

Desagregación del Modelo de Procesos de CENS S.A. E.S.P.

Modelo de Procesos de CENS S.A. E.S.P.

PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL

Planeación Empresarial



Producción de Energía Eléctrica

Prestación de Servicios de Valor Agregado



Gestión de Tecnología e Información

Abastecimiento y Administración de Bienes y Servicios



Financiera

Gestión Ambiental



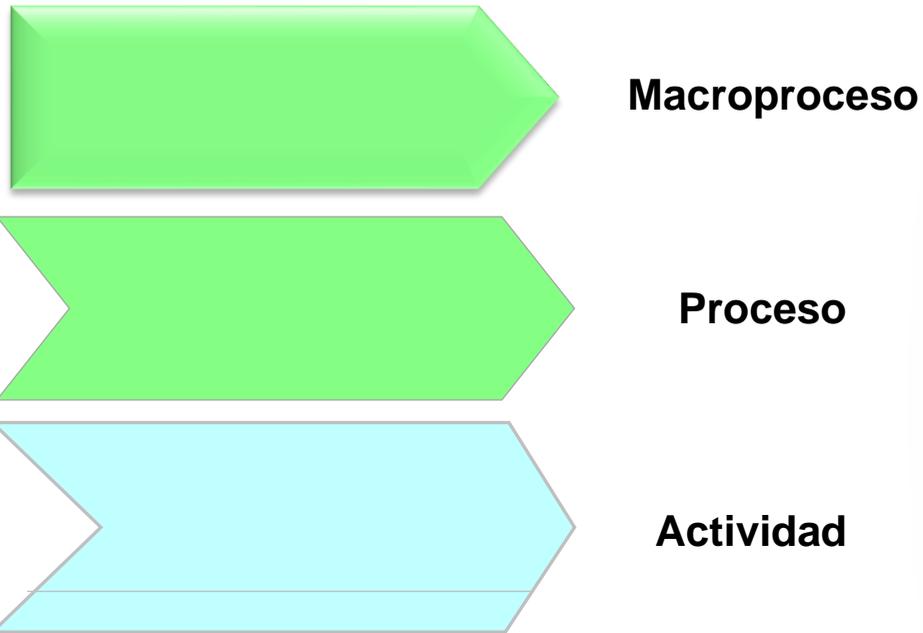
Gestión de Servicios Corporativos



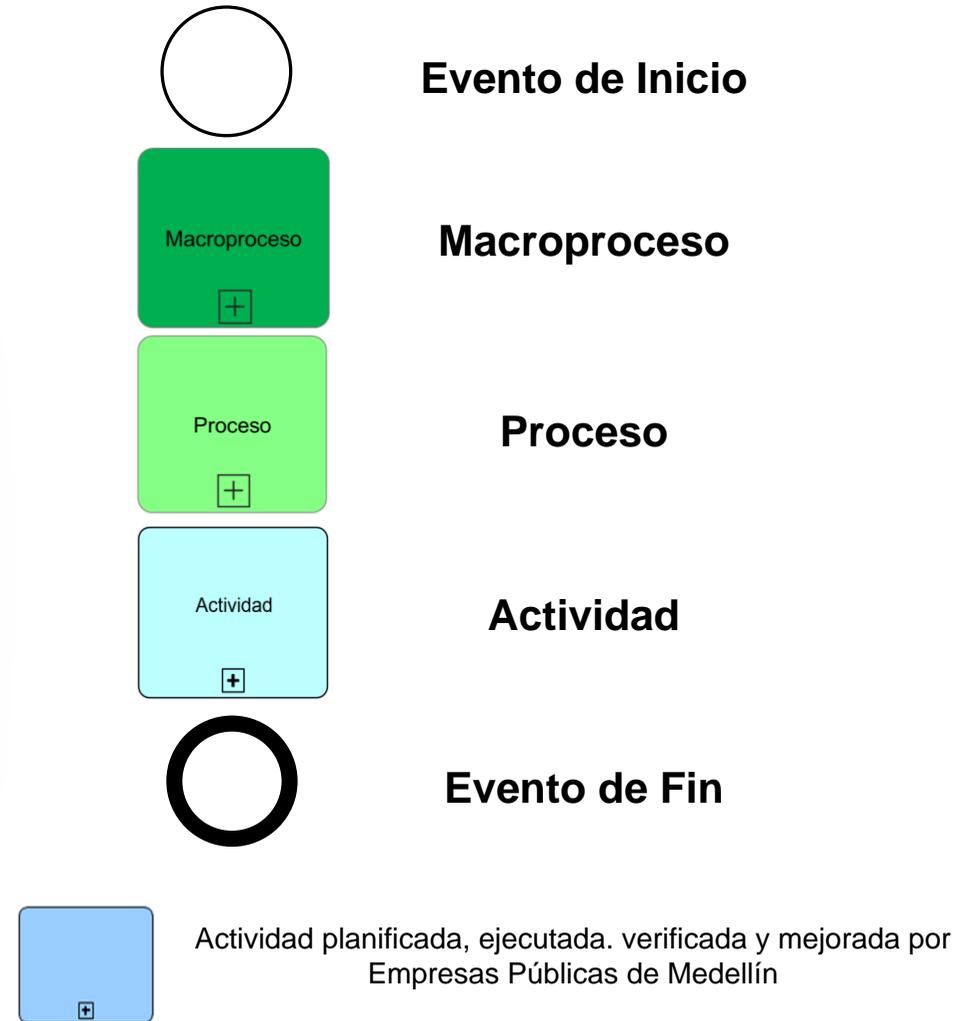
A

Convenciones Modelo de Procesos

Elementos Diagramación Básica



Elementos Diagramación BPMN



Modelo de Procesos de CENS S.A. E.S.P.

P MACROPROCESO DE PLANEACIÓN EMPRESARIAL

Planeación
Empresarial



MACROPROCESO DE NEGOCIO

Prestación de
Servicios de Energía
Eléctrica



Prestación de
Servicios de Valor
Agregado



MACROPROCESOS DE SOPORTE

Gestión del Talento
Humano



Gestión de
Tecnología e
Información



Abastecimiento y
Administración de
Bienes y Servicios



Gestión Jurídica



Gestión Financiera



Gestión Ambiental



Implementación del
Mejoramiento
Organizacional



Gestión de
Relaciones



Gestión de Servicios
Corporativos



H

A

V MACROPROCESO DE VERIFICACIÓN EMPRESARIAL

Verificación
Empresarial



Macroproceso Planeación Empresarial

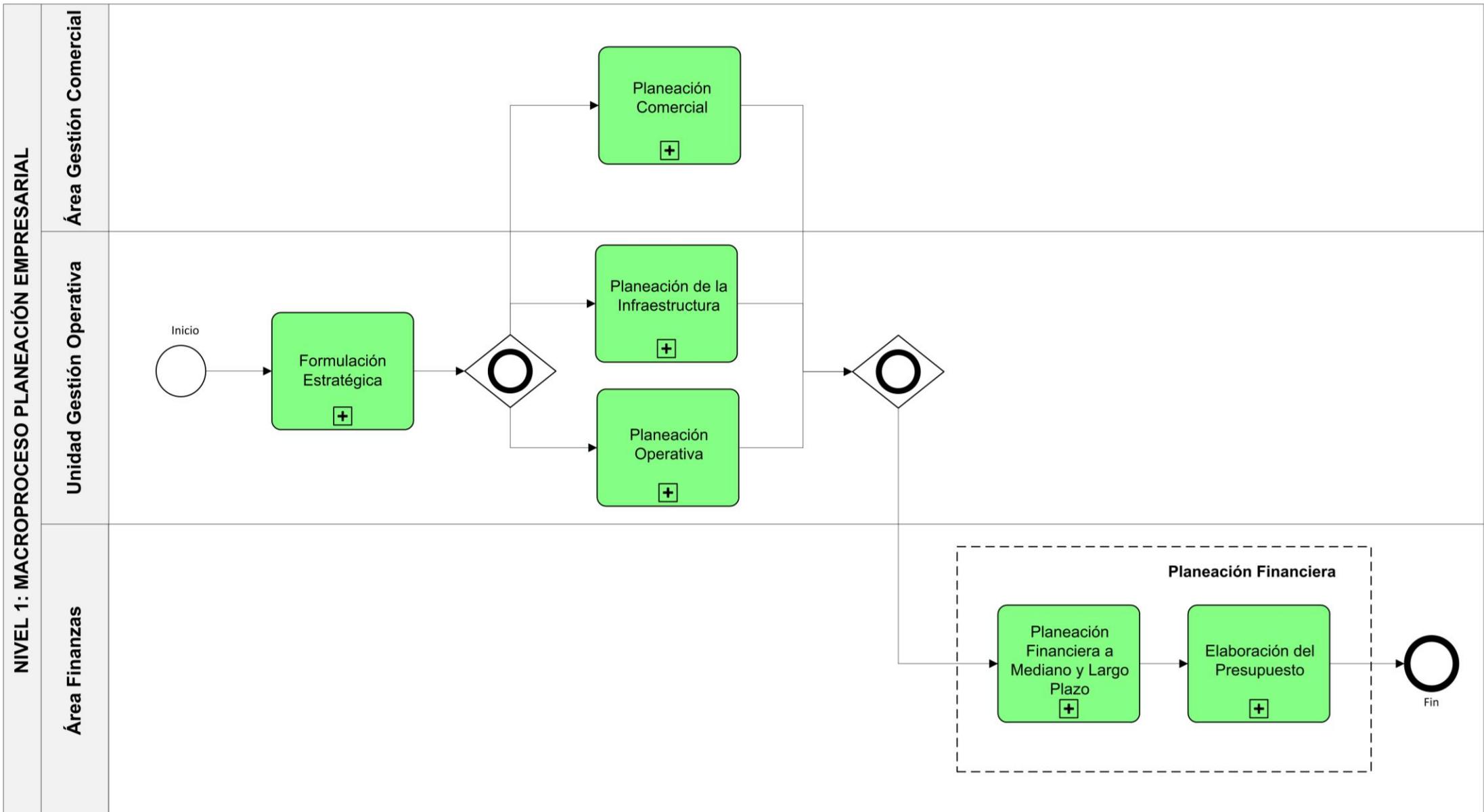
P

Establece y alinea a CENS con la estrategia del grupo empresarial EPM y asegura que los procesos de la organización tengan dispuesto todo lo necesario para su ejecución.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_101_001



Proceso Formulación Estratégica

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Comprende las actividades que involucran el entendimiento del entorno de CENS y su alineación con el Direccionamiento Estratégico definido para el Grupo EPM, como marco de referencia para su actuar empresarial.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

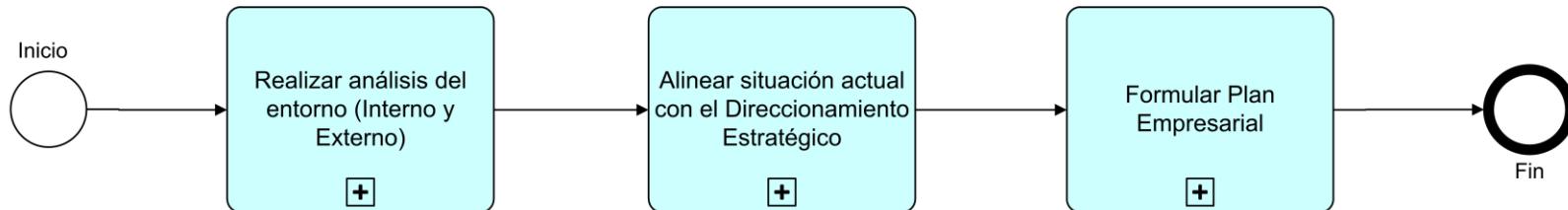
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_101_FET_004

NIVEL 1: MACROPROCESO PLANEACIÓN EMPRESARIAL

NIVEL 2: PROCESO FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD GESTIÓN OPERATIVA



Proceso Planeación Comercial

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Realizar el análisis de las señales internas y externas que impacten el mercado de CENS, a fin de identificar oportunidades e iniciativas comerciales que con lleven a la formulación del plan comercial a mediano y largo plazo.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

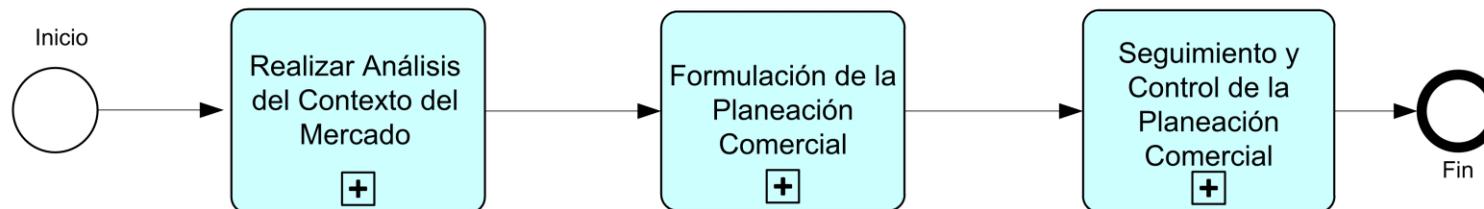
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_101_PCO_001

NIVEL 1: MACROPROCESO PLANEACIÓN EMPRESARIAL

NIVEL 2: PROCESO PLANEACIÓN COMERCIAL

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL



Proceso Planeación de la Infraestructura

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Identificación, análisis y planificación de mejoras en la infraestructura eléctrica, tecnológica y locativa de CENS, con el fin de determinar opciones de inversión viables en aspectos ambientales, sociales, prediales, económicos y financieros que rentabilicen el negocio con una operación segura.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_101_PIN_006

NIVEL 1: MACROPROCESO PLANEACIÓN EMPRESARIAL

NIVEL 2: PROCESO PLANEACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

UNIDAD GESTIÓN OPERATIVA



Proceso Planeación Operativa

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Realizar las acciones orientadas al análisis y estructuración de la información necesaria que sirve de base y culmina con la elaboración de los Planes Operativos de las diferentes Dependencias o Equipos de Trabajo de CENS, con acciones concretas y de impacto que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

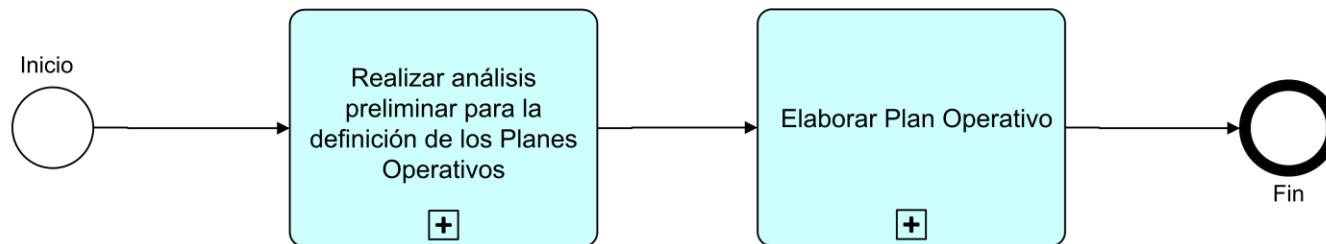
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_101_POP_003

NIVEL 1: MACROPROCESO PLANEACIÓN EMPRESARIAL

NIVEL 2: PROCESO PLANEACIÓN OPERATIVA

UNIDAD GESTIÓN OPERATIVA



Proceso Planeación Financiera a Mediano y Largo Plazo

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Elaboración de un pronóstico de la situación financiera futura de la empresa basado en la información histórica, variables económicas futuras, la estrategia, políticas e indicadores financieros.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

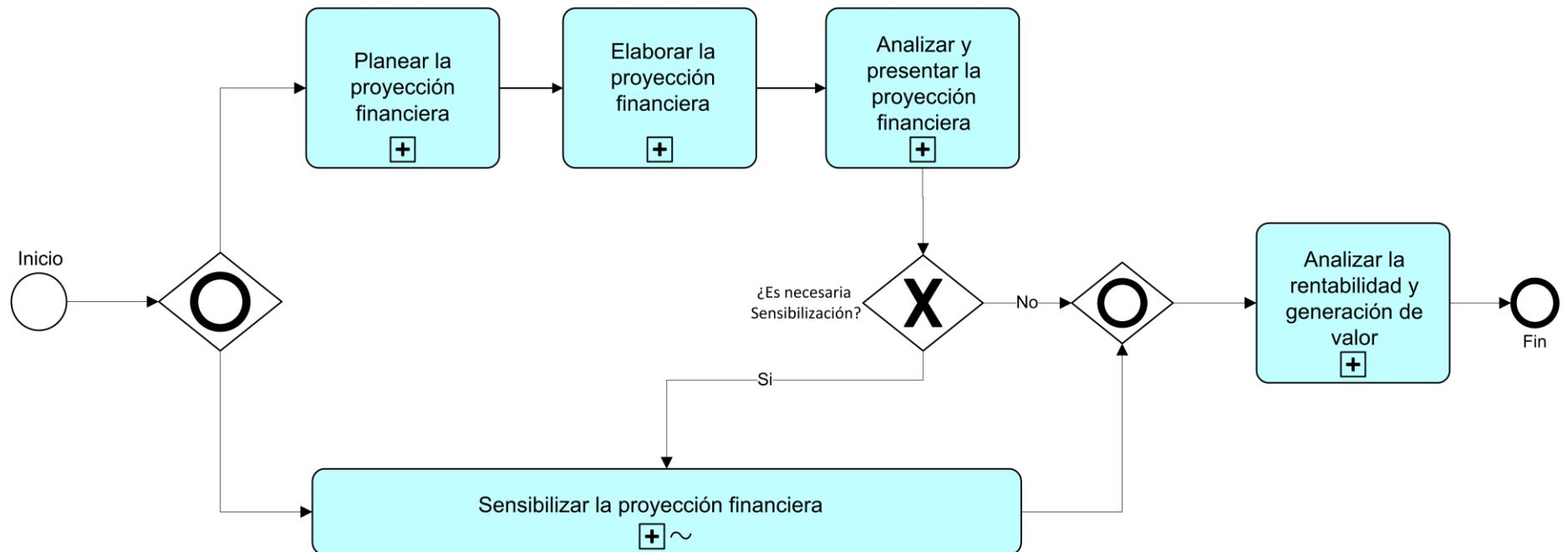
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_101_PML_006

NIVEL 1: MACROPROCESO PLANEACIÓN EMPRESARIAL

NIVEL 2: PROCESO PLANEACIÓN FINANCIERA A MEDIANO Y LARGO PLAZO

ÁREA FINANZAS



Proceso Elaboración del Presupuesto

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Proyección de estados financieros que permite pronosticar la situación financiera a corto plazo, con fin de apoyar la toma de decisiones en la asignación de los recursos necesarios para el funcionamiento y operación de las dependencias de CENS, garantizando el logro de los objetivos estratégicos.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

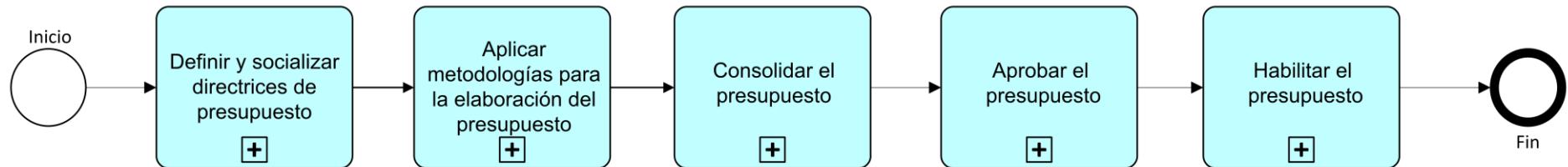
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_101_EPR_006

NIVEL 1: MACROPROCESO PLANEACIÓN EMPRESARIAL

NIVEL 2: PROCESO ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO

ÁREA FINANZAS



Macroproceso Prestación de Servicios de Energía Eléctrica

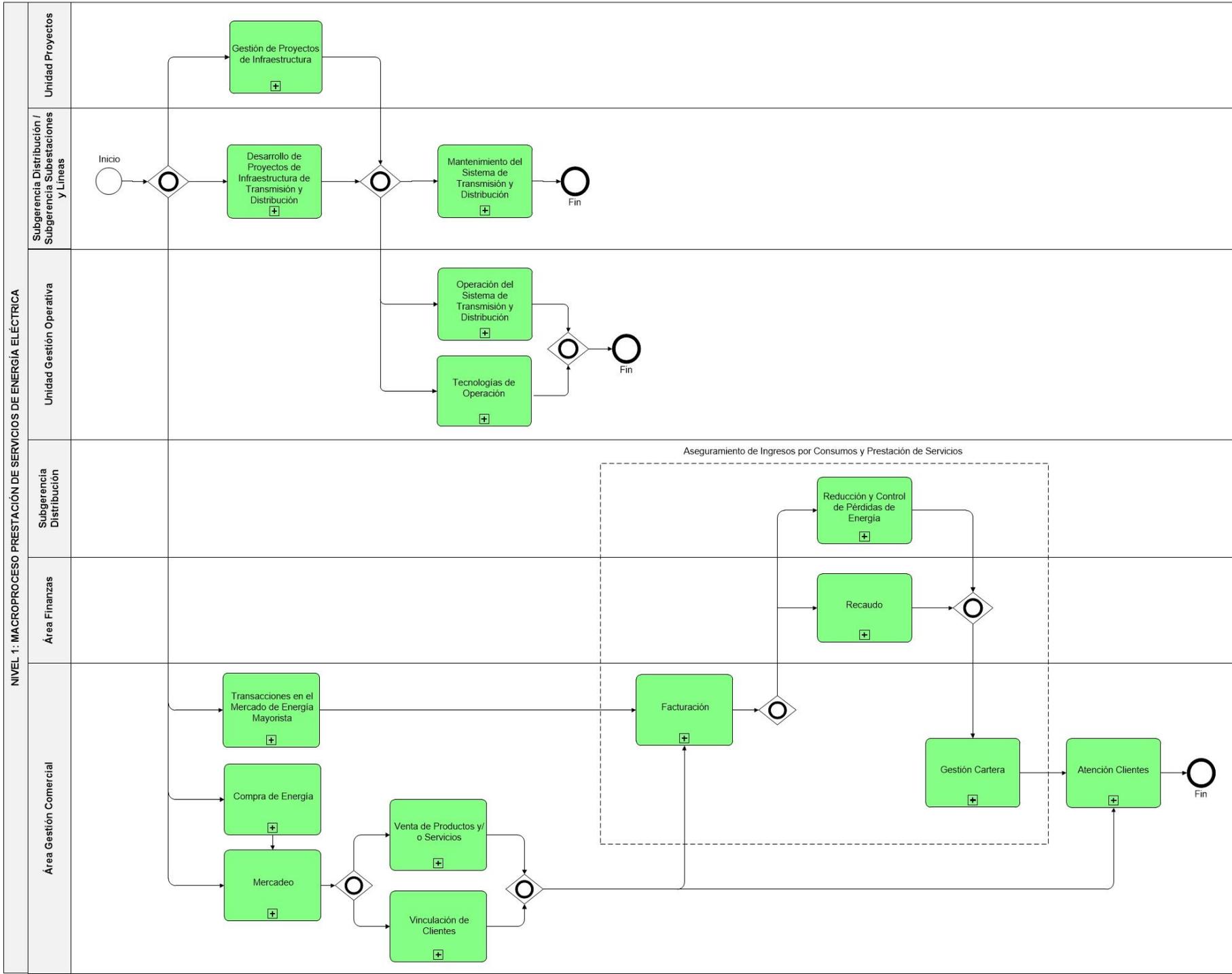
H

Lo constituyen los procesos para la operación, mantenimiento y desarrollo de proyectos de infraestructura así como los procesos comerciales y financieros requeridos para prestar los servicios de transmisión y distribución de la energía eléctrica, los cuales apuntan a la estrategia de competir hoy para lograr el crecimiento futuro.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_001



Proceso Gestión de Proyectos de Infraestructura

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Gestión de la planeación de la ejecución, diseño y desarrollo, puesta en servicio, seguimiento, entrega y cierre de los proyectos tipo P requeridos para la prestación del servicio de energía eléctrica asegurando el cumplimiento de la normatividad técnica, social, predial y ambiental aplicable.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

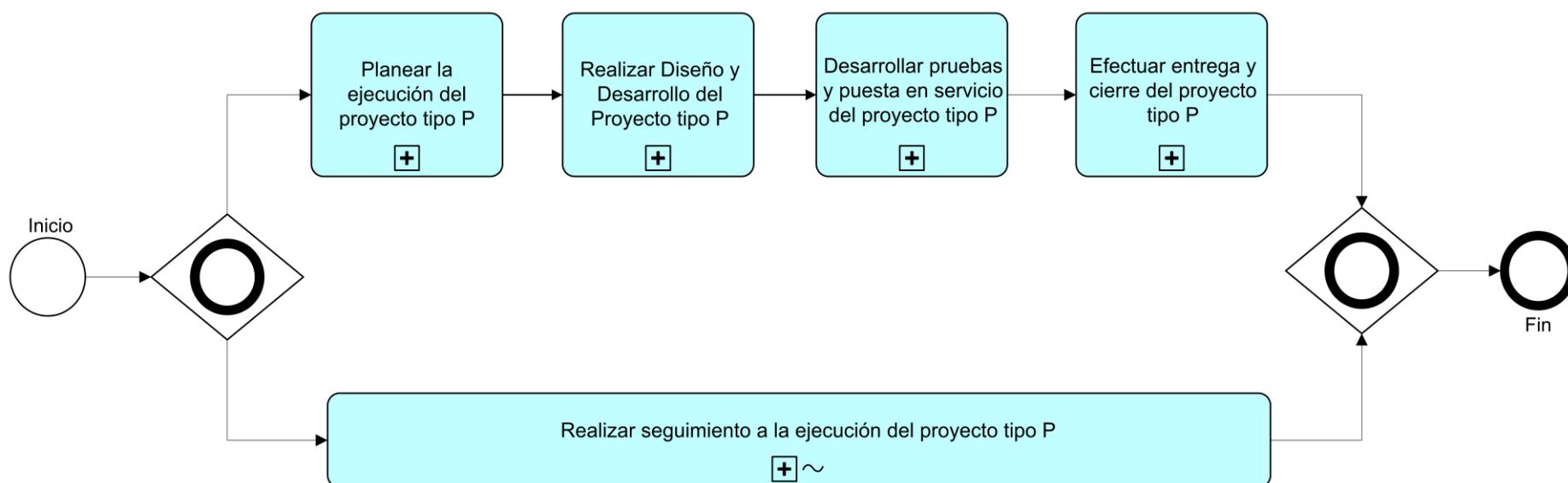
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_GEP_006

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA

UNIDAD PROYECTOS



Proceso Desarrollo de Proyectos de Infraestructura de Transmisión y Distribución

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Conjunto de actividades por medio de las cuales se desarrollan los proyectos tipo N de construcción, expansión y reposición necesarios para la transmisión y distribución de energía eléctrica contemplados en el plan de infraestructura.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

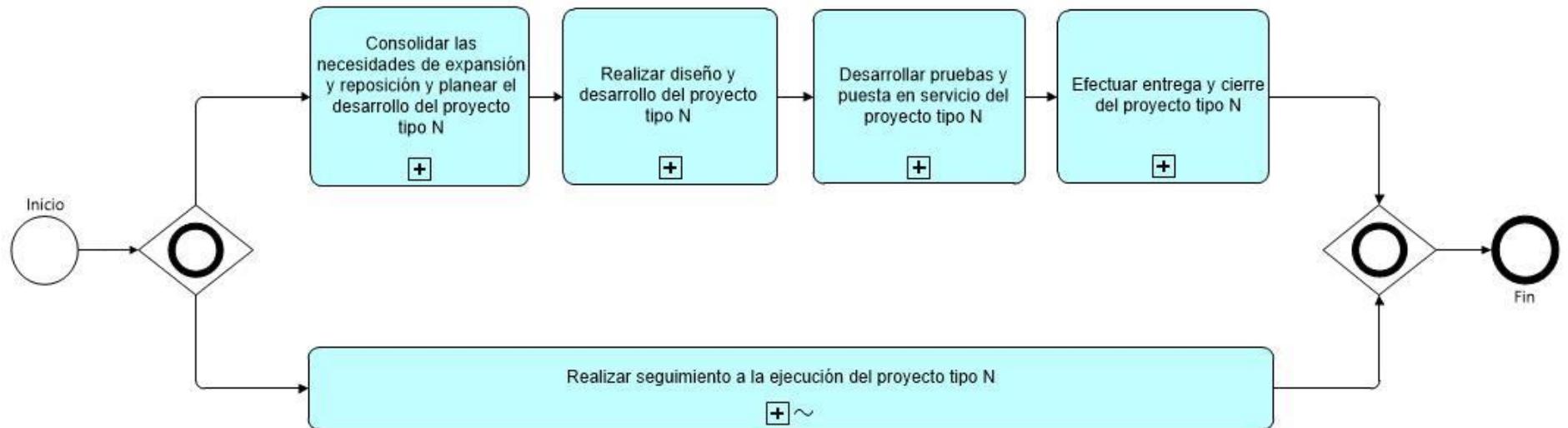
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_DPI_006

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO DESARROLLO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN

SUBGERENCIA SUBESTACIONES Y LÍNEAS / SUBGERENCIA DISTRIBUCIÓN



Proceso Mantenimiento del Sistema de Transmisión y Distribución

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Planeación, ejecución, evaluación y ajuste del Mantenimiento del Sistema de Transmisión y Distribución en los niveles 1, 2, 3 y 4, aplicando los procedimientos y normas de seguridad establecidas por CENS S.A. E.S.P. Dando cumplimiento de la normatividad y regulación externa.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

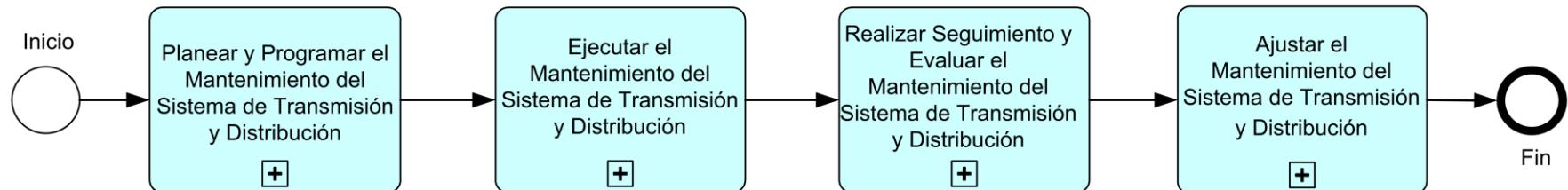
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_MST_005

