

# MANUAL: “GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS”

Firmado Digitalmente por: JIMENEZ LOUREIRO Luis Fernando FAU  
20119205949.hard  
Razón: SOY REVISOR DEL DOCUMENTO  
Ubicación: ELECTROSUR S.A.  
Fecha: 28/12/2022 14:33:47

Firmado Digitalmente por: ANCO SANTOS Edgar Manuel FAU  
20119205949.hard  
Razón: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO  
Ubicación: ELECTROSUR S.A.  
Fecha: 28/12/2022 13:53:30

Rol	Responsable
Elaborado por:	• Especialista de Excelencia Operacional
Revisado por:	• Gerente de Planeamiento y Control de Gestión
Homologado por:	• Especialista de Excelencia Operacional
Aprobado por:	• Gerente General

## INFORMACIÓN DE APROBACIÓN

Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° G-011-2023-ES  
Fecha: 27/01/2023

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 2 de 14

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección / Ítem</b>	<b>Descripción del cambio:</b>
00	--	Nuevo febrero del 2020
01	Todos	Modificación de la estructura y código de documento en atención a la Directiva de E1.01.01.DIR1 – Elaboración, Normalización y Control de Documentos Internos de ELECTROSUR S.A (Código anterior MAN-E1-01-01-01)
01	2. Alcance	Se actualiza la descripción de alcance del MGPP
01	6. Mapa de Procesos	Se actualiza Mapa de Procesos – Nivel 01 en su versión 02
01	7. Inventario de Procesos	Se actualiza inventario de procesos

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 3 de 14

## Índice

1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. POLÍTICAS Y/O NORMAS .....	4
4. TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES .....	4
5. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS.....	5
6. MAPA DE PROCESOS .....	6
7. INVENTARIO DE PROCESOS NIVEL 0 HASTA EL NIVEL 2.....	7
7.1. Inventario de procesos nivel 0 .....	7
7.2. Inventario de procesos nivel 1 .....	8
7.3. Inventario de procesos nivel 2 .....	9

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 4 de 14

## 1. **OBJETIVO**

- 1.1. El objetivo del presente manual es identificar, definir y documentar la interrelación y secuencia de los procesos y responsabilidades de la empresa, con el propósito de facilitar el entendimiento del enfoque basado en procesos que permita mejorar la gestión y por ende el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de ELECTROSUR S.A. Cabe indicar que FONAFE ha estandarizado los procesos de nivel 0 y 1, los procesos de nivel 2 han sido identificados por la empresa.

## 2. **ALCANCE**

- 2.1. El presente manual de gestión de procesos y procedimiento (MGPP), contiene la descripción de procesos de nivel 0 desagregados hasta nivel 2. Asimismo, incluye el mapa de procesos e inventario de procesos. El MGPP tiene como alcance a todos los órganos y unidades orgánicas de ELECTROSUR S.A.

## 3. **POLÍTICAS Y/O NORMAS**

- 3.1. Directiva Corporativa de Gestión Empresarial aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 003-2018/006-FONAFE y modificatorias.
- 3.2. Manual Corporativo para la documentación de procesos y procedimientos aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 029-2018/DE-FONAFE.

## 4. **TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES**

- 4.1. **Mapa de Procesos:** Es una representación gráfica que define y refleja la estructura e interrelación de los diferentes procesos del sistema de gestión de una organización.
- 4.2. **Macroproceso o Proceso Nivel 0:** Conjunto de procesos relacionados y enfocados hacia el cumplimiento de la misión de la organización
- 4.3. **Proceso o Proceso Nivel 1:** Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, transforman los elementos de entrada en resultados. Un proceso puede involucrar a una o varias áreas de la entidad.
- 4.4. **Subproceso o Proceso Nivel 2 al N:** Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir propósitos claros. Un Subproceso forma parte de un proceso más grande, y puede subdividirse en varios niveles.
- 4.5. **Actividad:** Es un conjunto de tareas interrelacionadas que garantizan el resultado esperado del proceso.
- 4.6. **Tarea:** Es un conjunto de acciones simples interrelacionadas para lograr una actividad.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 5 de 14

## 5. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

**5.1. Fases para la Elaboración del Mapa de Procesos**, para la elaboración del Mapa de Procesos se deberá tener en cuenta los siguientes pasos:

- 5.1.1. **Identificación:** Etapa en la cual se busca establecer cuáles son los procesos de una organización de acuerdo al tipo de servicio que ofrece. Los elementos a tener en cuenta son las entradas, salidas, partes interesadas, responsables, indicadores, entre otros.
- 5.1.2. **Clasificación:** Etapa en la que se busca categorizar los procesos identificados de acuerdo a los tipos de procesos establecidos en el numeral 5.2.
- 5.1.3. **Interrelación:** Manera en la cual interactúan los procesos para realizar una actividad o un proceso. Se tiene en cuenta los tipos, los límites del proceso, partes interesadas, entre otros.

