

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

Fecha	Responsable	Visto y Sello
22/12/2025	<b>Elaborado por:</b> Especialista de Sistemas de Gestión	
22/12/2025	<b>Revisado por:</b> Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	
22/12/2025	<b>Revisado por:</b> Gerente de Planeamiento y Desarrollo	
22/12/2025	<b>Homologado por:</b> Especialista de Sistemas de Gestión	
22/12/2025	<b>Aprobado por:</b> Gerente General	

**Control de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Sección / Ítem</b>	<b>Descripción del cambio:</b>
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 temas: 6 y 7	Inclusión de los Roles y responsabilidades de la Gestión por procesos Metodología de priorización de procesos
03	Actualización de conceptos y alineamiento a las normas de la PCM	Términos y definiciones.
04	Actualización general	Ratificación del mapa de procesos Inclusión de la matriz de procesos priorizados numeral 7.1
05	Actualización general	Actualización de acuerdo a las fichas de caracterización

## 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 PARA LA GESTIÓN POR PROCESOS, GESTIÓN DE RIESGOS Y SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE ELSE .....	6
7.1	CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN.....	6
7.2	PROCEDIMIENTO .....	10
7.3	MATRIZ DE PROCESOS PRIORIZADOS .....	10
8.	METODOLOGÍA DE PRIORIZACIÓN DE RIESGOS .....	12
9.	MAPEO DE PROCESOS DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A.....	12
a.	Gestión de la Excelencia Operacional (E1).....	16
b.	Gobernanza (E2) .....	16
c.	Planeamiento (E3).....	16
d.	Regulación (E4).....	16
e.	Imagen Institucional (E5).....	16
f.	Comercialización de Energía Eléctrica (O1) .....	16
g.	Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico (O2) .....	16
h.	Gestión de la Calidad Operacional (O3) .....	16
i.	Gestión de Proyectos (O4) .....	16
j.	Gestión Legal (S1).....	17
k.	Gestión Financiera y Contable (S2) .....	17
l.	Tecnologías de Información y Comunicaciones (S3).....	17
m.	Gestión Logística (S4) .....	17
n.	Gestión de Recursos Humanos (S5).....	17
o.	Gestión Documental (S6) .....	17
10.	INVENTARIO DE PROCESOS.....	17
a.	Gestión de la Excelencia Operacional (E1).....	18
b.	Gobernanza (E2) .....	19
c.	Planeamiento (E3).....	20
d.	Regulación (E4).....	21
e.	Imagen Institucional (E5).....	21
f.	Comercialización de Energía Eléctrica (O1) .....	22
g.	Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico (O2) .....	24
h.	Gestión de la Calidad Operacional (O3) .....	25
i.	Gestión de Proyectos (O4) .....	26

j.	Gestión Legal (S1).....	26
k.	Gestión Financiera y Contable (S2) .....	27
l.	Tecnologías de Información y Comunicaciones (S3).....	28
m.	Gestión Logística (S4) .....	30
n.	Gestión de Recursos Humanos (S5).....	31
o.	Gestión Documental (S6) .....	32
11.	INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS .....	32

## 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 Corporativa de Gestión Empresarial.**
- Manual Corporativo: “Manual para la documentación de procesos y procedimientos”, aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 073-2020/DE-FONAFE de 12/10/2020.
- **Manual Corporativo de metodología integrada para la evaluación del nivel de madurez de los sistemas de BGC, GIR, GTD, INN, RSC, SCI, SIA y SIG.**
- **Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública**
- **Normas ISO 9001:2015, Sistema de la Gestión de la calidad**

## 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 PARA LA GESTIÓN POR PROCESOS, GESTIÓN DE RIESGOS Y SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE ELSE**

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 grupos de interés, desde el enfoque de la Gestión de Riesgos, Gestión por procesos y su adecuación a todos los Sistemas de gestión como calidad, ambiental, seguridad y su igualdad de género, transformación digital, entre otros, tanto bajo los estándares internacionales de las normas ISO, como las locales definidas en las normas Técnicas que ELSE mantiene.**

### **7.1 CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN**

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

**A continuación, se muestra la descripción de los Criterios de priorización:<sup>1</sup>**

<b><u>1. MATERIALIDAD</u></b>		
<p><b><u>Los procesos que impacten significativamente en la organización (el impacto puede estimarse en función a Utilidad, Ingresos, Activos, Patrimonio, etc.) son prioritarios respecto de los que no lo hacen. La materialidad se define como la magnitud de una omisión o una aseveración equívoca que podría razonablemente esperarse que tenga influencia en las decisiones económicas de los usuarios de los estados financieros. Para calificar la materialidad de cada proceso, se evalúa el impacto que tiene cada proceso en la organización.</u></b></p> <p><b><u>Se otorgará un puntaje en función a la siguiente tabla:</u></b></p>	<b><u>Niveles de Materialidad</u></b>	<b><u>Puntuación</u></b>
	<b><u>Materialidad baja</u></b>	<b><u>0</u></b>
	<b><u>Materialidad media</u></b>	<b><u>1</u></b>
	<b><u>Materialidad alta</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b><u>2. EXPECTATIVAS DE LA ALTA DIRECCIÓN Y DIRECTORIO</u></b>		
<p><b><u>Las expectativas de la Alta Dirección y el Directorio de la organización deben ser consideradas dentro de la priorización de procesos debido a que se basan en un amplio conocimiento del negocio y de los procesos de mayor relevancia para el desarrollo de la organización.</u></b></p> <p><b><u>Estas expectativas se plasman calificando los procesos en función a su grado de importancia en función a la siguiente tabla:</u></b></p>	<b><u>Niveles de Importancia</u></b>	<b><u>Puntuación</u></b>
	<b><u>Proceso de poca importancia</u></b>	<b><u>0</u></b>
	<b><u>Proceso de mediana importancia</u></b>	<b><u>1</u></b>
	<b><u>Proceso de alta importancia</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b><u>3. IMPACTO EN OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</u></b>		
<p><b><u>Dependiendo del nivel de impacto que tengan los procesos de la organización en sus objetivos estratégicos, pueden ser más o menos prioritarios.</u></b></p> <p><b><u>Para determinar la contribución de los procesos al cumplimiento de cada objetivo, se categorizarán en función a la siguiente tabla:</u></b></p>	<b><u>Nivel de impacto en los objetivos</u></b>	<b><u>Puntuación</u></b>
	<b><u>Baja contribución al logro de objetivos</u></b>	<b><u>0</u></b>
	<b><u>Contribuye parcialmente al logro de objetivos</u></b>	<b><u>1</u></b>
	<b><u>Contribuye totalmente al logro de objetivos</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b><u>4. COMPLEJIDAD DE LAS OPERACIONES</u></b>		

<sup>1</sup> Adaptado del Manual Corporativo: "Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos" aprobado por: Resolución de Dirección Ejecutiva (RDE) N° 027-2020/DE-FONAFE

