

# "Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos de ELSE"

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

**Control de Cambios**

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

## CONTENIDO

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

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

## 1. INTRODUCCION

En el marco de la Modernización de la gestión pública a través de la implementación del principio administrativa en las empresas, se ha elaborado el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de Electro Sur Este S.A.A., en cumplimiento de la normatividad vigente y la metodología establecida por FONAFE.

El presente documento, denominado “Manual de Procesos y Procedimientos”, identifica los procesos que se desarrollan dentro de la empresa, es un instrumento indispensable que permitirá apoyar la gestión, ya que en él se describen en forma clara, sistemática, ordenada y secuencial el conjunto de actividades, lo cual contribuirá en mejorar de manera continua y permanente la calidad del servicio que ofrece la empresa a sus clientes.

## 2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El presente manual define los macro-procesos de electro Sur Este S.A.A., precisando procesos, responsabilidades y participantes, con el propósito de implementar una gestión efectiva en la prestación de servicios; en cumplimiento con los lineamientos expresados en el Plan Estratégico de Electro Sur Este S.A.A.

## 3. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en el presente manual comprenden a todas las áreas de Electro Sur Este, así como a todas las personas que, bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a los procesos del negocio, y que constituyen un elemento de apoyo para la consecución de los objetivos estratégicos.

Este documento es de aplicación a todas las Gerencias y Áreas de Electro Sur Este.

## 4. DEFINICIONES

- **Dueño del proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo del Órgano, Unidad Orgánica o Área, responsable del desempeño de inicio a fin del proceso, de la gestión de los riesgos que enfrenta el proceso y de velar por la mejora continua del mismo.
- **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una entidad.

- **Matriz de registro de obligaciones y compromisos:** Es un documento que contendrá las políticas y/o normativas vigentes que dan soporte a los procesos de FONAFE.
- **Procedimiento:** Son las instrucciones, pautas, pasos que describen la forma de ejecutar un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Procesos de Nivel 0:** se conocen como Macroprocesos. Son grupos de procesos unidos por su especialidad. Constituyen el nivel de mayor agregación posible de procesos
- **Procesos de Nivel 1:** se conocen como Procesos. Es el primer nivel de desagregación de los Macro procesos.
- **Procesos de Nivel 2:** se conocen como Subprocesos. Son el siguiente nivel de desagregación de los procesos de nivel 1 y su operatividad aporta al cumplimiento de un proceso de nivel jerárquico superior (nivel 1).

## 5. BASE LEGAL

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

## 6. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Las designaciones serán comunicadas oportunamente por parte del órgano encargado de**

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

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

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

## 7. METODOLOGÍA DE PRIORIZACIÓN DE PROCESOS

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

**Los Criterios de priorización que se evalúan, son:**

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

### ○ **Procedimiento:**

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

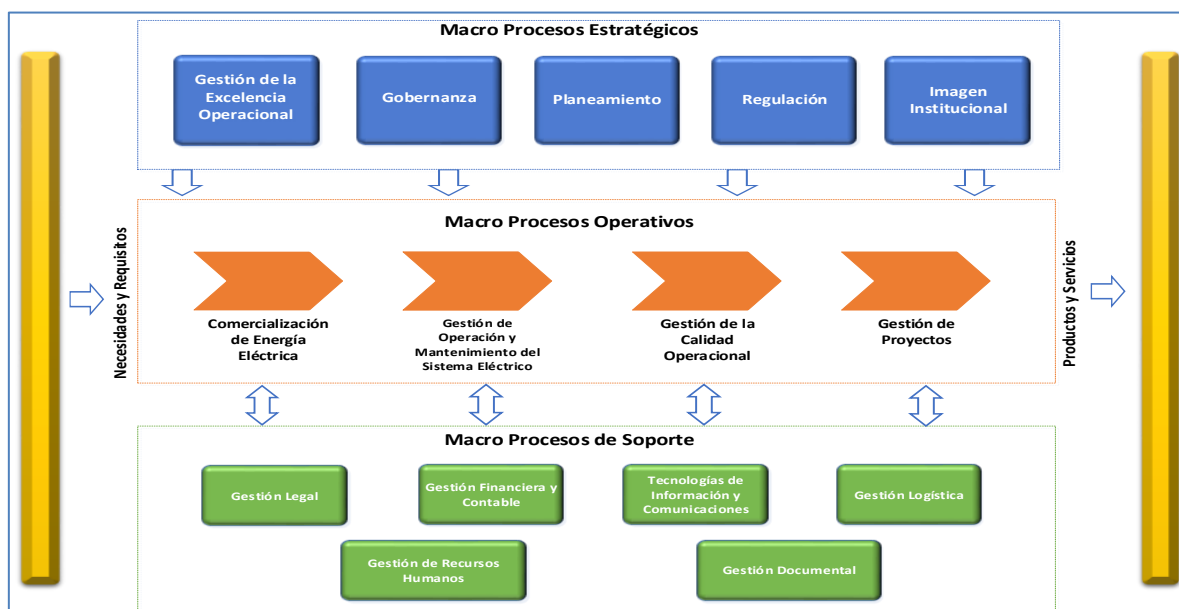
## 8. MAPEO DE PROCESOS DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Para la elaboración del presente Mapa, se identificaron los siguientes procesos, los mismos que componen el sistema de gestión de Electro Sur Este S.A.A. Estos procesos se clasifican de acuerdo a su propósito en tres (3) grandes grupos:

- Procesos Estratégicos
- Procesos Operativos
- Procesos de Soporte

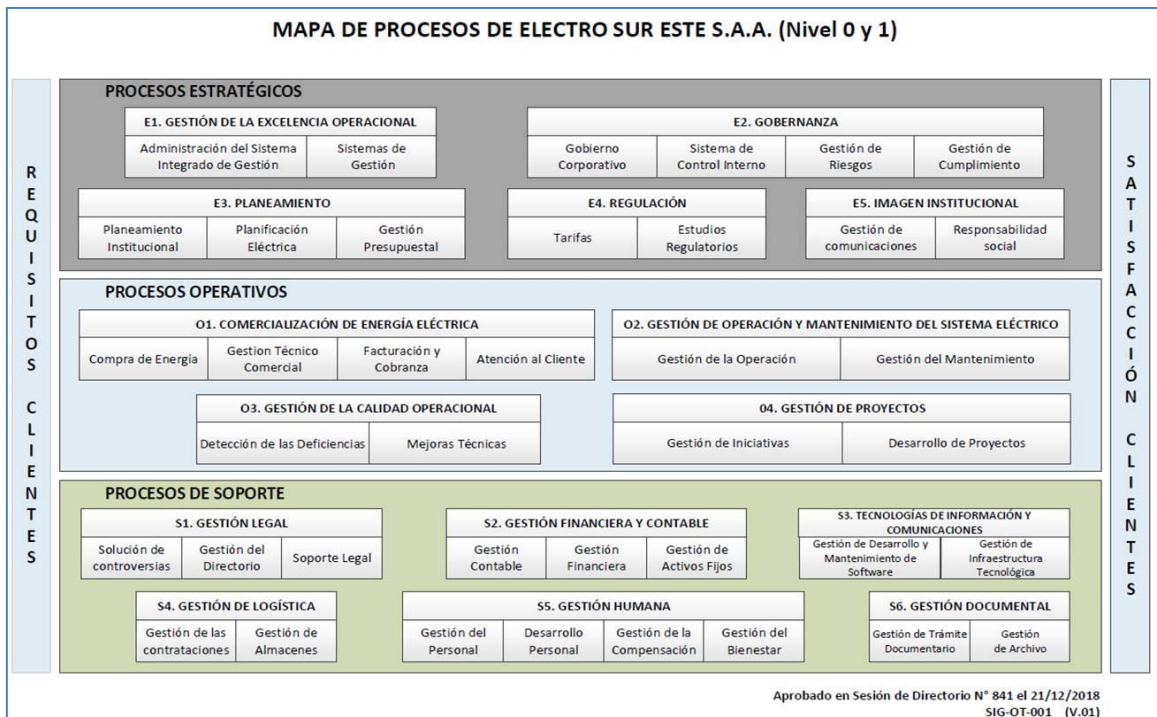
Se cuenta con dos niveles de representación del mapeo de Procesos, los mismos que se presentan en dos gráficos a continuación:

**Grafico N°1**  
**Mapeo de Procesos – Nivel “0”**



**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico N°2**  
**Mapeo de Procesos – Nivel “0 y 1”**



**Fuente:** Elaboración propia, consensado con FONAFE

A continuación, se describen los procesos Nivel “0”.

