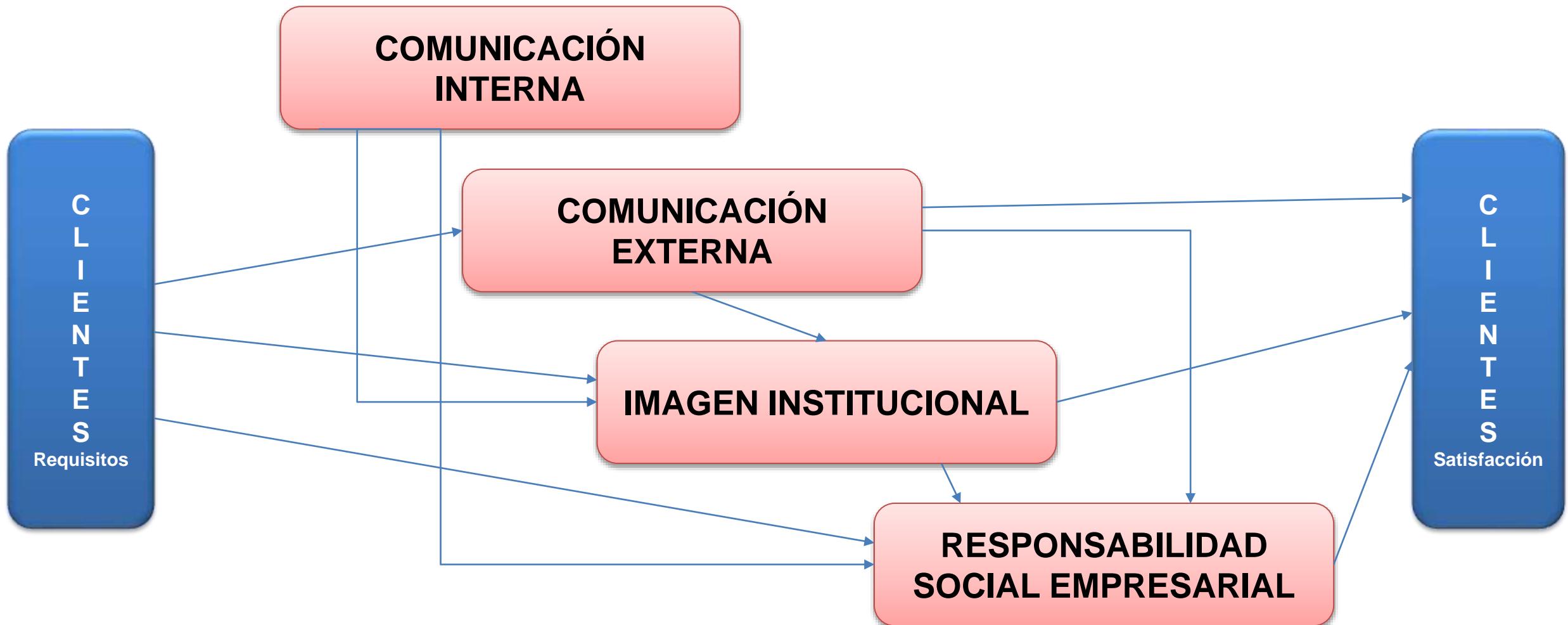
RECURSOS  
HUMANOS

SEGURIDAD Y  
SALUD  
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA  
INFORMACIÓN Y  
TELECOMUNICA  
CIONES



# MAPA DE PROCESOS COMUNICACIONES



# CÓDIGOS PROCESOS COMUNICACIONES

<b>CÓDIGO PROCESO</b>	<b>NOMBRE PROCESO</b>
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

```
graph TD; A[COMUNICACIONES] --> B[COMUNICACIÓN INTERNA]; A --> C[COMUNICACIÓN EXTERNA]; A --> D[IMAGEN INSTITUCIONAL]; A --> E[RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL]; D --> F[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

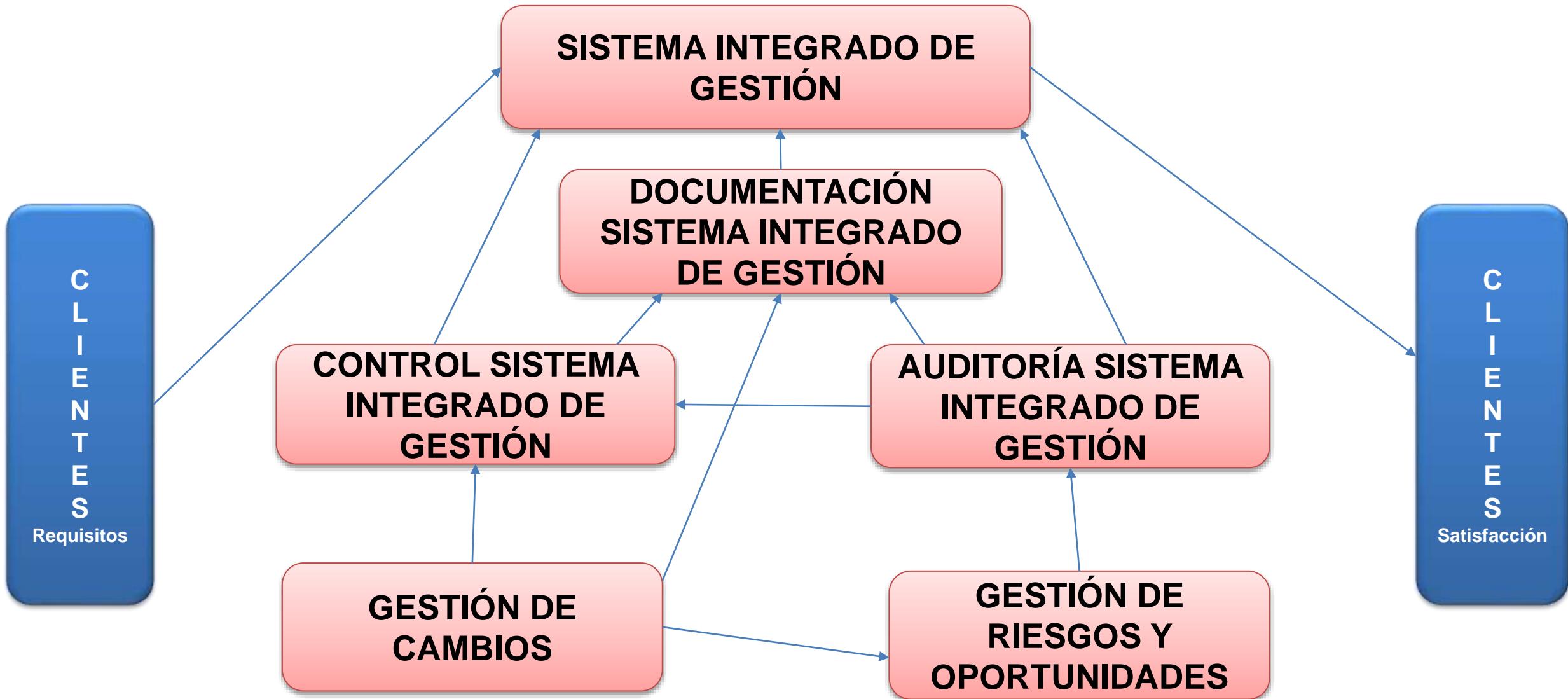
RECURSOS  
HUMANOS

SEGURIDAD Y  
SALUD  
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA  