<u>Dependiendo del nivel de complejidad de las operaciones, un proceso puede ser más o menos prioritario. En función a este criterio, los procesos se podrán calificar como:</u>	<u>Nivel de complejidad de las operaciones</u>	<u>Puntuación</u>
	<u>Proceso con operaciones no complejas</u>	<u>0</u>
	<u>Proceso con operaciones parcialmente complejas</u>	<u>1</u>
	<u>Proceso con operaciones muy complejas</u>	<u>2</u>

### 5. VOLUMEN DE LAS OPERACIONES

<u>La cantidad de operaciones que se realizan dentro de los procesos representa el nivel de carga operativa que enfrenta cada uno de ellos. A más carga operativa más prioritario es el proceso. Para evaluar los procesos se utiliza la siguiente tabla:</u>	<u>Nivel del Volumen de las operaciones</u>	<u>Puntuación</u>
	<u>Proceso con nivel bajo de volumen de operaciones</u>	<u>0</u>
	<u>Proceso con nivel medio de volumen de operaciones</u>	<u>1</u>
	<u>Proceso con nivel alto de volumen de operaciones</u>	<u>2</u>

### 6. NIVEL DE AUTOMATIZACIÓN

<u>El nivel de automatización es importante para definir la sofisticación de las actividades en los procesos. El proceso será calificado en función de la brecha existente entre el nivel de automatización deseado y el nivel de automatización real. Dependiendo del tamaño de la brecha, se aplicará el puntaje como sigue:</u>	<u>Nivel de automatización</u>	<u>Puntuación</u>
	<u>Brecha poco significativa en relación al nivel de automatización deseado</u>	<u>0</u>
	<u>Brecha significativa en relación al nivel de automatización deseado</u>	<u>1</u>
	<u>Brecha muy significativa en relación al nivel de automatización deseado</u>	<u>2</u>

### 7. IMPORTANCIA EN LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO

<u>De acuerdo a la metodología empleada para la elaboración del plan de continuidad del negocio, se priorizarán los procesos que afectan en mayor medida la continuidad de las operaciones.</u>	<u>Nivel de impacto en la continuidad del negocio</u>	<u>Puntuación</u>
	<u>Bajo impacto en la continuidad del negocio</u>	<u>0</u>
	<u>Mediano impacto en la continuidad del negocio</u>	<u>1</u>
	<u>Alto impacto en la continuidad del negocio</u>	<u>2</u>



Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos

Código: SIG-MN-004

Versión: 05

## 7.2 PROCEDIMIENTO<sup>2</sup>

**El procedimiento para la priorización de los procesos es el siguiente:**

- **Contar con un mapa de procesos de ELSE, aprobado.**
- **Contar con el inventario de los procesos nivel 0 y 1**
- **Listar los procesos nivel 1 y calificar según los criterios y puntaje mencionado en el ítem 7.1 de este documento.**
- Promediar los puntajes obtenidos en cada criterio **para cada proceso**
- Sumar los puntajes obtenidos.
- Ordenar de forma descendente **según el puntaje final para cada proceso.**
- **Elaborar la matriz de procesos priorizados.**

**Con base en lo anterior, se determina la frecuencia de las evaluaciones de cada proceso. Asimismo, en la medida que se evalúen los riesgos del mapa de procesos, se programa una mayor o menor frecuencia de evaluaciones, en función a los resultados que se obtengan.**

## 7.3 MATRIZ DE PROCESOS PRIORIZADOS

Luego de aplicar los criterios descritos líneas arriba, se obtuvo la siguiente matriz de procesos priorizados, matriz que se debe actualizar por lo menos una vez cada año.

Esta priorización se utiliza también en la gestión Integral de Riesgos de ELSE, según lo descrito en el MAGIRO.

A continuación, se muestra la matriz de procesos priorizados de ELSE:

Priorización de Procesos de ELSE			
Tipo	MACROPROCESO	PROCESO NIVEL 1	CRITICIDAD
Core	Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico	Gestión del Mantenimiento	Crítico
Estratégico	Gobernanza	Gestión de Riesgos	Crítico
Estratégico	Planeamiento	Planificación Eléctrica	Crítico
Core	Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico	Gestión de la Operación	Crítico
Soporte	Gestión Humana	Gestión del Personal	Crítico
Estratégico	Planeamiento	Gestión Presupuestal	Crítico
Estratégico	Regulación	Estudios Regulatorios	Crítico
Core	Comercialización de Energía Eléctrica	Facturación y Cobranzas	Crítico

<sup>2</sup> Adaptado del Manual Corporativo: "Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos" aprobado por: Resolución de Dirección Ejecutiva (RDE) N° 027-2020/DE-FONAFE

Priorización de Procesos de ELSE			
Tipo	MACROPROCESO	PROCESO NIVEL 1	CRITICIDAD
Estratégico	Planeamiento	Planeamiento Institucional	Crítico
Soporte	Gestión Humana	Desarrollo Personal	Crítico
Core	Comercialización de Energía Eléctrica	Gestión Técnico Comercial	Crítico
Core	Comercialización de Energía Eléctrica	Atención al Cliente	Crítico
Soporte	Gestión de Logística	Gestión de Contrataciones	Crítico
Estratégico	Gobernanza	Sistema de Control Interno	No Crítico
Estratégico	Gobernanza	Gobierno Corporativo	No Crítico
Core	Comercialización de Energía Eléctrica	Compra de Energía	No Crítico
Soporte	Gestión Financiera Contable	Gestión Financiera	No Crítico
Estratégico	Regulación	Tarifas	No Crítico
Estratégico	Gobernanza	Gestión de Cumplimiento	No Crítico
Core	Gestión de Proyectos	Desarrollo de Proyectos	No Crítico
Soporte	Tecnologías de Información y Comunicaciones	Gestión de Desarrollo y Mantenimiento de Software	No Crítico
Soporte	Gestión Humana	Gestión de la Compensación	No Crítico
Soporte	Gestión Financiera Contable	Gestión Contable	No Crítico
Soporte	Gestión Financiera Contable	Gestión de Activos Fijos	No Crítico
Core	Gestión de Proyectos	Gestión de Iniciativas	No Crítico
Soporte	Gestión Legal	Gestión del Directorio	No Crítico
Soporte	Tecnologías de Información y Comunicaciones	Gestión de Infraestructura Tecnológica	No Crítico
Soporte	Gestión Humana	Gestión del Bienestar	No Crítico
Estratégico	Gestión de la Excelencia Operacional	Administración del Sistema Integrado de Gestión	No Crítico
Estratégico	Gestión de la Excelencia Operacional	Sistemas de Gestión	No Crítico