### 5.2. Tipos de Procesos

- 5.2.1. **Estratégicos:** Son aquellos procesos que proporcionan directrices y lineamientos a los demás procesos de la organización, orientando la conducta y los actos de la entidad, hacia el cumplimiento de la Visión Institucional.
- 5.2.2. **Operativos:** Son aquellos procesos cuyo desarrollo y operatividad son esenciales y vitales para el logro de la Misión Institucional, generan un impacto a los usuarios y ciudadanos en general y otros grupos de interés, creando valor para estos.
- 5.2.3. **Soporte:** Son aquellos procesos que permiten que todos los demás se ejecuten, proveen a la organización de todos los recursos y crean las condiciones para facilitar un adecuado desempeño de los procesos.

6. MAPA DE PROCESOS



	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 7 de 14

## 7. INVENTARIO DE PROCESOS NIVEL 0 HASTA EL NIVEL 2

Los inventarios de procesos de los niveles 0, 1 y 2 se han elaborado siguiendo lo dispuesto en el Manual Corporativo para la documentación de procesos y procedimientos y alineados al Mapa de Procesos aprobado, los mismos que guardan relación al alineamiento de FONAFE para las empresas de distribución eléctrica

### 7.1. Inventario de procesos nivel 0

#### 7.1.1. Procesos estratégicos

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 0</b>
E1	Gestión de la Excelencia Operacional
E2	Gobernanza
E3	Planeamiento
E4	Regulación
E5	Imagen Institucional

#### 7.1.2. Procesos operativos

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 0</b>
O1	Comercialización de Energía Eléctrica
O2	Gestión de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico
O3	Gestión de la Calidad Operacional
O4	Gestión de Proyectos

#### 7.1.3. Procesos de soporte

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 0</b>
S1	Gestión Legal
S2	Gestión Financiera y Contable
S3	Tecnología de Información y Comunicaciones
S4	Gestión Logística
S5	Gestión Humana
S6	Gestión Documental

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 8 de 14

## 7.2. Inventario de procesos nivel 1

### 7.2.1. Procesos estratégicos

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 1</b>
E1.01	Administración del Sistema Integrado de Gestión
E1.02	Sistemas de Gestión
E2.01	Gobierno Corporativo
E2.02	Sistema de Control Interno
E2.03	Gestión de Riesgos
E2.04	Gestión de Cumplimiento
E3.01	Planeamiento Institucional
E3.02	Planificación Eléctrica
E3.03	Gestión del Presupuestal
E4.01	Regulación de Generación y Transmisión Eléctrica
E4.02	Regulación de Distribución Eléctrica - Ley Electrificación Rural
E4.03	Regulación de Conexión Eléctrica
E4.04	Cortes y Reconexiones
E5.01	Gestión de Comunicaciones
E5.02	Responsabilidad Social

### 7.2.2. Procesos operativos

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 1</b>
O1.01	Compra de Energía
O1.02	Facturación y Cobranza
O1.03	Atención al Cliente
O2.01	Gestión de la Operación
O2.02	Gestión del Mantenimiento
O3.01	Detección de las Deficiencias
O3.02	Mejoras Técnicas
O4.01	Gestión de Iniciativas
O4.02	Gestión de Desarrollo de Proyectos

### 7.2.3. Procesos de soporte

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 9 de 14

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 1</b>
S1.01	Solución de Controversias
S1.02	Gestión del Directorio
S1.03	Soporte Legal
S2.01	Gestión Contable
S2.02	Gestión Financiera
S2.03	Gestión Activos Fijos
S3.01	Gestión de Desarrollo y Mantenimiento de Software
S3.02	Gestión de Infraestructura Tecnológica
S4.01	Gestión de las contrataciones
S4.02	Gestión de Almacenes
S5.01	Gestión del Personal
S5.02	Desarrollo Personal
S5.03	Gestión de la Compensación
S5.04	Gestión de Bienestar
S6.01	Gestión de Trámite Documentario
S6.02	Gestión de Archivo