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN

SUBGERENCIA DISTRIBUCIÓN / SUBGERENCIA SUBESTACIONES Y LÍNEAS



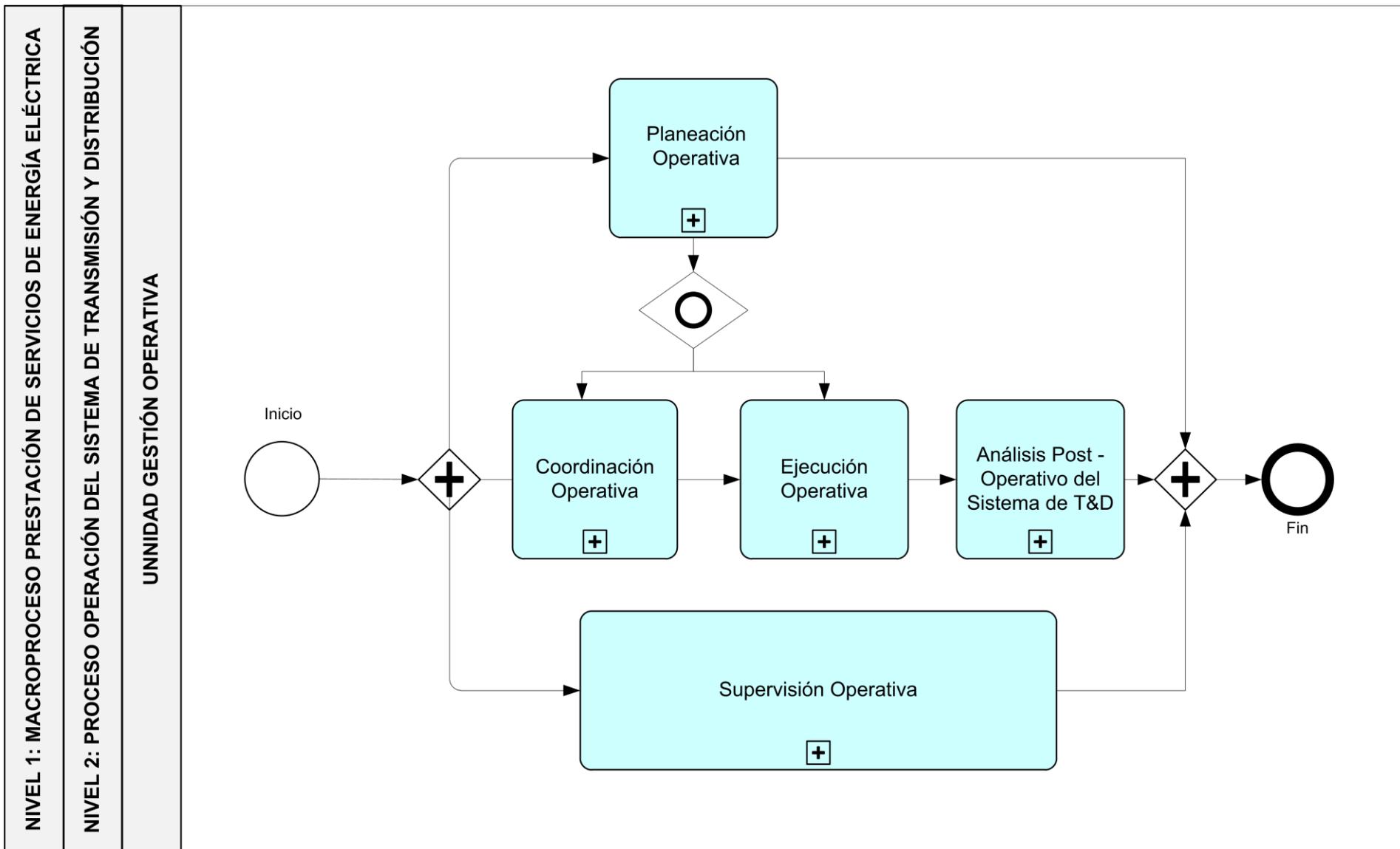
Proceso Operación del Sistema de Transmisión y Distribución

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Realizar las actividades de planeación operativa, coordinación, ejecución de maniobras y supervisión de variables, la gestión de la información asociada a su operación y la verificación de la operación del sistema de Transmisión y Distribución de Energía.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_OST_006



Proceso Tecnologías de Operación

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Conjunto de actividades de planeación, diseño e implementación de soluciones de Tecnología de Operación para responder a las necesidades de modernización o reposición de infraestructura eléctrica de los negocios, optimizando el desempeño, la confiabilidad, la calidad del servicio y garantizar la correcta operación del sistema eléctrico de CENS, así como atender oportunamente los servicios asociados a las Tecnologías de Operación para minimizar el impacto operacional en las actividades del negocio que puedan generar las fallas, incidentes o eventos.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

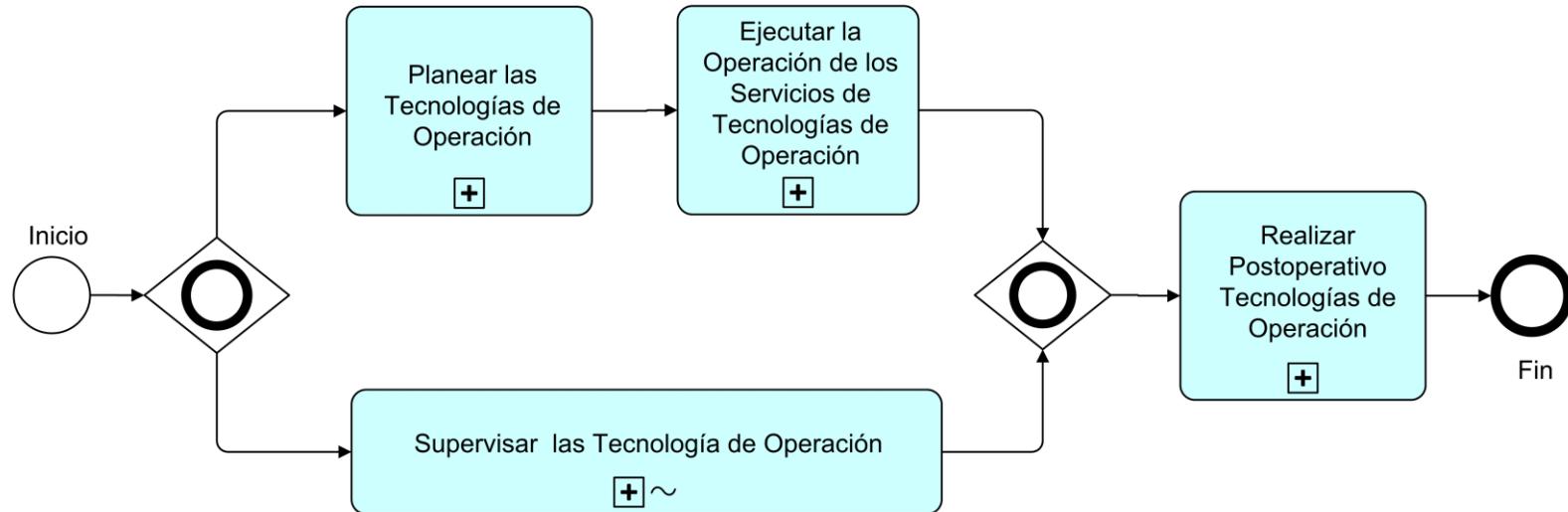
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_TOP_005

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO TECNOLOGÍAS DE OPERACIÓN

UNIDAD GESTIÓN OPERATIVA



Proceso Transacciones en el Mercado de Energía Mayorista

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Revisión y validación de las liquidaciones realizadas por el Administrador del Sistema de intercambio comerciales - ASIC relacionados con las transacciones en el mercado de energía mayorista, evaluación de los costos y gastos generados por la Administración, Operación y Mantenimiento del Distribuidor y Transmisor, para obtener el porcentaje reconocido regulatoriamente.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

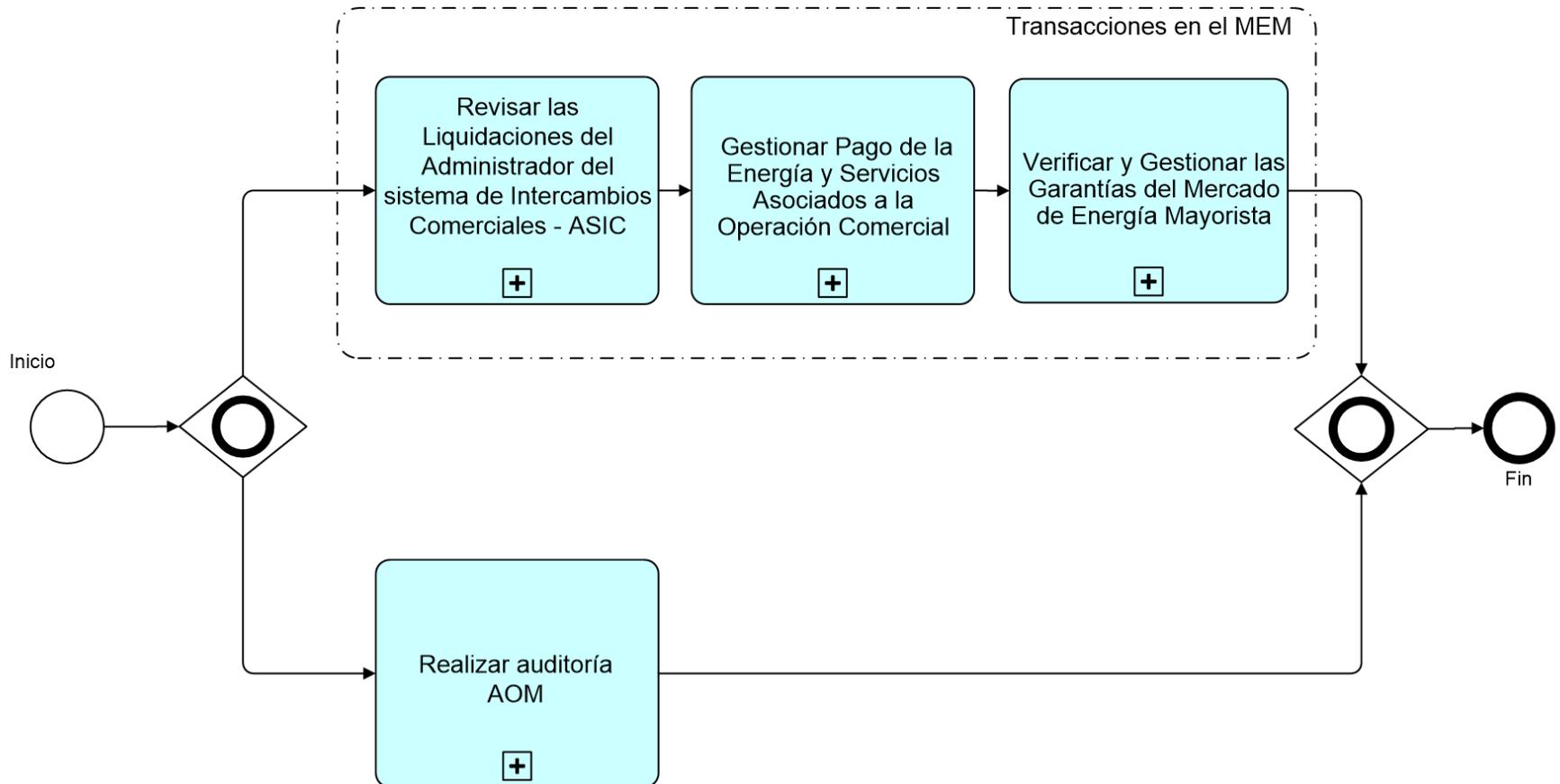
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_TME_011

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO TRANSACCIONES EN EL MERCADO DE ENERGÍA MAYORISTA

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL



Proceso Mercadeo

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Obtener información del mercado (entorno y personas) para identificar y analizar la demanda y diseñar una oferta que aporte a la satisfacción de los clientes/usuarios y el aseguramiento de los ingresos.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

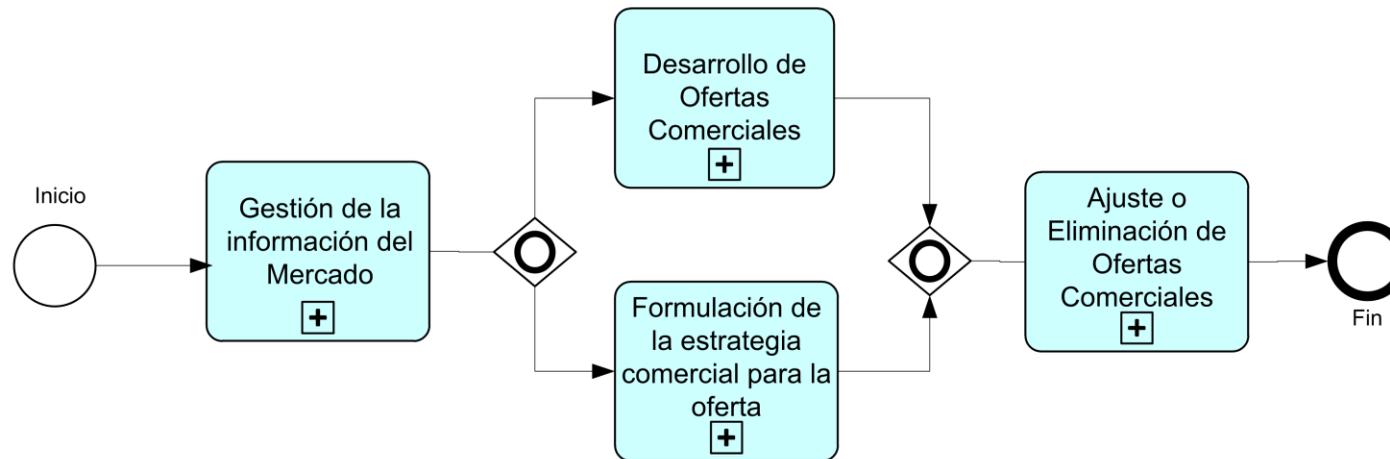
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_MER_006

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO MERCADEO

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL



Proceso Compra de Energía

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Planeación, ejecución y verificación de actividades requeridas para la compra de energía permitiendo el suministro oportuno y confiable del servicio según la demanda proyectada del mercado de comercialización de CENS.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_CEN_005

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO COMPRA DE ENERGÍA

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL



Proceso Venta de Productos y/o Servicios

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Gestión de actividades asociadas a la planeación y venta de productos y/o servicios contemplados en el plan comercial de CENS, evaluación de la satisfacción y gestión del relacionamiento comercial con los clientes asegurando el ingreso económico y aportando al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

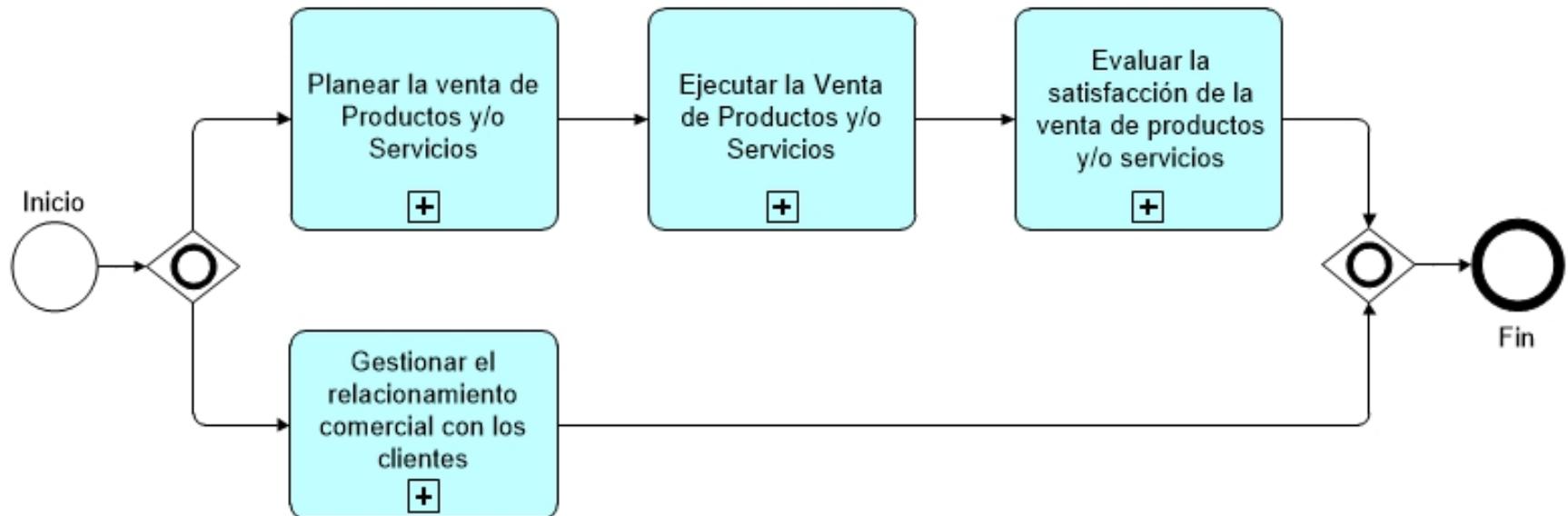
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_VPS_005

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL



Proceso Vinculación de Clientes

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Planeación, ejecución y verificación de actividades de vinculación, aseguramiento del código de medida y conexión del servicio energía, así como la prestación de servicios asociados aplicando las mejores prácticas organizacionales a fin de cumplir con el alcance y tiempo de las solicitudes del cliente.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

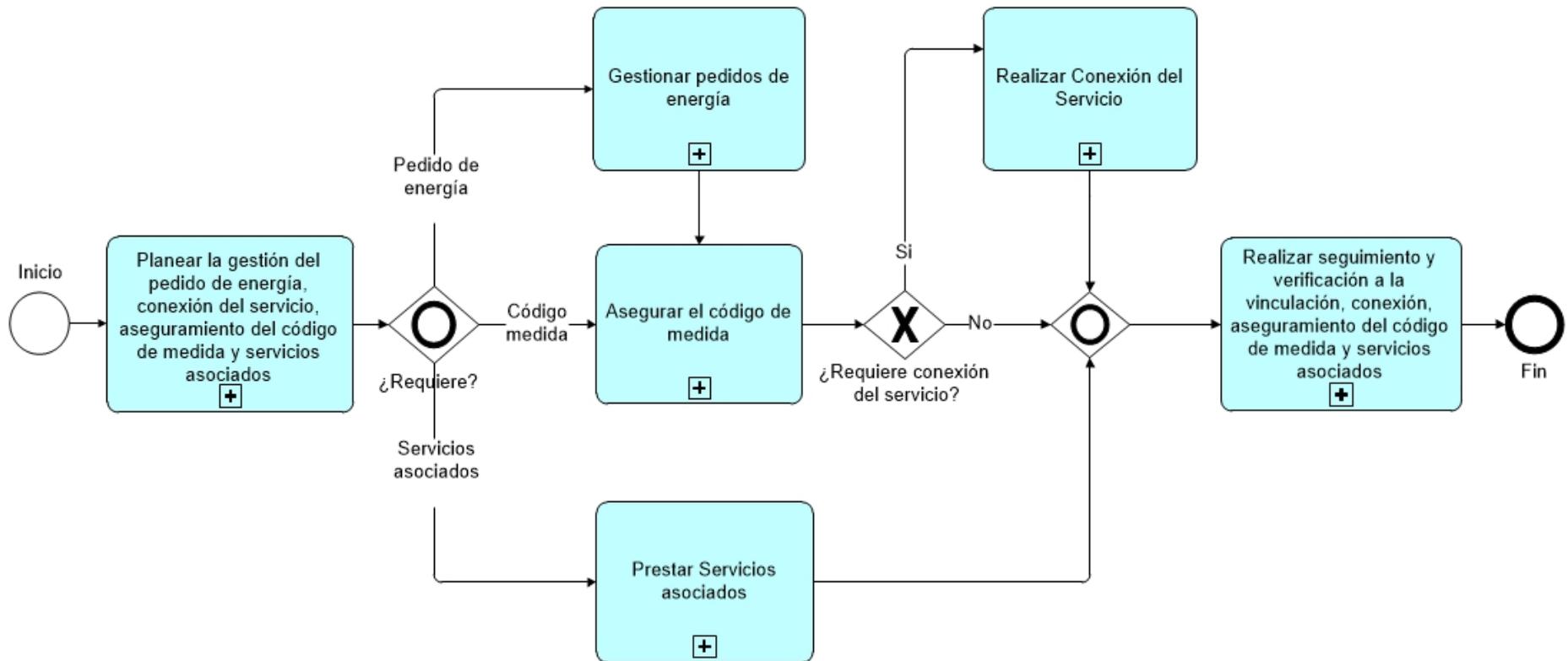
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_VIC_007

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO VINCULACIÓN DE CLIENTES

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL



Proceso Facturación

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Planeación, ejecución y verificación de la facturación, teniendo en cuenta la normativa vigente, acuerdos municipales o departamentales y directrices organizacionales definidas.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

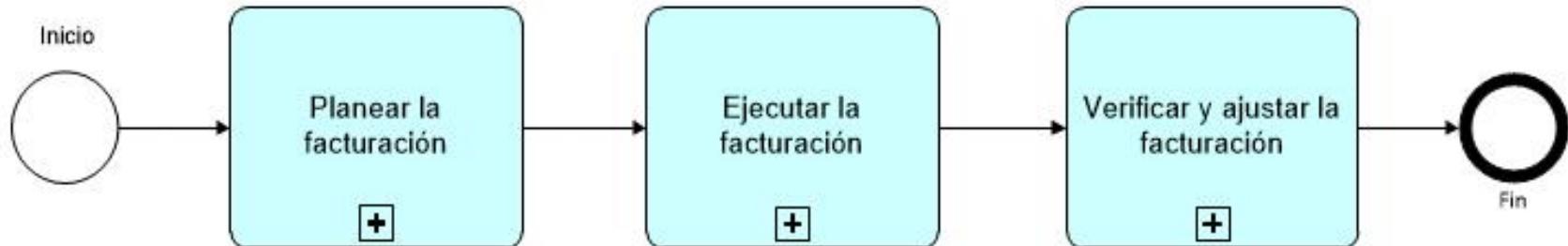
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_FAC_007

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO FACTURACIÓN

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL



Proceso Recaudo

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Conjunto de actividades que permiten realizar la búsqueda de canales de recaudo y definir estrategias que permitan maximizarlo garantizando un servicio costo eficiente, asegurando que los dineros que soportan el recaudo se encuentren acreditados en las cuentas bancarias y generando información que facilite la toma de decisiones.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

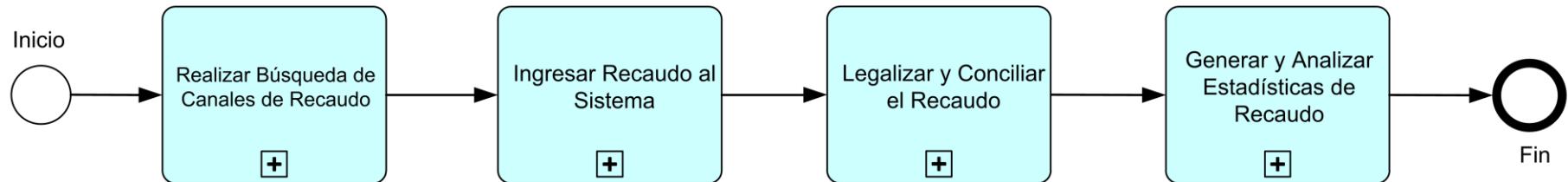
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_REC_006

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO RECAUDO

ÁREA FINANZAS



Proceso Reducción y Control de Pérdidas de Energía

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Disminución y control de las pérdidas de energía para generar valor al negocio e incrementar la rentabilidad de la empresa y el logro de la excelencia operacional.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

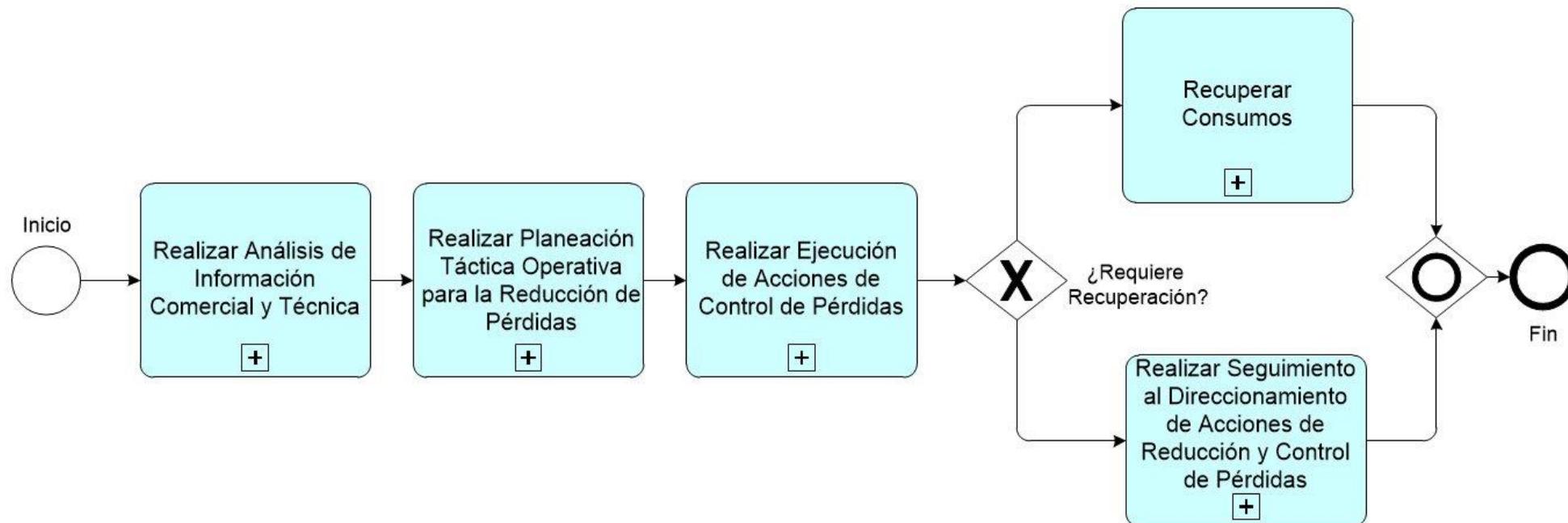
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_RCP_001

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO REDUCCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA

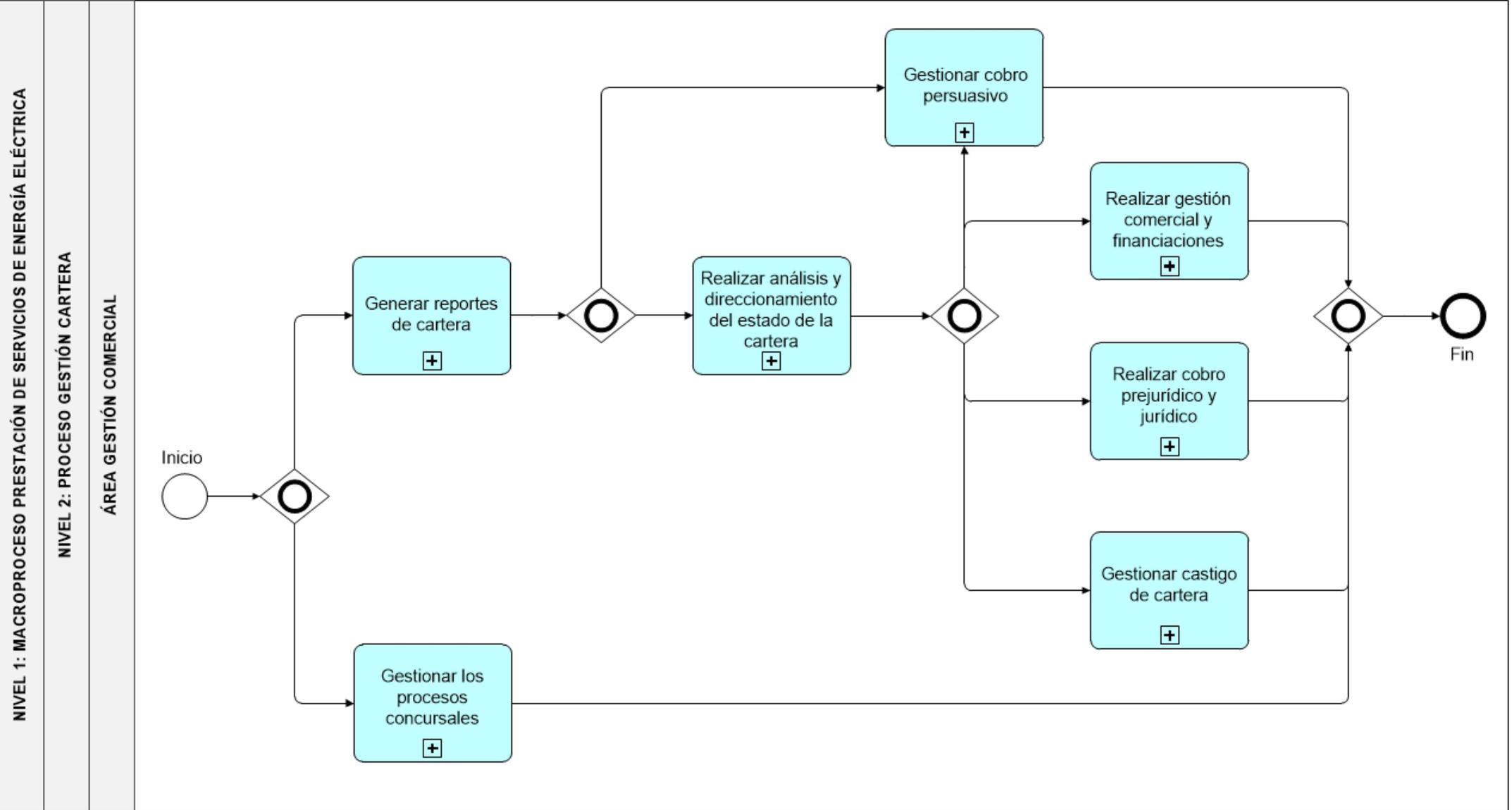
SUBGERENCIA DISTRIBUCIÓN



Proceso Gestión Cartera

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Gestión de recuperación de la cartera morosa mediante el análisis de las cuentas vencidas y establecimiento de acciones de cobro persuasivo, financiación de cuentas o castigo de cartera.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
DIAGRAMA	CÓDIGO: DIA_201_GCA_008