Priorización de Procesos de ELSE			
Tipo	MACROPROCESO	PROCESO NIVEL 1	CRITICIDAD
Estratégico	Imagen Institucional	Gestión de comunicaciones	No Crítico
Estratégico	Imagen Institucional	Responsabilidad Social	No Crítico
Core	Gestión de la Calidad Operacional	Detección de las Deficiencias	No Crítico
Core	Gestión de la Calidad Operacional	Mejoras Técnicas	No Crítico
Soporte	Gestión Legal	Soporte Legal	No Crítico
Soporte	Gestión de Logística	Gestión de Almacenes	No Crítico
Soporte	Gestión Documental	Gestión de Trámite Documentario	No Crítico
Soporte	Gestión Documental	Gestión de Archivo	No Crítico
Soporte	Gestión Legal	Solución de Controversias	No Crítico

## 8. METODOLOGÍA DE PRIORIZACIÓN DE RIESGOS <sup>3</sup>

**Una vez identificados y priorizados los procesos críticos de la empresa, se procede a la identificación, análisis y evaluación de los riesgos asociados a dichos procesos. La priorización de la atención de los riesgos se realiza en función de la criticidad de los procesos en los que se originan y del nivel de impacto que podrían generar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.**

**La priorización de los procesos críticos y la priorización de la atención de los riesgos constituyen etapas complementarias dentro del enfoque de gestión por procesos y de la gestión de riesgos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).**

**En este contexto, la gestión de riesgos se enfoca prioritariamente en los riesgos asociados a procesos críticos, especialmente aquellos clasificados como riesgos críticos o altos, los cuales requieren la implementación de acciones de tratamiento, seguimiento permanente y, de corresponder, su reporte a la Alta Dirección. Los riesgos identificados en procesos no críticos pueden ser gestionados mediante controles operativos rutinarios.**

## 9. 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 con su propósito en tres (3) grandes grupos:

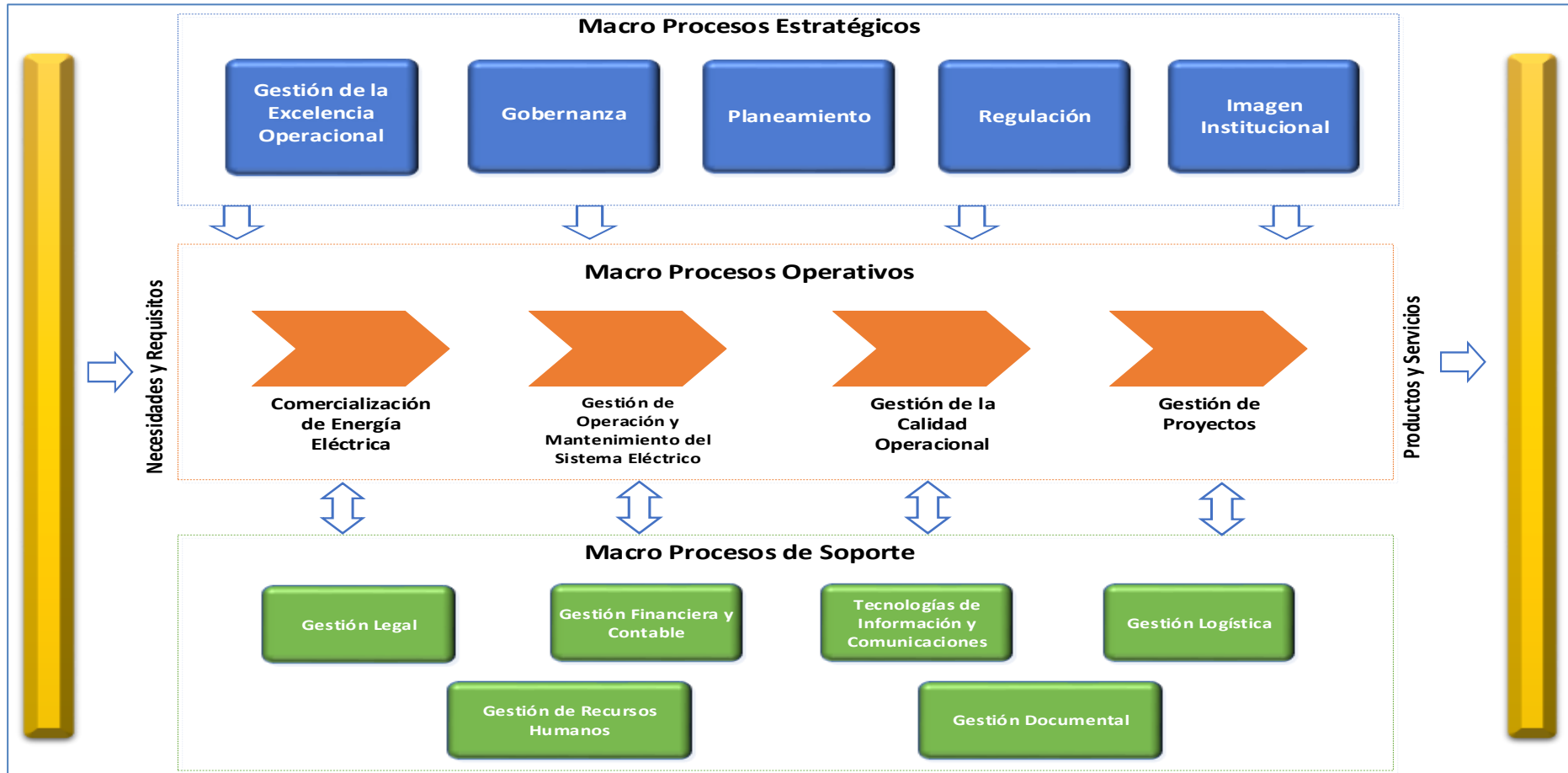
---

<sup>3</sup> Manual Corporativo: "Guía para la Gestión Integral de Riesgos" Resolución de Dirección Ejecutiva (RDE) N° 018- 2025/DE-FONAFE de fecha 18/02/2025.