INFORMACIÓN Y  
TELECOMUNICA  
CIONES



# MAPA DE PROCESOS GESTIÓN CALIDAD



# CÓDIGOS PROCESOS GESTIÓN CALIDAD

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

ACTIVIDADES 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

<b>CÓDIGO PROCESO</b>	<b>NOMBRE PROCESO</b>
<b>GT-GESTIÓN-AMBIENTAL-DE-PROYECTOS</b>	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 DEL 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

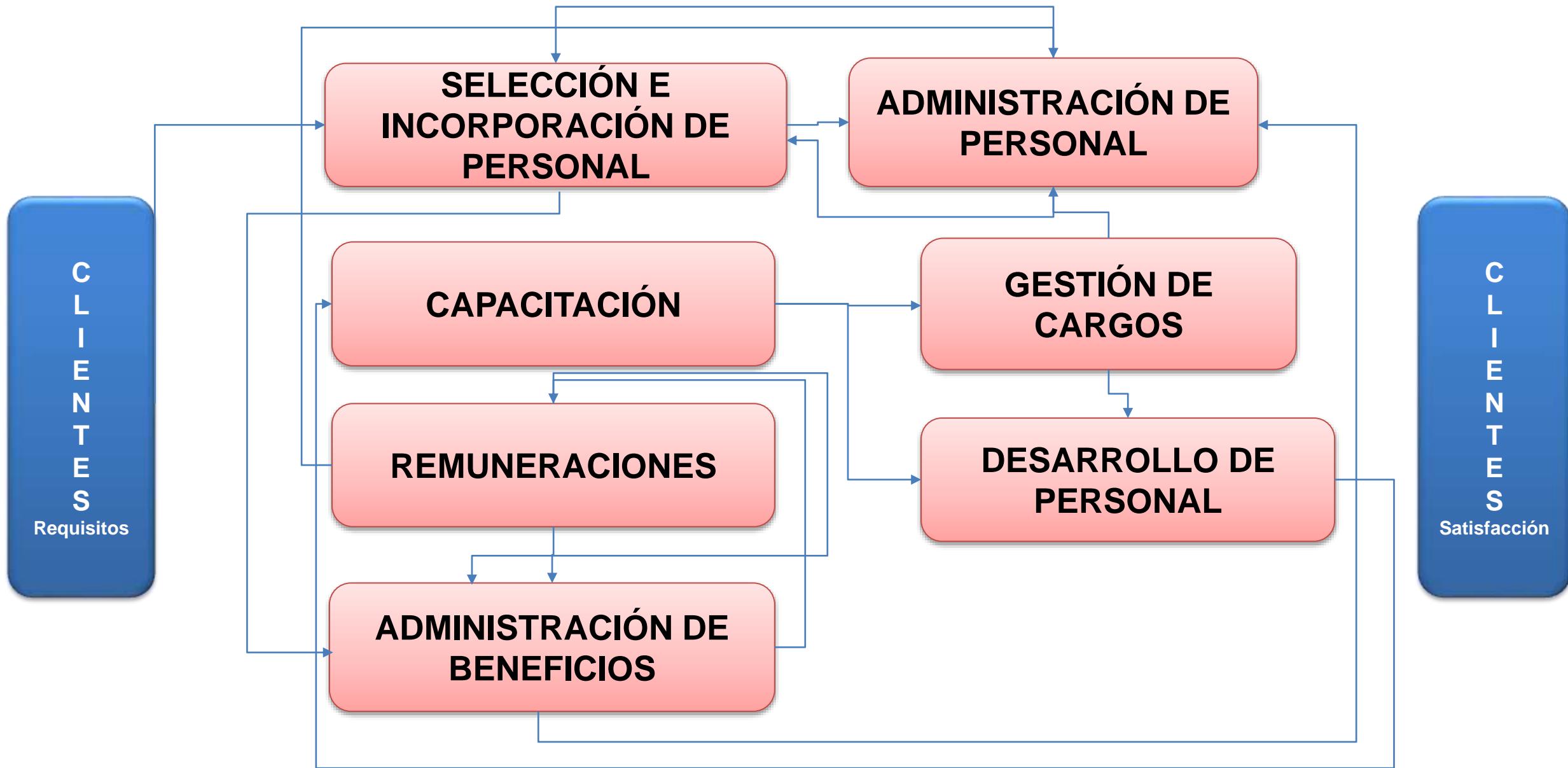
RECURSOS  
HUMANOS

SEGURIDAD Y  
SALUD  
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA  
INFORMACIÓN Y  
TELECOMUNICA  
CIONES



# MAPA DE PROCESOS RECURSOS HUMANOS



# CÓDIGOS PROCESOS RECURSOS HUMANOS

<b>CÓDIGO PROCESO</b>	<b>NOMBRE PROCESO</b>