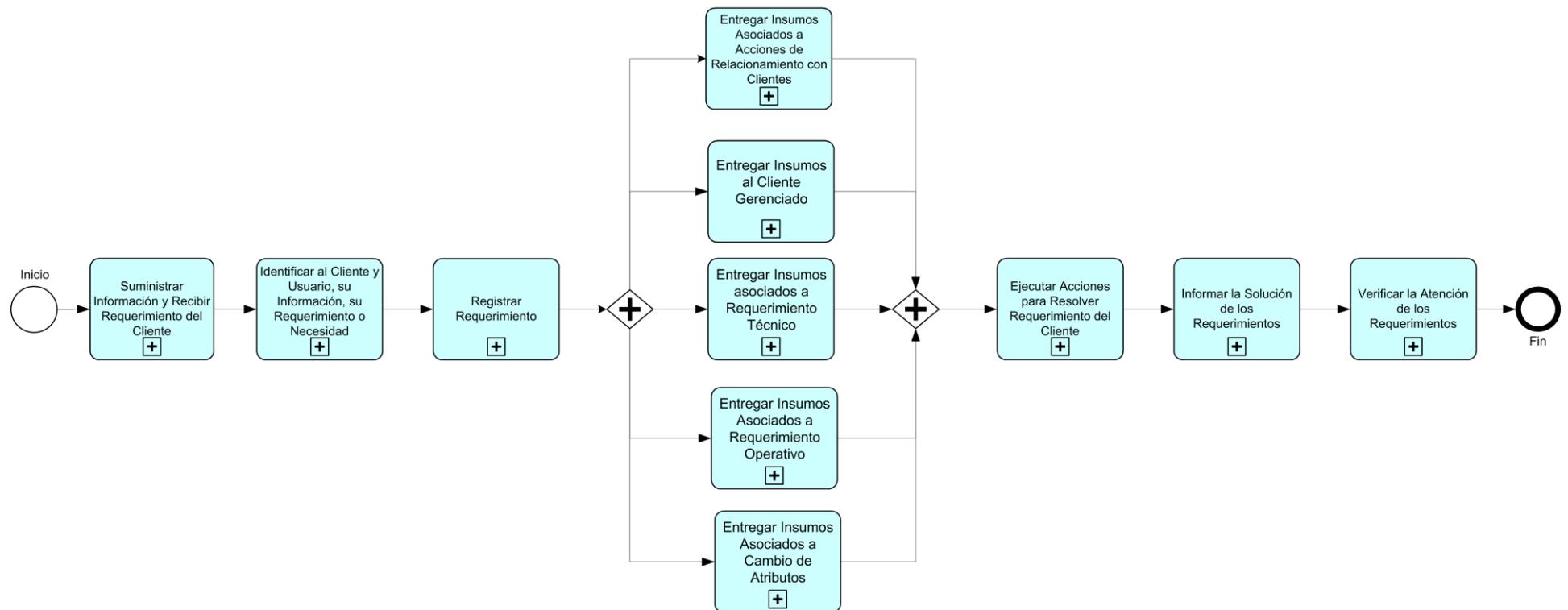
Proceso Atención Clientes

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Recepción, análisis, trámite y/o solución de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los clientes y usuarios, relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios definidos por el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, y otros servicios conexos y complementarios comercializados por CENS S.A E.S.P.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_201_ACL_009



NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN CLIENTES

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL

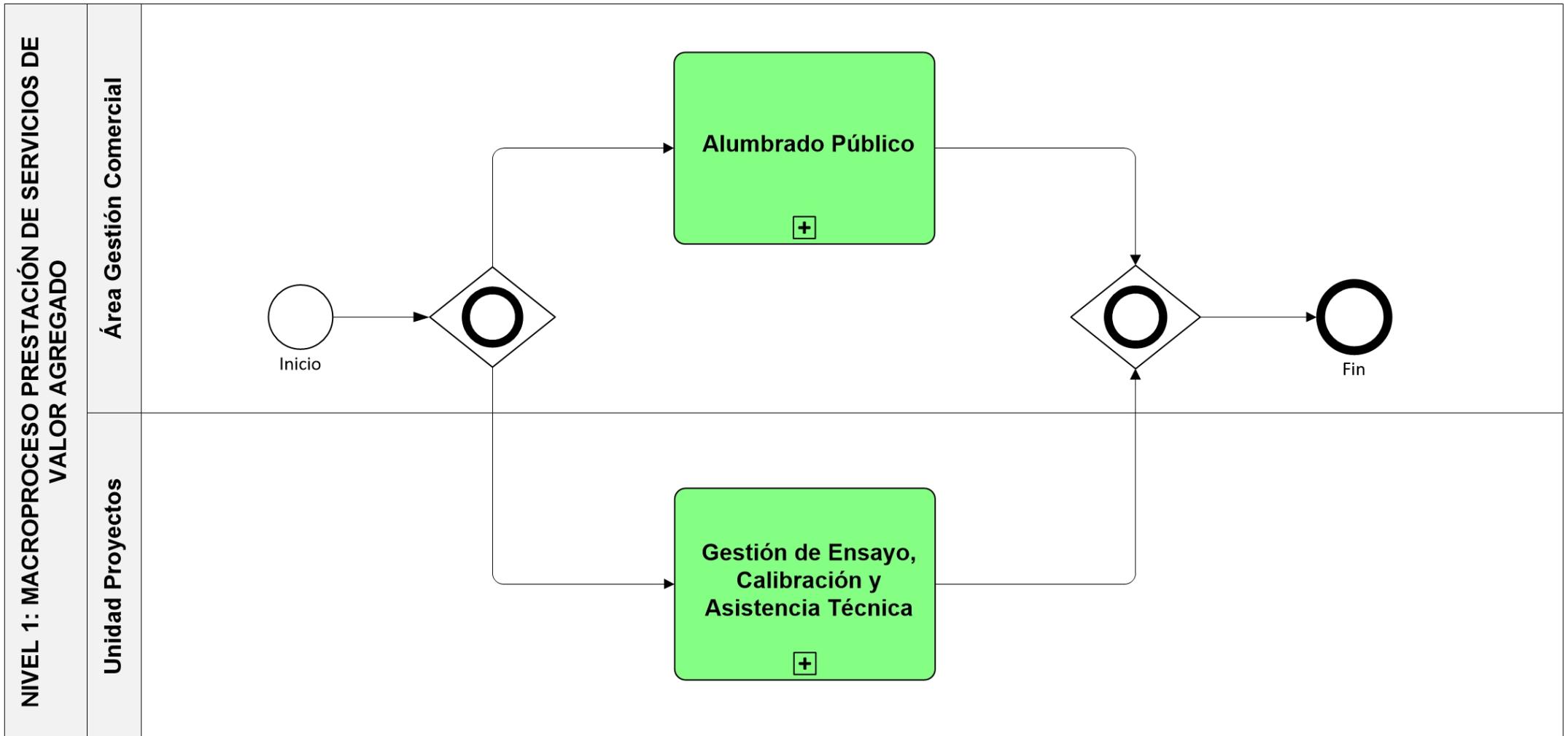
Macroproceso Prestación de Servicios de Valor Agregado

H Lo constituyen procesos a través de los cuales se prestan servicios a los clientes relacionados con las líneas de negocios de CENS, pero que no representen el coré del negocio.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

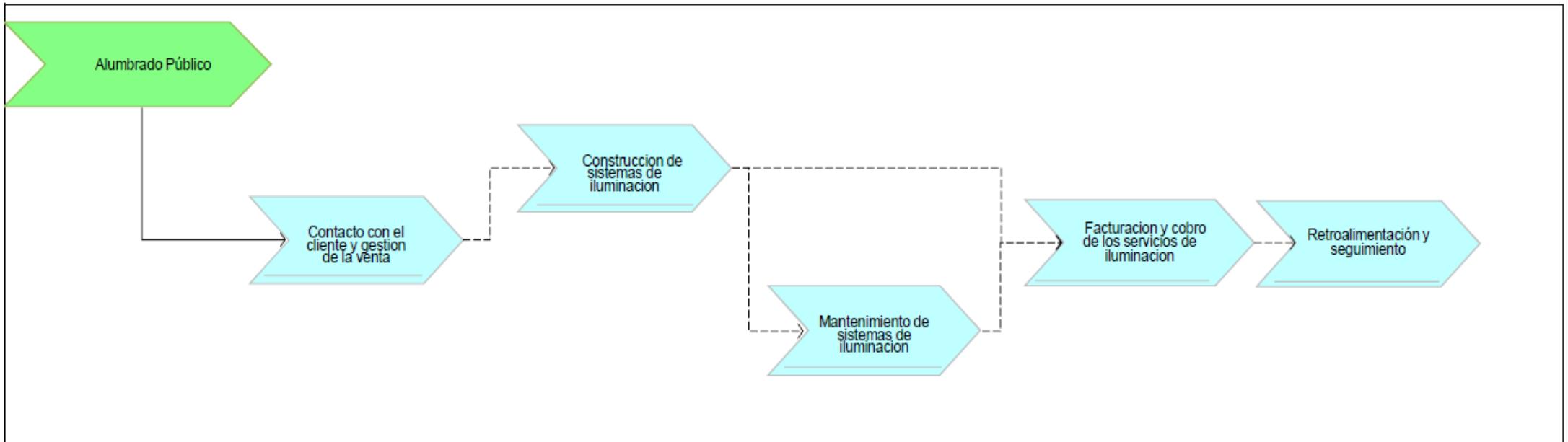
CÓDIGO: DIA_203_001



Proceso Alumbrado Público

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Comprende las actividades de Contacto con el cliente y gestión de la venta, Construcción de Sistemas de iluminación, Mantenimiento, facturación y recaudo del servicio de Alumbrado Público.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.	
	SISTEMA DE GESTIÓN	
	DESAGREGACIÓN DEL PROCESO (Nivel 2)	
	MACROPROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO	CÓDIGO: DE_203_APU_001
PROCESO: ALUMBRADO PÚBLICO	VERSIÓN: Fecha actualización 11/10/2011	



Proceso Gestión de Ensayo, Calibración y Asistencia Técnica

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Planificación, ejecución, aseguramiento y control de las actividades relacionadas con la asistencia técnica y servicio de pruebas de laboratorio de metrología y ensayos a ítems, emitiendo resultados con eficacia y confiabilidad.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

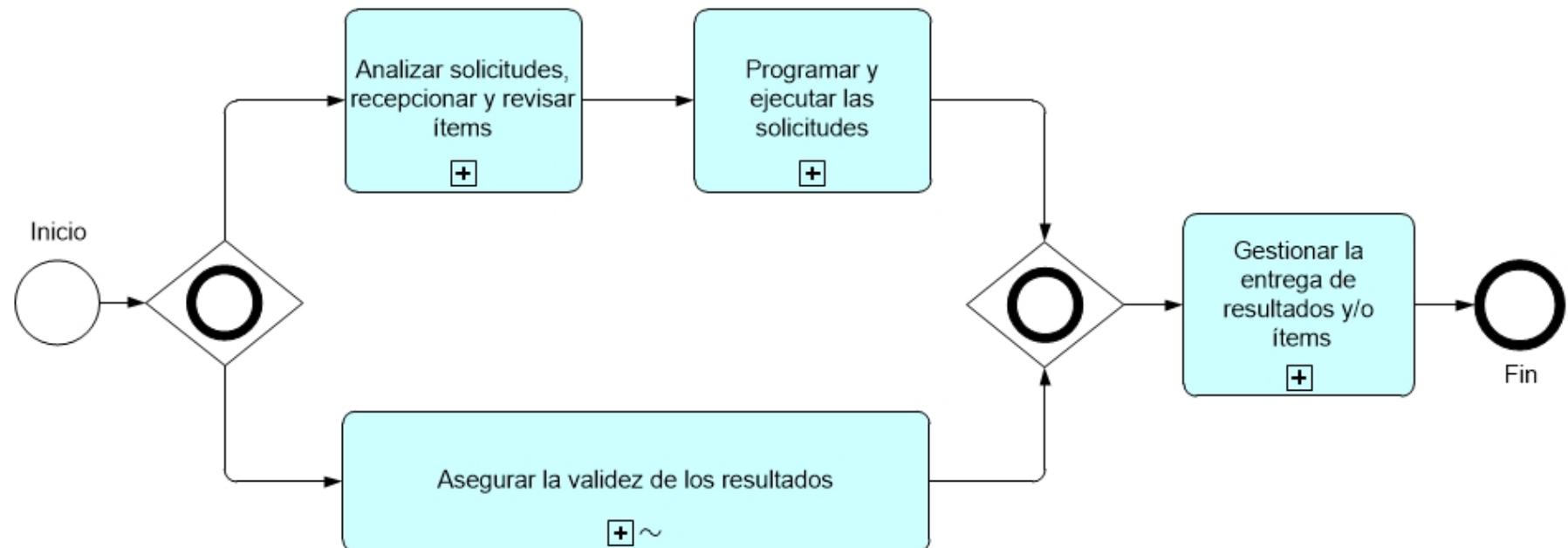
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_203_ECA_005

NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE ENSAYO, CALIBRACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA

UNIDAD PROYECTOS



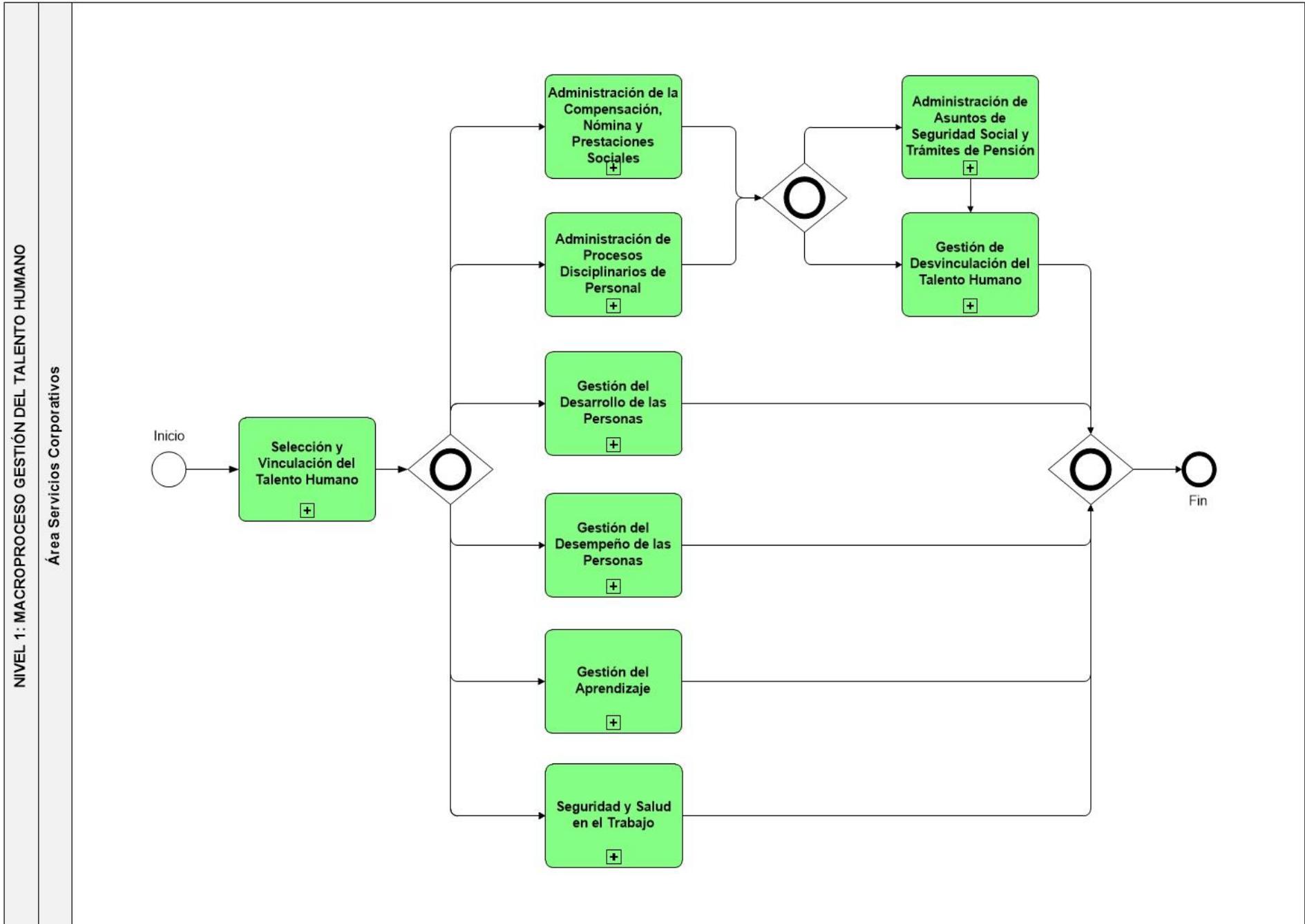
Macroproceso Gestión del Talento Humano

H Consiste en asegurar el desarrollo integral de las personas, propiciar su bienestar y un óptimo clima de trabajo, con el fin de lograr un excelente desempeño individual y de equipo, orientando sus contribuciones hacia el logro de los objetivos de la empresa.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_301_001



Proceso Selección y Vinculación del Talento Humano

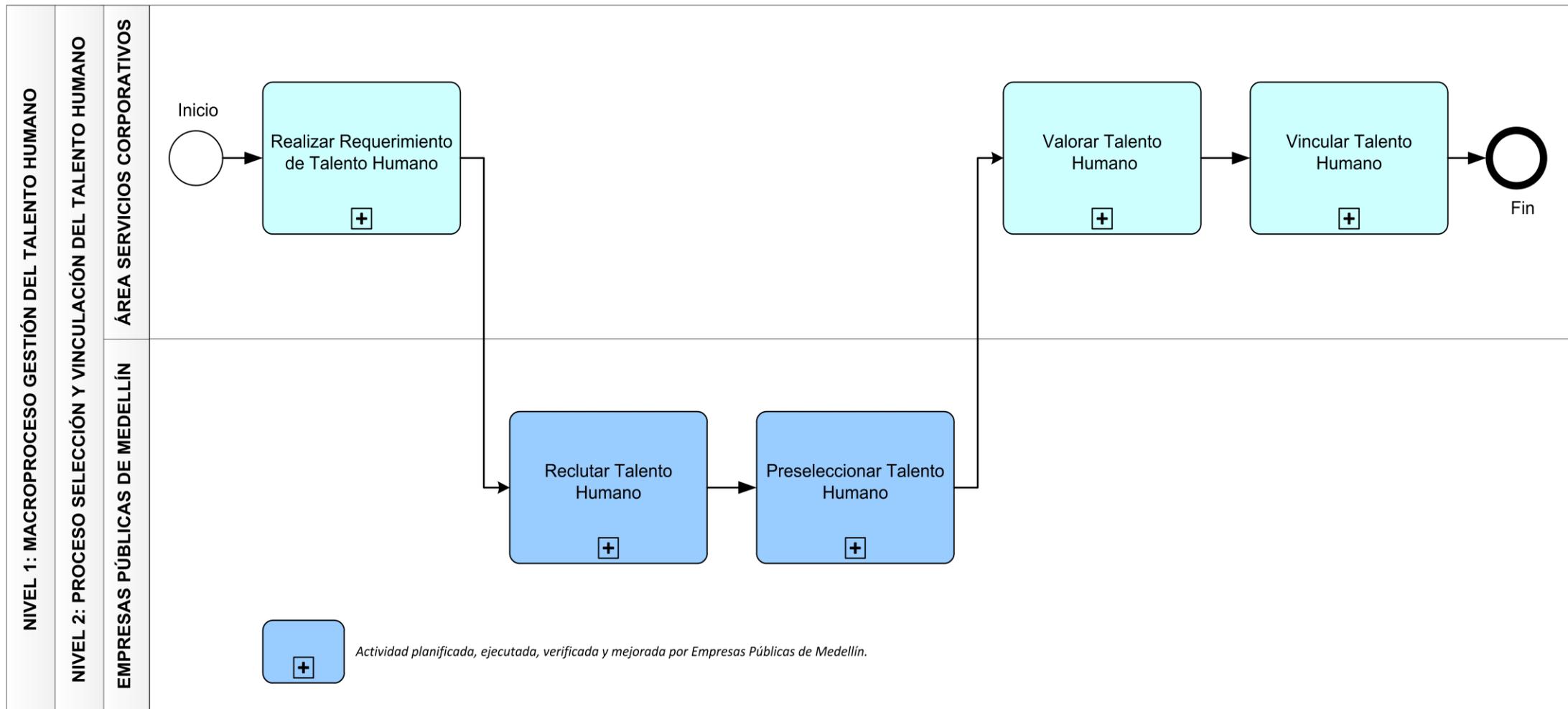
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: La selección es el conjunto de actividades encaminadas a seleccionar las personas idóneas para desempeñar las labores definidas en el perfil del cargo, esto significa garantizar que las personas tengan las competencias, experiencia, características de personalidad y motivación necesarias para lograr la eficiencia y la efectividad en el cargo a desempeñar.

La vinculación consiste en la elaboración, análisis, validación y manejo de la Información requerida para ingresar al aspirante seleccionado a la empresa, evaluándolo en su período de prueba, para decidir su continuidad.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

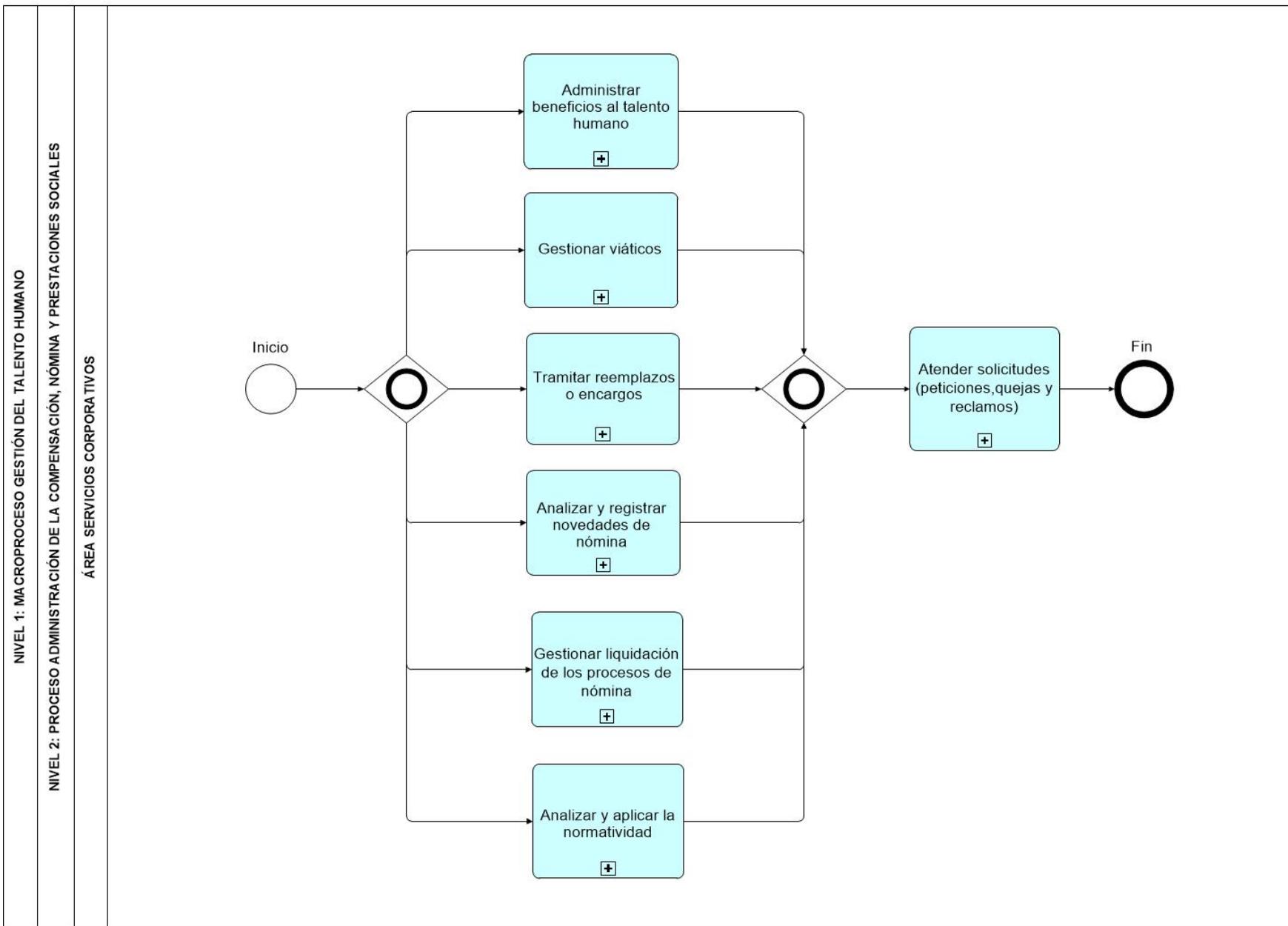
CÓDIGO: DIA_301_SVT_009



Proceso Administración de la Compensación, Nómina y Prestaciones Sociales

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: La administración de la compensación, nómina y prestaciones sociales corresponde tanto a la remuneración equitativa que reciben los trabajadores, como las actividades requeridas para generar la liquidación de las obligaciones correspondientes al pago de salarios, horas extras, beneficios, bonificaciones, prestaciones sociales legales y extralegales, mesadas pensionales, indemnizaciones, liquidaciones por retiro y novedades de descuentos de nómina, garantizando que sean ejecutadas oportuna y correctamente de conformidad con la normatividad, jurisprudencia y políticas que las regulan.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.	
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
DIAGRAMA	CÓDIGO: DIA_301_ACN_009



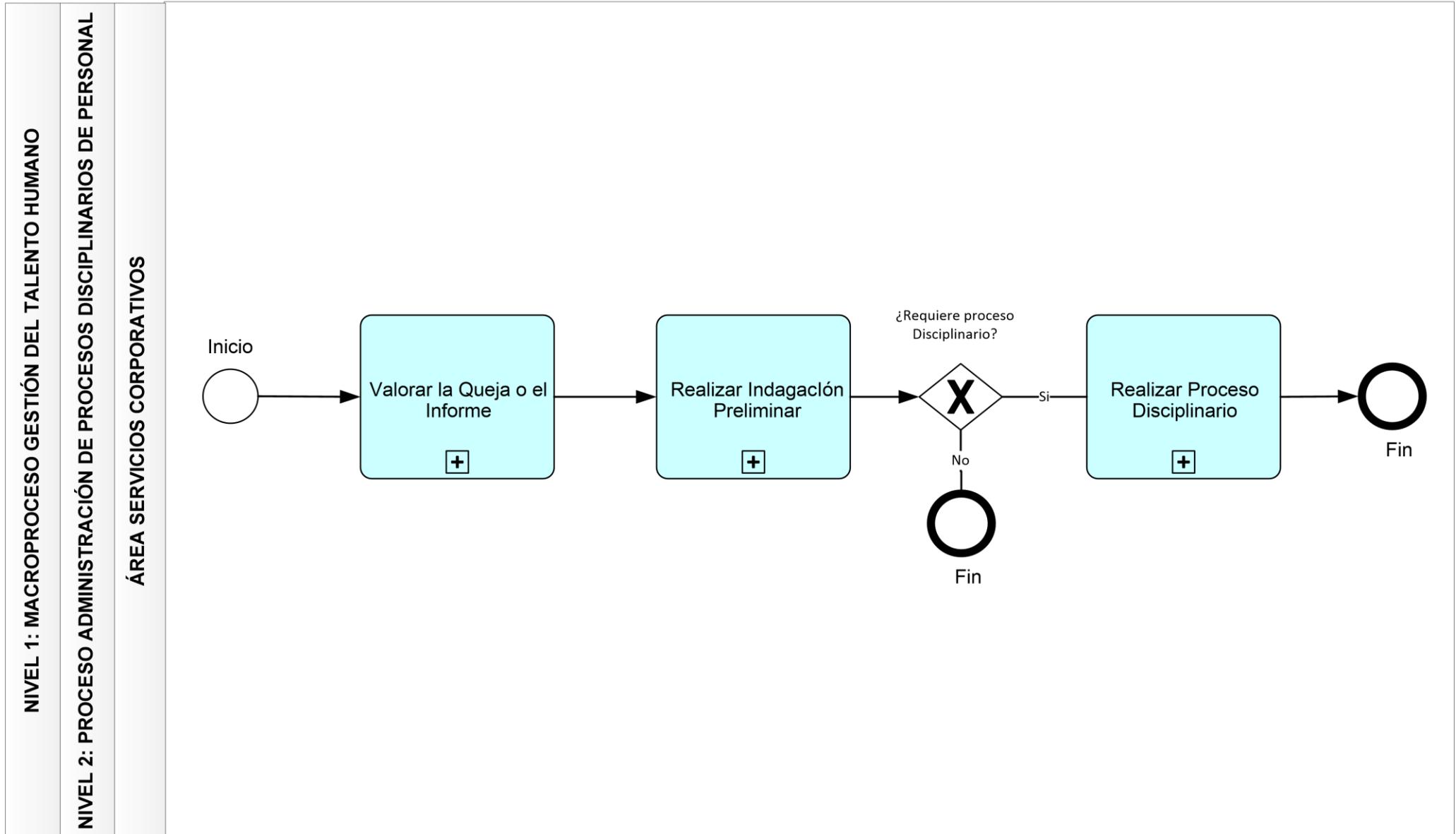
Proceso Administración de Procesos Disciplinarios de Personal

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Consiste en desarrollar e implementar procedimientos para indagar, investigar y aplicar sanciones disciplinarias a los trabajadores de CENS, conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, la Convención Colectiva de Trabajo y demás normas aplicables.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DES_301_APD_001



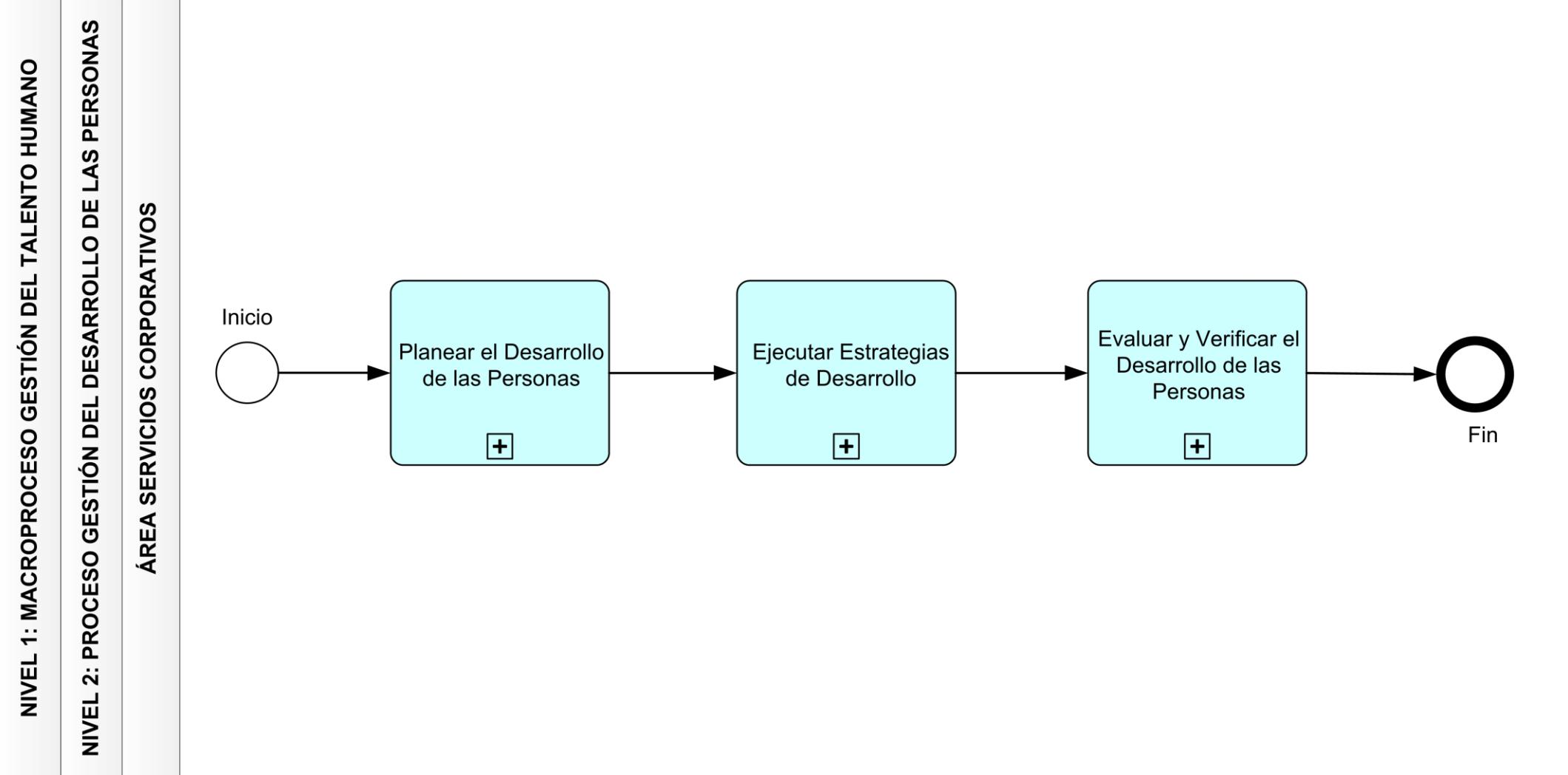
Proceso Gestión del Desarrollo de las Personas