- 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:

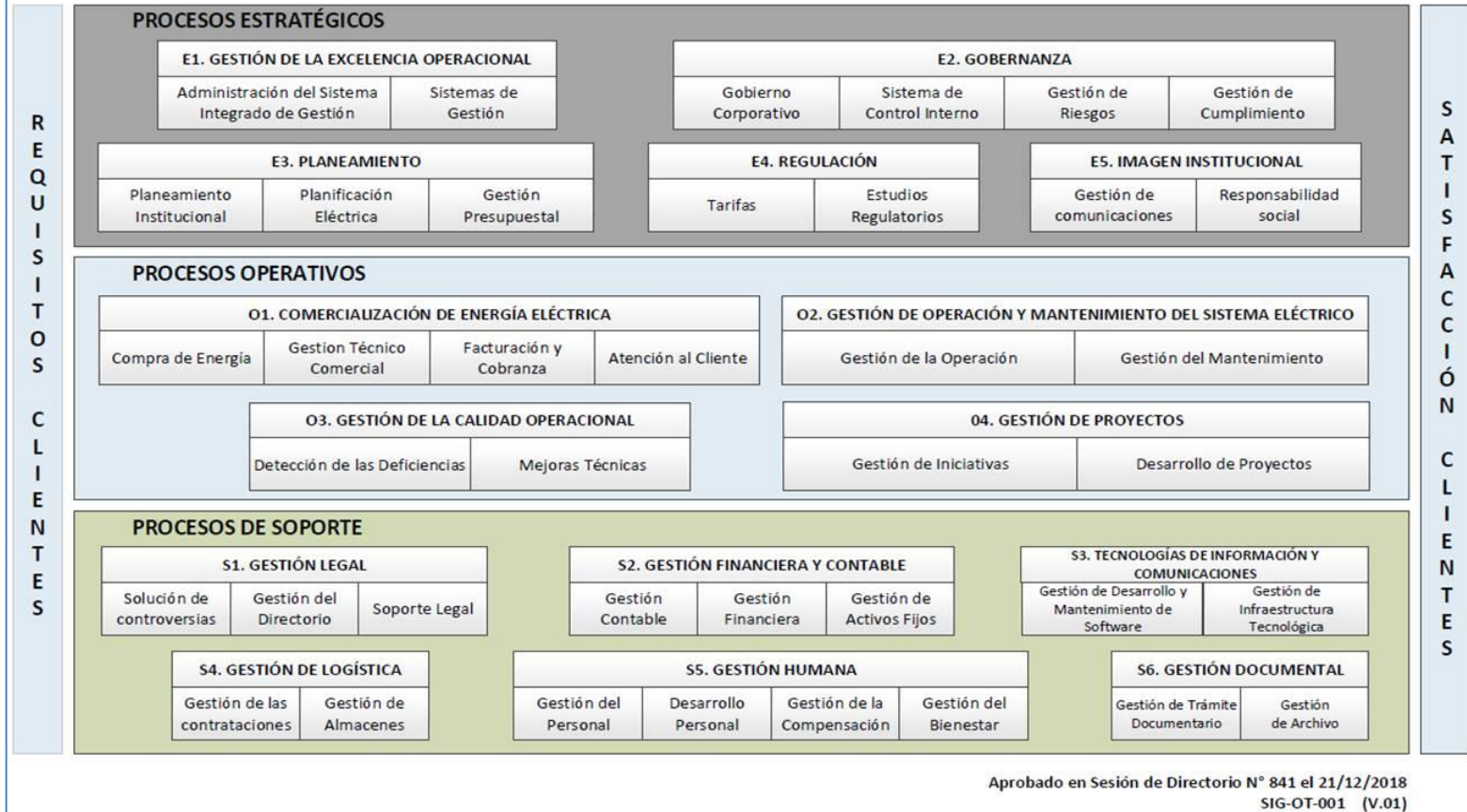
**Gráfico N°1**  
**Mapeo de Procesos – Nivel “0”**



Fuente: Elaboración propia

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

**MAPA DE PROCESOS DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A. (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.

## 10. 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
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
						E1-1-2	Implementación SIG	Especialista 2 - Sistemas de Gestión
						E1-1-3	Monitoreo del SIG	Especialista 2 - Sistemas de Gestión
						E1-1-4	Gestión de Proyectos de Mejora del SIG	Especialista 2 - Sistemas de Gestión
			E1-2	Sistemas de Gestión	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E1-2-1	Sistema de Gestión de Calidad	Especialista 2 - Sistemas de Gestión
						E1-2-2	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente
						E1-2-3	Sistema de Gestión Ambiental	Jefe de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente
						E1-2-4	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Jefe de Tecnología de la Información y comunicaciones
						E1-2-5	Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
						E1-2-6	Sistema de Gestión de la Innovación	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión

**b. Gobernanza (E2)**

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso
E2	Gobernanza	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E2-1	Gobierno Corporativo	Jefe de Asesoría Legal	E2-1-1	Implementación del CBGC	Jefe de Asesoría Legal
						E2-1-2	Evaluación del grado de implementación de CBGC	Jefe de Asesoría Legal
			E2-2	Sistema de Control Interno	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	E2-2-1	Planificación del SCI	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
						E2-2-2	Implementación y mejora del SCI	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
						E2-2-3	Evaluación y seguimiento del grado de madurez del SCI	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
			E2-3	Gestión de Riesgos	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	E2-3-1	Planificación del GIR	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
						E2-3-2	Ejecución del Plan GIR	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
						E2-3-3	Monitoreo del GIR	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
			E2-4	Gestión de Cumplimiento	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión	E2-4-1	Gestión de documentos normativos	Gerente de Planeamiento y Desarrollo
						E2-4-2	Gestión de denuncias éticas	Gerente de Planeamiento y Desarrollo

**c. Planeamiento (E3)**

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso
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
						E3-1-2	Formulación de Planes Operativos Institucionales	Gerente de Línea/Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
						E3-1-3	Atención de requerimientos de FONAFE	Gerente de Planeamiento y Desarrollo
						E3-1-4	Atención de requerimientos de FONAFE	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
			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
						E3-2-2	Elaboración del Plan Eléctrico	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
						E3-2-3	Elaboración del Plan Eléctrico	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
			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
						E3-3-2	Ejecución, Control y Evaluación Presupuestal	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión
						E3-3-3	Modificación Presupuestal	Jefe de Planeamiento y Evaluación de Gestión

**d. Regulación (E4)**

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso
E4	Regulación	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	E4-1	Tarifas	Gerente de Planeamiento y Desarrollo
			E4-2	Estudios Regulatorios	Gerente de Planeamiento y Desarrollo

**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
E5	Imagen Institucional	Jefe de Relaciones Corporativas Empresariales y Jefe de Marketing	E5-1	Gestión de Comunicaciones	Jefe de Relaciones Corporativas Empresariales	E5-1-1	Elaboración de la memoria institucional	Jefe de Relaciones Corporativas Empresariales
						E5-1-2	Gestión de comunicación Externa	Jefe de Relaciones Corporativas Empresariales
			E5-2	Responsabilidad Social	Jefe de Marketing	E5-2-1	Planificación de la Responsabilidad Social	Jefe de Marketing
						E5-2-2	Ejecución del programa de Responsabilidad Social	Jefe de Marketing
						E5-2-3	Gestión de conflictos sociales	Jefe de la Oficina de Relaciones Corporativas Empresariales

