

REQUISITOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Procesos Estratégicos

P01 GESTIÓN DE LA EXCELENCIA OPERACIONAL

P01.01 Gestión del Conocimiento e Innovación P01.02 Sistema Integrado de Gestión

P02 GOBERNANZA

P02.01 Gobierno Corporativo P02.02 Sistema de Control Interno P02.03 Gestión de Riesgos P02.04 Gestión de Cumplimiento

P03 PLANEAMIENTO

P03.01 Planeamiento Institucional P03.02 Planificación Eléctrica P03.03 Gestión Presupuestal

P04 REGULACIÓN

P04.01 Tarifas P04.02 Estudios Regulatorios

P05 IMAGEN INSTITUCIONAL

P05.01 Gestión de comunicaciones P05.02 Responsabilidad Social

Procesos Operativos

P11 COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

P11.01 Compra de Energía P11.02 Gestión de Operaciones Comerciales P11.03 Facturación y Cobranza P11.04 Atención al Cliente P11.05 Gestión de Pérdidas

P12 GESTIÓN DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ELÉCTRICO

P12.01 Gestión de la Operación P12.02 Gestión del Mantenimiento

P13 GESTIÓN DE PROYECTOS

P13.01 Gestión de Iniciativas P13.02 Desarrollo de Proyectos

P14 GESTIÓN DE LA CALIDAD OPERACIONAL

P14.01 Detección de Deficiencias P14.02 Mejoras Técnicas

Procesos de Soporte

P21 GESTIÓN HUMANA

P21.01 Gestión del Personal P21.02 Desarrollo Personal P21.03 Gestión de la Compensación P21.04 Gestión del Bienestar

P22 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

P22.01 Gestión de Desarrollo y Mantenimiento de Software P22.02 Gestión de Infraestructura Tecnológica

P23 GESTIÓN LEGAL

P23.01 Solución de controversias P23.02 Gestión del Directorio P23.03 Soporte Legal

P24 GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

P24.01 Gestión Contable P24.02 Gestión Financiera P24.03 Gestión de Activos Fijos

P25 GESTIÓN DE LOGÍSTICA

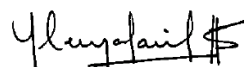
P25.01 Gestión de las contrataciones P25.02 Gestión de Almacenes

P26 GESTIÓN DOCUMENTAL

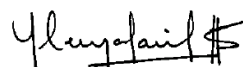
P26.01 Gestión de Trámite Documentario P26.02 Gestión de Archivo

SATISFACCIÓN CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Elaborado por:
Simeón Peña Pajuelo
Gerente Corporativo Desarrollo y CG
22 de diciembre de 2021



Revisado por:
Simeón Peña Pajuelo
Coordinador Corporativo SIG
28 de diciembre de 2021



Aprobado por:
Javier Muro Rosado
Gerente General
30 de diciembre de 2021