**a. Gestión de la Excelencia Operacional (E1)**

El macro proceso Gestión de la Excelencia Operacional busca administrar, implementar, ejecutar y evaluar el Sistema Integrado de Gestión, incluyendo el sistema de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, seguridad de la información, continuidad del negocio, entre otras aplicables a la empresa de tal manera que permitan la mejora permanente del desempeño de la empresa y proporcionar una base sólida para su desarrollo sostenible.

**b. Gobernanza (E2)**

Este macro proceso establece, implementa y controla las políticas y procesos que afectan la administración de la empresa y su relación entre los accionistas, directorio, gerencia y los grupos de interés; permitiendo una gestión transparente con tratamiento equitativo, controlando la consecución de los objetivos y el cumplimiento de las normas internas y externas, identificando y gestionando sus riesgos. Así como la evaluación y canalización de denuncias.

**c. Planeamiento (E3)**

El macro proceso de Planeamiento se encarga de formular y evaluar el Plan Estratégico, Planes Eléctricos, Planes Operativos y Presupuesto de la empresa,

el cual incluye la definición de los lineamientos, políticas, estrategias, objetivos y metas operacionales y administrativas para ser ejecutadas por parte de todas las áreas de la empresa alineados a la visión, misión y a su rol en el sector eléctrico.

#### **d. Regulación (E4)**

Este macro proceso se enfoca en garantizar la correcta asignación de costos y tarifas fijadas por el ente regulador, desarrollando estudios técnicos y económicos para revisar los modelos regulatorios o proponer nuevos.

#### **e. Imagen Institucional (E5)**

El macro proceso Imagen Institucional establece e implementa las estrategias de comunicación y responsabilidad social con los grupos de interés de la empresa con la finalidad de evitar conflictos internos y externos que afecten la operación y genere el posicionamiento de la imagen definida para la empresa, sus procesos, productos, servicios, personal y cultura organizacional.

#### **f. Comercialización de Energía Eléctrica (O1)**

Este macro proceso gestiona la compra y venta de energía asegurando la satisfacción del cliente a través de las actividades de atención al cliente, instalaciones, facturación, cobranza y servicio de post venta. Así como, desarrollar los mecanismos para la promoción del uso de la energía con diversos tipos de clientes.

#### **g. Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico (O2)**

Este macro proceso tiene como objetivo asegurar la continuidad y confiabilidad del funcionamiento de la infraestructura eléctrica para el suministro de energía en alta, media, baja tensión y en el alumbrado público, con redes eléctricas convencionales y no convencionales cumpliendo con los estándares de calidad de operación y mantenimiento.

#### **h. Gestión de la Calidad Operacional (O3)**

Monitorea y controla los aspectos, parámetros e indicadores sobre los que se evalúa la calidad del servicio eléctrico de acuerdo a las normas técnicas vigentes, identificando deficiencias y realizando las subsanaciones correspondientes.

#### **i. Gestión de Proyectos (O4)**

Gestiona las actividades que se deben ejecutar durante un periodo determinado para obtener un activo tangible o intangible que agregue valor a la empresa alineado a los objetivos definido en el plan estratégico, planes de inversión y operativos de la empresa, optimizando los recursos, herramientas y personas.

#### **j. Gestión Legal (S1)**

Ejecuta y supervisa las acciones judiciales en las que la empresa sea demandada o demandante, así como la asesoría y opinión en materia legal sobre

cualquier documento o acción dentro de la empresa. Incluye el soporte para la realización de las sesiones de directorio y el seguimiento de los acuerdos.

#### **k. Gestión Financiera y Contable (S2)**

Planifica, organiza, ejecuta y supervisa la correcta y eficiente utilización de los recursos financieros; así como la oportuna y correcta contabilización de las operaciones de la empresa en cumplimiento de las normas y lineamientos aplicables establecidos por FONAFE y del sector eléctrico. Incluye la gestión de los activos fijos para la actualización de su valoración, control físico y contable dentro de la empresa.

#### **l. Tecnologías de Información y Comunicaciones (S3)**

Gestiona los proyectos de soluciones de tecnologías de información y telecomunicaciones, así como la operación y mantenimiento de la infraestructura de TI y software dentro de un marco de seguridad de la información.

#### **m. Gestión Logística (S4)**

Provee los recursos materiales, equipos e infraestructura para la operación de la empresa, así como administra los inventarios y almacenes de la empresa. Incluye la gestión de los servicios generales.

#### **n. Gestión de Recursos Humanos (S5)**

Implementa, dirige y controla el modelo de gestión de recursos humanos de la empresa y de sus componentes correspondientes, con la finalidad de atraer, retener y motivar a las personas que la empresa necesita.

#### **o. Gestión Documental (S6)**

Asegura la implementación y ejecución eficiente del Modelo de Gestión Documental desde la recepción hasta el despacho, así como del archivo de dicha documentación en los órganos y unidades orgánicas usuarias y archivo central.

### **9. INVENTARIO DE PROCESOS**

A continuación, se muestra el inventario de Procesos hasta el nivel “n”

## a. Gestión de la Excelencia Operacional (E1)

| Código                                                               | Proceso Nivel 0                      | Dueño de Proceso                     | Código | Proceso Nivel 1                                 | Dueño de Proceso                             | Código | Proceso Nivel 2                                       | Dueño de Proceso                                        | Código                                            | Proceso Nivel 3                   | Dueño de Proceso                                        | Procedimiento                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| E1                                                                   | Gestión de la Excelencia Operacional | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | E1-1   | Administración del Sistema Integrado de Gestión | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión | E1-1-1 | Planificación del SIG                                 | Especialista 2 - Sistemas de Gestión                    |                                                   |                                   |                                                         | Identificación y análisis de requerimientos                                    |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Formulación, aprobación y difusión del programa de gestión                     |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              | E1-1-2 | Implementación SIG                                    | Especialista 2 - Sistemas de Gestión                    |                                                   |                                   |                                                         | Elaboración y actualización de información del SIG                             |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Despliegue de información del SIG                                              |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              | E1-1-3 | Monitoreo del SIG                                     | Especialista 2 - Sistemas de Gestión                    |                                                   |                                   |                                                         | Formulación del Plan Anual de Auditorías                                       |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Programación de la Auditoría                                                   |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Ejecución de la Auditoría y elaboración de los informes respectivos            |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Administración de acciones correctivas                                         |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Consolidación y análisis de la información para la revisión por la dirección   |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Elaboración del informe de revisión por la dirección                           |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Evaluación de grado de madurez                                                 |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Emisión de reportes del grado de madurez                                       |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Identificación y análisis de mejora                                            |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              | E1-1-4 | Gestión de Proyectos de Mejora                        | Especialista 2 - Sistemas de Gestión                    |                                                   |                                   |                                                         | Analizar y poner en consulta la aplicabilidad del proyecto de mejora           |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Implementar proyecto de mejora                                                 |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         | Seguimiento del resultado del proyecto de mejora. |                                   |                                                         |                                                                                |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         |                                                                                |
|                                                                      |                                      |                                      | E1-2   | Sistemas de Gestión                             | Gerente de Planeamiento y Desarrollo         | E1-2-1 | Sistema de Gestión de Calidad                         | Especialista 2 - Sistemas de Gestión                    |                                                   |                                   |                                                         | Gestión por procesos                                                           |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         |                                                                                |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              | E1-2-2 | Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo | Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente | E1-2-2-1                                          | Gestión del riesgo                | Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente | Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Análisis de Seguridad en el Trabajo                                            |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Administración de los SGSST de las Contratistas                                |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Protección del personal y visitantes                                           |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         | Emisión de Informe / reporte                                                   |
|                                                                      |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         | E1-2-2-2<br>E1-2-2-3                              | Gestión de la Salud en el trabajo | Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y                | Exámenes médicos de salud en el trabajo                                        |
| Seguimiento de resultados de Exámenes médicos de salud en el trabajo |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         |                                                                                |
| Plan de contingencias                                                |                                      |                                      |        |                                                 |                                              |        |                                                       |                                                         |                                                   |                                   |                                                         |                                                                                |