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	
O1	Comercialización de Energía Eléctrica	Gerente Comercial	O1-1	Compra de Energía	Gerente Comercial							
			O1-2	Gestión Técnico Comercial	Jefe de Ventas / Gerente Regional	O1-2-1	Atención de Solicitudes y Consultas	Supervisor 1 – Atención Clientes				
						O1-2-2	Atención de Reclamos	Supervisor 3 – Reclamos y Apelaciones				
						O1-2-3	Atención de Denuncias	Supervisor 3 – Reclamos y Apelaciones				
						O1-2-4	Gestión del Marketing	Jefe de Marketing	O1 – 2 – 4 - 1	Formulación y monitoreo del plan de marketing	Jefe de Marketing	
			O1 – 2 – 4 - 2	Gestión de la mejora del ISCAL	Jefe de Marketing							
			O1 – 2 – 4 - 3	Gestión de puntos de atención	Jefe de Marketing Supervisor 2- Cobranzas							

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
			O1-3	Gestión Técnico Comercial	Supervisor 1 – Instalación y Medición	O1-3-1	Instalación de Suministros	Supervisor 1 – Instalación y Medición			
						O1 – 3 – 2	Mantenimiento de Acometidas	Supervisor 1 – Instalación y Medición			
						O1 – 3 – 3	Servicios Complementarios	Supervisor 1 – Instalación y Medición			
						O1 – 3 – 4	Gestión Metrológica	Supervisor 1 – Instalación y Medición			
			O1-4	Facturación y Cobranza	Supervisor 2- Cobranzas / Supervisor - Procesos de Facturación	O1-4-1	Facturación	Supervisor - Procesos de Facturación			
						O1-4-2	Cobranza	Supervisor 2- Cobranzas	O1 – 4 – 2 – 1	Recaudación	Supervisor 2 – Contador de Ingresos Jefe de Contabilidad y Finanzas
						O1-4-3	Atención de Denuncias	Supervisor 3 – Reclamos y Apelaciones	O1 – 4 – 2 – 2	Provisión y Castigo Contable	Supervisor 2 – Contador de Ingresos

**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
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 Centro de Control
						O2-1-2	Atención de Interrupciones	Jefe de Centro de Control
						O2-1-3	Supervisión de la ejecución de la operación	Jefe de Operaciones
			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 Mantenimiento / Jefe de sistemas de Transmisión y Generación
						O2-2-2	Programación y ejecución del mantenimiento del Sistema Eléctrico	Jefe de Mantenimiento / Jefe de sistemas de Transmisión y Generación
						O2-2-3	Supervisión de la ejecución del mantenimiento del Sistema Eléctrico	Jefe de Mantenimiento / Jefe de sistemas de Transmisión y Generación
						O2-2-4	Seguimiento y monitoreo del plan de mantenimiento	Jefe de Mantenimiento/ Jefe de sistemas de Transmisión y Generación

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

Código	Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Código	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso
O3	Gestión de la Calidad Operacional	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	O3-1	Detección de las Deficiencias	Gerencia de Planeamiento y Desarrollo	O3-1-1	Planificación para la detección de deficiencias	Gerente de Planeamiento y Desarrollo
						O3-1-2	Ejecución y seguimiento del plan para la detección de deficiencias	Gerente de Planeamiento y Desarrollo
			O3-2	Mejoras Técnicas	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	O3-2-1	Ejecución de mejoras técnicas	Gerencia de Planeamiento y Desarrollo
						O3-2-2	Verificación de la implementación de las mejoras técnicas	Gerencia de Planeamiento y Desarrollo
						O3-2-3	Gestión de atención de procedimientos normativos	Gerencia de Planeamiento y Desarrollo

**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
O4	Gestión de Proyectos	Jefe de Oficina de Proyectos Especiales e Inversiones	O4-1	Gestión de Iniciativas	Jefe de Normas			
			O4-2	Desarrollo de Proyectos	Supervisor de Oficina de Obras	O4-2-1	Planificación de inversiones	Supervisor - Oficina de Obras
						O4-2-2	Elaboración del expediente Técnico	Jefe de Normas
						O4-2-3	Ejecución y Supervisión de proyecto de inversión	Supervisor - Oficina de Obras
						O4-2-4	Liquidación y Cierre de proyecto de inversión	Supervisor - Oficina de Obras
						O4-2-5	Monitoreo del Desarrollo de Proyectos	Jefe de Oficina de Proyectos Especiales e Inversiones

**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
S1	Gestión Legal	Gerente Legal	S1-1	Solución de Controversias	Jefe de Asesoría Legal			
			S1-2	Gestión del Directorio	Jefe de Asesoría Legal			
			S1-3	Soporte Legal	Jefe de Asesoría Legal	S1-3-1	Gestión de contratos	Jefe de Asesoría Legal
						S1-3-2	Emisión de Opinión Legal	Jefe de Asesoría Legal

**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
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)
						S2-1-2	Gestión Tributaria	Supervisor 2 –Contador de Ingresos
						S2-1-3	Contabilidad de Costos	Especialista – Tributación (Sub Contador)
						S2-1-4	Gestión de Auditoría Externa	Especialista – Tributación (Sub Contador)
			S2-2	Gestión Financiera	Especialista de Finanzas y Tesorería	S2-2-1	Gestión de Tesorería	Especialista - Finanzas y Tesorería
						S2-2-2	Gestión de Finanzas	Especialista - Finanzas y Tesorería
			S2-3	Gestión de Activos Fijos	Jefe de Contabilidad y Finanzas	S2-3-1	Alta y Análisis del Activo	Jefe de Contabilidad y Finanzas
						S2-3-2	Control del Activo	Jefe de Contabilidad y Finanzas
						S2-3-3	Seguros Patrimoniales	Contador General

**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
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
									S3-1-1-2	Gestión de Adquisiciones de Software	Especialista 1 – Desarrollo TIC
						S3-1-2	Gestión de Mantenimiento de aplicaciones de Software	Especialista – Mantenimiento del Sistema	S3-1-2-1	Gestión Sistema de Información Empresarial	Especialista – Mantenimiento de Sistemas
									S3-1-2-2	Gestión de Calidad de Software	Especialista – Mantenimiento del Sistema
						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

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		
									S3-1-3-2	Gestión de eventos y monitoreo de servicios TIC	Especialista – Mantenimiento del Sistema		
			S3-2	Gestión de Infraestructura Tecnológica	Jefe de Tecnología de Información y Comunicación	S3-2-1	Gestión Infraestructura TIC	Especialista 1 – Comunicaciones e Infraestructura					
						S3-2-2	Gestión Seguridad Informática y Ciberseguridad	Analista 1 - Red y Seguridad de Información	S3-2-2-1	Gestión de seguridad física	Analista 1 - Red y Seguridad de Información		Analista 1 - Red y Seguridad de Información
									S3-2-2-2	Gestión de seguridad lógica	Analista 1 - Red y Seguridad de Información		Analista 1 - Red y Seguridad de Información
						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		Analista 1 - Red y Seguridad de Información
			S3-2-3-2	Gestión de eventos y monitoreo de servicios TIC	Analista 1 - Red y Seguridad de Información					Analista 1 - Red y Seguridad de Información			