### **7.3. Inventario de procesos nivel 2**

#### **7.3.1. Procesos estratégicos**

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 2</b>
E1.01.01	Planificación del Sistema Integrado de Gestión
E1.01.02	Verificación y Control de los Sistemas de Gestión
E1.01.03	Mejora continua de los Sistemas de Gestión
E1.02.01	Gestión Normativa
E1.02.02	Sistema de Gestión de la Calidad
E1.02.03	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
E1.02.04	Sistema de Gestión Ambiental
E1.02.05	Sistema de Seguridad de la Información
E2.01.01	Formulación del Plan anual de implementación del CBGC
E2.01.02	Implementación del Plan anual de CBGC

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 10 de 14

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 2</b>
E2.01.03	Comunicación y capacitación
E2.01.04	Evaluación del nivel de cumplimiento del CBGC
E2.02.01	Formulación del Plan anual de implementación del SCI
E2.02.02	Implementación del Plan anual de SCI
E2.02.03	Comunicación y capacitación
E2.02.04	Evaluación del nivel de cumplimiento del SCI
E2.02.05	Prevención y Canal de Denuncias
E2.03.01	Formulación del Plan anual de implementación GIR
E2.03.02	Identificación, evaluación y control de Riesgos
E2.03.03	Comunicación y capacitación
E2.03.04	Monitoreo y evaluación de cumplimiento
E2.04.01	Implementación del Plan anual de GC
E3.01.01	Formulación del Plan Estratégico Institucional
E3.01.02	Aprobación del Plan Estratégico Institucional
E3.01.03	Modificación del Plan Estratégico Institucional
E3.02.01	Formulación del Diagnóstico de la Demanda
E3.02.02	Selección de Alternativas
E3.02.03	Formulación del Plan de Inversión
E3.02.04	Consultas y Aprobación del Plan de Inversiones
E3.02.05	Modificación del Plan de Inversiones
E3.02.06	Control y Evaluación
E3.02.07	Gestión del PMI
E3.03.01	Aprobación del Plan Operativo Institucional y Presupuesto
E3.03.04	Ejecución Presupuestal
E3.03.05	Control de Gestión
E4.01.01	Determinación y Aplicación de las Tarifas de Compra de Energía
E4.01.02	Determinación y Análisis de las Tarifas de Venta a Usuarios Libres
E4.01.03	Determinación de Pliegos Tarifarios para Usuarios Regulados
E4.01.04	Estudios Tarifarios para la Determinación del Valor Agregado de Distribución de Energía

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 11 de 14

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 2</b>
E4.01.05	Fondos y Mecanismos de Compensación de Energía
E4.01.06	Atención del Cliente y Call Center
E4.01.07	Cargo Fijo en Distribución Eléctrica
E4.01.08	Atención Relacionada a la Supervisión de OSINERGMIN y Otros Entes Reguladores
E4.01.09	Cálculo del alumbrado Público
E4.01.10	Determinación de Consumos y Facturación de Clientes Libres
E4.01.11	Compensación por uso de instalaciones de distribución de clientes libres de terceros
E4.01.12	Compensación por Uso de Instalaciones del Sistema Secundario de Transmisión
E4.02.01	Fondos y Mecanismos de Compensación de Energía para Sistemas de Energía de Electrificación Rural
E4.02.02	Atención Relacionada a la Supervisión de OSINERGMIN para Sistemas de Electrificación Rural
E4.03.01	Conexión en Media y Baja Tensión
E4.03.02	Clientes Libres
E4.03.03	Cumplimiento de la Información a Entes Rectores
E4.04.01	Presupuesto de Cortes y Reconexiones, Cargo de Mto. Y Reposición bajo la Ley de Concesiones Eléctricas
E5.01.01	Gestión de Comunicación Interna y Externa
E5.01.02	Gestión de imagen empresarial
E5.02.01	Planificación de la Gestión de Responsabilidad Social
E5.02.02	Ejecución de la Gestión de Responsabilidad Social
E5.02.03	Seguimiento y Control de la Gestión de Responsabilidad Social

### 7.3.2. Procesos operativos

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 2</b>
O1.02.01	Facturación
O1.02.02	Cobranza
O1.03.01	Atención de Solicitudes de Suministro
O1.03.02	Gestión de Reclamos
O1.03.03	Atención de Denuncia