| Código | Proceso Nivel 0 | Dueño de Proceso | Código | Proceso Nivel 1 | Dueño de Proceso | Código | Proceso Nivel 2              | Dueño de Proceso                                        | Código   | Proceso Nivel 3                 | Dueño de Proceso                                        | Procedimiento                                                           |
|--------|-----------------|------------------|--------|-----------------|------------------|--------|------------------------------|---------------------------------------------------------|----------|---------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|        |                 |                  |        |                 |                  |        |                              |                                                         |          | Gestión de Amenazas             | Medio Ambiente                                          |                                                                         |
|        |                 |                  |        |                 |                  |        |                              |                                                         | E1-2-2-4 | Gestión del comité de SST       | Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente | Conformación de brigadas y ejecución de simulacros                      |
|        |                 |                  |        |                 |                  |        |                              |                                                         |          |                                 |                                                         | Elección de los miembros del comité de SST                              |
|        |                 |                  |        |                 |                  |        |                              |                                                         |          |                                 |                                                         | Aprobación de documentación del SGSST (plan de capacitación)            |
|        |                 |                  |        |                 |                  |        |                              |                                                         |          |                                 |                                                         | Comunicación, Participación y consulta                                  |
|        |                 |                  |        |                 |                  |        |                              |                                                         |          |                                 |                                                         | Investigación de incidentes                                             |
|        |                 |                  |        |                 |                  | E1-2-3 | Sistema de Gestión Ambiental | Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente | E1-2-2-5 | Gestión de resultados del SGSST | Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente | Cumplimiento de documentos de gestión de SST                            |
|        |                 |                  |        |                 |                  |        |                              |                                                         |          |                                 |                                                         | Acciones preventivas y correctivas con base en los resultados del SGSST |
|        |                 |                  |        |                 |                  |        |                              |                                                         |          |                                 |                                                         | Identificación y evaluación de aspectos ambientales                     |
|        |                 |                  |        |                 |                  |        |                              |                                                         |          |                                 |                                                         | Monitoreo de Calidad Ambiental                                          |
|        |                 |                  |        |                 |                  |        |                              |                                                         |          |                                 |                                                         | Manejo y disposición de residuos sólidos                                |

## b. Gobernanza (E2)

| Código | Proceso Nivel 0 | Dueño de Proceso | Código | Proceso Nivel 1    | Dueño de Proceso                     | Código | Proceso Nivel 2        | Dueño de Proceso                             | Procedimiento                                                                                      |
|--------|-----------------|------------------|--------|--------------------|--------------------------------------|--------|------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E2     | Gobernanza      | Gerente General  | E2-1   | Gestión de Riesgos | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | E2-1-1 | Planificación del GIR  | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión | Definir los objetivos, apetito, tolerancia y capacidad de riesgo de la Gestión Integral de Riesgos |
|        |                 |                  |        |                    |                                      |        |                        |                                              | Elaborar el plan de Gestión Integral de Riesgos                                                    |
|        |                 |                  |        |                    |                                      |        |                        |                                              | Aprobar y difundir el plan de Gestión Integral de Riesgos                                          |
|        |                 |                  |        |                    |                                      | E2-1-2 | Ejecución del Plan GIR | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión | Revisión de matriz                                                                                 |
|        |                 |                  |        |                    |                                      |        |                        |                                              | Aplicación de metodología GIR                                                                      |
|        |                 |                  |        |                    |                                      |        |                        |                                              | Elaborar y remitir reporte de cumplimiento del plan de Gestión Integral de Riesgos implementado    |

| Código | Proceso Nivel 0 | Dueño de Proceso | Código | Proceso Nivel 1            | Dueño de Proceso                     | Código | Proceso Nivel 2                                       | Dueño de Proceso                             | Procedimiento                                                                                                            |
|--------|-----------------|------------------|--------|----------------------------|--------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                 |                  |        |                            |                                      | E2-1-3 | Monitoreo del GIR                                     | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión | Verificación del cumplimiento de planes de acción                                                                        |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Monitoreo del indicador                                                                                                  |
|        |                 |                  | E2-2   | Gobierno Corporativo       | Jefe de Asesoría Legal               | E2-2-1 | Implementación del CBGC                               | Jefe de Asesoría Legal                       | Elaboración, aprobación o modificación del CBGC                                                                          |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Formulación, aprobación y difusión del Plan de trabajo de implementación para el cumplimiento de los principios del CBGC |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Monitoreo e implementación del CBGC                                                                                      |
|        |                 |                  |        |                            |                                      | E2-2-2 | Evaluación del grado de implementación de CBGC        | Jefe de Asesoría Legal                       | Autoevaluación de los principios del CBGC                                                                                |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Aprobación y difusión del informe de Autoevaluación de los principios del CBGC                                           |
|        |                 |                  | E2-3   | Sistema de Control Interno | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | E2-3-1 | Planificación del SCI                                 | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión | Recopilación y revisión de información para el SCI                                                                       |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Planificación de acciones                                                                                                |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Aprobación y Difusión del plan de SCI                                                                                    |
|        |                 |                  |        |                            |                                      | E2-3-2 | Implementación y mejora del SCI                       | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión | Programación de las acciones a implementar                                                                               |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Ejecución y reporte de planes de acción                                                                                  |
|        |                 |                  |        |                            |                                      | E2-3-3 | Evaluación y seguimiento del grado de madurez del SCI | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión | Consolidar y Revisar Informes                                                                                            |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Monitoreo y evaluación del plan de SCI                                                                                   |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Aprobación y difusión del Informe del Grado de Madurez                                                                   |
|        |                 |                  | E2-4   | Gestión de Cumplimiento    | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | E2-4-1 | Gestión de documentos normativos                      | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión | Elaboración, Aprobación y Difusión de información documentada normativa                                                  |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Implementación y monitoreo de documentos normativos                                                                      |
|        |                 |                  |        |                            |                                      | E2-4-2 | Gestión de denuncias éticas                           | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión | Diseño e implementación de la línea ética                                                                                |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Recepción y calificación de la denuncia                                                                                  |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Evaluación y resultado de la atención de la denuncia                                                                     |
|        |                 |                  |        |                            |                                      |        |                                                       |                                              | Recepción y Resolución de denuncias éticas                                                                               |

### c. Planeamiento (E3)

| Código | Proceso Nivel 0           | Dueño de Proceso                             | Código | Proceso Nivel 1                      | Dueño de Proceso                     | Código                                                  | Proceso Nivel 2                                        | Dueño de Proceso                                              | Procedimiento                                                         |
|--------|---------------------------|----------------------------------------------|--------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| E3     | Planeamiento              | Gerente de Planeamiento y Desarrollo         | E3-1   | Planeamiento Institucional           | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | E3-1-1                                                  | Planeamiento Estratégico                               | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión                  | Formulación, Aprobación y Difusión del Plan Estratégico               |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               | Evaluación de Resultados del Plan Estratégico                         |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               | Actualización y Modificación del Plan Estratégico                     |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      | E3-1-2                                                  | Formulación de Planes Operativos Institucionales       | Gerente de Línea/Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión | Formulación, Aprobación y Difusión del Planes Operativos              |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               | Evaluación de Resultados de Planes Operativos                         |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               | Programación de cumplimiento de requerimientos de FONAFE              |
|        |                           |                                              | E3-1-3 | Atención de requerimientos de FONAFE | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | Envío de requerimientos de FONAFE                       |                                                        |                                                               |                                                                       |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               |                                                                       |
|        |                           |                                              | E3-2   | Planificación Eléctrica              | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | E3-2-1                                                  | Diagnóstico para la Elaboración del Plan Eléctrico     | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión                  | Elaboración del Plan de Trabajo                                       |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               | Diagnóstico para la Elaboración del Plan Eléctrico                    |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      | E3-2-2                                                  | Elaboración del Plan Eléctrico                         | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión                  | Aplicación de la metodología de evaluación de mercado                 |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               | Análisis de Evaluación del Sistema Eléctrico                          |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               | Evaluación de alternativas                                            |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               |                                                                       |
|        |                           |                                              | E3-3   | Gestión Presupuestal                 | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | E3-3-1                                                  | Programación, Formulación y Aprobación del Presupuesto | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión                  | Programación, Formulación y Aprobación del Presupuesto Anual          |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               | Registro del Presupuesto en el Sistema del Presupuesto Anual y FONAFE |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      | E3-3-2                                                  | Ejecución, Control y Evaluación Presupuestal           | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión                  | Ejecución presupuestal                                                |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               | Control de partidas presupuestales                                    |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      |                                                         |                                                        |                                                               | Evaluación Presupuestal                                               |
| E3-3-3 | Modificación Presupuestal | Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión |        |                                      |                                      | Reformulación y Aprobación del Presupuesto              |                                                        |                                                               |                                                                       |
|        |                           |                                              |        |                                      |                                      | Difusión v Registro en el Sistema del Presupuesto Anual |                                                        |                                                               |                                                                       |