**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
S4	Gestión de Logística	Gerente de Administración y Finanzas	S4-1	Gestión de Logística	Jefe de Logística	S4-1-1	Elaboración, modificación y aprobación del PAC	Jefe de Logística			
						S4-1-2	Gestión de Adquisiciones	Jefe de Logística	S4-1-2-1	Mayores a 8 UITs	Jefe de Logística
									S4-1-2-2	Menores o iguales a 8 UITs	Administrador del contrato
						S4-1-3	Gestión de servicios generales	Jefe de Logística			
			S4-2	Gestión de Almacenes	Jefe de Logística						

**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
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
						S5-1-2	Selección, contratación e incorporación del personal	Jefe de Gestión del Talento Humano
						S5-1-3	Administración del personal	Jefe de Gestión del Talento Humano
						S5-1-4	Planeamiento y gestión del modelo de gestión humana corporativa	Jefe de Gestión del Talento Humano
			S5-2	Desarrollo Personal	Jefe de Gestión del Talento Humano	S5-2-1	Gestión de Capacitaciones	Analista 1 - Capacitación y Desarrollo
						S5-2-2	Gestión del desempeño	Analista 1 - Capacitación y Desarrollo
						S5-2-3	Gestión de la Línea de Carrera	Analista 1 - Capacitación y Desarrollo
						S5-2-4	Alineamiento de la cultura corporativa	Jefe de Gestión del Talento Humano
						S5-2-5	Gestión de la Ética Empresarial	Jefe de Gestión del Talento Humano
			S5-3	Gestión de la Remuneración y Compensación	Jefe de Gestión del Talento Humano			
			S5-4	Gestión del Bienestar	Jefe de Gestión del Talento Humano	S5-4-1	Bienestar social	Especialista 2 - Bienestar Social
						S5-4-2	Clima laboral	Especialista 2 - Bienestar Social
						S5-4-3	Gestión de la negociación colectiva estratégica	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
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
						S6-1-2	Administración del trámite documentario	Jefe de Logística
			S6-2	Gestión de Archivo	Jefe de Logística	S6-2-1	Administración del archivo periférico	Gerencias de Línea/Jefes de Área
						S6-2-2	Administración del archivo central	Gerencias de Línea/Jefes de Área

**11. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS**

A continuación, se adjunta el listado maestro de documentos:

PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	
Código	Título
SIG-PR-001	Estructura de los Documentos
SIG-PR-002	Control de los documentos y Registros
SIG-PR-004	Administración de acciones correctivas
SIG-PR-005	Auditorías Internas
SIG-PR-006	Desarrollo y Evaluación de Proyectos de Mejora
SIG-PR-007	Control de productos y servicios no conformes
SIG-IN-002	Acceso a la Biblioteca de Documentos de ELSE
SIG-IN-003	Generación Seguimiento y Cierre de Solicitud de Acción Correctiva
EP-PR-001	Gestión Estadística
EP-PR-002	Plan Estratégico Institucional
EP-PR-003	Gestión Operativa y Presupuestal FONAFE

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EP-PR-004	Plan Operativo Interno
EP-PR-005	Planificación eléctrica
EP-PR-006	Monitoreo de cumplimiento de observaciones y recomendaciones de los auditores externos, OCI y SOA
EP-PR-007	Cálculo del pliego tarifario y Parámetros
EP-PR-008	Cálculo de la alícuota de AP
EP-PR-009	Compra de potencia y energía
EP-PR-010	Aplicación de Monitoreo de los requerimientos de información de los Directores
EP-PR-012	Publicación Portal de Transparencia
EP-PR-013	Seguimiento y Control de Observaciones de OCI y SOA
EP-PR-015	Elaboración, Aprobación y Difusión del Plan SCI
EP-PR-016	Acceso a la información pública
EP-PR-017	Implementación, evaluación y remisión de informes del SCI
EP-ME-001	Guía Metodológica: Elaboración del informe de desempeño
EP-ME-002	Guía Metodológica: Elaboración de la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)
CVA-PR-001	Atención de reclamos
CVA-PR-003	Cambio de razón social / Cambio de datos
CVA-PR-004	Solicitud de Cambio de Tarifa
CVA-PR-005	Tramitación y aprobación de corte definitivo
CVA-PR-006	Tramitación de servicios complementarios
CVA-PR-007	Solicitud de cambio de medidor
CVA-PR-008	Duplicados / Otorgamiento de Créditos
CVA-PR-010	Elaboración del Presupuesto y Pago de Servicio extraordinario o Servicio Temporal
CVA-PR-011	Devolución de Pagos en Efectivo
CVA-PR-012	Emisión y Control de Comprobantes de Pago
CVA-PR-016	Inspección de Suministros
CVA-IN-001	Ingreso de Reclamos
CVA-IN-002	Emisión de comprobantes (por servicios complementarios)
CVA-PR-017	Atención a personas con discapacidad

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
CVA-PR-013	Procedimiento de atención de reclamos por oposición a cambio de razón social/ instalación nueva
CVA-PR-014	Procedimiento de Atención de reclamos por oposición a cambio de razón social/ instalación nueva
CVA-PR-018	Procedimiento de atención de reclamos por daños y perjuicios
CVI-PR-001	Instalación de Suministro Nuevo
CVI-PR-002	Servicios Complementarios
CVI-PR-003	Cambio de Medidor
CVI-PR-004	Corte Definitivo de Suministro a solicitud del cliente
CVI-PR-006	Cambio de Tarifa
CVI-PR-009	Mantenimiento y Verificación de Equipos de Medición
CVI-PR-012	Supervisión de Mantenimiento de Equipos de Medición
CVI-PR-013	Mantenimiento de Acometidas
CVI-PR-014	Reintegro de Energía Eléctrica por reemplazo de Medidor en lugar de Contrastarlos
CVI-PR-015	Reinstalación / Reactivación de Suministro
CVI-IN-001	Instalación de Suministro Nuevo, Reubicación y Cambio de Medidor
CVI-IN-003	Supervisión de la ejecución de Instalación de Suministros Nuevos
CVI-IN-004	Supervisión de Contrastación de Medidores
CVI-IN-005	Mantenimiento y Verificación de Equipos de Medición
CVI-IN-006	Reinstalación de Suministro
CVI-IN-007	Archivamiento de expedientes de instalación de suministros nuevos en tarifa BT5 y BT6
CVF-PR-001	Facturación
CVF-PR-002	Refacturación
CVF-PR-003	Proyección del Consumo de Energía No Facturada
CVF-PR-004	Atención de denuncias por procesos de facturación irregular
CVF-IN-002	Facturación (SIELSE)
CVF-IN-003	Refacturación
CVF-IN-004	Impresión de recibos de Energía Eléctrica
CVF-IN-005	Recibos Electrónicos - SUNAT
CVC-PR-001	Recaudación de Cobranzas

PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	
Código	Título
CVC-PR-002	Gestión de Cobranza de Deudas Vencidas
CVC-PR-003	Inventario de Deudas, provisión y castigo contable
CVC-PR-004	Calculo de la provisión genérica para cuentas por cobrar por concepto de energía eléctrica
CVC-PR-005	Cortes y Reconexiones
CVC-PR-006	Retiro de acometida por deuda
CVC-IN-001	Cobranza en línea
CVC-IN-002	Cobranza en tiempo diferido
CVC-IN-003	Cobranza por distribuir
CVC-IN-005	Ejecución de Cortes y Reconexiones
CVS-IN-001	Lectura de Contadores de Energía
CVS-IN-002	Reparto de recibos de Pago de Consumo de Energía Eléctrica de Clientes
CVPC-PR-001	Verificación de suministros y detección de vulneración y/o consumo sin autorización
CVPC-IN-001	Ejecución de la Verificación de suministros y detección de vulneración
CVPC-IN-002	Análisis de información de Clientes
CVPC-IN-003	Preparación de la muestra semestral
CVPC-IN-004	Preparación para el anexo 2
CM-PR-001	Determinación de la Satisfacción del Cliente
CM-PR-002	Atención de Llamadas
CM-PR-003	Atención en medios virtuales y redes sociales
CM-PR-004	Supervisión de atención de Contact center
CMA-PR-001	Alquiler de Infraestructura Eléctrica
RP-PR-001	Atención de Llamadas
RP-PR-002	Registro y cierre de comunicaciones de OSINERGMIN
RP-IN-001	Registro de Llamadas
CVFM-PR-001	Instalación de suministro Nuevo para Clientes Mayores
CVFM-PR-002	Lectura de Medidores Multi-Tarifa
CVFM-IN-001	Lectura remota de Clientes Mayores
OM-PR-002	Formulación y reformulación del plan de mantenimiento

PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	
Código	Título
OM-PR-003	Registro de actividades para el plan de mantenimiento
OM-PR-004	Programación y ejecución del plan de mantenimiento
OM-PR-006	Solicitudes de Mantenimiento
OM-PR-007	Gestión de ordenes de trabajo
OCC-PR-004	Procedimiento de operación en tiempo real de los sistemas eléctricos de ELSE
OCC-PR-009	Gestión de Atención de Averías
OG-PR-001	Supervisión de la operación y mantenimiento de generación
OT-PR-002	Supervisión de la operación y mantenimiento de LLTT y SET
OCA-PR-001	Atención del Requerimiento de Calidad del Producto
OCA-PR-006	Atención de Inspección Técnica de Factibilidad
SID-PR-001	Registro de suministro
SID-PR-002	Actualización ordenes trabajo
SID-PR-003	Registro de Inventario y deficiencias
SID-PR-004	Codificación de estructuras
SID-PR-005	Registro de información de Obra en GIS
SID-PR-006	Registro SER
SID-PR-007	Registro servidumbre
SID-PR-008	Actualización de la información georreferenciada <b>(GIS)</b>
SID-PR-009	Emisión de Reportes para Osinergmin
SID-PR-010	Actualización de información de entidades eléctricas para SIELSE
SID-PR-011	Gestión de hardware y Software
SID-PR-012	Gestión de Proyectos GIS
SID-PR-013	Publicación de Mapas
SID-IN-001	Actualización entidad eléctrica
SID-IN-002	Elaboración anexo 1 NTCSE
SID-IN-003	Elaboración VNR
SID-IN-004	Elaboración Reporte Proceso 078 Alumbrado Publico

PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	
Código	Título
SID-IN-005	Elaboración Reporte Proceso 177 Alta Tensión
SID-IN-006	Elaboración reporte proceso 074 Alumbrado Público
SID-IN-007	Elaboración Reporte Proceso 228 deficiencias
OT-PR-001	Gestión Hardware de seguridad para infraestructura TO
OT-PR-002	Gestiones incidentes de infraestructura TO
OT-PR-003	Gestión de seguridad de información de sistemas TO
OT-PR-004	Gestión de equipos de infraestructura TO
OT-PR-005	Gestión de software de sistemas TO
OT-PR-006	Gestión de Información de Sistemas TO
OT-PR-007	Respaldo de Sistemas TO
OT-PR-008	Medición de los Servicios de Infraestructura TO
OT-PR-009	Gestión de Proyectos TO
GPO-PR-001	Adelanto directo
GPO-PR-002	Inicio de Obra
GPO-PR-003	Protocolo de prueba de materiales
GPO-PR-004	Adelanto de Materiales
GPO-PR-005	Absolución de consultas en obra
GPO-PR-006	Valorización de Obras
GPO-PR-007	Tramites adicionales de obra
GPO-PR-008	Ampliación de plazo
GPO-PR-009	Mayores metrados
GPO-PR-010	Supervisión de Obra
GPO-PR-011	Recepción de Obra
GPO-PR-012	Liquidación de contrato de obra
GPO-PR-013	Conciliación de Obras en Curso
GPE-PR-001	Factibilidad de Suministro
GPE-PR-002	Fijación de Punto de Diseño
GPE-PR-003	Revisión del Proyecto

PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	
Código	Título
GPE-PR-004	Aprobación del Proyecto
GPE-PR-005	Formulación y Evaluación de Inversiones con la metodología BIM
PMO-PO-RE-001	Presentación Lanzamiento Proyecto
PMO-PO-RE-002	Documentación Requisitos
PMO-PO-RE-003	Estructura Desglose Trabajo
PMO-PO-RE-004	Checklist Validación Entregables
PMO-RE-004.2	Cronograma y Presupuesto de Iniciativa de Mejora de Gestión Empresarial
PMO-RE-018	Registro Incidentes
IP-PR-001	Discriminación de Perdidas
ACC-PR-002	Declaración de impuestos
ACC-PR-005	Saneamiento Contable - "Existencias" y "Activos totalmente Depreciados"
ACC-PR-007	Abonos no Identificados
ACC-PR-009	Archivamiento de Documentos Contables
ACA-PR-001	Control de activo fijo
ACA-PR-002	Liquidación de Obras
ACA-PR-003	Kardex
ACA-PR-004	Inventario físico de activo fijo no eléctrico
ACI-PR-001	Control de ingresos
ACO-PR-001	Obligaciones corrientes
AL-PR-001	Contrataciones
AL-PR-002	Ingreso, almacenaje y salida de materiales (Suministros y Unidades de reemplazo)
AL-PR-003	Reparación y Mantenimiento de Vehículos
AL-PR-004	Elaboración y Actualización del Plan Anual de Contrataciones
AL-PR-005	Revisión de Requerimientos
AL-IN-001	Etapas y Plazos en Licitaciones y Concurso Públicos
AL-IN-002	Etapas y Plazos en AS
AL-IN-003	Etapas y Plazos en SCI
AL-IN-004	Elevación de Observaciones