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Planear, ejecutar, realizar seguimiento y verificar las estrategias de desarrollo que potencialicen las actuaciones y el desempeño esperado de los trabajadores, equipos de trabajo o grupos.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_301_GDP_005



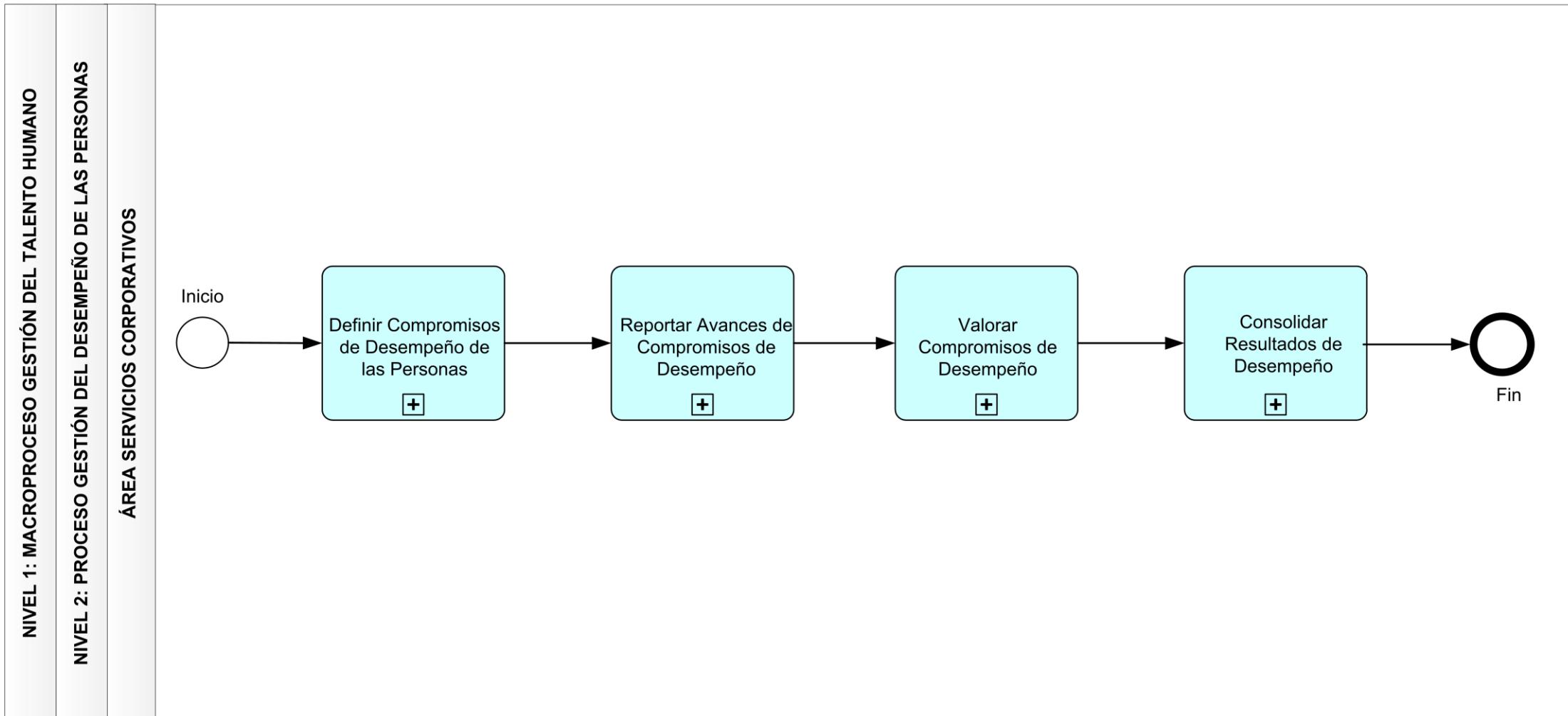
Proceso Gestión del Desempeño de las Personas

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Consiste en la planeación, seguimiento, verificación y valoración de las actuaciones y los resultados de las personas, con el fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, identificar el talento, mejorar el desempeño de las personas y las competencias, tomar decisiones frente a los altos y bajos desempeños.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_301_GDE_005



Proceso Gestión del Aprendizaje

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Conjunto de actividades, que mediante metodologías pedagógicas para adultos en contextos laborales, crea escenarios de aprendizaje que contribuyen al desarrollo humano y capacidades organizacionales, orientadas a la sostenibilidad del negocio.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

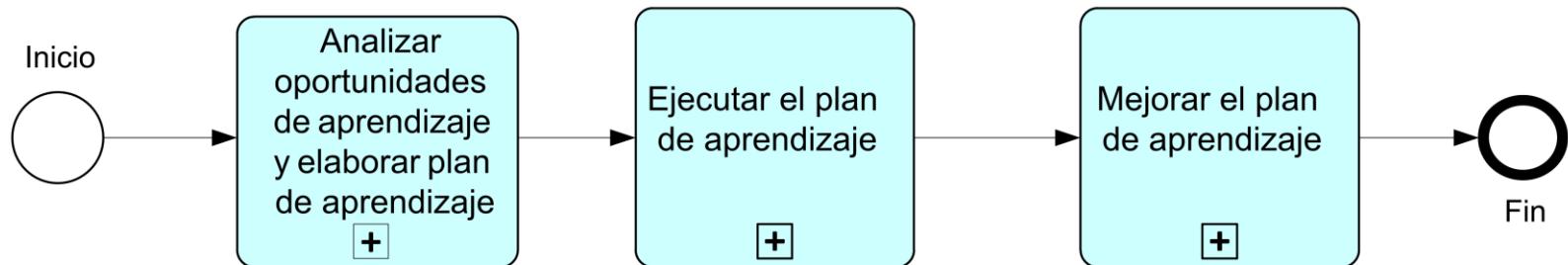
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_301_GAP_004

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DEL APRENDIZAJE

ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS



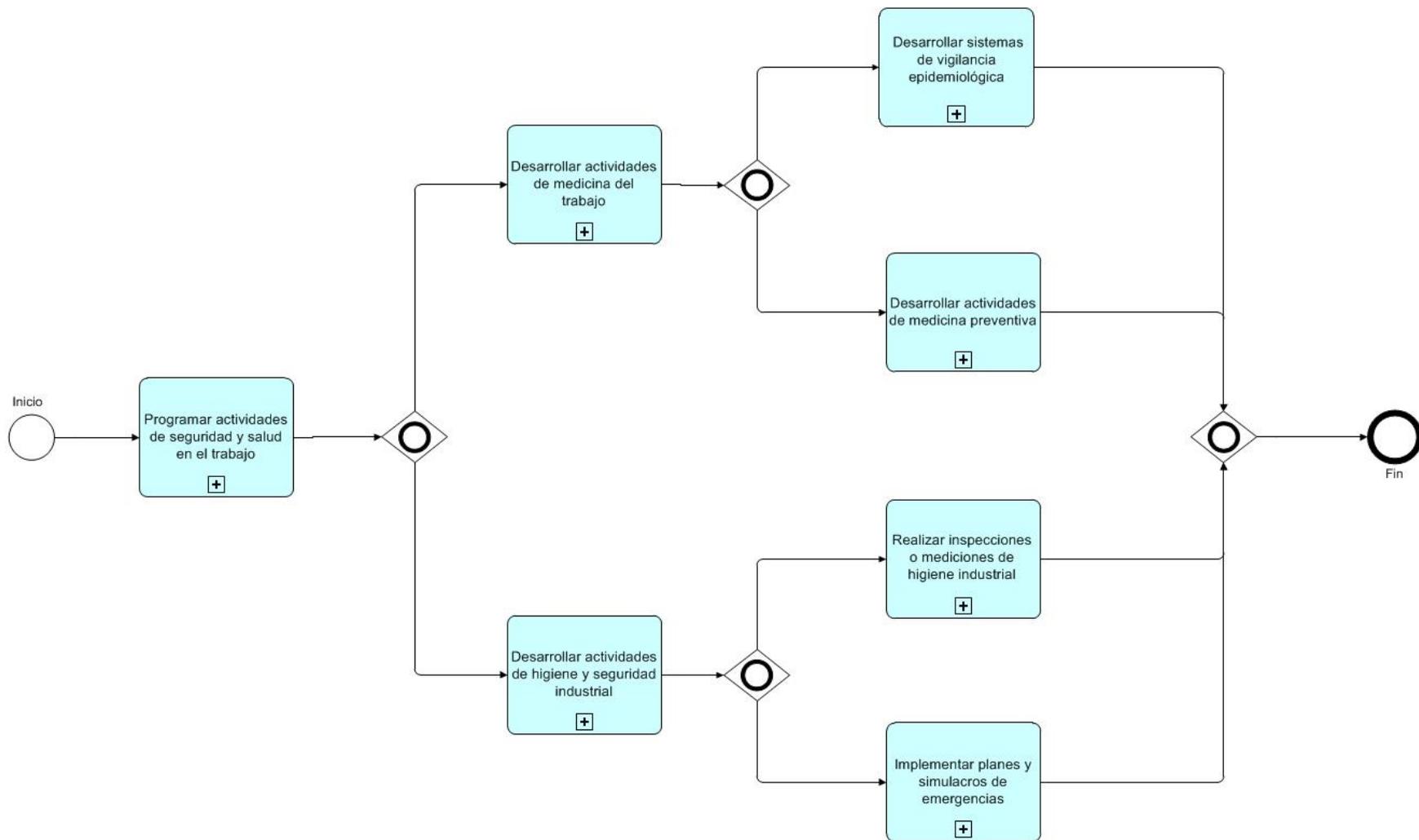
Proceso Seguridad y Salud en el Trabajo

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Consiste en la planeación, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial, tendientes a la prevención de accidentes de trabajo, conservación y mejoramiento de la salud de los trabajadores en sus ocupaciones y que se desarrollan en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_301_SST_009



NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

NIVEL 2: PROCESO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS

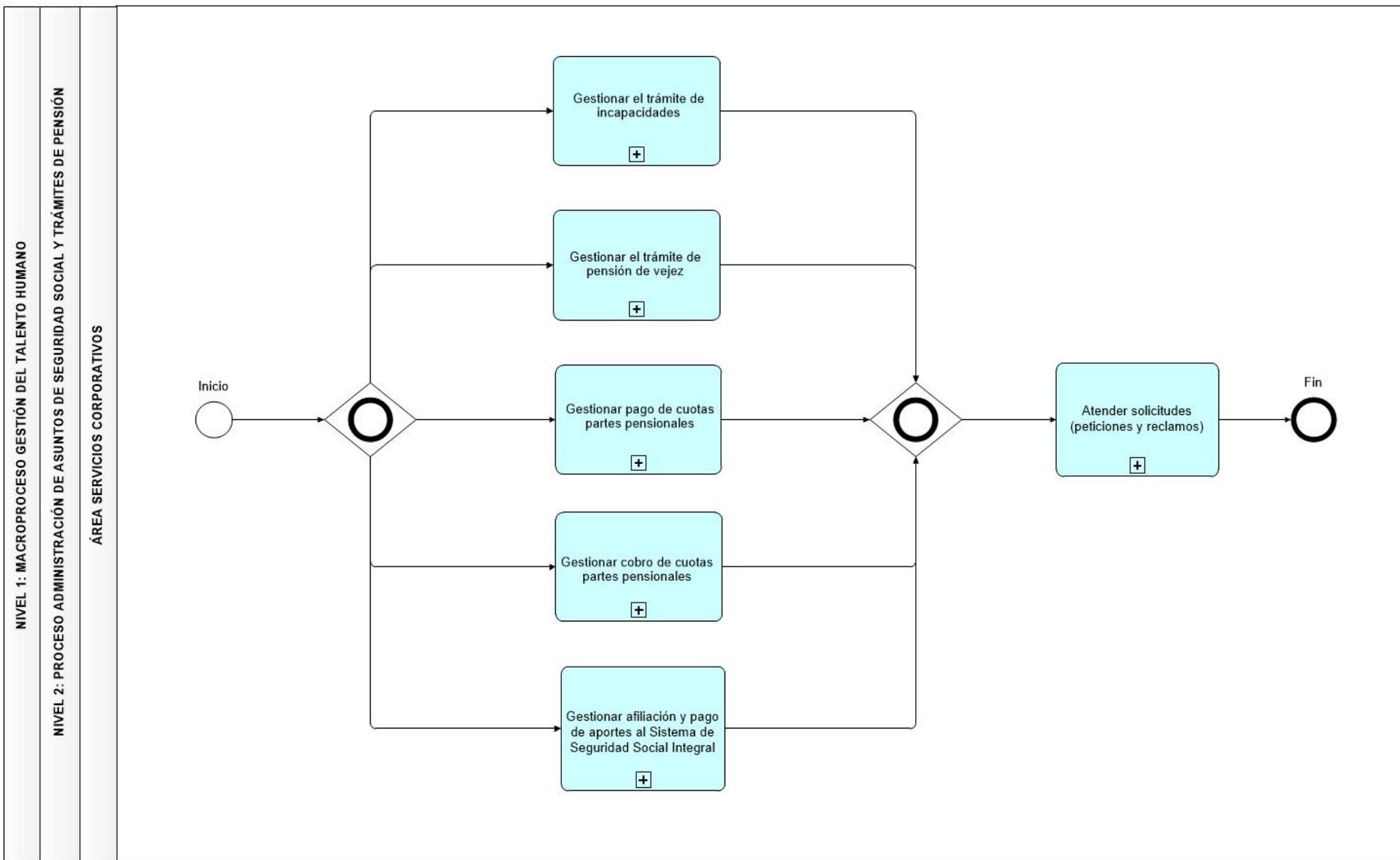
Proceso Administración de Asuntos de Seguridad Social y Trámites de Pensión

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Consiste en desarrollar las actividades necesarias para proporcionar los trámites de incapacidades, trámites de pensión, pago y cobro de cuotas partes pensionales, atención de solicitudes (peticiones y reclamos), afiliación y pago de aportes al sistema integral de seguridad social de trabajadores, aprendices y jubilados, según corresponda.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_301_AAS_008



Proceso de Gestión Desvinculación del Talento Humano

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Corresponde a las actividades mediante las cuales se desvincula a un trabajador con contrato a término indefinido dentro de la organización, por cualquiera de los motivos que se encuentran establecidos dentro del proceso.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

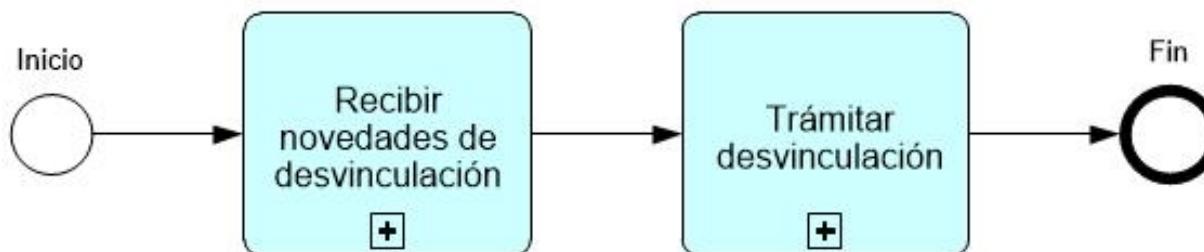
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_301_GDT_003

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE DESVINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO

ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS



Macroproceso Gestión de Tecnología e Información

H

Desarrollar, mantener y evolucionar las tecnologías de la información, la información y la seguridad de la información y ciberseguridad con el fin de apoyar a los procesos en la toma de decisiones y habilitar una operación sostenible y segura en los negocios.

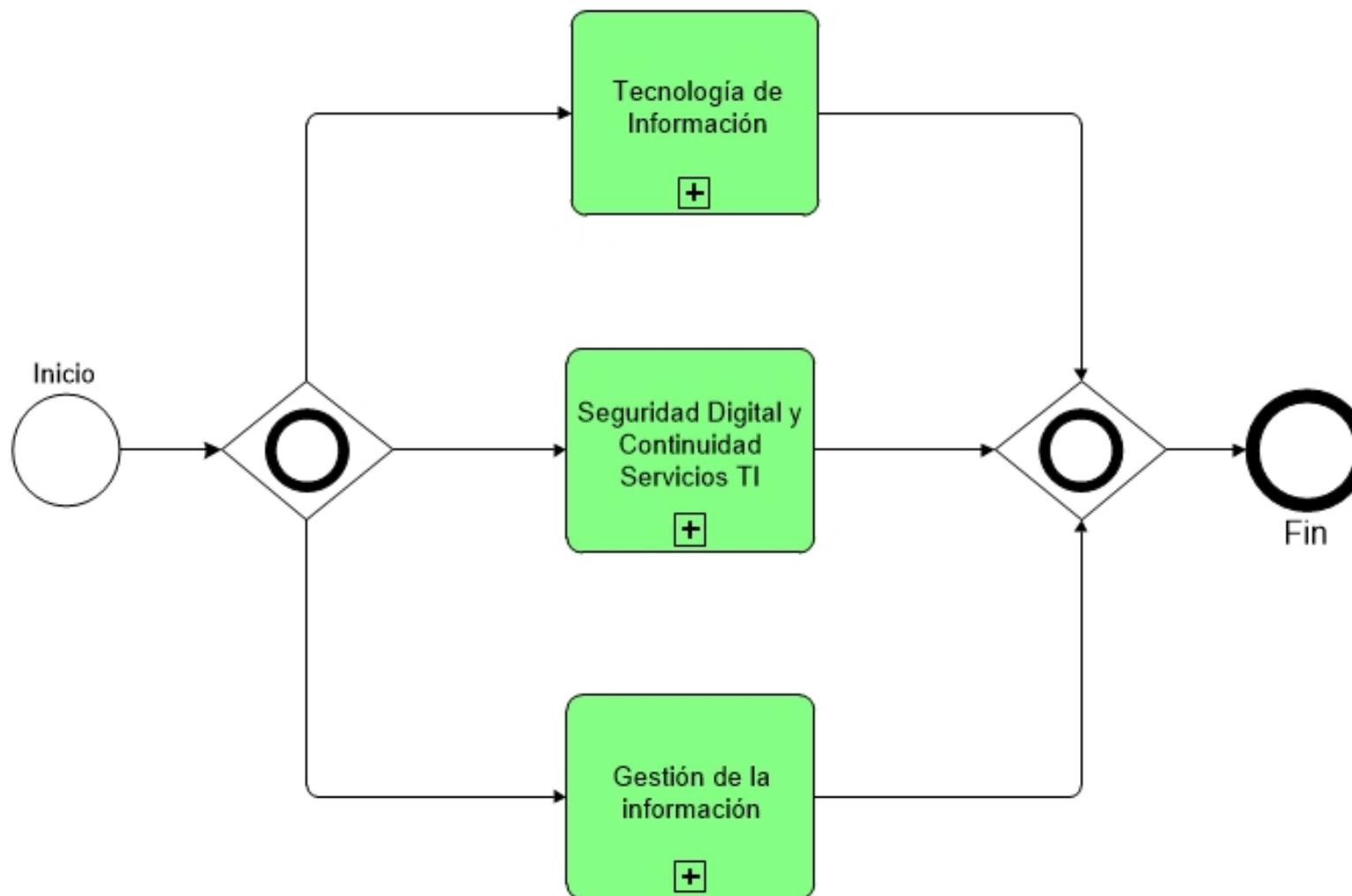
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_302_001

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

Área Servicios Corporativos



Proceso Gestión Disponibilidad del Servicio de TI

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: El proceso Gestión Disponibilidad del Servicio de TI, se encarga de monitorear, medir y analizar la disponibilidad de los servicios de tecnología de la Información.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

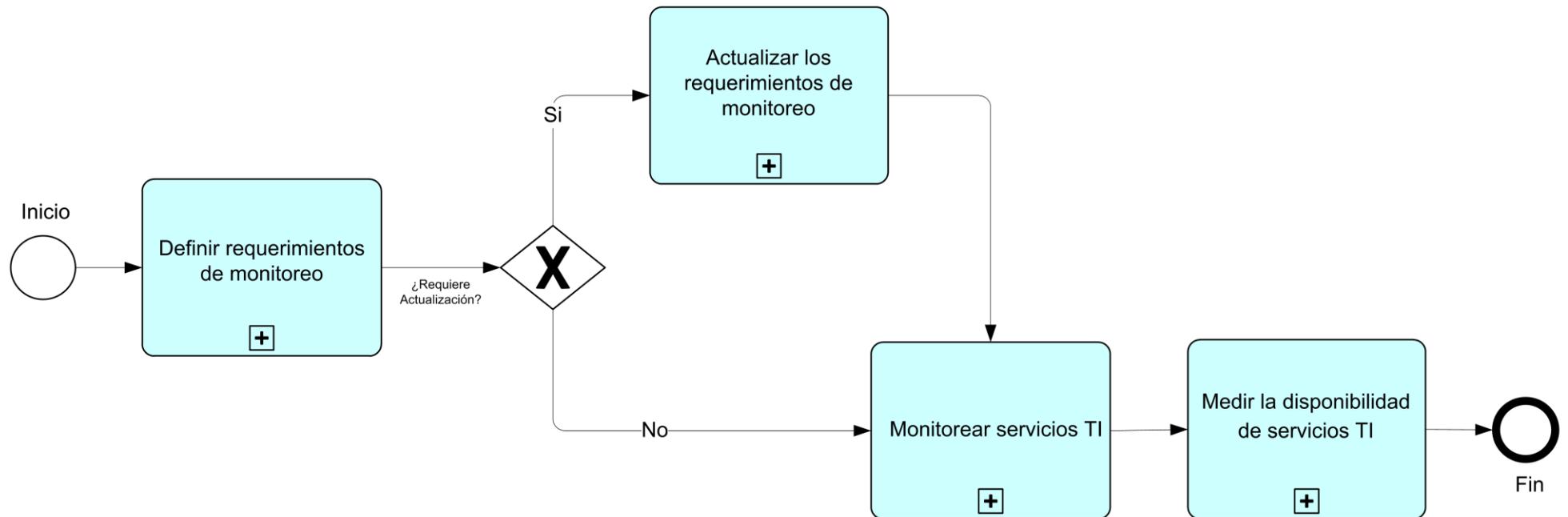
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_302_GDS_005

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TI

ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS



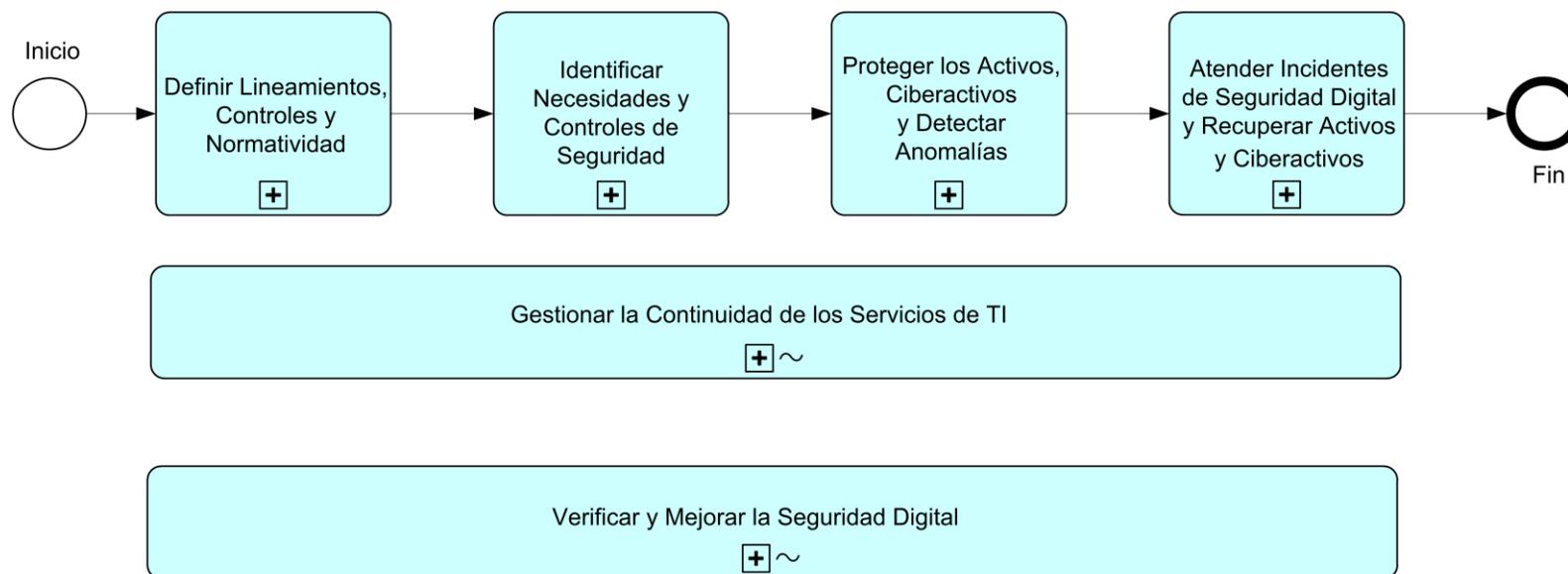
Proceso Seguridad Digital y Continuidad Servicios TI

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: El proceso se encarga de poner en operación la Gestión de Seguridad Digital y Continuidad tomando como referencia la normatividad nacional e internacional, para los activos de información y ciberactivos definidos en el alcance del sistema de gestión de seguridad de la información, en busca de minimizar los riesgos de seguridad que amenacen la confidencialidad, integridad y continuidad de los servicios de TI, mediante la implementación de controles de seguridad requeridos para mitigar los riesgos de ataques cibernéticos y proteger los activos organizacionales como: Información crítica, activos críticos de operación y ciberactivos del Grupo EPM.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_302_SDC_007



NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

NIVEL 2: PROCESO SEGURIDAD DIGITAL Y CONTINUIDAD SERVICIOS TI

ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS

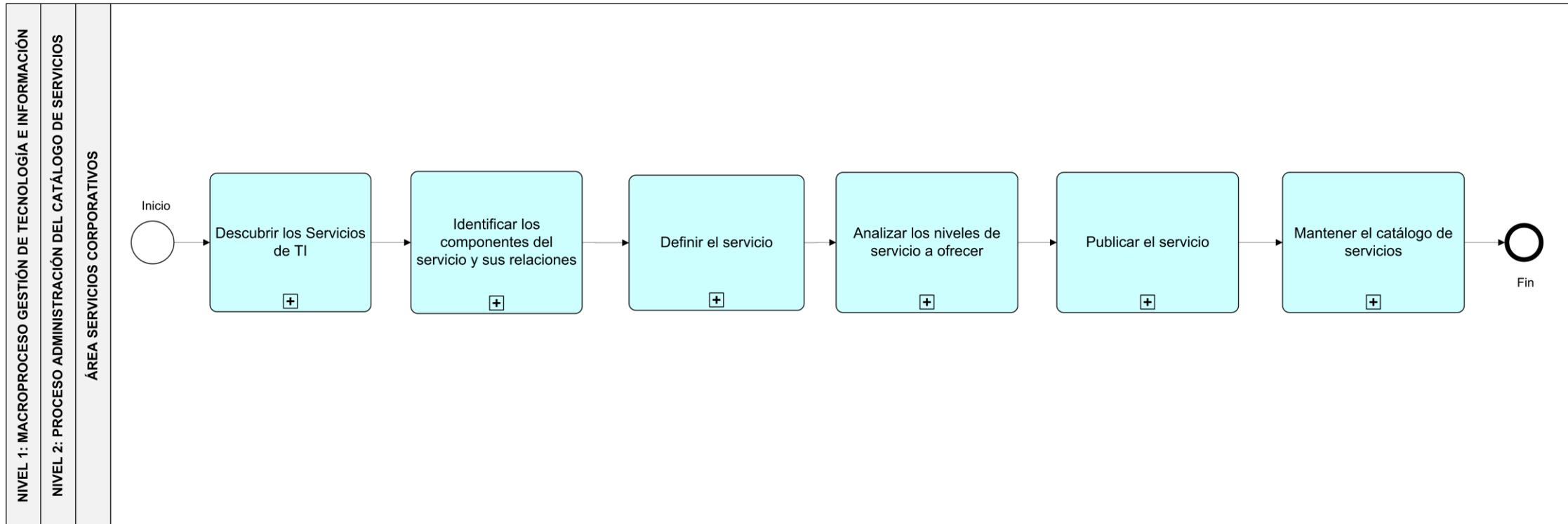
Proceso Administración del Catálogo de Servicios

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Asegurar el mantenimiento del Catálogo de Servicios para que la información publicada sea precisa y actualizada respecto a los servicios de Tecnología de Información.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_302_ACS_007



Proceso Gestión de Niveles de Servicio

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Este proceso se encarga de determinar los requerimientos de niveles de servicio, elaborar y negociar Acuerdo de Nivel de servicio (ANS) y Acuerdos de nivel Operativo (OLA), monitorear, controlar y evaluar la satisfacción de clientes y usuarios.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

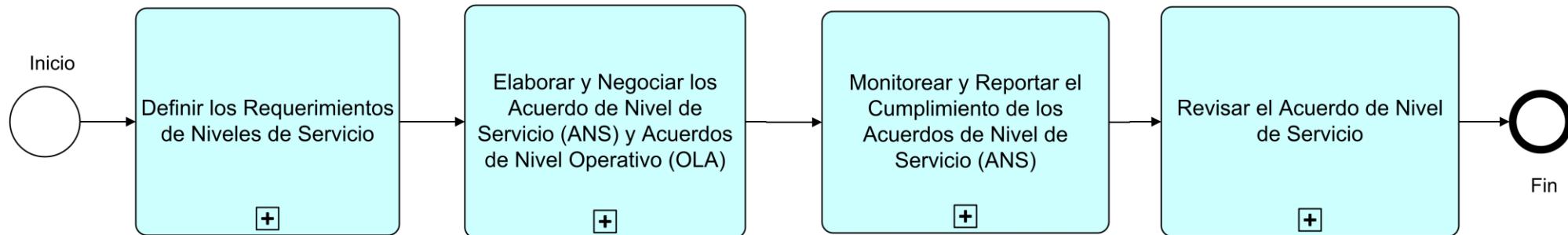
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_302_GNS_005

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS



Proceso Gestión de Cambios

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Este proceso comprende la planeación, implementación, seguimiento y cierre de las solicitudes de cambio para incrementar o mantener la estabilidad de los servicios de tecnología de información, con el fin de realizar un mayor número de cambios sin efectos negativos. El proceso es responsable por el manejo de cambios de: Hardware, Software, Equipos de comunicaciones, software de aplicaciones en producción, soporte y mantenimiento de sistemas en producción. En general cualquier elemento que haga parte de la CMDB.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