#### d. Regulación (E4)

| Código | Proceso Nivel 0 | Dueño de Proceso                     | Código | Proceso Nivel 1       | Dueño de Proceso                     | Procedimiento                                                                                                                                    |
|--------|-----------------|--------------------------------------|--------|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E4     | Regulación      | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | E4-1   | Tarifas               | Gerente General                      | Gestión del Pliego Tarifario de venta de energía y costos de conexión eléctrica (instalación/ reposición y mantenimiento/ cortes y reconexiones) |
|        |                 |                                      |        |                       |                                      | Gestión de la Administración del Pliego Tarifario                                                                                                |
|        |                 |                                      | E4-2   | Estudios Regulatorios | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | Planificación para la elaboración de Estudios Regulatorios                                                                                       |
|        |                 |                                      |        |                       |                                      | Elaboración de Estudios Regulatorios                                                                                                             |

#### e. Imagen Institucional (E5)

| Código | Proceso Nivel 0      | Dueño de Proceso  | Código | Proceso Nivel 1           | Dueño de Proceso                                            | Código | Proceso Nivel 2                                  | Dueño de Proceso                                            | Procedimiento                                                    |
|--------|----------------------|-------------------|--------|---------------------------|-------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| E5     | Imagen Institucional | Gerente Comercial | E5-1   | Gestión de Comunicaciones | Jefe de la Oficina de Relaciones Corporativas Empresariales | E5-1-1 | Elaboración de la memoria institucional          | Jefe de Relaciones Corporativas Empresariales               | Planificación para la elaboración de memoria institucional       |
|        |                      |                   |        |                           |                                                             |        |                                                  |                                                             | Elaboración, aprobación y difusión de la memoria institucional   |
|        |                      |                   |        |                           |                                                             | E5-1-2 | Gestión de comunicación Externa                  | Jefe de la Oficina de Relaciones Corporativas Empresariales | Recepción y análisis de la información                           |
|        |                      |                   | E5-2   | Responsabilidad Social    | Jefe de Marketing                                           | E5-2-1 | Planificación de la Responsabilidad Social       | Jefe de Marketing                                           | Diseñar la comunicación corporativa empresarial                  |
|        |                      |                   |        |                           |                                                             |        |                                                  |                                                             | Gestión con medios de comunicación e institucional               |
|        |                      |                   |        |                           |                                                             | E5-2-2 | Ejecución del programa de Responsabilidad Social | Jefe de Marketing                                           | Elaboración del plan de responsabilidad social                   |
|        |                      |                   |        |                           |                                                             |        |                                                  |                                                             | Elaboración del plan de Comunicaciones de Responsabilidad Social |
|        |                      |                   |        |                           |                                                             | E5-2-3 | Gestión de conflictos sociales                   | Jefe de la Oficina de Relaciones Corporativas Empresariales | Ejecución del plan de responsabilidad y su plan de comunicación  |
|        |                      |                   |        |                           |                                                             |        |                                                  |                                                             | Elaboración de reporte de actividades                            |
|        |                      |                   |        |                           |                                                             |        |                                                  |                                                             | Identificación del conflicto social                              |
|        |                      |                   |        |                           |                                                             |        |                                                  |                                                             | Plan de respuesta al conflicto social                            |

## f. Comercialización de Energía Eléctrica (O1)

| Código | Proceso Nivel 0                       | Dueño de Proceso  | Código | Proceso Nivel 1     | Dueño de Proceso                  | Código | Proceso Nivel 2                     | Dueño de Proceso                                                                 | Código   | Proceso Nivel 3                               | Dueño de Proceso  | Procedimiento                                     |
|--------|---------------------------------------|-------------------|--------|---------------------|-----------------------------------|--------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|
| O1     | Comercialización de Energía Eléctrica | Gerente Comercial | O1-1   | Compra de Energía   | Gerente Comercial                 |        |                                     |                                                                                  |          |                                               |                   | Análisis de Demanda                               |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   |        |                                     |                                                                                  |          |                                               |                   | Adquisición de Potencia y Energía                 |
|        |                                       |                   | O1-2   | Atención al Cliente | Jefe de Ventas / Gerente Regional | O1-2-1 | Atención de Consultas y Solicitudes | Supervisor 1 – Atención Clientes / Jefe de Relaciones Corporativas Empresariales |          |                                               |                   | Atención de consultas                             |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   |        |                                     |                                                                                  |          |                                               |                   | Registro de solicitudes                           |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   |        |                                     |                                                                                  |          |                                               |                   | Atención de Solicitudes                           |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   | O1-2-2 | Atención de Reclamos                | Supervisor 3 – Reclamos y Apelaciones                                            |          |                                               |                   | Recepción y registro de un Reclamo                |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   |        |                                     |                                                                                  |          |                                               |                   | Atención del Reclamo                              |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   | O1-2-3 | Atención de Denuncias               | Supervisor 3 – Reclamos y Apelaciones                                            |          |                                               |                   | Recepción y registro de la denuncia en el sistema |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   |        |                                     |                                                                                  |          |                                               |                   | Resolución de la denuncia                         |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   |        |                                     |                                                                                  |          |                                               |                   | Cierre de la denuncia en OSINERGMIN               |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   | O1-2-4 | Gestión de Marketing                | Jefe de Marketing                                                                | O1-2-4-1 | Formulación y monitoreo del plan de marketing | Jefe de Marketing | Elaboración y aprobación del Plan de Marketing    |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   |        |                                     |                                                                                  |          |                                               |                   | Ejecución del Plan de Marketing                   |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   |        |                                     |                                                                                  |          |                                               |                   | Medición y resultados del plan de marketing       |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   |        |                                     |                                                                                  | O1-2-4-2 | Gestión de la mejora del ISCAL                | Jefe de Marketing | Formulación e implementación del plan ISCAL       |
|        |                                       |                   |        |                     |                                   |        |                                     |                                                                                  |          |                                               |                   | Medición del ISCAL                                |

| Código | Proceso Nivel 0 | Dueño de Proceso | Código | Proceso Nivel 1           | Dueño de Proceso                  | Código | Proceso Nivel 2                         | Dueño de Proceso                                             | Código   | Proceso Nivel 3                | Dueño de Proceso  | Procedimiento                                                    |
|--------|-----------------|------------------|--------|---------------------------|-----------------------------------|--------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------|
|        |                 |                  |        |                           |                                   |        |                                         |                                                              | O1-2-4-3 | Gestión de Canales de atención | Jefe de Marketing | Determinación de puntos de atención CAS                          |
|        |                 |                  |        |                           |                                   |        |                                         |                                                              |          |                                |                   | Determinación de puntos de atención CAR                          |
|        |                 |                  |        |                           |                                   |        |                                         |                                                              |          |                                |                   | Implementación de canales de atención CAR y CAS                  |
|        |                 |                  |        |                           |                                   |        |                                         |                                                              |          |                                |                   | Control de Puntos de atención CAR y CAS                          |
|        |                 |                  | O1-3   | Gestión Técnico Comercial | Jefe de Ventas / Gerente Regional | O1-3-1 | Instalaciones de suministros            | Supervisor 1 - Instalación y medición / Supervisor comercial |          |                                |                   | Instalación de suministro nuevo                                  |
|        |                 |                  |        |                           |                                   |        |                                         |                                                              |          |                                |                   | Reinstalación de suministro                                      |
|        |                 |                  |        |                           |                                   |        |                                         |                                                              |          |                                |                   | Instalación de suministros temporales                            |
|        |                 |                  |        |                           |                                   | O1-3-2 | Gestión del Mantenimiento de Acometidas | Supervisor 1 - Instalación y medición / Supervisor comercial |          |                                |                   | Normalización de acometidas                                      |
|        |                 |                  |        |                           |                                   |        |                                         |                                                              |          |                                |                   | Contrastación de medidor en campo                                |
|        |                 |                  |        |                           |                                   | O1-3-3 | Servicios complementarios               | Supervisor 1 - Instalación y medición / Supervisor comercial |          |                                |                   | Mejoramiento de Acometida                                        |
|        |                 |                  |        |                           |                                   |        |                                         |                                                              |          |                                |                   | Modificación de Potencia                                         |
|        |                 |                  |        |                           |                                   |        |                                         |                                                              |          |                                |                   | Corte Definitivo del Suministro                                  |
|        |                 |                  |        |                           |                                   | O1-3-4 | Gestión Metrológica                     | Supervisor 1 - Instalación y medición / Supervisor comercial |          |                                |                   | Administración de la certificación de INACAL de equipos patrones |
|        |                 |                  |        |                           |                                   |        |                                         |                                                              |          |                                |                   | Contrastación de equipos internos                                |
|        |                 |                  |        |                           |                                   |        |                                         |                                                              |          |                                |                   | Monitoreo de Equipos Internos                                    |