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 12 de 14

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 2</b>
O1.03.04	Conexiones
O2.01.01	Gestión de Interrupciones
O2.01.02	Análisis de Falla
O2.01.03	Atención de Requerimientos de OSINERGMIN
O2.01.04	Gestión del sistema SCADA y los sistemas de comunicación asociados
O2.01.05	Gestión del registro y actualización de datos del GIS
O2.02.01	Mantenimiento de Conexiones Eléctricas en BT
O2.02.02	Contratación de Medidores de Energía Eléctrica
O2.02.03	Control de equipos de medición
O2.02.04	Elaboración del Plan de Mantenimiento de Transmisión y Distribución (PRED, PRE, COR)
O2.02.05	Ejecución del Plan de Mantenimiento de Transmisión y Distribución
O2.02.06	Seguimiento y Control del Mantenimiento en Transmisión y Distribución
O2.02.07	Cumplimiento Normativo y Gestión de Procedimientos de OSINERGMIN
O2.02.08	Control de Pérdidas Técnicas
O3.01.01	Control de Calidad
O3.01.02	Fiscalización
O3.01.03	Supervisión
O3.02.01	Planificación e implementación de las mediciones de calidad
O4.01.01	Programación de Proyectos
O4.01.02	Estudios de Pre-inversión
O4.01.03	Evaluación de Proyectos
O4.02.01	Administración de Obras
O4.02.02	Supervisión
O4.02.03	Recepción
O4.02.04	Liquidación

### 7.3.3. Procesos de soporte

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 13 de 14

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 2</b>
S1.01.01	Origen y análisis de los conflictos
S1.01.02	Ejecución de los mecanismos de solución de conflictos
S1.01.03	Seguimiento a la de solución de conflictos
S1.02.01	Planificación y ejecución de sesiones de Directorio
S1.02.02	Seguimiento y verificación de los acuerdos y pedidos de Directorio
S1.03.01	Atención de Requerimientos Legales
S2.01.01	Actualización y/o modificación del plan de cuentas
S2.01.02	Revisión y registro contable
S2.01.03	Control de Tributos
S2.01.04	Cierre Contable
S2.01.05	Elaboración de Estados Financieros
S2.01.06	Atención de Información Contable
S2.02.01	Gestión de Finanzas
S2.02.02	Gestión de Tesorería
S2.03.01	Control del Registro Contable del Activo Fijo
S2.03.02	Control patrimonial
S2.03.03	Liquidación contable de obras, bienes tangibles y servicios
S2.03.04	Registro de Altas, Bajas y modificación en el registro de Activo Fijo
S2.03.05	Determinación y registro de Depreciación
S2.03.06	Inventario Físico
S3.01.01	Planificación del Desarrollo y Mantenimiento de Software
S3.01.02	Ejecución del Desarrollo y Mantenimiento de Software
S3.01.03	Control del Desarrollo y Mantenimiento de Software
S3.01.04	Mejora del Desarrollo y Mantenimiento de Software
S3.02.01	Planificación de la Gestión de la Infraestructura Tecnológica
S3.02.02	Ejecución de la Gestión de la Infraestructura Tecnológica
S4.01.01	Planificación de las Contrataciones
S4.01.02	Ejecución Contractual
S4.01.03	Administración de contratos

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> E1.01.01.MAN1
	<b>GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Página</b> 14 de 14

<b>Código</b>	<b>Proceso Nivel 2</b>
S4.02.01	Ingreso de Bienes
S4.02.02	Distribución de Bienes
S5.01.01	Planificación de la Gestión Humana
S5.01.02	Selección de Personal
S5.01.03	Administración de Personas
S5.02.01	Evaluación del Personal
S5.02.02	Capacitación del Personal
S5.03.01	Administración de planillas
S5.03.02	Control del Personal
S5.04.01	Administración del Programa de Asistencia Médico Familiar (PAMF)
S5.04.02	Bienestar Social
S5.04.03	Clima Laboral
S5.04.04	Seguridad y Salud Ocupacional
S6.01.01	Recepción de documentos
S6.01.02	Despacho y Emisión de Documentos
S6.01.03	Archivo de documentos
S6.02.01	Planificación del Archivo
S6.02.02	Disposición y Control de documentos
S6.02.03	Servicios Archivísticos