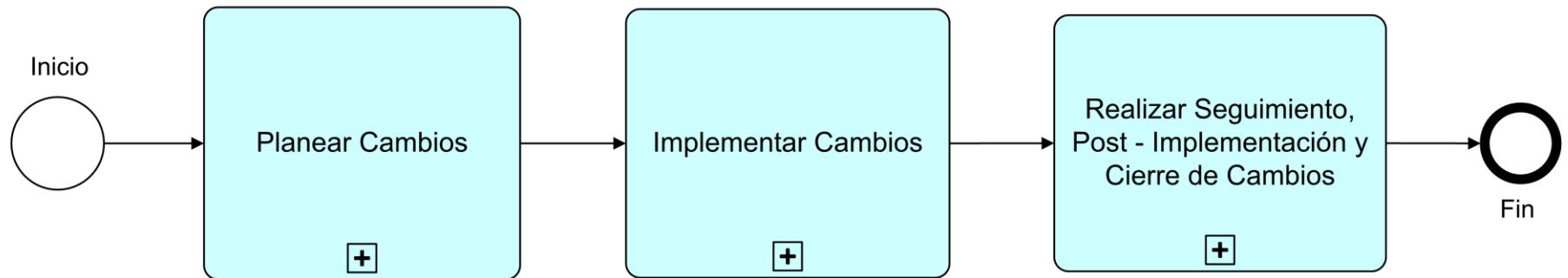
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_302_CMB_004

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE CAMBIOS

ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS



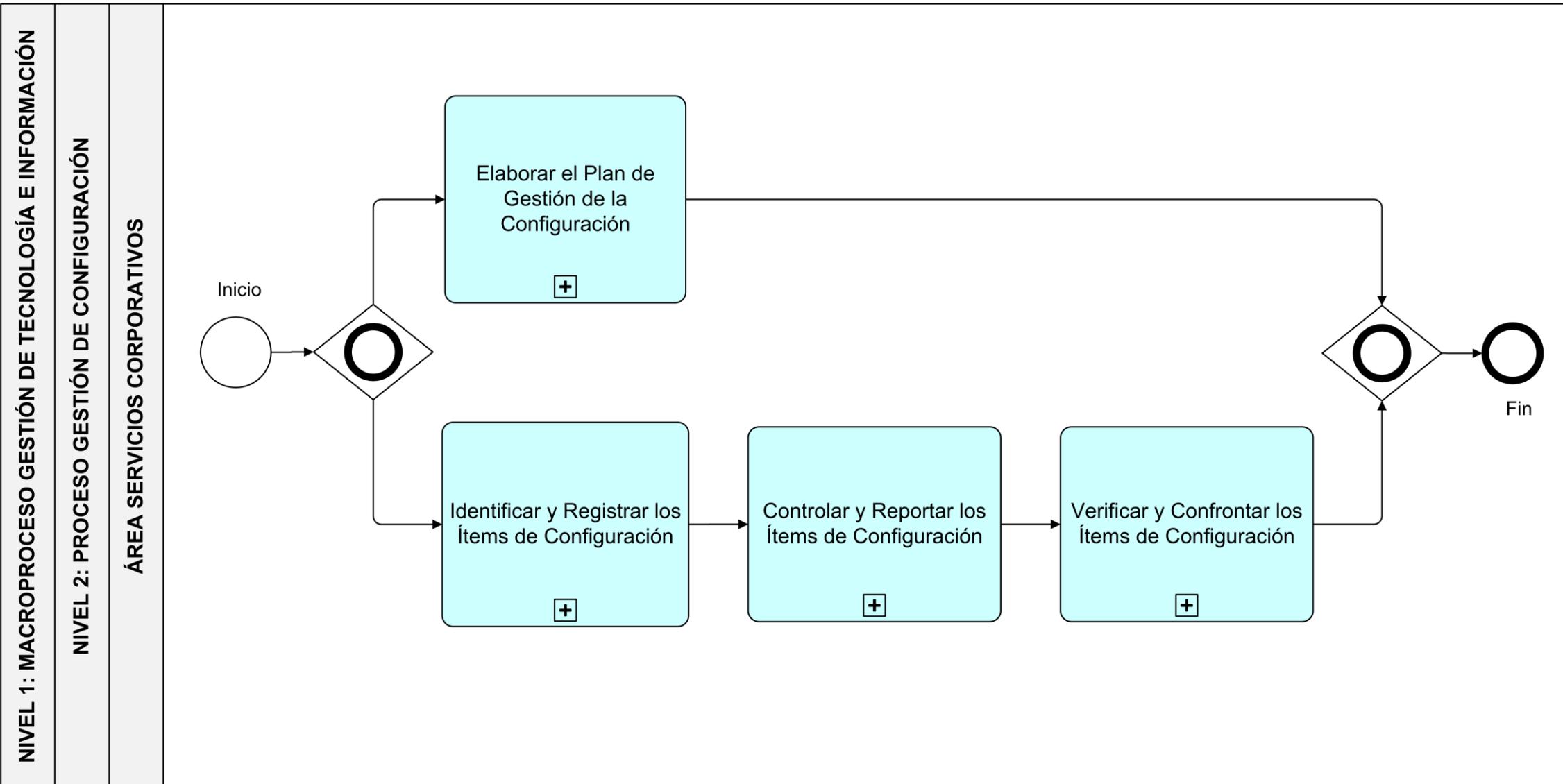
Proceso Gestión de la Configuración

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: El proceso de gestión de la configuración planea, identifica, controla y verifica para mantener todos los ítems de configuración de la infraestructura de Tecnología de Información actualizados. Este proceso debe asegurar que el contenido de la base de datos de configuración (CMDB) refleje de manera precisa la información de los componentes durante todo su ciclo de vida.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_302_CNF_005



Proceso Gestión de Incidentes

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Comprende las actividades relacionadas con la recepción, atención, solución y cierre de los incidentes que presentan los usuarios de Tecnología de Información, además de mantener la comunicación con el mismo.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_302_GIN_005

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE INCIDENTES

ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS



Proceso Atención de Solicitudes de Usuario

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Comprende la Recepción, atención, solución y cierre de las solicitudes que presentan los usuarios de Tecnología de Información, además de mantener la comunicación con los mismos.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_302_SOL_005

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN
NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIO
ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS



Proceso Gestión de Problemas

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: El proceso de gestión de problemas es responsable de manejar el ciclo de vida de todos los problemas, definiendo el control de problemas, el control de errores y la realización de análisis de tendencias para gestionar proactivamente los incidentes.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

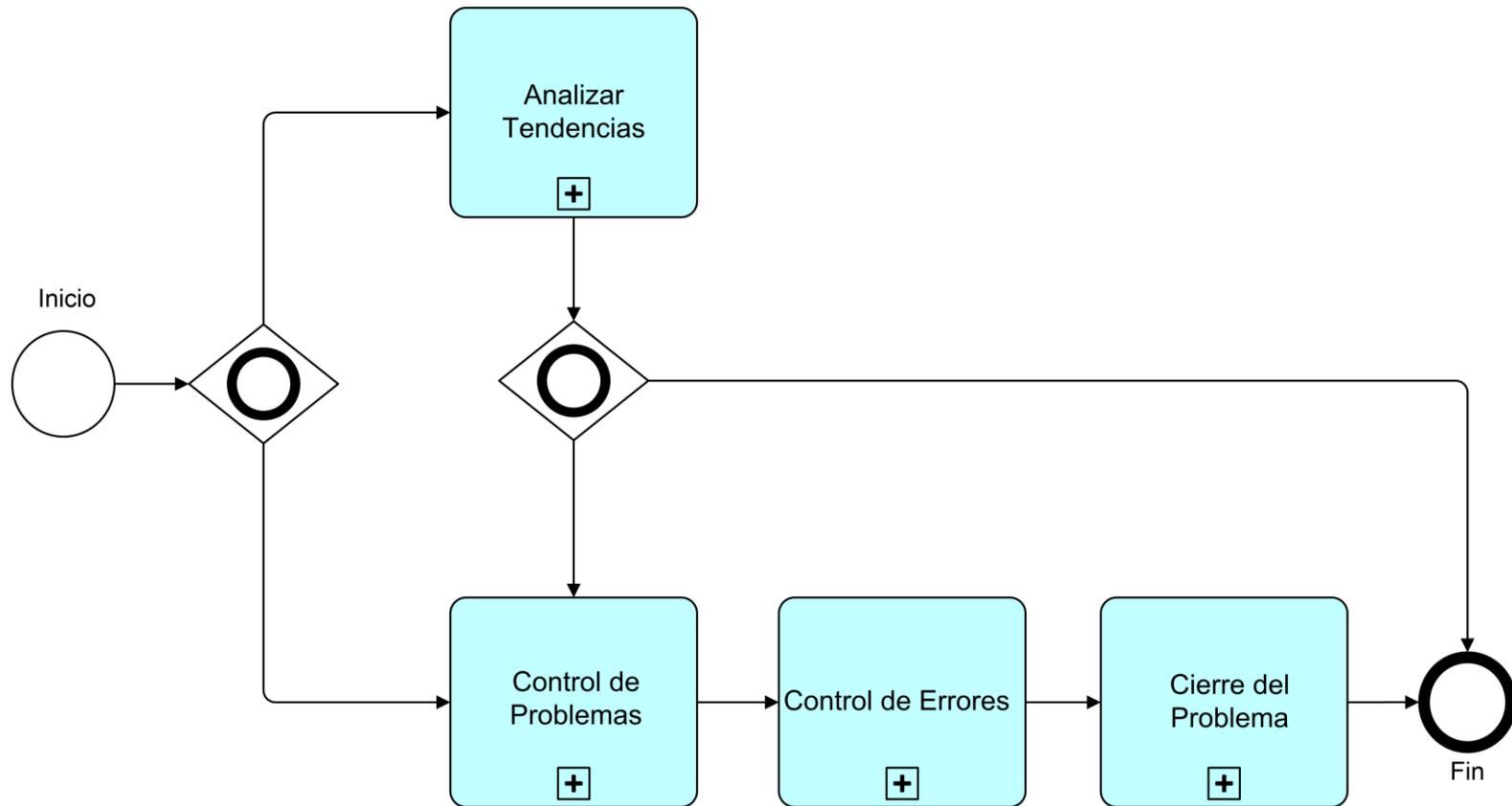
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_302_PRO_005

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE PROBLEMAS

ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS



Proceso Gestión de la Información

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Identificación del gobierno de datos, entidades, atributos y aplicación de calidad de datos al dominio objeto de estudio, garantizando información confiable en los procesos para la toma de decisiones.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

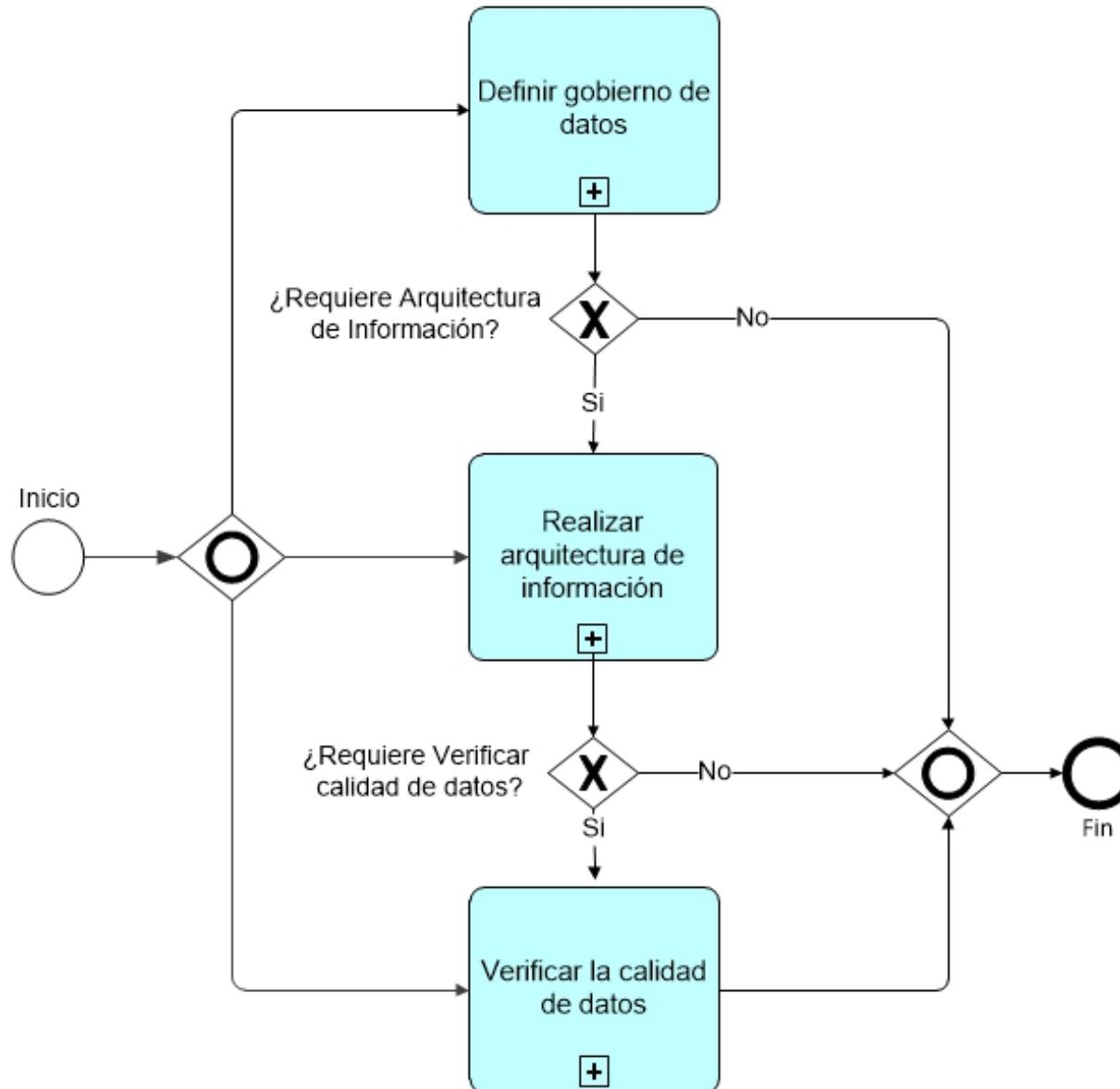
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_302_GEI_004

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS



Macroproceso Abastecimiento y Administración de Bienes y Servicios

H Se encarga de garantizar los bienes y servicios necesarios para la operación de los negocios y el funcionamiento de la empresa.

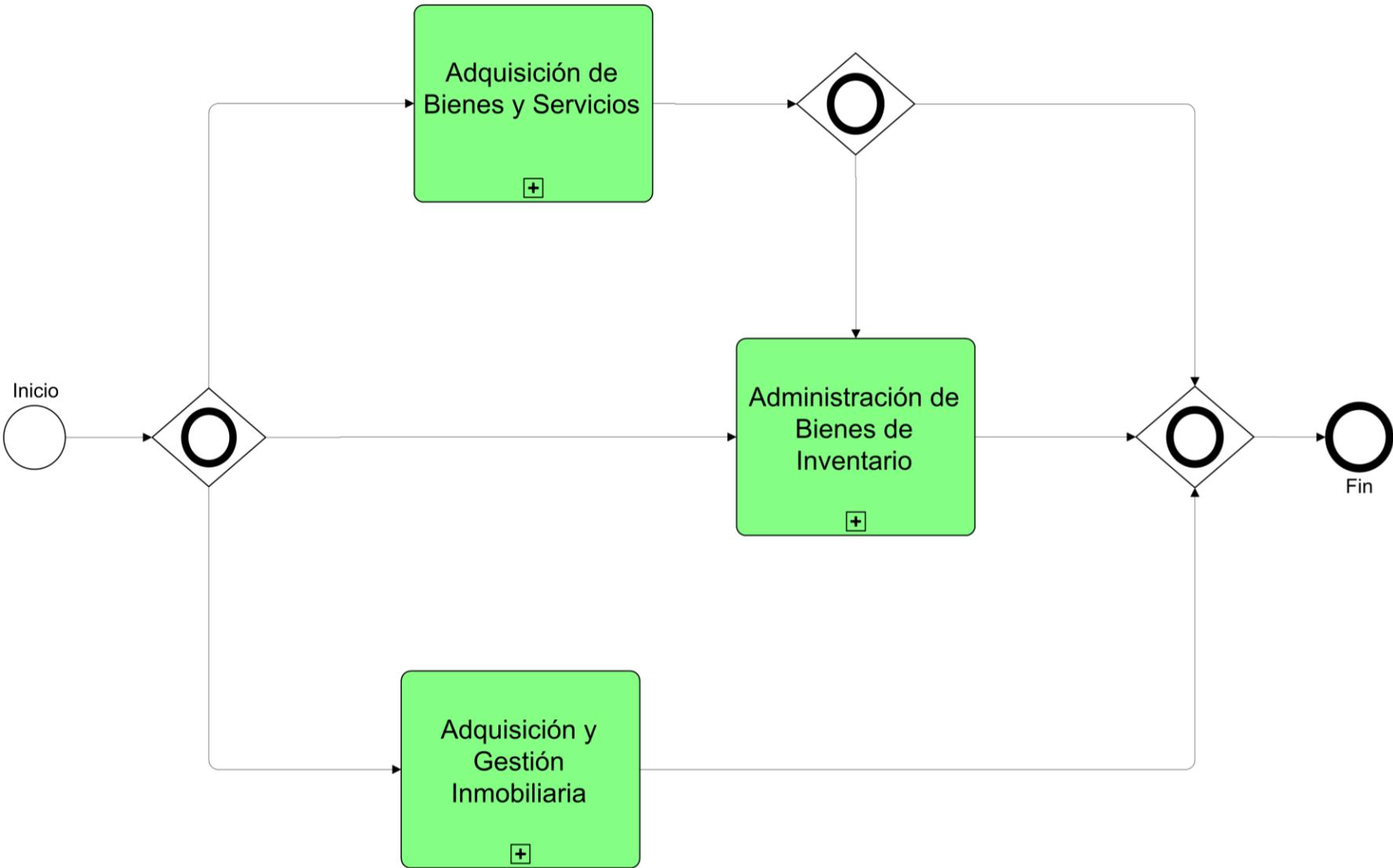
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_304_001

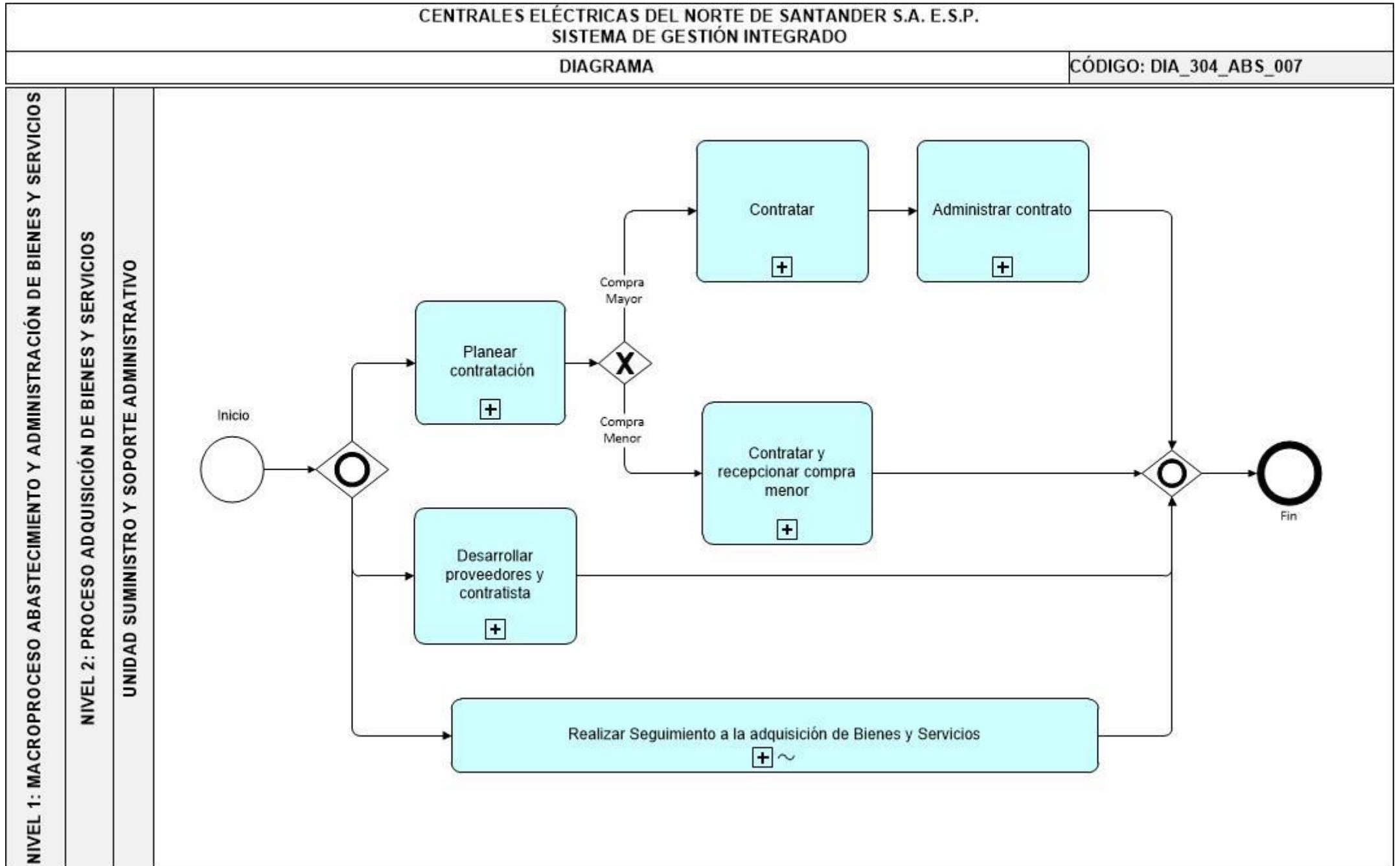
NIVEL 1: MACROPROCESO ABASTECIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Unidad Suministro y Soporte Administrativo



Proceso Adquisición de Bienes y Servicios

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Planeación, contratación y administración de los bienes, servicios u obras necesarios para el adecuado funcionamiento de las dependencias de la empresa, entregando productos y servicios que satisfagan los requisitos y necesidades de los procesos de CENS.



Proceso Adquisición y Gestión Inmobiliaria

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Realización de acciones de planeación, gestión predial, arrendamiento, administración y seguimiento con el fin de asegurar la adquisición y disposición de los activos inmobiliarios y permisos necesarios para la expansión, reposición de infraestructura eléctrica y prestación del servicio de energía enmarcados en criterios transparencia, oportunidad y economía.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

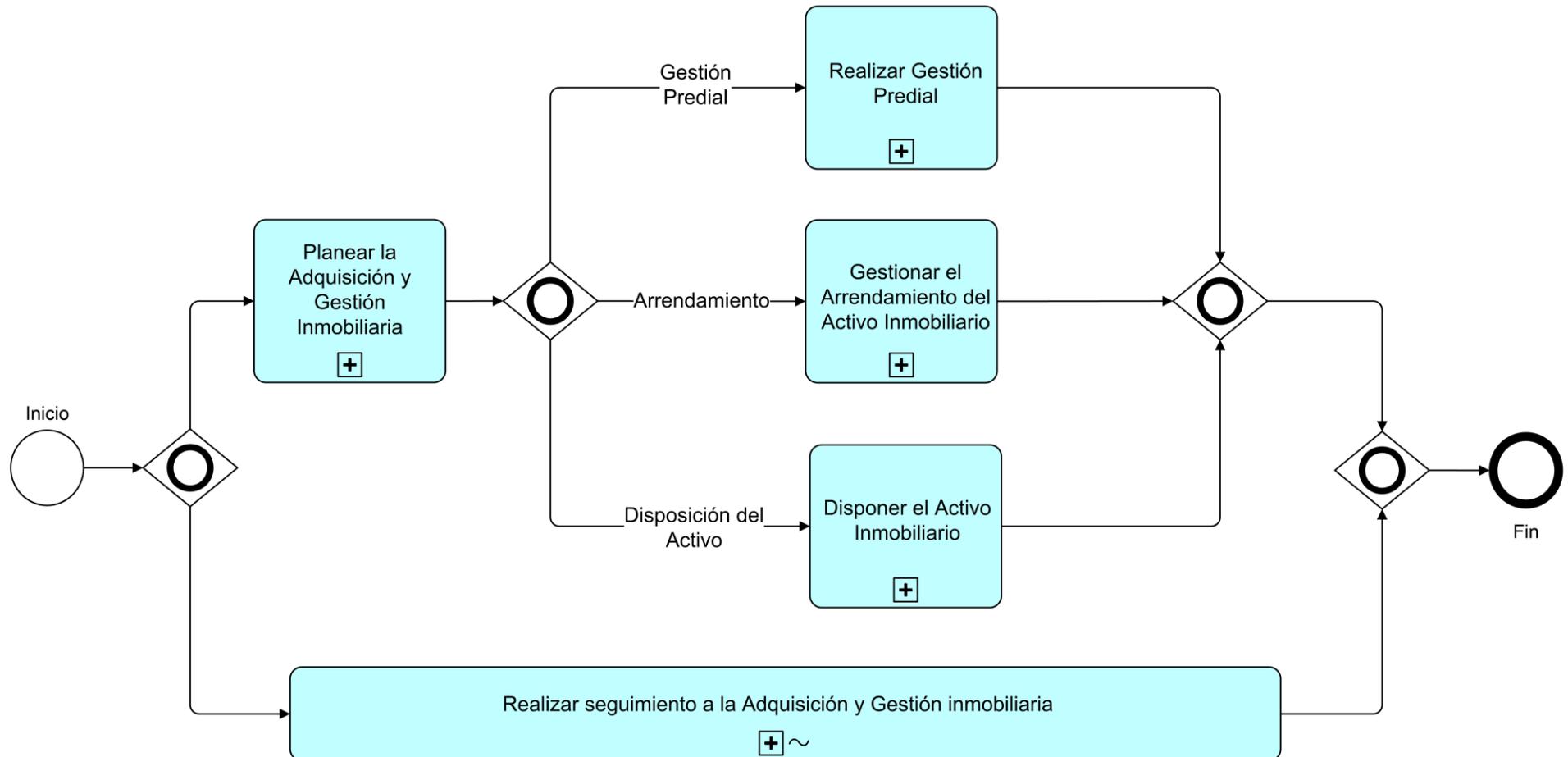
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_304_AGI_007

NIVEL 1: MACROPROCESO ABASTECIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

NIVEL 2: PROCESO ADQUISICIÓN Y GESTIÓN INMOBILIARIA

UNIDAD SUMINISTRO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO



Proceso Administración de Bienes de Inventario

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Recepción, custodia y entrega de bienes a los clientes internos y externos de CENS, así como la actualización del inventario físico y el Inventario en el Planeador de Recursos Empresariales del almacén, teniendo en cuenta las directrices organizacionales definidas.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

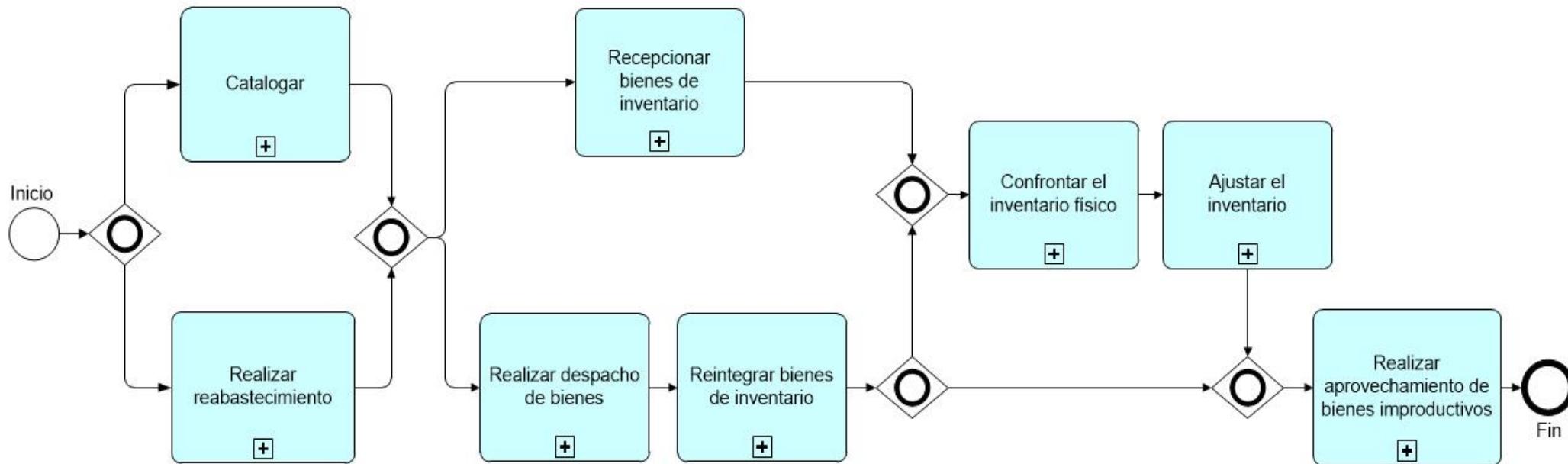
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_304_ABI_009

NIVEL 1: ABASTECIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

NIVEL 2: ADMINISTRACIÓN DE BIENES DE INVENTARIO

UNIDAD SUMINISTRO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO



Macroproceso Gestión Jurídica

H

Gestionar los aspectos jurídicos, con el fin de reducir los riesgos jurídico-legales y económicos asociados a CENS y al Grupo Empresarial protegiendo las acciones, propósitos e iniciativas que emprende o aquellas en las que participa. Se exceptúan de este Macroproceso la gestión de los aspectos jurídicos asociados a crédito y cartera, así como los aspectos jurídicos laborales, salvo lo referente a los procesos judiciales laborales.