| Código | Proceso Nivel 0 | Dueño de Proceso | Código | Proceso Nivel 1         | Dueño de Proceso                  | Código | Proceso Nivel 2 | Dueño de Proceso                                            | Código   | Proceso Nivel 3              | Dueño de Proceso                               | Procedimiento                                                                                |
|--------|-----------------|------------------|--------|-------------------------|-----------------------------------|--------|-----------------|-------------------------------------------------------------|----------|------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                 |                  |        |                         |                                   |        |                 |                                                             |          |                              |                                                | Administración del Cronograma comercial                                                      |
|        |                 |                  |        |                         |                                   |        |                 |                                                             |          |                              |                                                | Ejecución de Toma de Lectura                                                                 |
|        |                 |                  |        |                         |                                   | O1-4-1 | Facturación     | Supervisor – Procesos de Facturación / Supervisor comercial |          |                              |                                                | Verificación de Consistencia y Cálculo de Facturación                                        |
|        |                 |                  |        |                         |                                   |        |                 |                                                             |          |                              |                                                | Impresión y Clasificación de Recibos                                                         |
|        |                 |                  |        |                         |                                   |        |                 |                                                             |          |                              |                                                | Reparto de Recibos                                                                           |
|        |                 |                  | O1-4   | Facturación y Cobranzas | Jefe de Ventas / Gerente Regional |        |                 |                                                             |          |                              |                                                | Recaudación de Cobranzas                                                                     |
|        |                 |                  |        |                         |                                   |        |                 |                                                             | O1-4-2-1 | Recaudación                  | Supervisor 2- Cobranzas / Supervisor comercial | Gestión de Cobranza de Deudas Vencidas                                                       |
|        |                 |                  |        |                         |                                   |        |                 |                                                             |          |                              |                                                | Cortes, Reconexiones y Retiro de Acometida                                                   |
|        |                 |                  |        |                         |                                   | O1-4-2 | Cobranza        | Supervisor 2- Cobranzas / Supervisor comercial              |          |                              |                                                | Cálculo de la provisión genérica para cuentas por cobrar por concepto de energía eléctrica   |
|        |                 |                  |        |                         |                                   |        |                 |                                                             | O1-4-2-2 | Provisión y Castigo Contable | Supervisor 2- Cobranzas / Supervisor comercial | Cálculo de la provisión específica para cuentas por cobrar por concepto de energía eléctrica |
|        |                 |                  |        |                         |                                   |        |                 |                                                             |          |                              |                                                | Provisión y castigo contable                                                                 |

### g. Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico (O2)

| Código | Proceso Nivel 0                                         | Dueño de Proceso       | Código | Proceso Nivel 1           | Dueño de Proceso                                                     | Código | Proceso Nivel 2                                                          | Dueño de Proceso                                                     | Procedimiento                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------|------------------------|--------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| O2     | Gestión Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico | Gerente de Operaciones | O2-1   | Gestión de la Operación   | Jefe de Operaciones / Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación   | O2-1-1 | Operación en tiempo real                                                 | Jefe de Operaciones / Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación   | Operación en tiempo real en Generación                                      |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      | O2-1-2 | Atención de Interrupciones                                               | Jefe de Operaciones / Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación   | Operación en tiempo real en transmisión Y Distribución                      |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      | O2-1-3 | Supervisión de la ejecución de la operación                              | Jefe de Operaciones / Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación   | Atención de emergencias                                                     |
|        |                                                         |                        | O2-2   | Gestión del Mantenimiento | Jefe de Mantenimiento / Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación | O2-2-1 | Formulación y aprobación del plan de mantenimiento del Sistema Eléctrico | Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación / Jefe de Mantenimiento | Programación y ejecución de Cortes                                          |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      |        |                                                                          |                                                                      | Supervisión de la ejecución de la operación                                 |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      |        |                                                                          |                                                                      | Emisión de Informe Técnico para atención de denuncia de usuarios / Clientes |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      | O2-2-2 | Programación y ejecución del mantenimiento del Sistema Eléctrico         | Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación / Jefe de Mantenimiento | Identificación de necesidades de mantenimiento                              |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      |        |                                                                          |                                                                      | Diagnóstico de necesidades de Mantenimiento                                 |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      |        |                                                                          |                                                                      | Elaboración y aprobación del plan de mantenimiento                          |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      | O2-2-3 | Supervisión de la ejecución del mantenimiento del Sistema Eléctrico      | Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación / Jefe de Mantenimiento | Programación del plan de mantenimiento                                      |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      |        |                                                                          |                                                                      | Ejecución del mantenimiento del Sistema Eléctrico                           |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      |        |                                                                          |                                                                      | Supervisión de Mantenimiento en Generación y Transmisión                    |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      | O2-2-4 | Seguimiento y monitoreo del plan de mantenimiento                        | Jefe de Sistemas de Transmisión y Generación / Jefe de Mantenimiento | Supervisión de Mantenimiento en Distribución                                |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      |        |                                                                          |                                                                      | Actualización de la información georeferenciada (GIS)                       |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      |        |                                                                          |                                                                      | Nivel de cumplimiento del plan de mantenimiento                             |
|        |                                                         |                        |        |                           |                                                                      |        |                                                                          |                                                                      | Evaluación del mantenimiento                                                |

## h. Gestión de la Calidad Operacional (O3)

| Código | Proceso Nivel 0                   | Dueño de Proceso                     | Código | Proceso Nivel 1               | Código | Proceso Nivel 2                                                    | Procedimientos                                                                     |
|--------|-----------------------------------|--------------------------------------|--------|-------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| O3     | Gestión de la Calidad Operacional | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | O3-1   | Detección de las Deficiencias | O3-1-1 | Planificación para la detección de deficiencias                    | Diagnóstico de las deficiencias del servicio eléctrico                             |
|        |                                   |                                      |        |                               | O3-1-2 | Ejecución y seguimiento del plan para la detección de deficiencias | Análisis de Información para la detección de deficiencias del servicio eléctrico   |
|        |                                   |                                      |        |                               |        |                                                                    | Priorización de atención de mejoras técnicas                                       |
|        |                                   |                                      |        |                               |        |                                                                    | Elaboración de la propuesta de mejoras de la calidad del servicio eléctrico        |
|        |                                   |                                      | O3-2   | Mejoras Técnicas              | O3-2-1 | Ejecución de mejoras técnicas                                      | Seguimiento a la propuesta de mejoras de la calidad del servicio eléctrico         |
|        |                                   |                                      |        |                               |        |                                                                    | Ejecución de mejoras con inversiones                                               |
|        |                                   |                                      |        |                               |        |                                                                    | Ejecución de mejoras a nivel operativo (operación y mantenimiento)                 |
|        |                                   |                                      |        |                               | O3-2-2 | Verificación de la implementación de las mejoras técnicas          | Ejecución de mejoras comercial                                                     |
|        |                                   |                                      |        |                               |        |                                                                    | Programación de inspecciones y mediciones                                          |
|        |                                   |                                      |        |                               | O3-2-3 | Gestión de atención de procedimientos normativos                   | Ejecución de inspecciones y mediciones                                             |
|        |                                   |                                      |        |                               |        |                                                                    | Procedimiento de normas técnicas de calidad en zona rural y urbano - NTCSE y NTCSE |
|        |                                   |                                      |        |                               |        |                                                                    | Supervisión de atención de otros procedimientos normativos                         |
|        |                                   |                                      |        |                               |        |                                                                    | Supervisión de atención de procedimientos a Osinergmin                             |