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
AL-IN-005	Solución de Controversias (Interposición de Recursos de Apelación)
AL-IN-008	Sistema de Control de Actividades de un Proceso de Selección
AL-IN-009	Control de Combustible
AL-IN-011	Verificación de la promesa de consorcio
AL-IN-012	Toma física de Inventarios por muestreo
GL-PR-002	Reporte de Normas Legales
GL-PR-003	Elab. y Suscripción de contratos derivados de un procedimiento de selec.
GL-PR-004	Elaboración de Convenios
GL-PR-005	Elaboración de proyectos de resolución derivados de una solicitud de ampliación (Bienes y servicios)
GL-PR-006	Elaboración de proyectos de resolución derivados de una solicitud de ampliación (Obras)
GL-PR-007	Elaboración de Proyectos de resolución derivadas de una solicitud de prestación adicional (Bienes y Servicios)
GL-PR-008	Elaboración de Proyectos de resolución de Nulidad de Oficio
GL-PR-009	Patrocinio y seguimiento de procesos judiciales
GL-PR-010	Elaboración de proyectos de resolución derivados de una solicitud de prestación adicional (Obras)
GL-PR-011	Comunicación e información al Directorio
GL-PR-012	Participación en la junta general de accionistas
GL-PR-013	Solución de Conflictos
GL-PR-014	Elaboración de proyectos de resolución derivados de una solicitud de autorización de pago para ejecución de mayores metrados (Obras)
GL-PR-015	Elaboración de proyectos de resolución derivados de una solicitud de prestación adicional de los servicios de sup. De Obras
GL-PR-016	Elaboración de proyectos de resolución derivados de una solicitud de postergación de la fecha de inicio del plazo de ejecución de obra
GL-PR-017	Elaboración de proyectos de resolución derivados de una solicitud de suspensión del plazo de ejecución de obra
GL-PR-018	Elaboración de proyectos de resolución derivados de una solicitud de reinicio del plazo de ejecución de obra
GL-PR-019	Elaboración de proyectos de resolución derivados modificaciones convencionales al contrato
GL-PR-020	Procedimiento de conciliación
GL-PR-021	Elaboración de adendas
GL-PR-022	Celebración de sesiones de directorio no presenciales
AH-PR-001	Reclutamiento, selección y contratación del personal

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
AH-PR-006	Gestión de Desempeño
AH-PR-007	Buzón de Sugerencias del Personal
AH-PR-008	Canal de Denuncias
AH-PR-009	Rotación de Personal - Puestos Susceptibles a Fraude
AH-PR-010	Retiro Voluntario
AH-PR-011	Comunicación Interna
AH-PR-012	Desvinculación de Personal
AH-PR-013	Conformación del Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP
AH-PR-014	Destaque de Personal
AH-IN-001	Incentivos y Reconocimientos por cumplimiento del convenio de gestión
AHCP-PR-001	Horas extra
AHCP-PR-002	CTS
AHCP-PR-003	Control de personal
AHP-PR-001	Elaboración de planillas
AHP-PR-002	Gestión de control de vacaciones
AHP-PR-003	Bonificación por quinquenios
AHBS-PR-001	Asistencia social
AHBS-PR-002	Siniestros
AHBS-PR-003	Atención médica
AHBS-PR-004	PAMF
ES-PR-005	Inspecciones y Observaciones
ES-PR-004	Identificación de peligros, Evaluación de riesgos y Determinación de controles
ES-PR-005	Inspecciones y Observaciones
ES-PR-006	Análisis Seguro de Trabajo
ES-PR-007	Capacitación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo
ES-PR-008	Deberes de los Supervisores Cadena de Valor de Seguridad
ES-PR-009	Comunicación Participación y Consulta

PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	
Código	Título
ES-PR-011	Uso y Manejo de Vehículos
ES-PR-013	Administración de los SGSST de las Contratistas
ES-PR-014	Protección del Personal y Visitantes
ES-PR-017	Investigación de incidentes
ES-PR-018	Procedimiento de Dotación, uso, cuidado, verificación de la calidad, operatividad e inspección de EPP, herramientas y equipos
ES-PR-018	Designación y Funciones de Coordinador de Seguridad
ES-PR-019	Negación Responsable al Trabajo
ES-PR-020	Toma de muestra, trasegado de aceite dieléctrico y disposición final de transformadores
ES-PR-022	Orden y Limpieza en las Oficinas y Almacenes de ELSE
ES-PR-012	Manejo transporte almacenamiento y disposición de equipos eléctricos con o sin PCB
ES-PR-021	Disposición Final de Transformadores Datos de Baja
ES-PR-001	Monitoreos Ambientales
ES-PR-002	Manejo y Disposición de Residuos Sólidos
ES-PR-010	Identificación y evaluación de aspectos ambientales significativos
EI-ME-001	Gestión de proyectos TIC
EI-ME-002	Comité de tecnología de información y comunicación
EI-ME-004	Evaluación de riesgos del sistema de información SIELSE
EI-PR-001	Gestión de copias de respaldo
EI-PR-002	Gestión de Atención de Incidentes y Cambios en el SIELSE
EI-PR-020	Gestión de dueños de proceso del SIELSE
EI-PR-021	Mantenimiento de módulos del SIELSE
EI-PR-022	Gestión de cuentas de usuario de red y sistema de información
EI-PR-023	Gestión de roles y perfiles del SIELSE
EI-PR-024	Revisión de registros de auditoría servicio TIC
EI-PR-025	Gestión de software instalado
EI-PR-026	Gestión de plan de contingencias TIC
EI-PR-027	Medición de los servicios TIC
EI-PR-028	Gestión de plan operativo informático

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EI-PR-029	Gestión de información por terceros
EI-PR-030	Desarrollo caso de negocios TIC
EI-PR-031	Gestión de canales de comunicación entrante
EI-PR-032	Gestión de software antimalware
AFP-PR-001	Formulación presupuestal
AFP-PR-002	Elaboración de informes y evaluación presupuestal
AFP-PR-003	Conciliación de información para FONAFE
AFT-PR-001	Revisión de arqueo de caja
AFT-PR-002	Gestión de depósitos en cuentas bancarias
AFT-PR-003	Pago de obligaciones y requerimientos
AFT-PR-004	Registro contable pago obligaciones
AFT-PR-005	Gestión de efectivo
AFT-PR-006	Pagos de adquisiciones y contrataciones menores a 1 UIT
AFT-PR-007	Administración de documentos de garantía
AFT-IN-001	Consultas retenciones
AFT-IN-002	Conciliaciones bancarias
AFT-IN-001	Consultas Retenciones
AFT-IN-002	Conciliaciones Bancarias