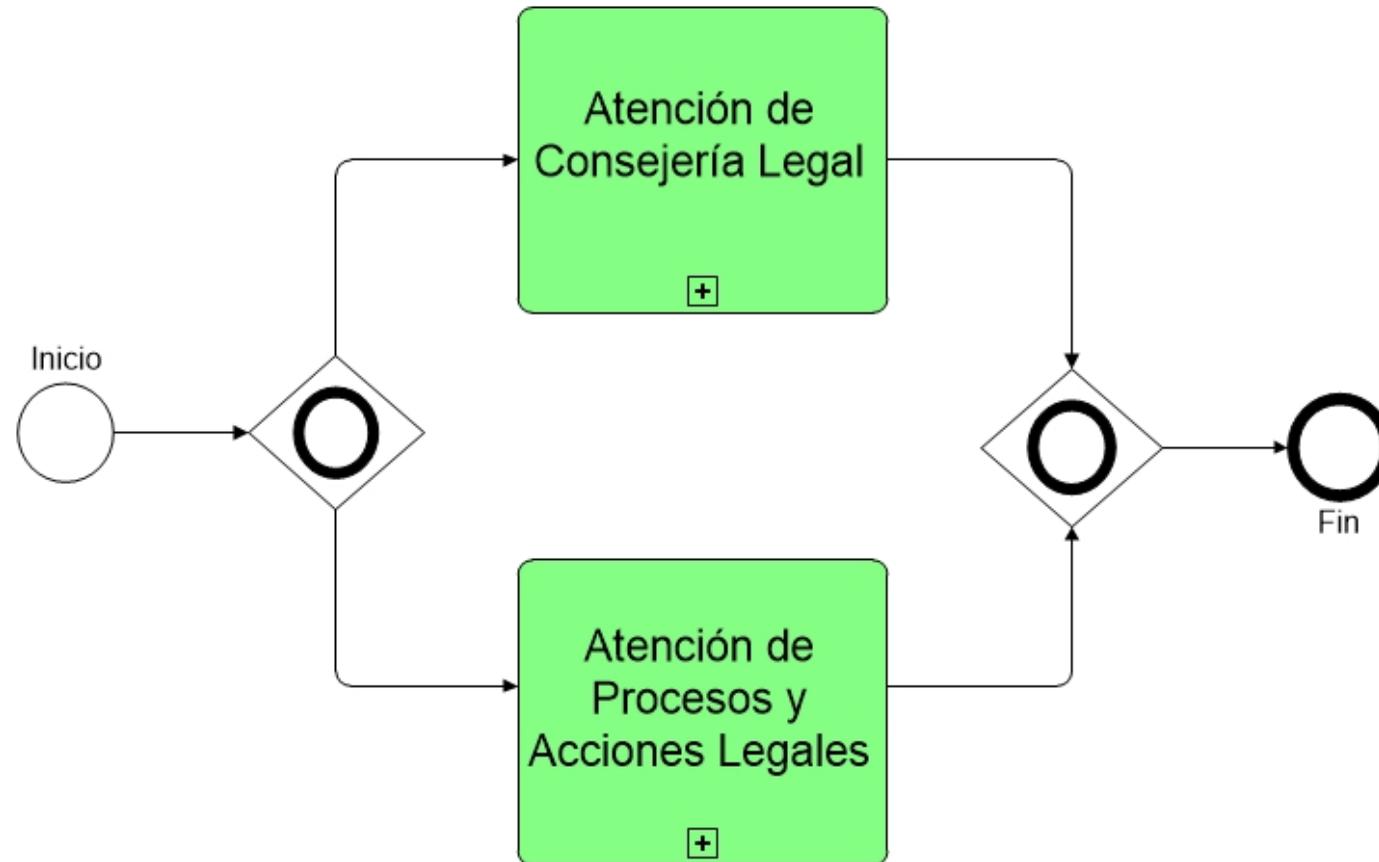
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_305_001

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN JURÍDICA

Asuntos Legales y Secretaría General



Atención de Procesos y Acciones Legales

DESCRIPCIÓN: Consiste en Representar los intereses de CENS en los procesos judiciales y arbitrales, conciliaciones prejudiciales y atender las reclamaciones por responsabilidad civil extracontractual.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

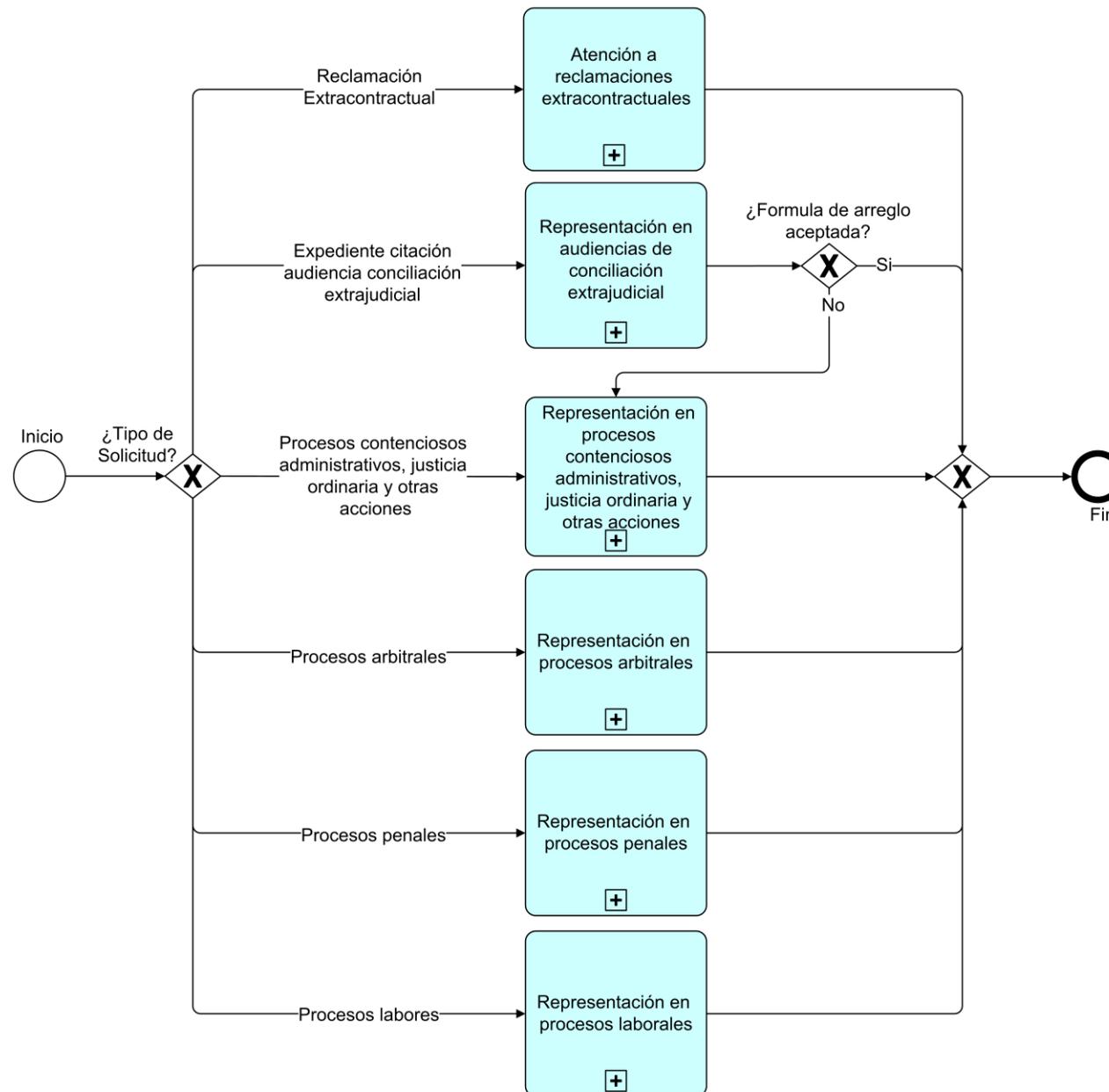
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_305_RDL_007

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN JURÍDICA

NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE PROCESO Y ACCIONES LEGALES

ASUNTOS LEGALES Y SECRETARÍA GENERAL



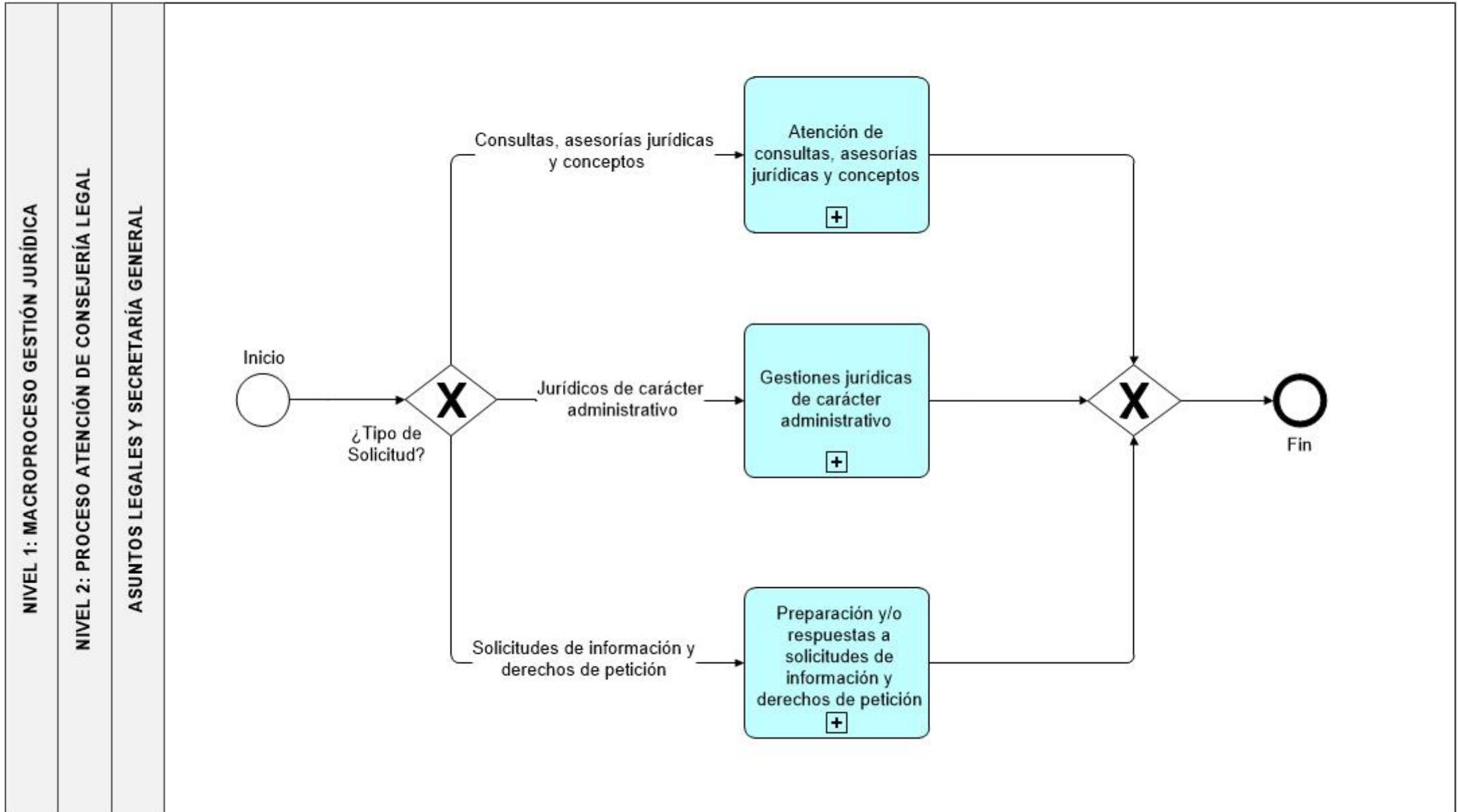
Proceso Atención de Consejería Legal

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Prestar asesoría jurídica a los diferentes procesos de la organización para el cumplimiento de sus actividades y objetivos, y para el manejo de las relaciones con terceros que tengan componente o provoquen consecuencias jurídicas.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

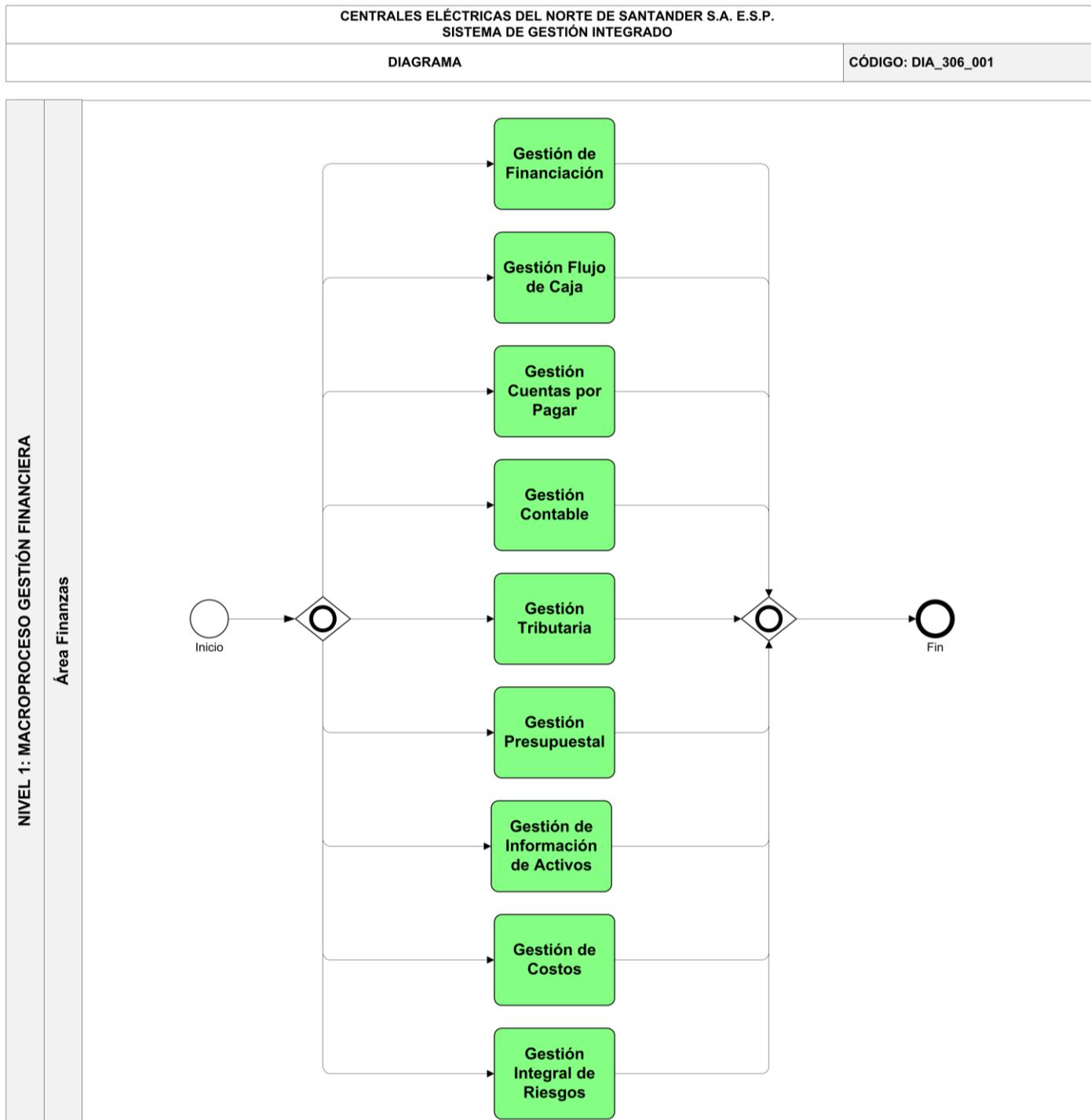
CÓDIGO: DIA_305_SCL_004



Macroproceso Gestión Financiera

H

Gestionar los recursos y la información financiera de la organización, orientados a la generación de valor, buscando satisfacer las necesidades internas y el cumplimiento de los requisitos externos; bajo principios de oportunidad, calidad confiabilidad y seguridad de la información.



Proceso Gestión de Financiación

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Evaluación de la capacidad de pago, preparación y análisis de fuentes de financiación, negociación, gestión del crédito, seguimiento a las condiciones contractuales y calificación de riesgo.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

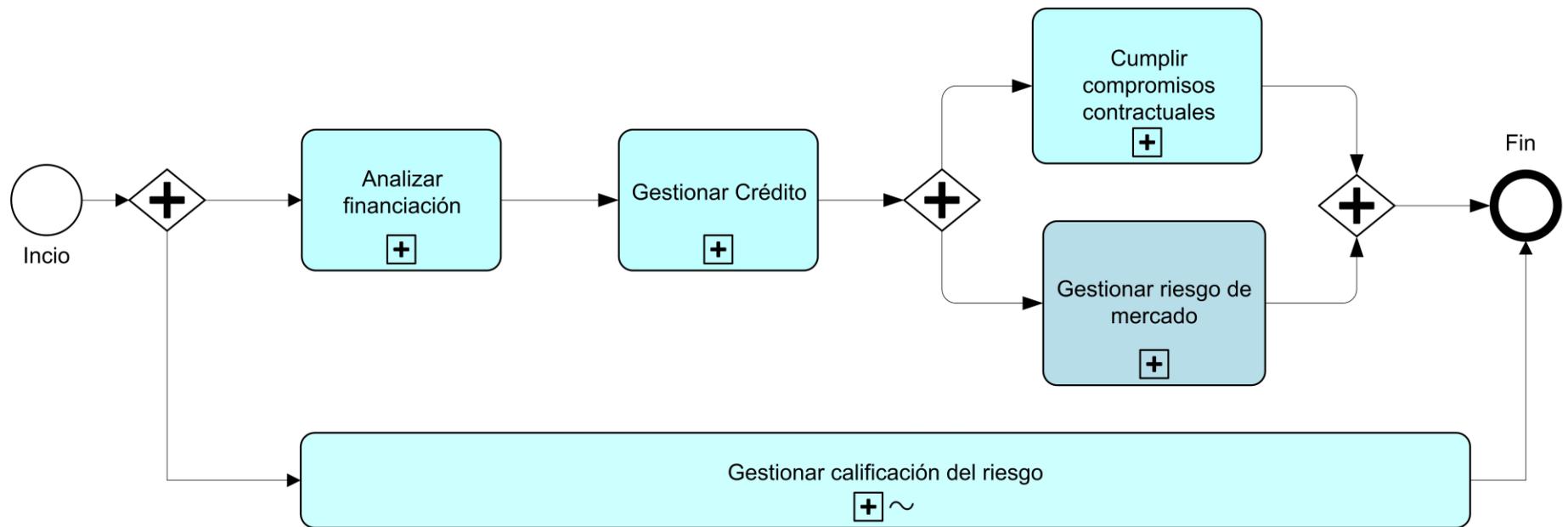
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_306_GFI_005

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE FINANCIACIÓN

ÁREA FINANZAS



 Actividad planificada, ejecutada, verificada y mejorada por Empresas Públicas de Medellín.

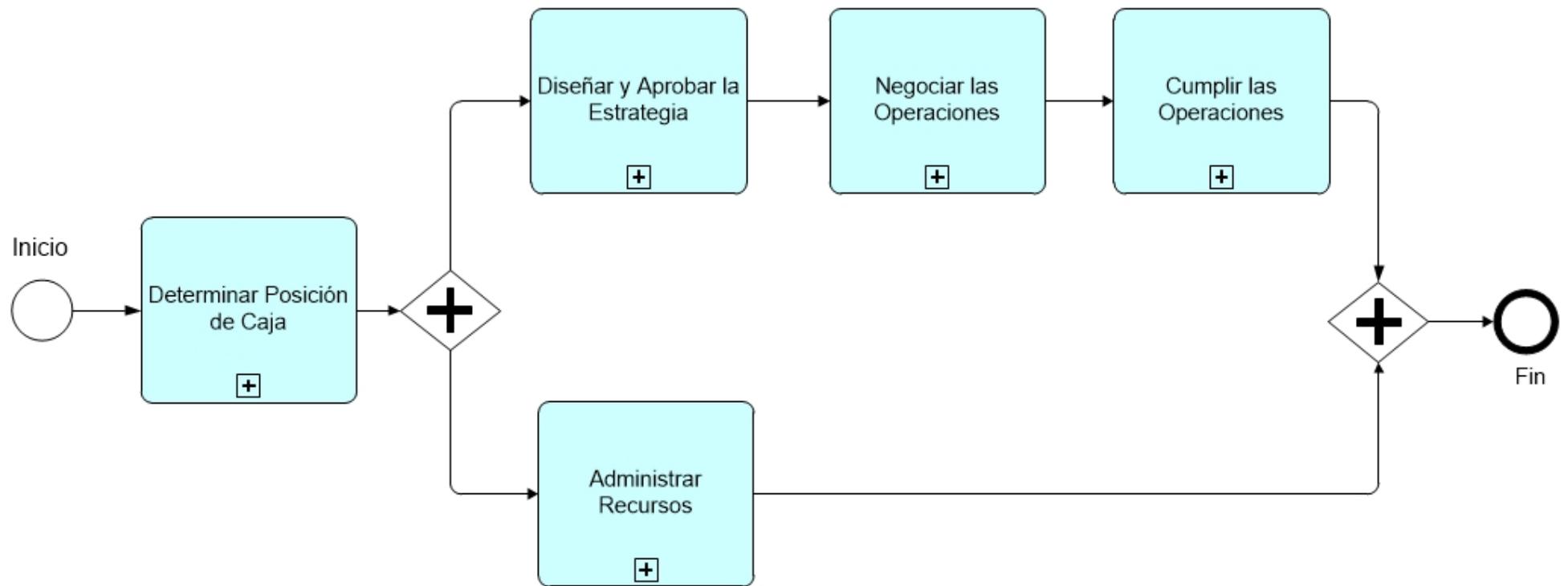
Proceso Gestión Flujo de Caja

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Determinar la posición inicial de caja; elaborar, consolidar y gestionar el presupuesto de efectivo, definir estrategia para el flujo de caja, gestionar la relación con entidades bancarias y aliados, realizar cumplimiento de las operaciones, verificar traslados, realizar registro contable de las operaciones, administración del portafolio de inversiones, definición y ejecución de estrategias de apalancamiento financiero para el corto plazo.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_306_GFC_007



Proceso Gestión Cuentas por Pagar

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Recepción, aceptación, registro, pago y verificación de las cuentas por pagar a través de los diferentes medios de pago.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

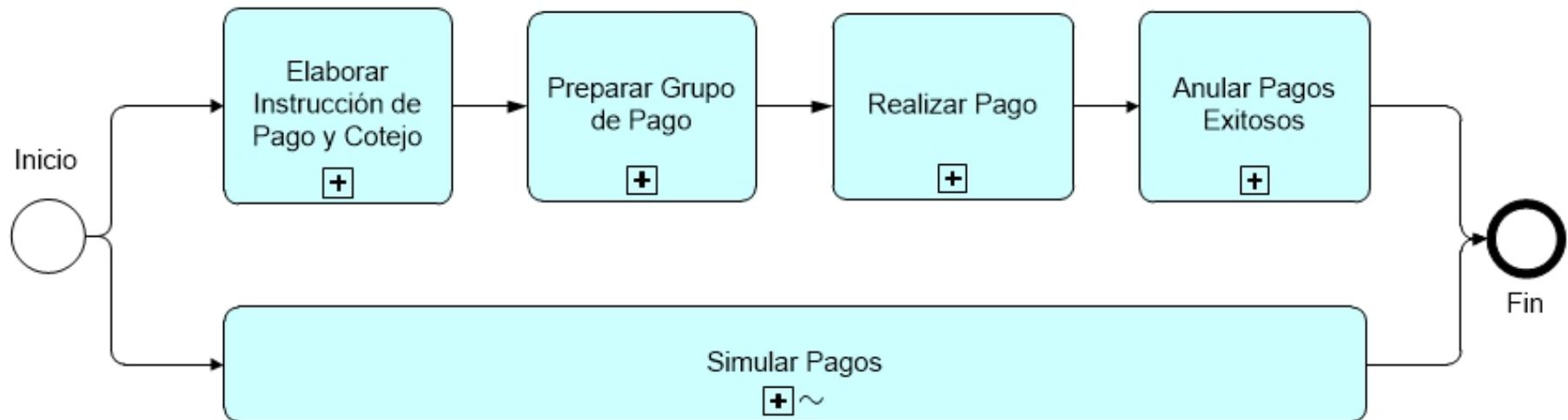
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_306_GPA_007

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN CUENTAS POR PAGAR

ÁREA FINANZAS



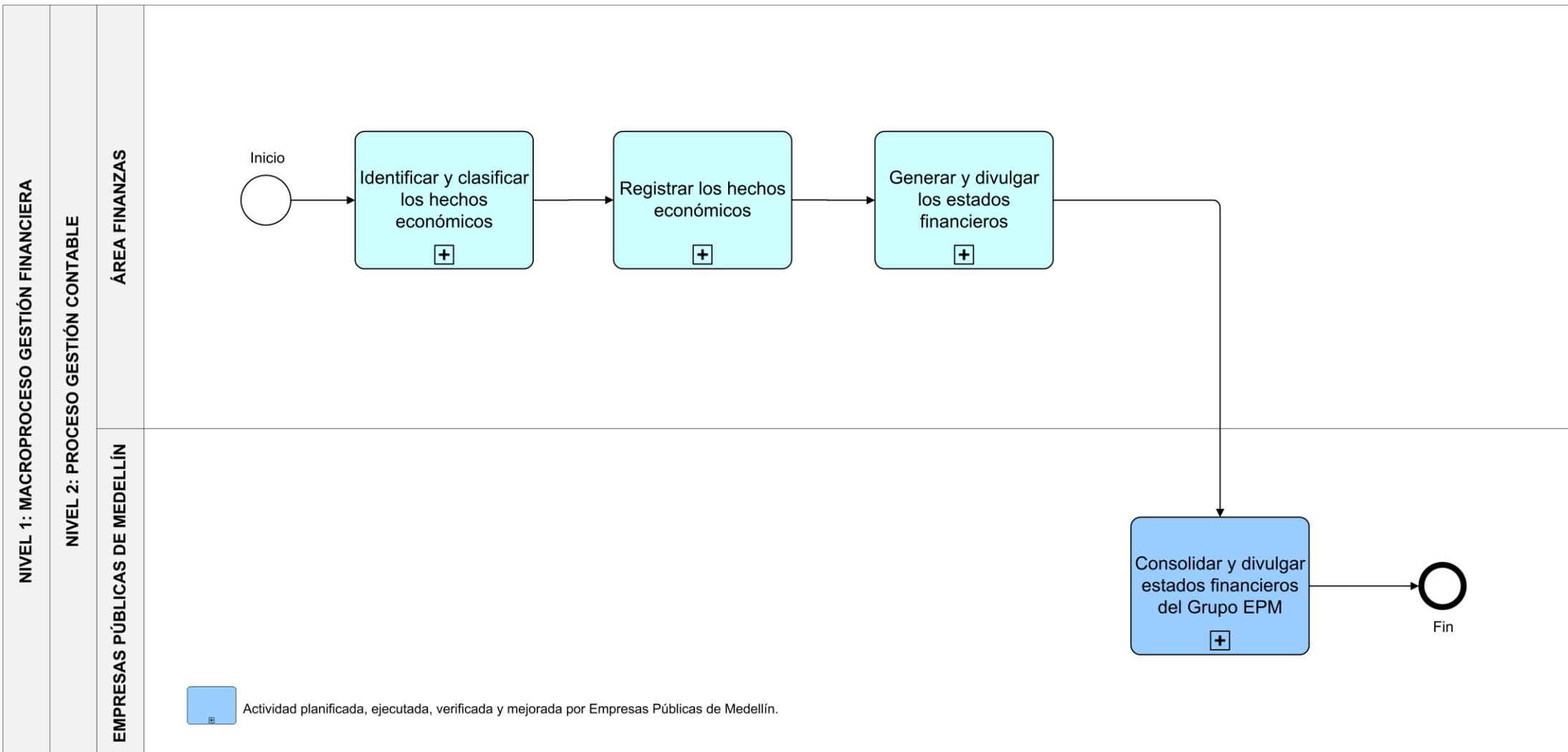
Proceso Gestión Contable

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Conjunto ordenado de actividades que se concretan en el reconocimiento y revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, que afectan la situación financiera separada por empresa y consolidada a nivel del Grupo EPM.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_306_GCO_008



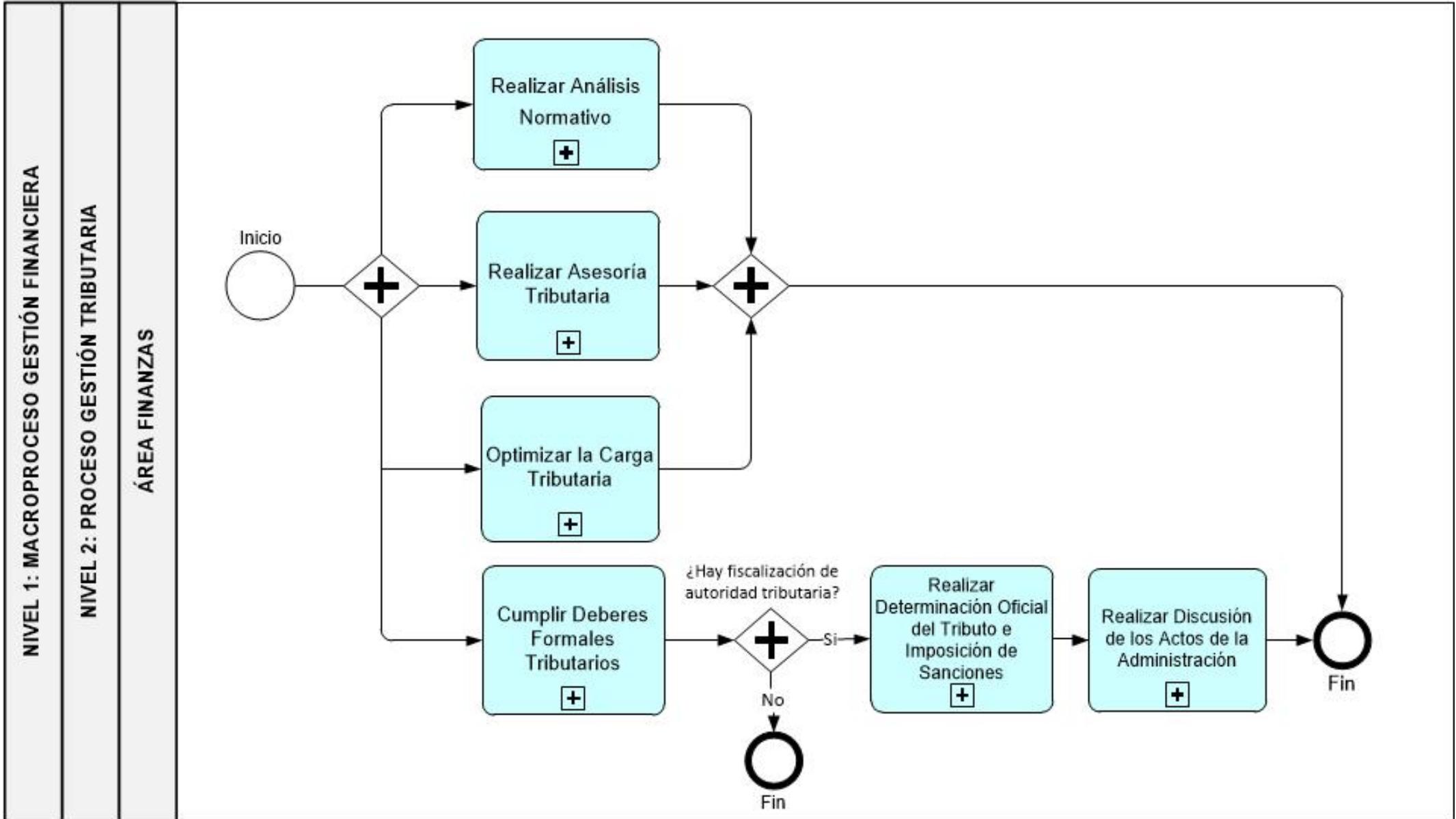
Proceso Gestión Tributaria

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Analizar las normas y con base en ellas prestar asesoría tributaria, optimizar los tributos a cargo de CENS, cumplir deberes formales tributarios, gestionar el riesgo de sanciones, responder requerimientos de información tributaria y atender discusiones frente autoridades tributarias y judiciales.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_306_GTR_007



NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN TRIBUTARIA

ÁREA FINANZAS

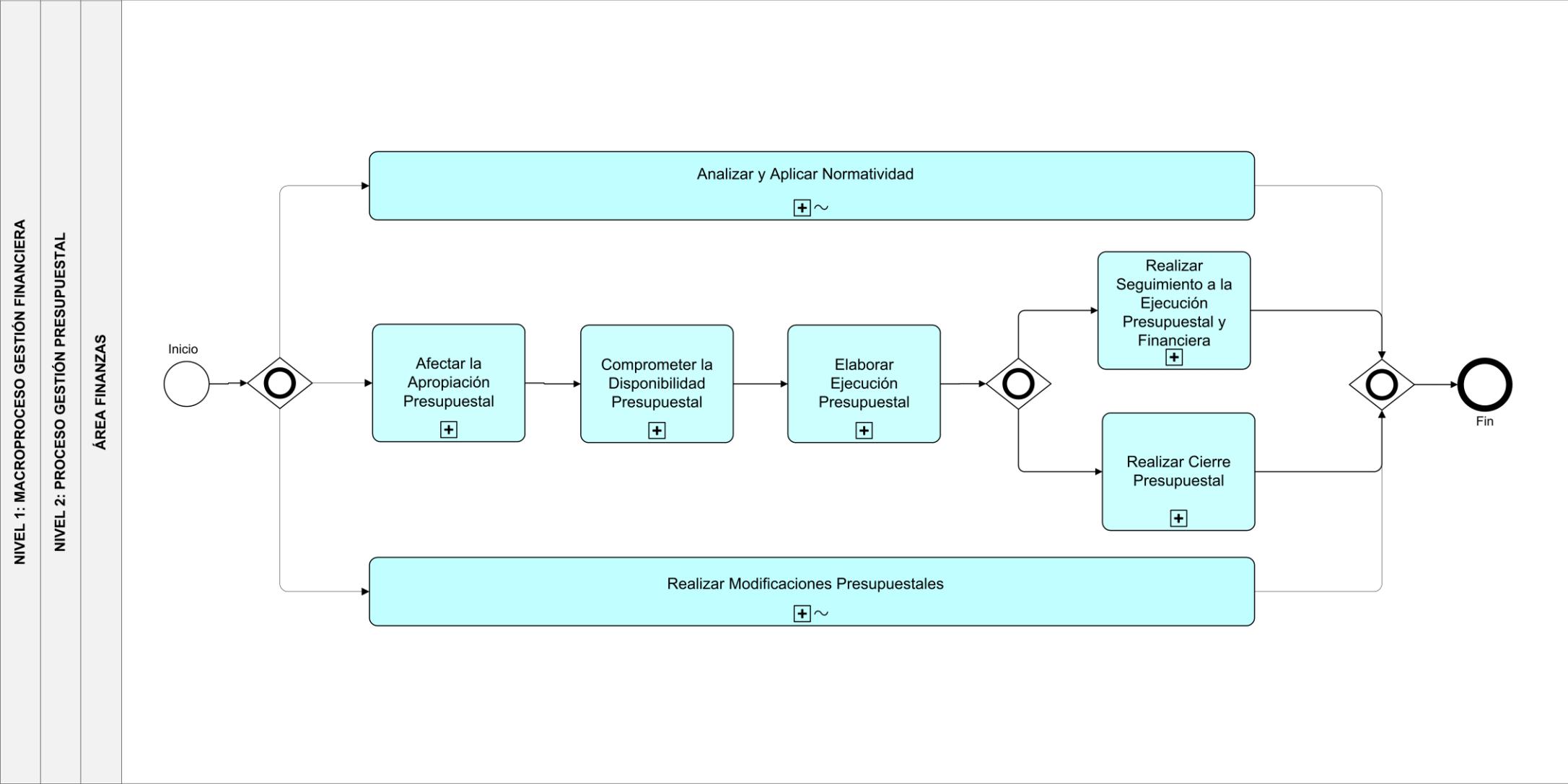
Proceso Gestión Presupuestal

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Administración de los recursos asignados en el presupuesto a cada unidad de negocio de CENS, aplicando los criterios organizacionales y la normativa interna y externa vigente; permitiendo el análisis, ejecución y control presupuestal de las operaciones planeadas por los procesos para alcanzar las metas financieras establecidas por la organización.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_306_GPR_008



Proceso Gestión de Información de Activos

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Administrar la información financiera de activos de propiedad, planta y equipo en las etapas de estudios, construcción y operación; además de activos intangibles, activos por derechos de uso, bienes entregados y recibidos de otras entidades, con el fin de facilitar la toma de decisiones estratégicas.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_306_GIA_001

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE ACTIVOS

ÁREA FINANZAS



Proceso Gestión de Costos

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Consiste en la definición o actualización del modelo de costos, cálculos de sus variables y generación de reportes e informes que den señales e interpretación de costos que soporten la toma de decisiones empresariales, basado en las necesidades de información de los clientes, en la estrategia de negocios de la empresa y en los requerimientos legales.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

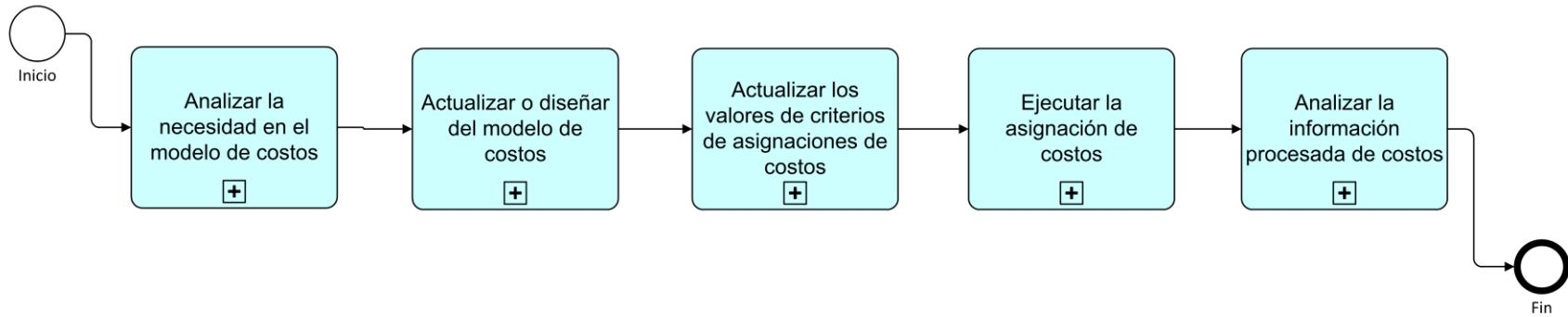
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_306_GIC_006

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE COSTOS

ÁREA FINANZAS



Proceso Gestión Integral de Riesgos

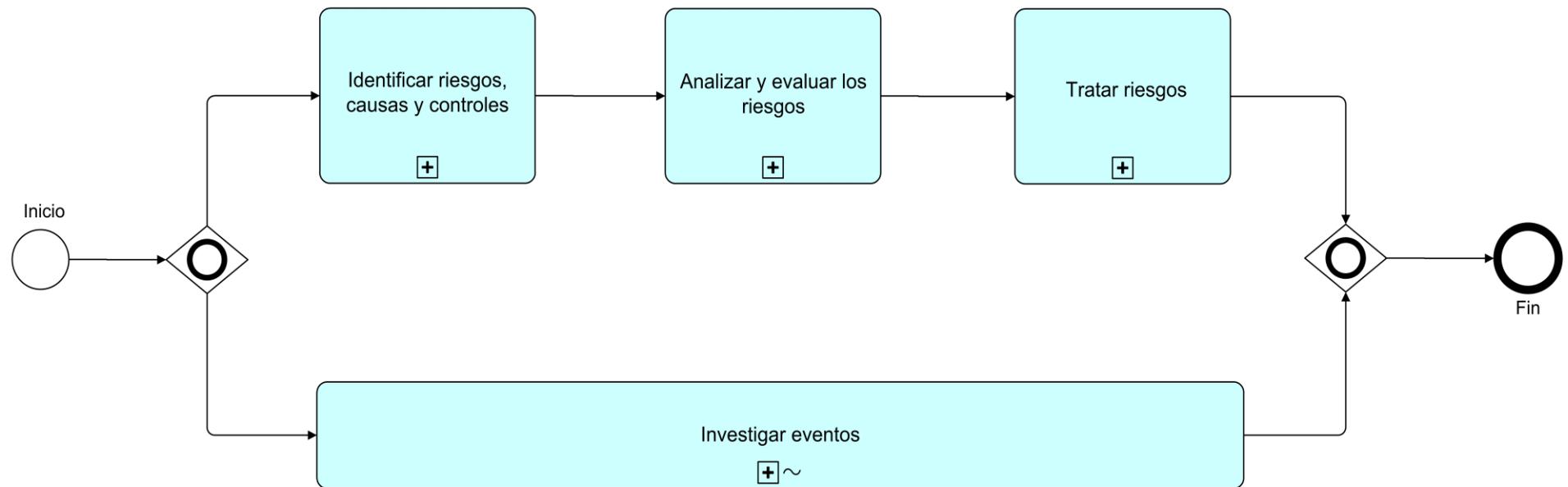
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Identificación, análisis, evaluación, tratamiento y control de los riesgos que impacten el logro de objetivos de los niveles de gestión afectando los objetos de impacto.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_306_GIR_005

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA
NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
ÁREA FINANZAS



Macroproceso Gestión Ambiental

H

Busca contribuir con el propósito de la sostenibilidad, entendido como el conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que garantizan la existencia del sistema social en el largo plazo.

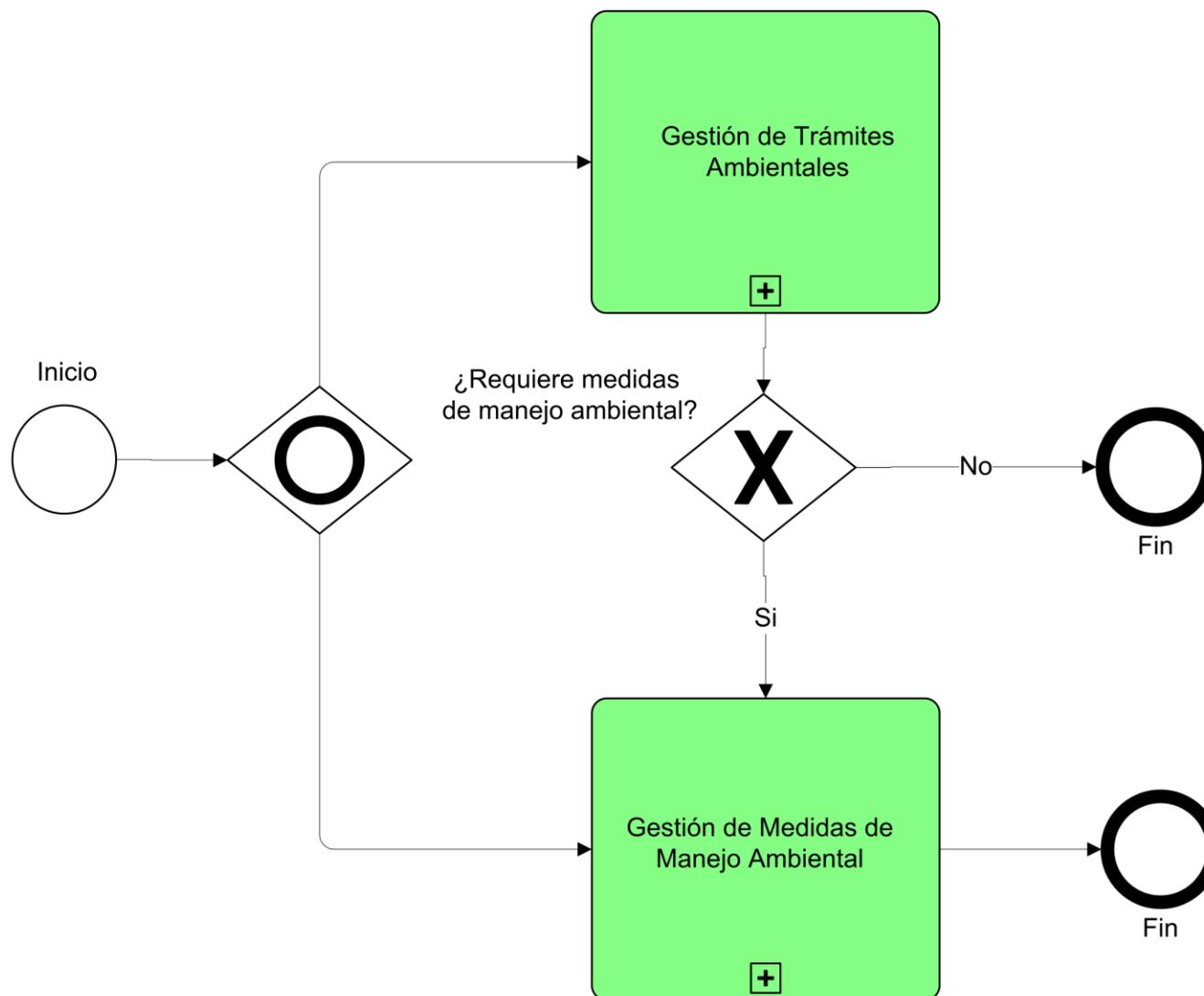
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_307_001

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN AMBIENTAL

Unidad Gestión Operativa



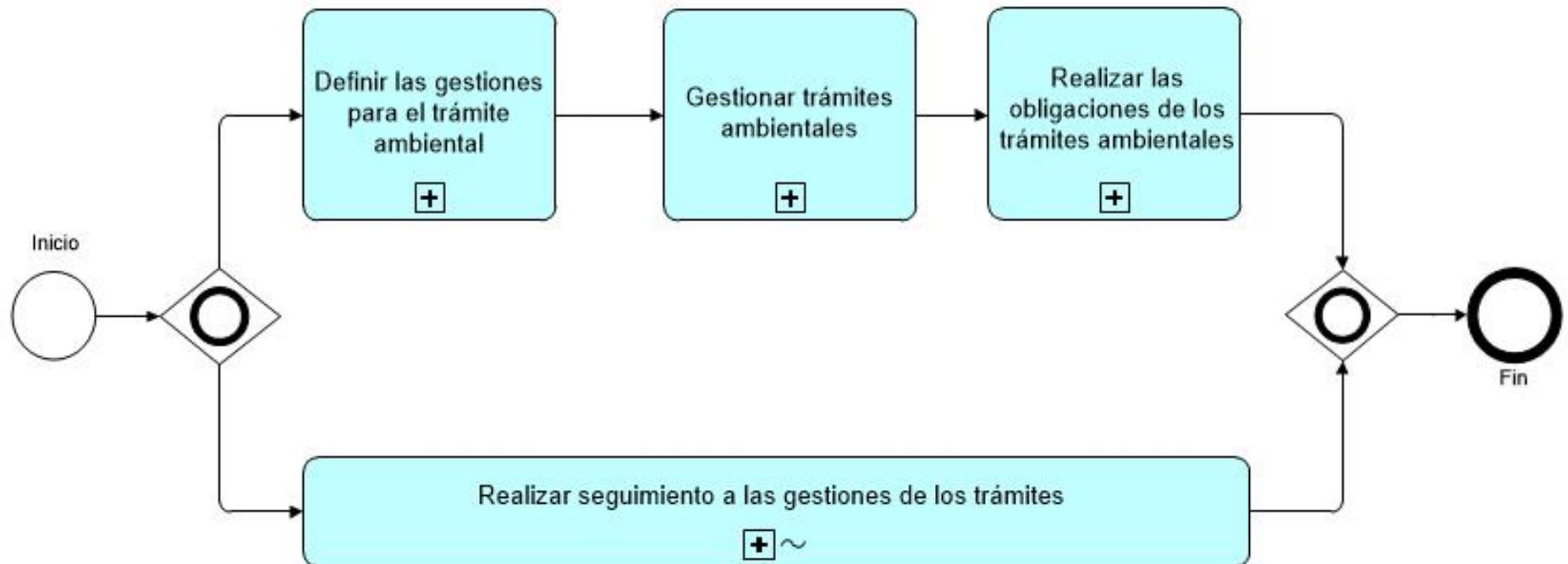
Proceso Gestión de Trámites Ambientales

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Gestión de acciones requeridas para obtener, modificar, renovar o derogar consultas, permisos, autorizaciones, certificaciones y/o licencias ambientales que requieran los proyectos, obras o actividades de la empresa de acuerdo con la normativa vigente.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_307_GTA_005



NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN AMBIENTAL

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE TRÁMITES AMBIENTALES

UNIDAD GESTIÓN OPERATIVA

Proceso Gestión de Medidas de Manejo Ambiental

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Realización de acciones de prevención, corrección, mitigación y compensación de impactos negativos y la potenciación de impactos positivos, sobre los componentes físico, biótico y social de los proyectos, obras y actividades que desarrolla CENS, para dar cumplimiento a las exigencias normativas como a las estrategias de alcance voluntario.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

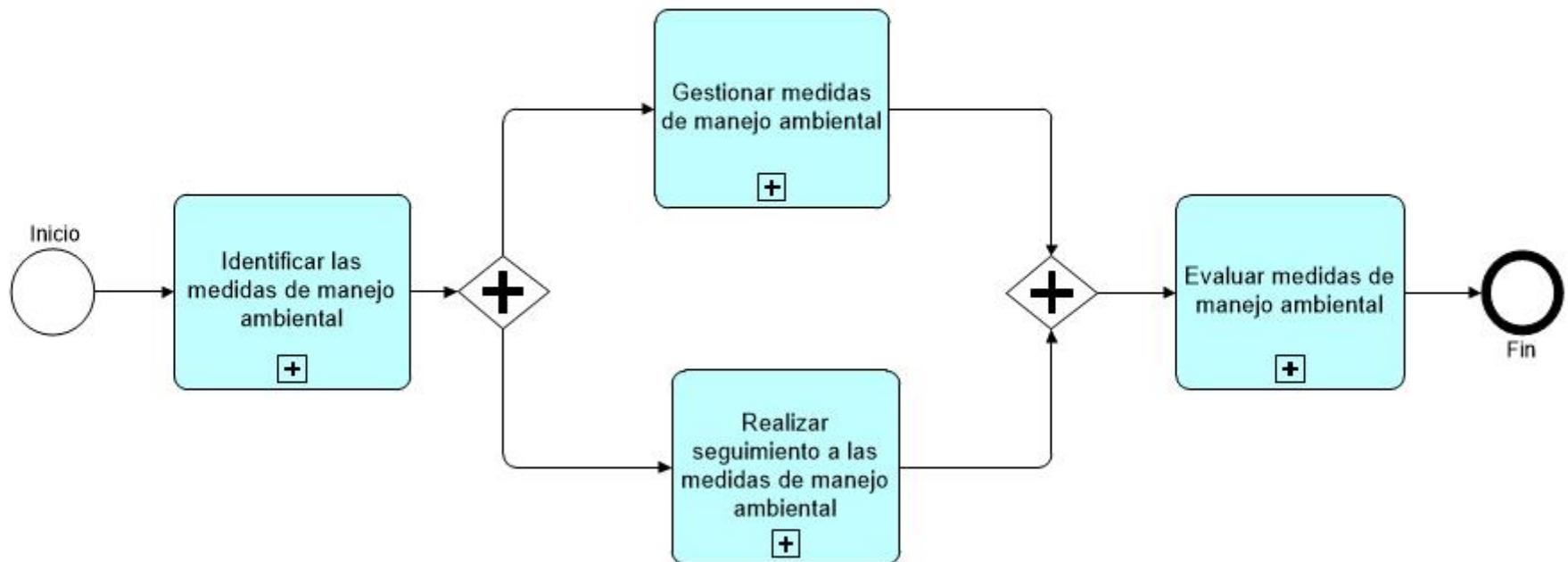
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_307_MAM_005

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN AMBIENTAL

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL

UNIDAD GESTIÓN OPERATIVA



Macroproceso Implementación del Mejoramiento Organizacional

H

Diseñar y adecuar el Modelo de procesos, los procesos y la estructura organizacional, facilitando en la gente CENS la asimilación integral de los cambios con el fin ejecutar lo planificado por la organización y aportar al logro de los objetivos estratégicos.

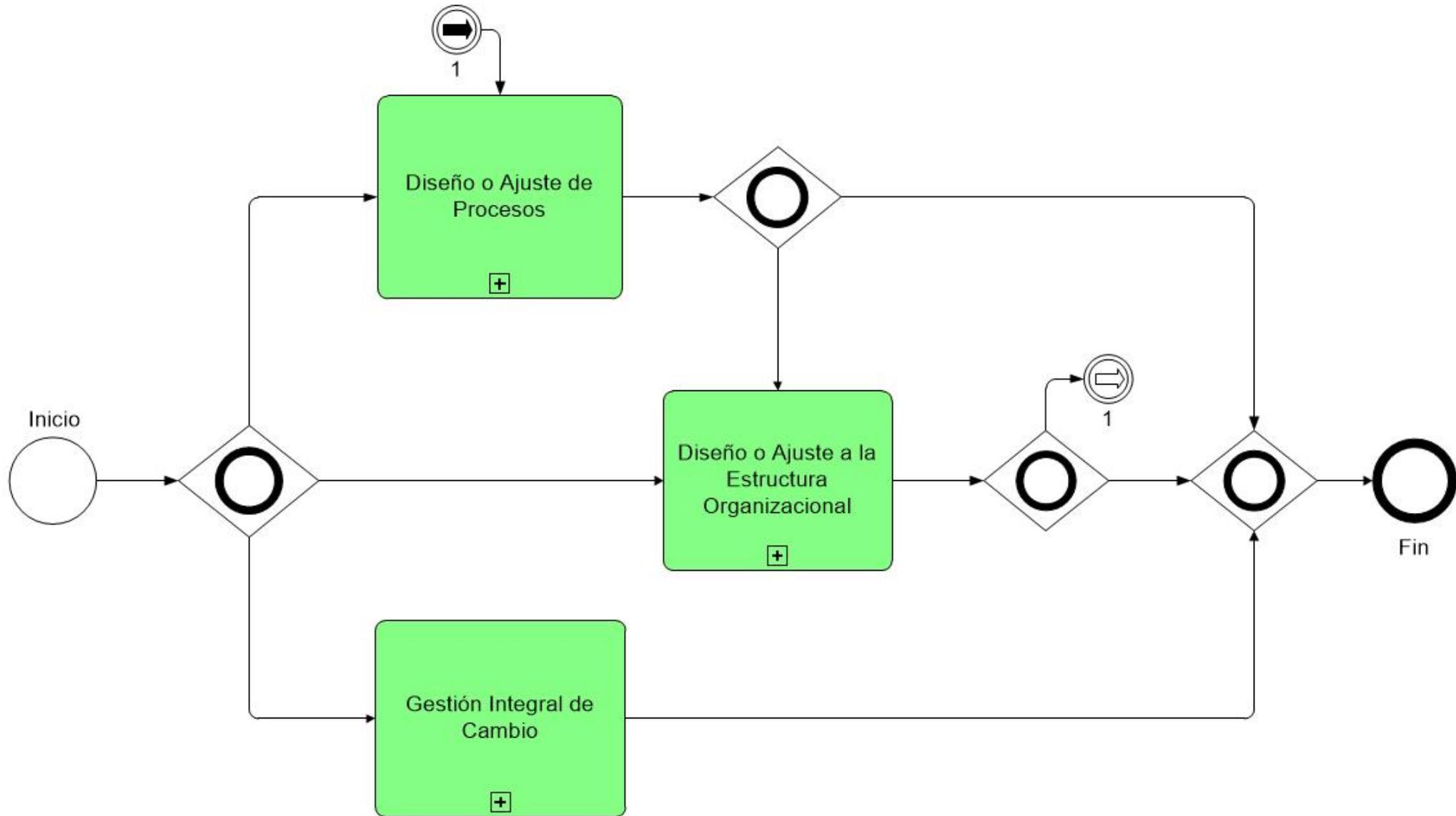
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_308_001

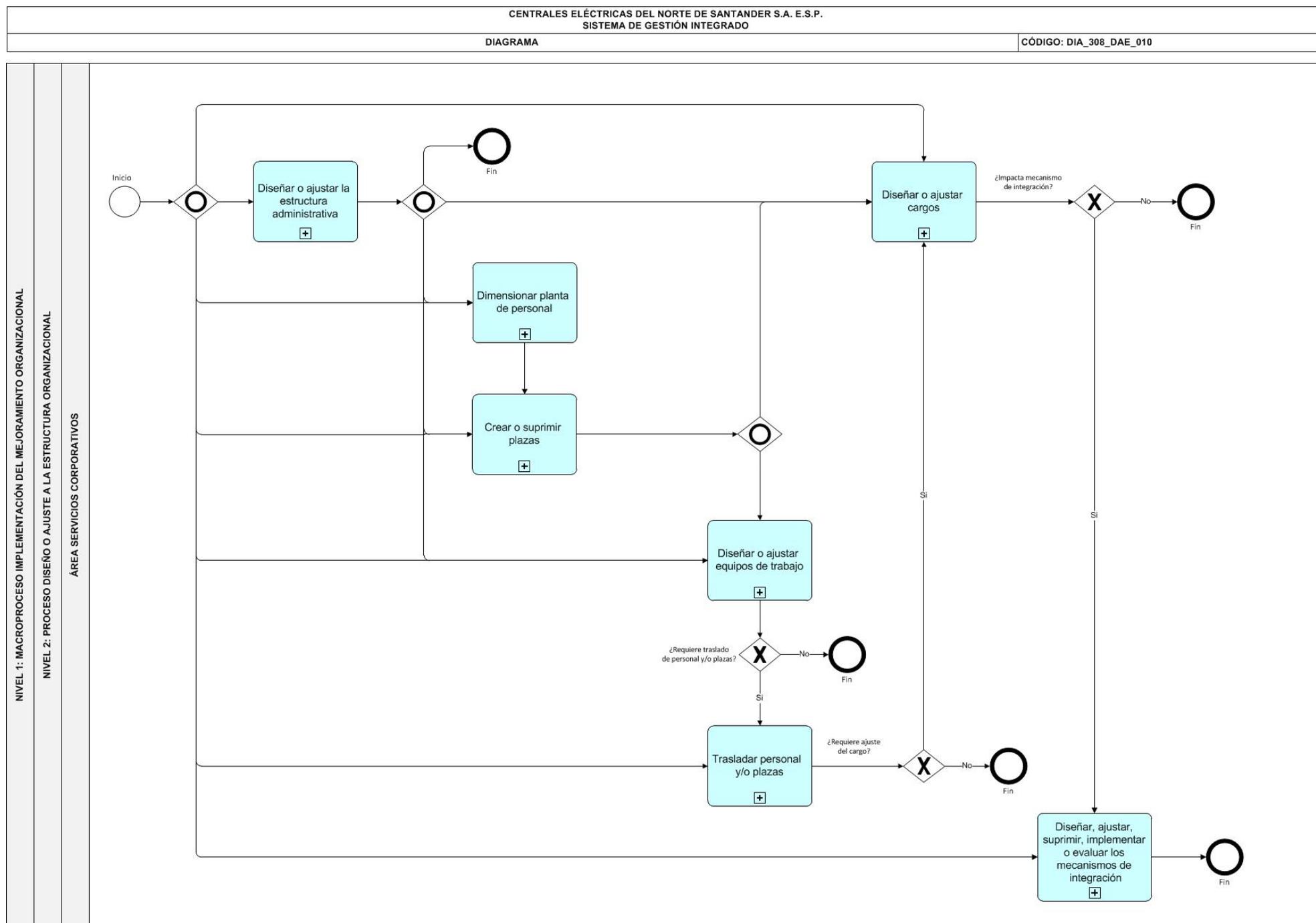
NIVEL 1: MACROPROCESO IMPLEMENTACIÓN DEL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

Área Servicios Corporativos



Proceso Diseño o Ajuste a la Estructura Organizacional

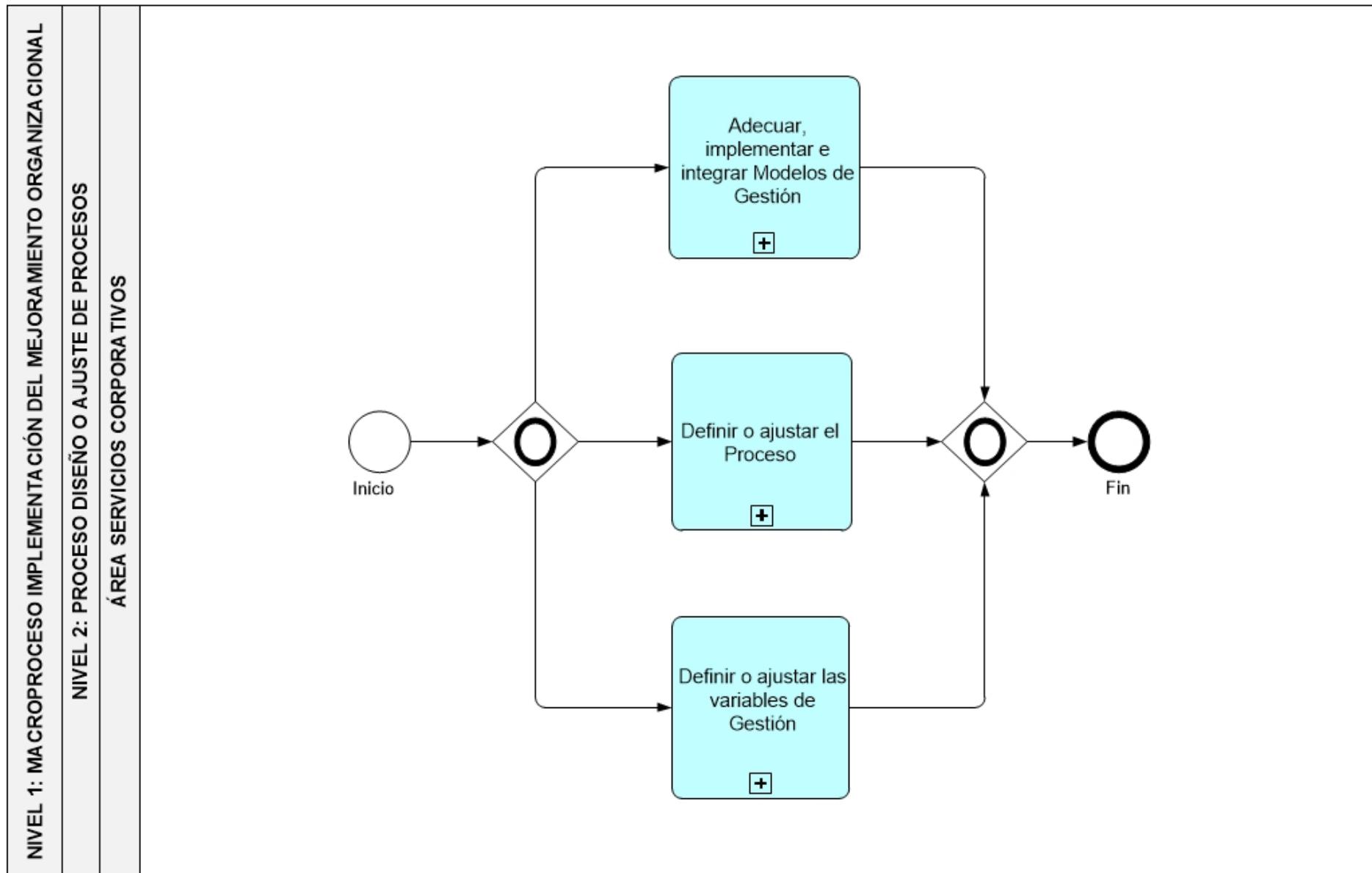
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Diseño y ajuste tanto de la estructura administrativa como a la descripción de los cargos; el dimensionamiento de la planta, los traslados de personal y creación de plazas, el diseño de equipos de trabajo y de mecanismos de integración.