## i. Gestión de Proyectos (O4)

| Código | Proceso Nivel 0      | Dueño de Proceso                                      | Código | Proceso Nivel 1         | Dueño de Proceso               | Código | Proceso Nivel 2                                  | Dueño de Proceso                                      | Procedimiento                                              |
|--------|----------------------|-------------------------------------------------------|--------|-------------------------|--------------------------------|--------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| O4     | Gestión de Proyectos | Jefe de Oficina de Proyectos Especiales e Inversiones | O4-1   | Gestión de Iniciativas  | Jefe de Normas                 |        |                                                  |                                                       | Registro y Análisis de requerimientos                      |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Formulación de Cartera de Proyectos                        |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Evaluación y Priorización de proyectos                     |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Aprobación del estudio de preinversión                     |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Monitoreo de ejecución de Iniciativas priorizadas          |
|        |                      |                                                       | O4-2   | Desarrollo de Proyectos | Supervisor de Oficina de Obras | O4-1-1 | Planificación de inversiones                     | Supervisor - Oficina de Obras                         | Priorización de ejecución de proyectos                     |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                | O4-1-2 | Elaboración del expediente Técnico               | Jefe de Normas                                        | Gestión de obtención de servidumbre                        |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Gestión de obtención de concesión y actualización          |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Gestión de obtención de permisos                           |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Elaboración y aprobación del expediente técnico            |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                | O4-2-3 | Ejecución y Supervisión de proyecto de inversión | Supervisor - Oficina de Obras                         | Ejecución de proyecto de inversión                         |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Control de Cambios                                         |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Supervisión de proyecto de inversión                       |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                | O4-2-4 | Liquidación y Cierre de proyecto de inversión    | Supervisor - Oficina de Obras                         | Recepción de proyecto de inversión                         |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Liquidación de proyecto de inversión                       |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                | O4-2-5 | Monitoreo del Desarrollo de Proyectos            | Jefe de Oficina de Proyectos Especiales e Inversiones | Transferencia de proyecto de inversión                     |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Monitoreo Ejecución y Supervisión de proyecto de inversión |
|        |                      |                                                       |        |                         |                                |        |                                                  |                                                       | Monitoreo cierre y liquidación de proyecto de inversión    |

## j. Gestión Legal (S1)

| Código | Proceso Nivel 0 | Dueño de Proceso | Código | Proceso Nivel 1           | Dueño de Proceso       | Código | Proceso Nivel 2          | Dueño de Proceso           | Procedimiento                                                                                                           |
|--------|-----------------|------------------|--------|---------------------------|------------------------|--------|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S1     | Gestión Legal   | Gerente General  | S1-1   | Solución de Controversias | Jefe de Asesoría Legal |        |                          |                            | Patrocinio y seguimiento de procesos judiciales                                                                         |
|        |                 |                  |        |                           |                        |        |                          |                            | Patrocinio y seguimiento de procesos Administrativo                                                                     |
|        |                 |                  |        |                           |                        |        |                          |                            | Procedimiento de conciliación                                                                                           |
|        |                 |                  |        |                           |                        |        |                          |                            | Solución de Conflictos                                                                                                  |
|        |                 |                  | S1-2   | Gestión del Directorio    | Jefe de Asesoría Legal |        |                          |                            | Planificación de la agenda de Directorio (agenda, periodicidad de sesiones, sesiones extraordinarias y no presenciales) |
|        |                 |                  |        |                           |                        |        |                          |                            | Comunicación e información al Directorio                                                                                |
|        |                 |                  |        |                           |                        |        |                          |                            | Celebración de sesiones de directorio no presenciales                                                                   |
|        |                 |                  |        |                           |                        |        |                          |                            | Seguimiento de Acuerdos de Directorio                                                                                   |
|        |                 |                  |        |                           |                        |        |                          |                            | Participación en la junta general de accionistas                                                                        |
|        |                 |                  | S1-3   | Soporte Legal             | Jefe de Asesoría Legal | S1-3-1 | Gestión de contratos     | Especialista 2 - Contratos | Elaboración y Suscripción de contratos                                                                                  |
|        |                 |                  |        |                           |                        |        |                          |                            | Elaboración de Convenios                                                                                                |
|        |                 |                  |        |                           |                        | S1-3-2 | Emisión de Opinión Legal | Jefe de Asesoría Legal     | Emisión de resoluciones                                                                                                 |
|        |                 |                  |        |                           |                        |        |                          |                            | Elaboración de adendas                                                                                                  |
|        |                 |                  |        |                           |                        |        |                          |                            | Elaboración de Informes Sobre Asuntos Jurídicos                                                                         |
|        |                 |                  |        |                           |                        |        |                          |                            | Reporte de Normas Legales                                                                                               |

## k. Gestión Financiera y Contable (S2)

| Código | Proceso Nivel 0               | Dueño de Proceso                     | Código | Proceso Nivel 1    | Dueño de Proceso                | Código | Proceso Nivel 2              | Dueño de Proceso                          | Procedimiento                                                                                                                 |
|--------|-------------------------------|--------------------------------------|--------|--------------------|---------------------------------|--------|------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S2     | Gestión Financiera y Contable | Gerente de Administración y Finanzas | S2-1   | Gestión Contable   | Jefe de Contabilidad y Finanzas | S2-1-1 | Cierre Contable              | Especialista – Tributación (Sub Contador) | Registro contable por Cuentas por Pagar                                                                                       |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Registro de Ingresos                                                                                                          |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Registro contable por ajustes por sobrantes y faltantes                                                                       |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Registro contable por desvalorización de existencias                                                                          |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Registro contable por deterioro y castigo de cuentas por cobrar                                                               |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Registro contable por ajustes por cierre contable                                                                             |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Registro contable por provisiones                                                                                             |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Cierre contable                                                                                                               |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Conciliación de operaciones recíprocas                                                                                        |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Elaboración y Aprobación de EEEF Intermedio y Anual                                                                           |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Cumplimiento de Entrega de Información                                                                                        |
|        |                               |                                      | S2-2   | Gestión Financiera | Jefe de Contabilidad y Finanzas | S2-1-2 | Gestión Tributaria           | Especialista – Tributación (Sub Contador) | Elaboración del Planeamiento Tributario                                                                                       |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Aplicación del cumplimiento normativo                                                                                         |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Cierre tributario                                                                                                             |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Atención de fiscalización tributaria                                                                                          |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 | S2-1-3 | Contabilidad de Costos       | Especialista – Tributación (Sub Contador) | Registro y Control de las Ordenes Internas                                                                                    |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Distribución de Costos                                                                                                        |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 | S2-1-4 | Gestión de Auditoría Externa | Especialista – Tributación (Sub Contador) | Contratación de la SOA                                                                                                        |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Atención de requerimientos de las SOA                                                                                         |
|        |                               |                                      | S2-2   | Gestión Financiera | Jefe de Contabilidad y Finanzas | S2-2-1 | Gestión de Tesorería         | Especialista - Finanzas y Tesorería       | Gestión de ingresos y egresos                                                                                                 |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Reembolsos, devolución                                                                                                        |
|        |                               |                                      |        |                    |                                 |        |                              |                                           | Atención de pago de planillas, dietas, Solicitud viáticos, caja chica, fondo de trabajo, adelantos y liquidación de impuestos |

| Código | Proceso Nivel 0 | Dueño de Proceso | Código | Proceso Nivel 1          | Dueño de Proceso                | Código | Proceso Nivel 2            | Dueño de Proceso                          | Procedimiento                                                    |
|--------|-----------------|------------------|--------|--------------------------|---------------------------------|--------|----------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|        |                 |                  |        |                          |                                 |        |                            |                                           | Transferencia de fondos                                          |
|        |                 |                  |        |                          |                                 |        |                            |                                           | Conciliación de bancos                                           |
|        |                 |                  |        |                          |                                 | S2-2-2 | Gestión de Finanzas        | Especialista - Finanzas y Tesorería       | Gestión de excedentes                                            |
|        |                 |                  |        |                          |                                 |        |                            |                                           | Elaboración de proyecciones financieras                          |
|        |                 |                  |        |                          |                                 |        |                            |                                           | Obtención de líneas de financiamiento                            |
|        |                 |                  |        |                          |                                 |        |                            |                                           | Administración de garantías                                      |
|        |                 |                  | S2-3   | Gestión de Activos Fijos | Jefe de Contabilidad y Finanzas | S2-3-1 | Alta y Análisis del Activo | Especialista – Tributación (Sub Contador) | Procedimiento de recepción y validación de bienes                |
|        |                 |                  |        |                          |                                 |        |                            |                                           | Procedimiento de análisis y registro del activo eléctrico        |
|        |                 |                  |        |                          |                                 |        |                            |                                           | Procedimiento de análisis y registro del activo fijo             |
|        |                 |                  |        |                          |                                 |        |                            |                                           | Procedimiento de incorporación de bienes al seguro               |
|        |                 |                  |        |                          |                                 | S2-3-2 | Control del Activo         | Especialista – Tributación (Sub Contador) | Atención de traslados de bienes                                  |
|        |                 |                  |        |                          |                                 |        |                            |                                           | Procedimiento de toma de inventarios                             |
|        |                 |                  |        |                          |                                 | S2-3-4 | Seguros Patrimoniales      | Especialista – Tributación (Sub Contador) | Procedimiento para la contratación de broker-corredor de seguros |
|        |                 |                  |        |                          |                                 |        |                            |                                           | Procedimiento para la contratación de pólizas de seguros         |
|        |                 |                  |        |                          |                                 |        |                            |                                           | Administración de los seguros                                    |