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

ADMINISTRACIÓN  
Y FINANZAS

ASESORA  
MIENTO  
LEGAL Y  
JUDICIAL

CONTROL  
INTERNO

COMUNICACIONES

GESTIÓN  
CALIDAD

MEDIO  
AMBIENTE

RECURSOS  
HUMANOS

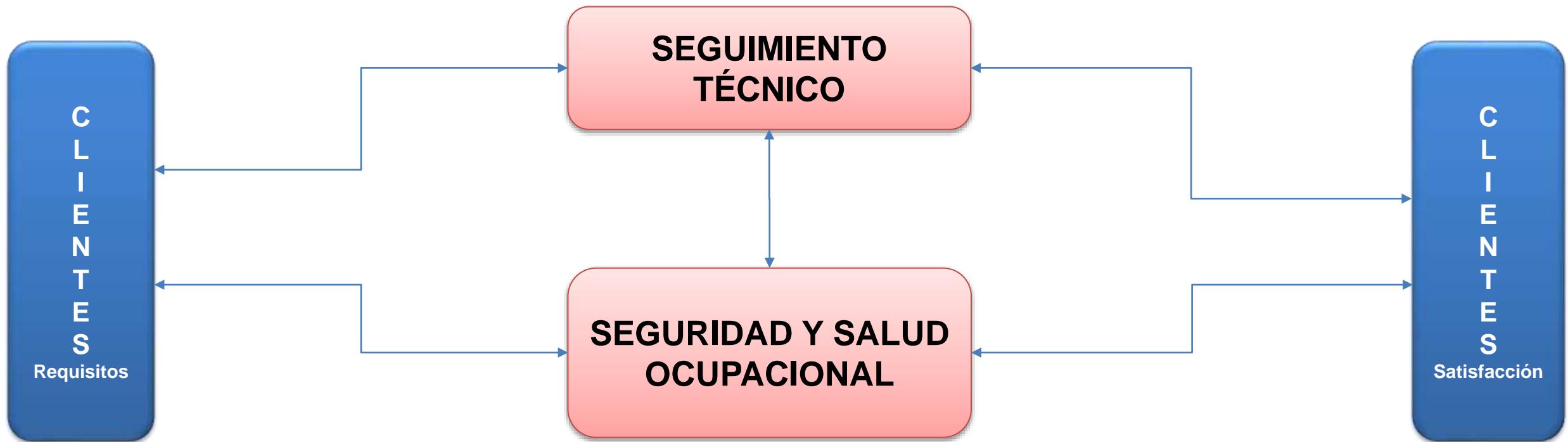
SEGURIDAD Y  
SALUD  
OCUPACIONAL

TECNOLOGÍA  
INFORMACIÓN Y  
TELECOMUNICA  
CIONES

PROCESOS  
SOPORTE



# MAPA DE PROCESOS SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



# CÓDIGOS PROCESOS SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

<b>CÓDIGO PROCESO</b>	<b>NOMBRE PROCESO</b>
<b>SYSO-SEGUIMIENTO-TÉCNICO</b>	SEGUIMIENTO TÉCNICO
<b>SYSO-SEGURIDAD-Y-SALUD-OCUPACIONAL</b>	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 SYSO

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



SEGURIDAD Y  
SALUD  
OCUPACIONAL

SUB-PROCESOS DE:

PLANIFICACIÓN DE  
LA GESTIÓN DE  
SEGURIDAD Y SALUD  
OCUPACIONAL

PREVENCIÓN DE RIESGOS  
DE SYSO

VERIFICACIÓN DE LA  
GESTIÓN SEGURIDAD Y  
SALUD OCUPACIONAL

DOCUMENTACIÓN  
OPERATIVA Y DE SEGURIDAD  
E HIGIENE INDUSTRIAL



### 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 SYSO

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 SYSO

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 IDENTIFICACIÓN Y  
LA CONSTRUCCIÓN DE  
SOLUCIONES

GESTIONAR LA 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:

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