## I. Tecnologías de Información y Comunicaciones (S3)

| Código | Proceso Nivel 0                             | Dueño de Proceso                     | Código                                              | Proceso Nivel 1                                 | Dueño de Proceso                                 | Código                                                             | Proceso Nivel 2                            | Dueño de Proceso                                  | Código                                                                | Proceso Nivel 3                                   | Dueño de Proceso                         | Procedimiento                                               |
|--------|---------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| S3     | Tecnologías de Información y Comunicaciones | Gerente de Planeamiento y Desarrollo | S3-1                                                | Gestión de Aplicaciones                         | Jefe de Tecnología de Información y Comunicación | S3-1-1                                                             | Gestión de Proyectos de Software           | Especialista 1 – Desarrollo TIC                   | S3-1-1-1                                                              | Gestión de desarrollo in house de software        | Especialista 1 – Desarrollo TIC          | Definición de Proyectos                                     |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  |                                                                    |                                            |                                                   |                                                                       | Gestión Ágil de Proyectos                         |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  |                                                                    |                                            |                                                   | S3-1-1-2                                                              | Gestión de Adquisiciones de Software              | Especialista 1 – Desarrollo TIC          | Implementación de Proyectos                                 |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  |                                                                    |                                            |                                                   |                                                                       | S3-1-2-1                                          |                                          | Gestión Sistema de Información Empresarial                  |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  | Gestión del Proceso de Adquisición                                 |                                            |                                                   |                                                                       |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  | Implementación del software adquirido                              |                                            |                                                   |                                                                       |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  | Atención de Requerimientos de Procesos empresariales               |                                            |                                                   |                                                                       |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  | Definición de Requerimientos de Software de Procesos empresariales |                                            |                                                   |                                                                       |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  | Gestión del Sistema de Inteligencia de Negocios (BI)               |                                            |                                                   |                                                                       |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  | S3-1-2-2                                                           | Gestión de Calidad de Software             | Especialista – Mantenimiento del Sistema          | Gestión de las soluciones de Big Data (Data Science) empresariales    |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  |                                                                    |                                            |                                                   | Gestión de la Base de datos del sistema de información                |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  |                                                                    |                                            |                                                   | Supervisión del cumplimiento de los Estándares de Calidad de Software |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  |                                                                    |                                            |                                                   | Gestión de las pruebas y despliegue de software                       |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  | S3-1-3                                                             | Gestión de Operaciones de las aplicaciones | Especialista – Mantenimiento del Sistema          | S3-1-3-1                                                              | Gestión de incidentes y problemas de aplicaciones | Especialista – Mantenimiento del Sistema | Seguimiento Post Implementación de aplicaciones de Software |
|        |                                             |                                      | Gestión de Capacitación de Aplicaciones de Software |                                                 |                                                  |                                                                    |                                            |                                                   |                                                                       |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      | S3-1-3-2                                            | Gestión de eventos y monitoreo de servicios TIC | Especialista – Mantenimiento del Sistema         |                                                                    |                                            |                                                   | Gestión de incidentes y problemas                                     |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      |                                                     |                                                 |                                                  |                                                                    |                                            |                                                   | Gestión de Cambios                                                    |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             |                                      | S3-2                                                | Gestión de Infraestructura Tecnológica          | Jefe de Tecnología de                            | S3-2-1                                                             | Gestión Infraestructura TIC                | Especialista 1 – Comunicaciones e Infraestructura |                                                                       |                                                   | Gestión de Centro de Datos               |                                                             |
|        |                                             | Gestión de Servidores                |                                                     |                                                 |                                                  |                                                                    |                                            |                                                   |                                                                       |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             | Gestión de Redes de Datos            |                                                     |                                                 |                                                  |                                                                    |                                            |                                                   |                                                                       |                                                   |                                          |                                                             |
|        |                                             | Gestión de Equipos                   |                                                     |                                                 |                                                  |                                                                    |                                            |                                                   |                                                                       |                                                   |                                          |                                                             |

| Código | Proceso Nivel 0 | Dueño de Proceso | Código | Proceso Nivel 1 | Dueño de Proceso           | Código | Proceso Nivel 2                                          | Dueño de Proceso                            | Código   | Proceso Nivel 3                                      | Dueño de Proceso                            | Procedimiento                                    |
|--------|-----------------|------------------|--------|-----------------|----------------------------|--------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|        |                 |                  |        |                 | Información y Comunicación |        |                                                          |                                             |          |                                                      |                                             | Gestión de software de seguridad                 |
|        |                 |                  |        |                 |                            |        |                                                          |                                             | S3-2-2-1 | Gestión de seguridad física                          | Analista 1 - Red y Seguridad de Información | Gestión de Equipos de Seguridad                  |
|        |                 |                  |        |                 |                            |        |                                                          |                                             |          |                                                      |                                             | Gestión de Eventos y Seguridad de Información    |
|        |                 |                  |        |                 |                            | S3-2-2 | Gestión Seguridad Informática y Ciberseguridad           | Analista 1 - Red y Seguridad de Información |          |                                                      |                                             | Gestión de Seguridad del Sistema de Información  |
|        |                 |                  |        |                 |                            |        |                                                          |                                             | S3-2-2-2 | Gestión de seguridad lógica                          | Analista 1 - Red y Seguridad de Información | Gestión del acceso a equipos de procesamiento    |
|        |                 |                  |        |                 |                            |        |                                                          |                                             |          |                                                      |                                             | Gestión de software antivirus                    |
|        |                 |                  |        |                 |                            |        |                                                          |                                             |          |                                                      |                                             | Gestión de roles y perfiles del SIELSE           |
|        |                 |                  |        |                 |                            |        |                                                          |                                             |          |                                                      |                                             | Gestión de incidentes y problemas                |
|        |                 |                  |        |                 |                            | S3-2-3 | Gestión de Operaciones de la infraestructura tecnológica | Analista 1 - Red y Seguridad de Información | S3-2-3-1 | Gestión de incidentes y problemas de infraestructura | Analista 1 - Red y Seguridad de Información | Gestión de Cambios                               |
|        |                 |                  |        |                 |                            |        |                                                          |                                             | S3-2-3-2 | Gestión de eventos y monitoreo de servicios TIC      | Analista 1 - Red y Seguridad de Información | Gestión de copias de respaldo                    |
|        |                 |                  |        |                 |                            |        |                                                          |                                             |          |                                                      |                                             | Medición de los servicios de infraestructura TIC |
|        |                 |                  |        |                 |                            |        |                                                          |                                             |          |                                                      |                                             | Gestión de eventos de infraestructura            |

### m. Gestión Logística (S4)

| Código | Proceso Nivel 0      | Dueño de Proceso                     | Código | Proceso Nivel 1                | Dueño de Proceso  | Código   | Proceso Nivel 2                                | Dueño de Proceso  | Código                                                             | Proceso Nivel 3  | Dueño de Proceso  | Procedimiento                    |
|--------|----------------------|--------------------------------------|--------|--------------------------------|-------------------|----------|------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|----------------------------------|
| S4     | Gestión de Logística | Gerente de Administración y Finanzas | S4-1   | Gestión de las Contrataciones  | Jefe de Logística | S4-1-1   | Elaboración, modificación y aprobación del PAC | Jefe de Logística |                                                                    |                  |                   | Elaboración y Aprobación del PAC |
|        |                      |                                      |        |                                |                   |          |                                                |                   | Modificación y aprobación del PAC                                  |                  |                   |                                  |
|        |                      |                                      |        |                                |                   | S4-1-2   | Gestión de Adquisiciones                       | Jefe de Logística | S4-1-2-1                                                           | Mayores a 8 UITs | Jefe de Logística | Estudio de mercado               |
|        |                      |                                      |        |                                |                   |          |                                                |                   |                                                                    |                  |                   | Selección de Proveedor           |
|        |                      |                                      |        |                                |                   |          |                                                |                   |                                                                    |                  |                   | Administración de Contratos      |
|        |                      |                                      |        |                                |                   | S4-1-2-2 | Menores a 8 UITs                               | Jefe de Logística | Selección de Proveedor                                             |                  |                   |                                  |
|        |                      |                                      |        |                                |                   |          |                                                |                   | Administración de Contratos                                        |                  |                   |                                  |
|        |                      |                                      | S4-1-3 | Gestión de servicios generales | Jefe de Logística |          |                                                |                   | Planificación del mantenimiento de los servicios generales         |                  |                   |                                  |
|        |                      |                                      |        |                                |                   |          |                                                |                   | Ejecución y monitoreo del mantenimiento de los servicios generales |                  |                   |                                  |
|        |                      |                                      | S4-2   | Gestión de Almacenes           | Jefe de Logística |          |                                                |                   | Recepción y registro de materiales/insumos                         |                  |                   |                                  |
|        |                      |                                      |        |                                |                   |          |                                                |                   | Ordenamiento y Custodia de los materiales/insumos                  |                  |                   |                                  |
|        |                      |                                      |        |                                |                   |          |                                                |                   | Gestión de distribución de materiales/insumos                      |                  |                   |                                  |
|        |                      |                                      |        |                                |                   |          |                                                |                   | Reporte de stock                                                   |                  |                   |                                  |

## n. Gestión de Recursos Humanos (S5)

| Código | Proceso Nivel 0 | Dueño de Proceso                     | Código | Proceso Nivel 1      | Dueño de Proceso                   | Código | Proceso Nivel 2                                      | Dueño de Proceso                       | Procedimiento                                                                  |
|--------|-----------------|--------------------------------------|--------|----------------------|------------------------------------|--------|------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| S5     | Gestión Humana  | Gerente de Administración y Finanzas | S5-1   | Gestión del Personal | Jefe de Gestión del Talento Humano | S5-1-1 | Diseño de Instrumentos de gestión                    | Jefe de Gestión del Talento Humano     | Elaboración, aprobación y difusión del ROF y Organigrama                       |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Elaboración, aprobación y difusión del CAP                                     |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Elaboración y difusión del MOF                                                 |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Elaboración y difusión del Manual de perfiles de puestos                       |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    | S5-1-2 | Selección, contratación e incorporación del personal | Jefe de Gestión del Talento Humano     | Elaboración y difusión del Diccionario de Competencias                         |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Reclutamiento, Selección y contratación del personal                           |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    | S5-1-3 | Administración del personal                          | Jefe de Gestión del Talento Humano     | Inducción de personal                                                          |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Control de asistencia, permisos y licencias                                    |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Control de vacaciones                                                          |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Pago de planillas                                                              |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Declaración y pago de PDT PLAME y AFP                                          |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Pago de Utilidades                                                             |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Liquidación de Beneficios Sociales                                             |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Administración de pensiones                                                    |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Seguimiento de vencimiento de contratos/convenios                              |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Medidas disciplinarias                                                         |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Desplazamiento del personal                                                    |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Desvinculación de personal                                                     |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Gestión de legajos                                                             |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Traslado de CTS                                                                |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Emisión, entrega y control de boletas de pago                                  |
|        |                 |                                      | S5-2   | Desarrollo Personal  | Jefe de Gestión del Talento Humano | S5-2-1 | Gestión de Capacitaciones                            | Analista 1 - Capacitación y Desarrollo | Elaboración del Plan Anual de Capacitaciones                                   |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Ejecución, seguimiento y evaluación del plan anual de Capacitaciones           |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    | S5-2-2 | Gestión del desempeño                                | Analista 1 - Capacitación y Desarrollo | Planificación y diseño del modelo de evaluación del desempeño por competencias |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Capacitación y aplicación del modelo de evaluación de desempeño                |
|        |                 |                                      |        |                      |                                    |        |                                                      |                                        | Evaluación y calibración de resultados                                         |

| Código | Proceso Nivel 0                                                 | Dueño de Proceso                   | Código | Proceso Nivel 1 | Dueño de Proceso | Código                                                              | Proceso Nivel 2                        | Dueño de Proceso                       | Procedimiento                                      |                                                 |                                    |                                                            |
|--------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------|-----------------|------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | S5-2-3                                                              | Gestión de la Línea de Carrera         | Analista 1 - Capacitación y Desarrollo | Planificación de la gestión de la línea de carrera |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | Identificación de puestos críticos y personal clave                 |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | Identificación de brechas                                           |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | Seguimiento de la gestión de la línea de carrera                    |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | Revisión y diagnóstico de la cultura corporativa                    |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | Elaboración, difusión y ejecución del Plan de Alineamiento Cultural |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | S5-2-4                                                              | Alineamiento de la cultura corporativa | Jefe de Gestión del Talento Humano     | Mantenimiento y gestión cultural                   |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | Diseño de la estrategia de compensaciones                           |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | Valoración de puestos                                               |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | Diseño del programa de compensaciones                               |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | Implementación de la Política Remunerativa                          |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  | Asistencia Social                                                   |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        | S5-4-1                                             | Bienestar social                                | Especialista 2 - Bienestar Social  | PAMF                                                       |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    | Atención médica                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    | Examen médico ocupacional                                  |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    | Atención de Sinistros                                      |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        | S5-4-2                                             | Clima laboral                                   | Jefe de Gestión del Talento Humano | Diagnóstico y perspectiva del clima laboral                |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    | Planificación y aplicación de evaluación del clima laboral |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    | Evaluación de los resultados                               |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    | Implementación del plan de acción                          |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        | S5-4-3                                             | Gestión de la negociación colectiva estratégica | Jefe de Gestión del Talento Humano | Seguimiento del plan de acción                             |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
| S5-4-4 | Plan de comunicación Interna                                    | Jefe de Gestión del Talento Humano |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
| S5-4-5 | Planeamiento y gestión del modelo de gestión humana corporativa | Jefe de Gestión del Talento Humano |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |
|        |                                                                 |                                    |        |                 |                  |                                                                     |                                        |                                        |                                                    |                                                 |                                    |                                                            |

## o. Gestión Documental (S6)

| Código | Proceso Nivel 0    | Dueño de Proceso                     | Código | Proceso Nivel 1                  | Dueño de Proceso  | Código                                        | Proceso Nivel 2                         | Dueño de Proceso                                      | Procedimiento                                                                                   |  |  |  |
|--------|--------------------|--------------------------------------|--------|----------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| S6     | Gestión Documental | Gerente de Administración y Finanzas | S6-1   | Gestión del Trámite Documentario | Jefe de Logística | S6-1-1                                        | Administración de firmas digitales      | Jefe de Tecnología de la Información y comunicaciones | Otorgamiento de firma electrónica                                                               |  |  |  |
|        |                    |                                      |        |                                  |                   | Control y renovación de firma electrónica     |                                         |                                                       |                                                                                                 |  |  |  |
|        |                    |                                      |        |                                  |                   | S6-1-2                                        | Administración del trámite documentario | Jefe de Logística                                     | Asignación de accesos y claves                                                                  |  |  |  |
|        |                    |                                      |        |                                  |                   |                                               |                                         |                                                       | Definición de tipologías documentales                                                           |  |  |  |
|        |                    |                                      |        |                                  |                   |                                               |                                         |                                                       | Recepción de documentos internos y externos y el registro en el Sistema de Trámite Documentario |  |  |  |
|        |                    |                                      |        |                                  |                   |                                               |                                         |                                                       | Emisión de documentos internos y externos                                                       |  |  |  |
|        |                    |                                      | S6-2   | Gestión del Archivo              | Jefe de Logística | S6-2-1                                        | Administración del archivo periférico   | Gerencias de Línea/Jefes de Área                      | Organización de Documentos en Archivo Periférico                                                |  |  |  |
|        |                    |                                      |        |                                  |                   | Custodia de documentos                        |                                         |                                                       |                                                                                                 |  |  |  |
|        |                    |                                      |        |                                  |                   | Transferencia de documentos a Archivo Central |                                         |                                                       |                                                                                                 |  |  |  |
|        |                    |                                      |        |                                  |                   | S6-2-2                                        | Administración del archivo central      | Jefe de Logística                                     | Organización de Documentos en Archivo Central                                                   |  |  |  |
|        |                    |                                      |        |                                  |                   |                                               |                                         |                                                       | Solicitud de Préstamo y Devolución de Documentos del Archivo Central                            |  |  |  |
|        |                    |                                      |        |                                  |                   |                                               |                                         |                                                       | Conservación y eliminación de Documentos                                                        |  |  |  |