Proceso Diseño o Ajuste de Procesos

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Corresponde a la definición o actualización del modelo de procesos y de los procesos de la organización, bajo un marco metodológico que representa su interrelación, secuencia y diagramación, alineándolos con los objetivos estratégicos; considerando además las necesidades y las mejoras del proceso.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
DIAGRAMA	CÓDIGO: DIA_308_DAP_004



Proceso Gestión Integral de Cambio

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Capacidad de transformación que tiene CENS para responder a las nuevas necesidades generadas por las diferentes dinámicas internas y externas, modificando sus políticas, visiones, procedimientos, metas, entre otros, lo cual implica para los trabajadores el aprendizaje de nuevos modos de interpretación, prácticas, metodologías y conceptos que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional. Adicionalmente, comprende las experiencias, creencias y valores, tanto personales como culturales de una organización, así como las normas que controlan la manera que interaccionan unos con otros y ellos con el entorno de la empresa.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

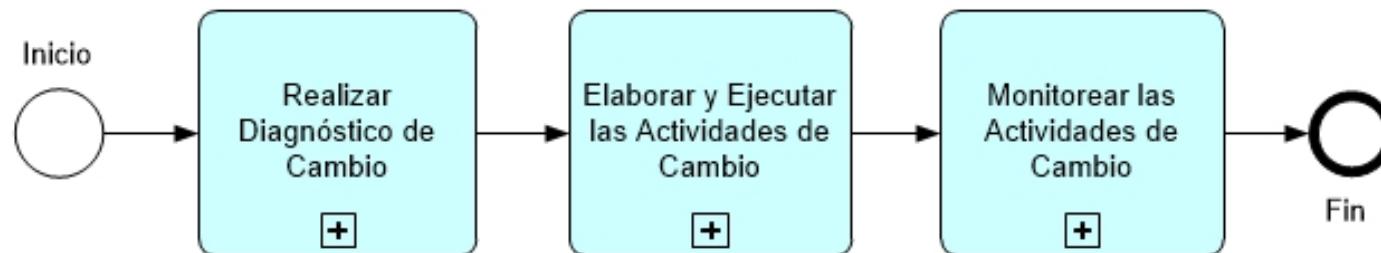
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_308_GCM_004

NIVEL 1: MACROPROCESO IMPLEMENTACIÓN DEL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE CAMBIO

ÁREA SERVICIOS CORPORATIVOS



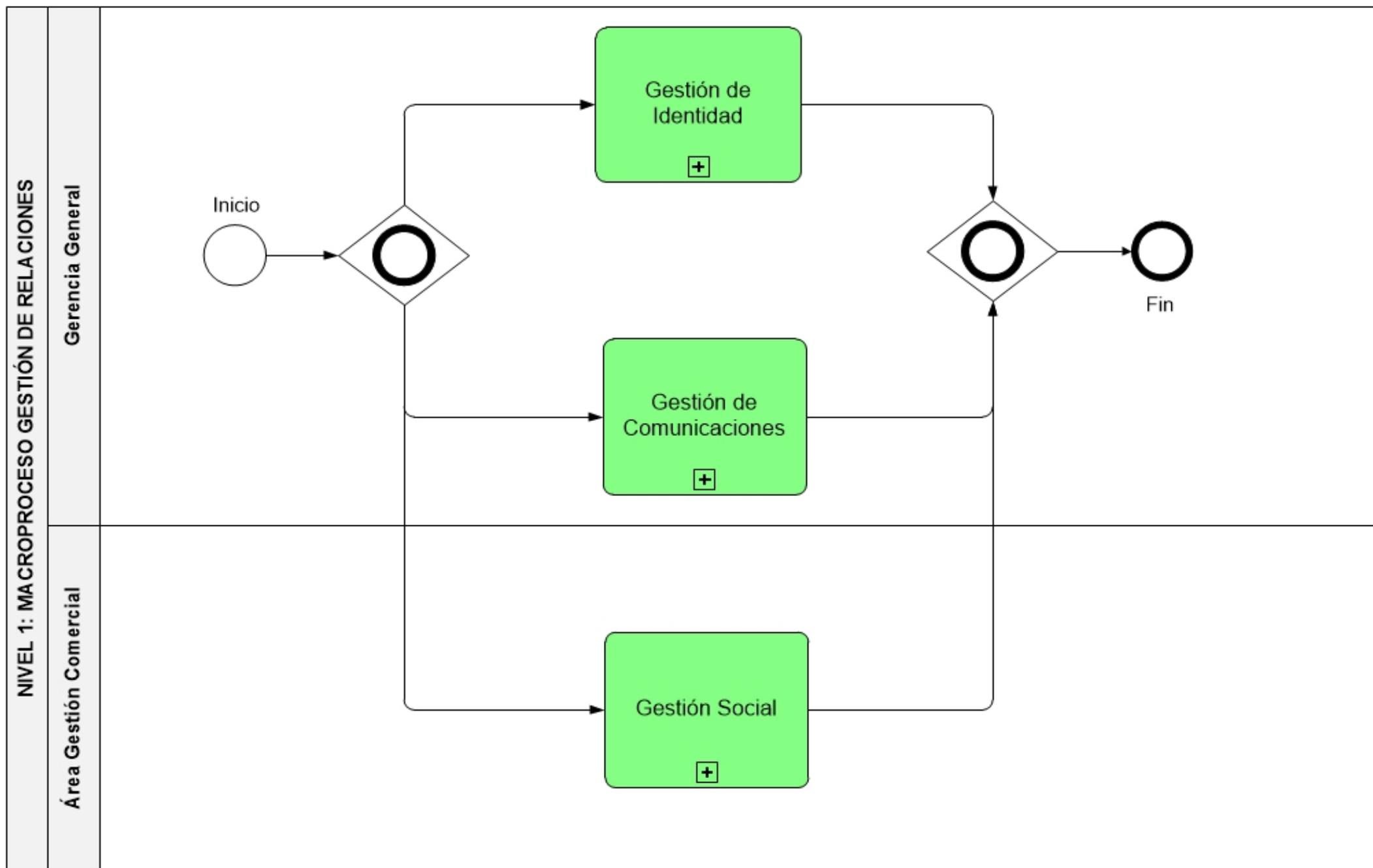
Macroproceso Gestión de Relaciones

H Incluye todas las gestiones estratégicas que la empresa realiza en torno a su identidad empresarial, comunicaciones y gestión social hacia todos los grupos de interés.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_309_001



Proceso Gestión de Comunicaciones

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Coordinar y desarrollar, de acuerdo con la política y modelo de comunicación, el plan estratégico según las necesidades de comunicación interna y externa de la empresa, Así mismo, atender necesidades de comunicación de las dependencias de la organización teniendo en cuenta las actividades de Planeación, Desarrollo y Verificación de la gestión de las comunicaciones.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_309_GEC_005

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE RELACIONES

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

GERENCIA GENERAL



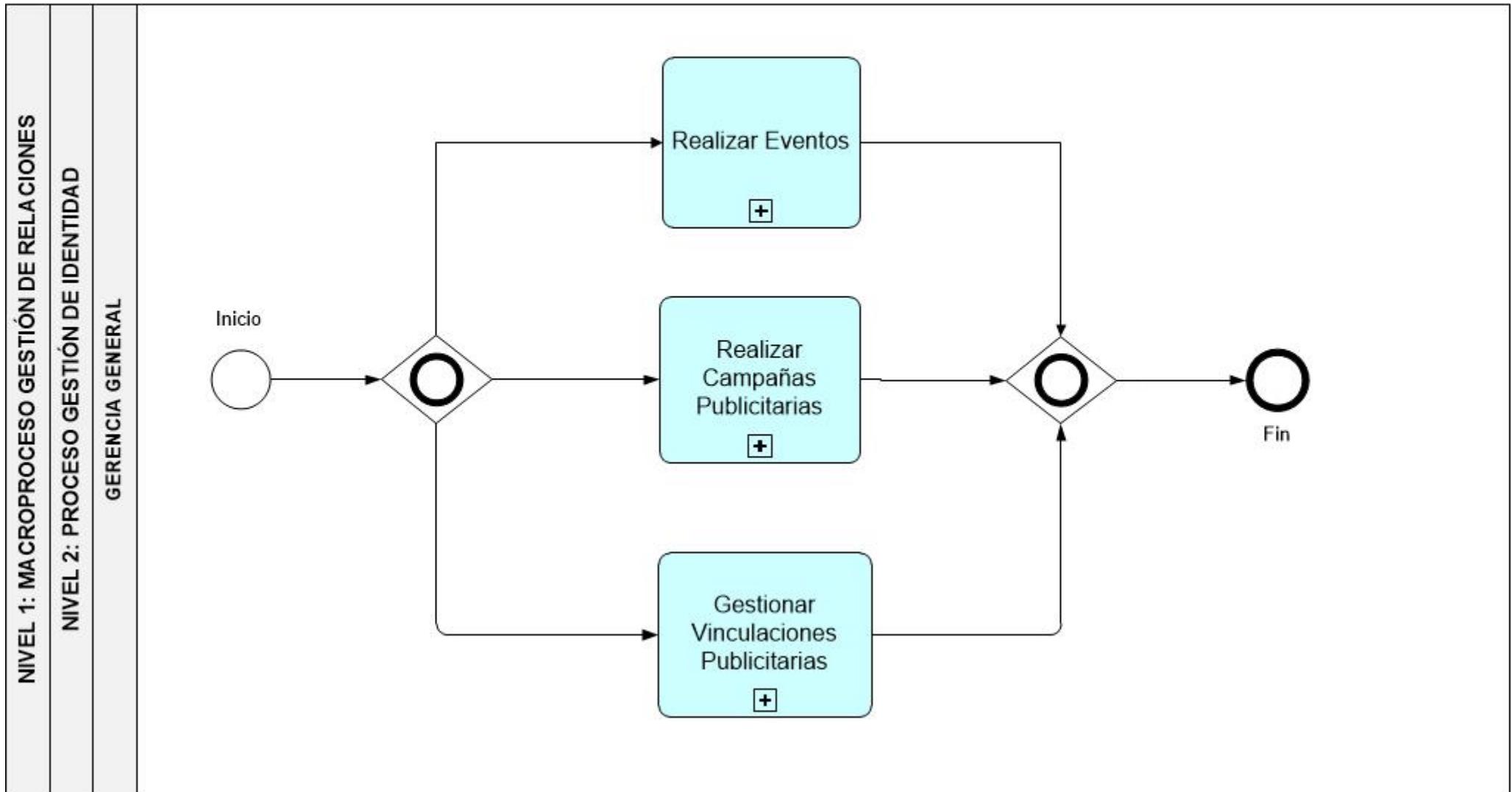
Proceso Gestión de Identidad

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Definir, diseñar, documentar, socializar y asegurar la correcta aplicación de la marca en todas las instancias en las que ésta tenga relación con sus públicos de interés. La Gestión de la Identidad contempla la definición e implementación de la arquitectura de marca para CENS, la administración de los activos intangibles (marcas y patentes), el desarrollo y verificación de todo tipo de comunicación comercial de la marca (Eventos, Campañas publicitarias y Vinculaciones publicitarias).

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_309_GID_004



Proceso Gestión Social

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Gestionar las acciones que involucran la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las intervenciones enfocadas en la mitigación de impactos sociales, relacionamiento con actores estratégicos y educación de los grupos de interés, clientes y/o usuarios y comunidad.

**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_309_GSO_004

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE RELACIONES

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN SOCIAL

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL



Macroproceso Gestión de Servicios corporativos

H

Brindar servicios en la atención de requerimientos asociados a la prestación de servicios de transporte, gestión de documentos y realizar los procesos para el mantenimiento de las instalaciones y equipos, la administración de las instalaciones y recursos físicos y la gestión de proyectos de infraestructura locativa.

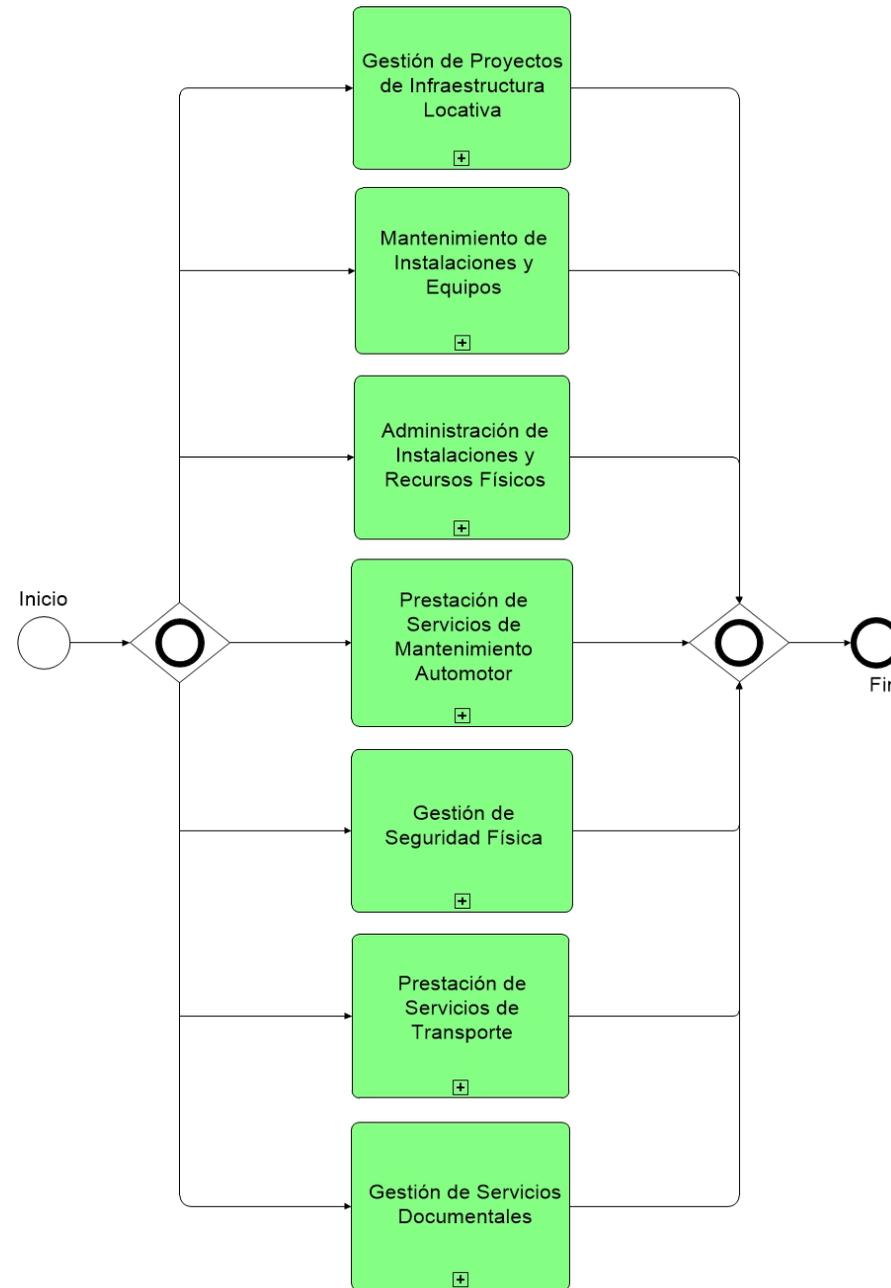
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_310_001

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS CORPORATIVOS

Unidad Suministro y Soporte Administrativo



Proceso Gestión de Proyectos de Infraestructura Locativa

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Gestionar la planeación, ejecución, entrega del proyecto y seguimiento de las actividades necesarias y debidamente interrelacionadas para obtener el bien o servicio requerido en cada proyecto, con el fin de garantizar el alcance, costo y tiempo, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente, considerando los requisitos o restricciones técnicas, sociales, prediales y ambientales aplicable.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

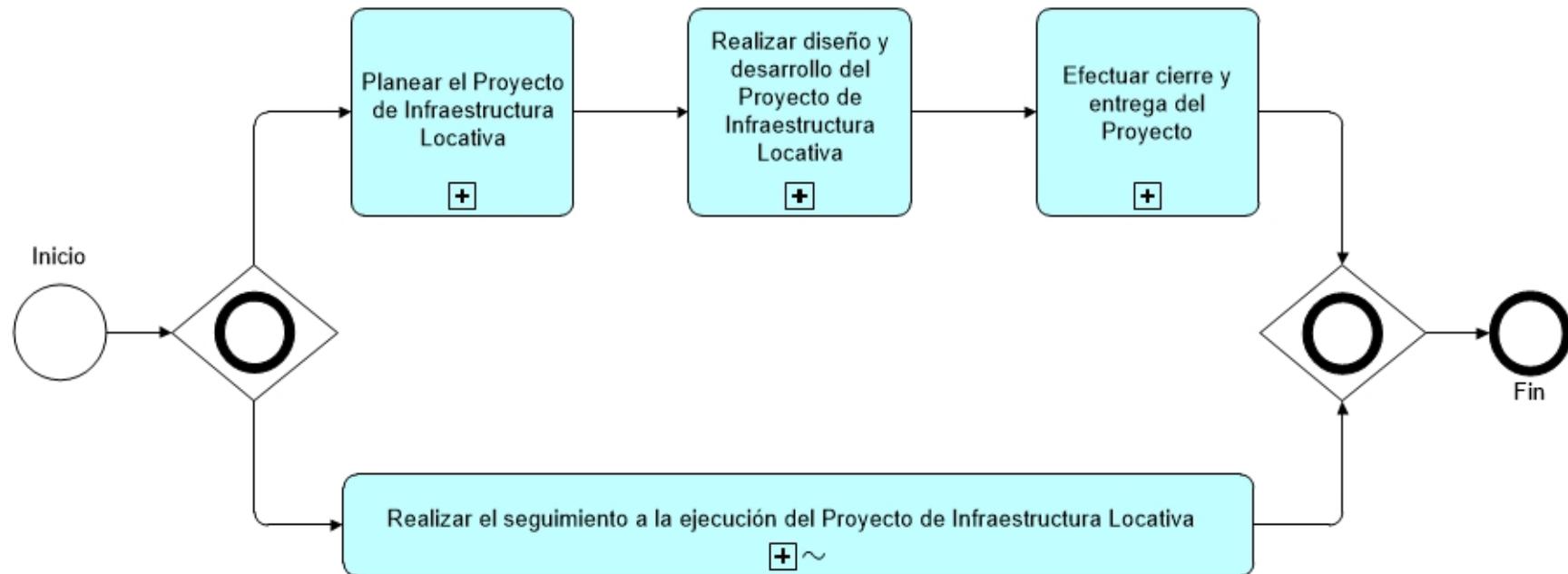
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_310_GPI_005

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS CORPORATIVOS

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA LOCATIVA

UNIDAD SUMINISTRO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO



Proceso Mantenimiento de Instalaciones y Equipos

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Planear, programar, ejecutar y realizar seguimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos, con el fin de conservar el buen funcionamiento y fiabilidad de las instalaciones y/o equipos.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_310_MIE_001

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS CORPORATIVOS

NIVEL 2: PROCESO MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS

UNIDAD SUMINISTRO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO



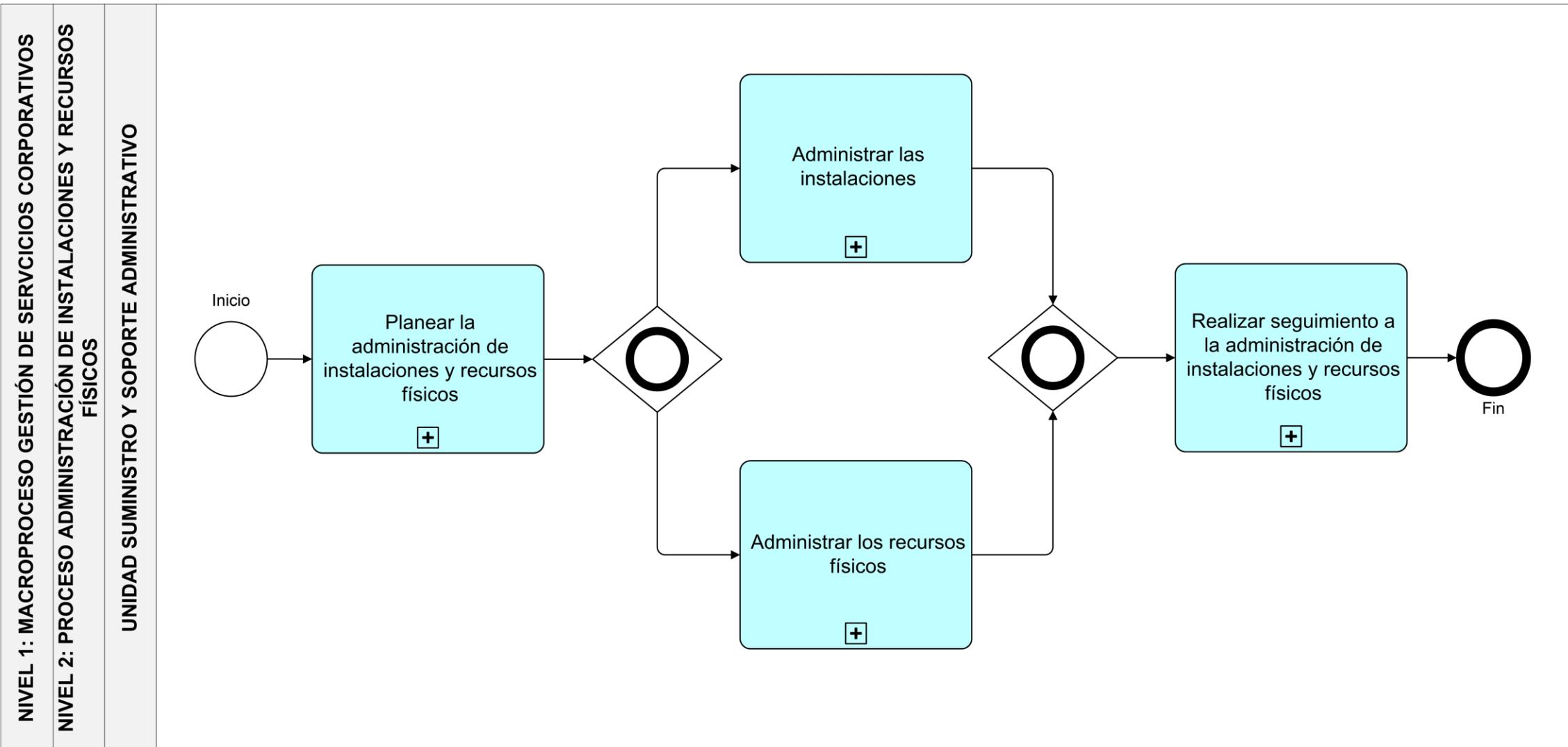
Proceso Administración de Instalaciones y Recursos Físicos

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Comprende las actividades de planear, administrar y realizar seguimiento de las solicitudes, obligaciones y/o compromisos asociados a las instalaciones y recursos físicos utilizados por la organización.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_310_AIR_005



Proceso Prestación de Servicios de Mantenimiento Automotor

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Consiste en realizar los mantenimiento al parque automotor con recurso contratado.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO : DIA_310_PSM_001

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS CORPORATIVOS

NIVEL 2: PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO AUTOMOTOR

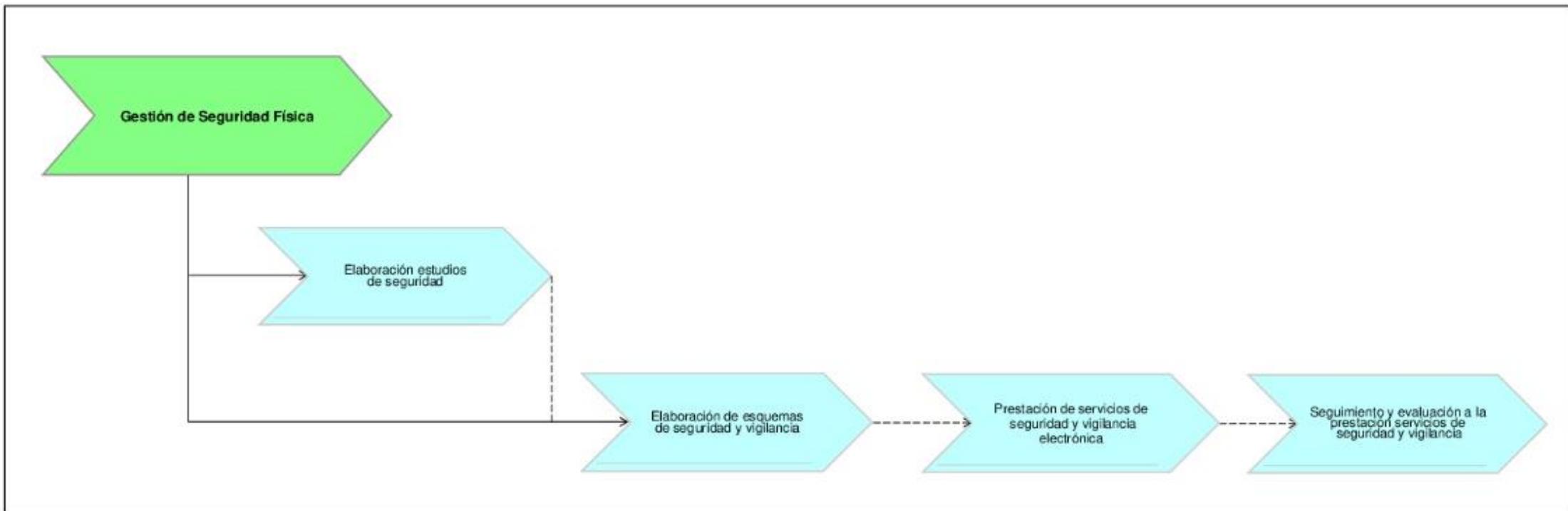
UNIDAD DE SUMINISTRO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO



Proceso Gestión de Seguridad Física

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Proceso mediante el cual se coordinan y ejecutan medidas administrativas de contención, control, reacción, intervención y normalización de la seguridad física de infraestructuras locativas, redes de transmisión de energía, proyectos, procesos y personas de CENS.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.	
	SISTEMA DE GESTIÓN	
	DESAGREGACIÓN DEL PROCESO	
	MACROPROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CORPORATIVOS	CODIGO: DE_310_GSF_001
PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA	VERSIÓN: Fecha actualización 27/09/2016	



Proceso Prestación de Servicios de Transporte

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Realizar las actividades necesarias para atender los requerimientos del servicio de transporte de personas y carga.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO : DIA_310_PST_004

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS CORPORATIVOS

NIVEL 2: PROCESO PRESTACIÓN SERVICIOS DE TRANSPORTE

UNIDAD DE SUMINISTRO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO



Proceso Gestión de Servicios Documentales

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Recibo, radicación, despacho de documentos y administración del Sistema de Gestión Documental, controlando los documentos que se generan en la operación de los procesos de CENS en sus diferentes fases de archivo: gestión, central e histórico.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

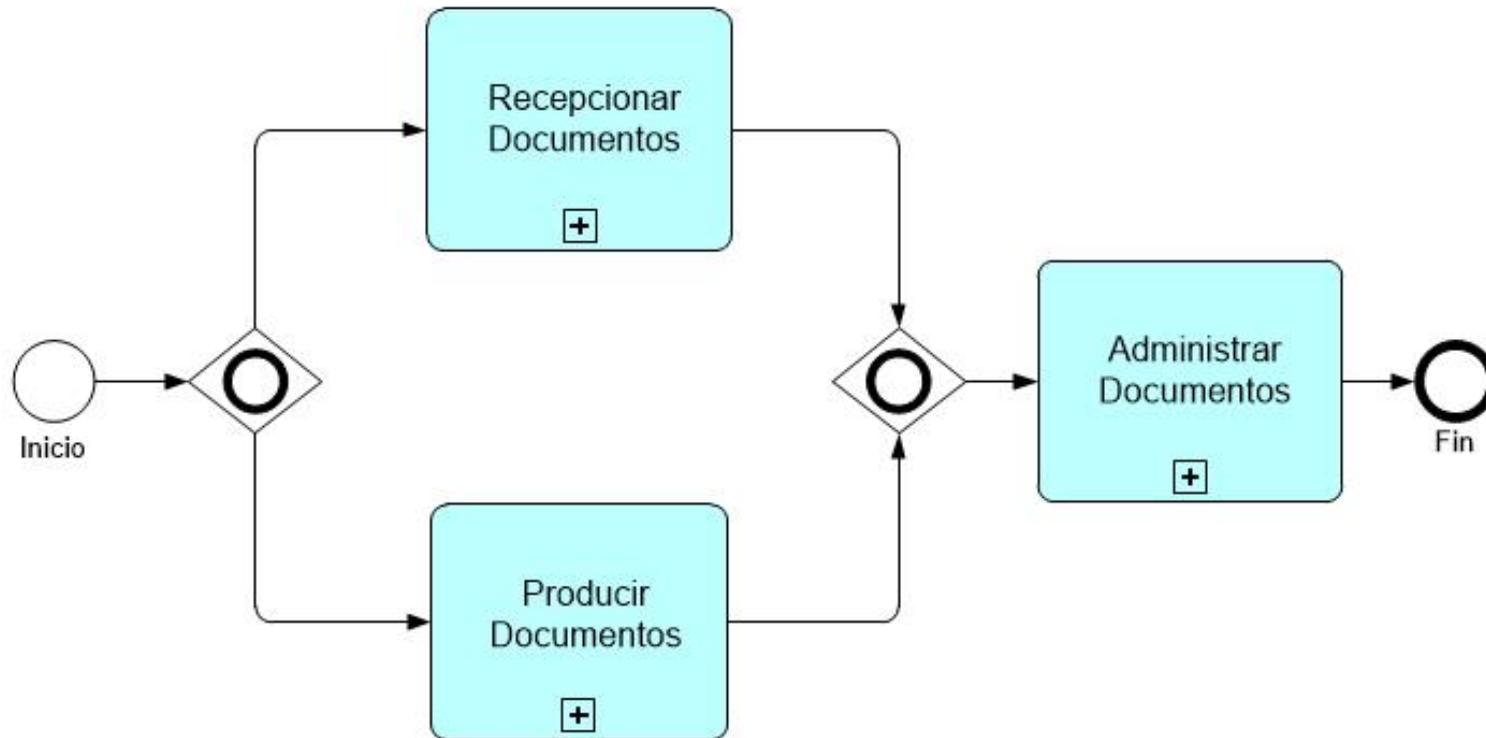
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_310_GSD_005

NIVEL 1: MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS CORPORATIVOS

NIVEL 2: PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DOCUMENTALES

UNIDAD SUMINISTRO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO



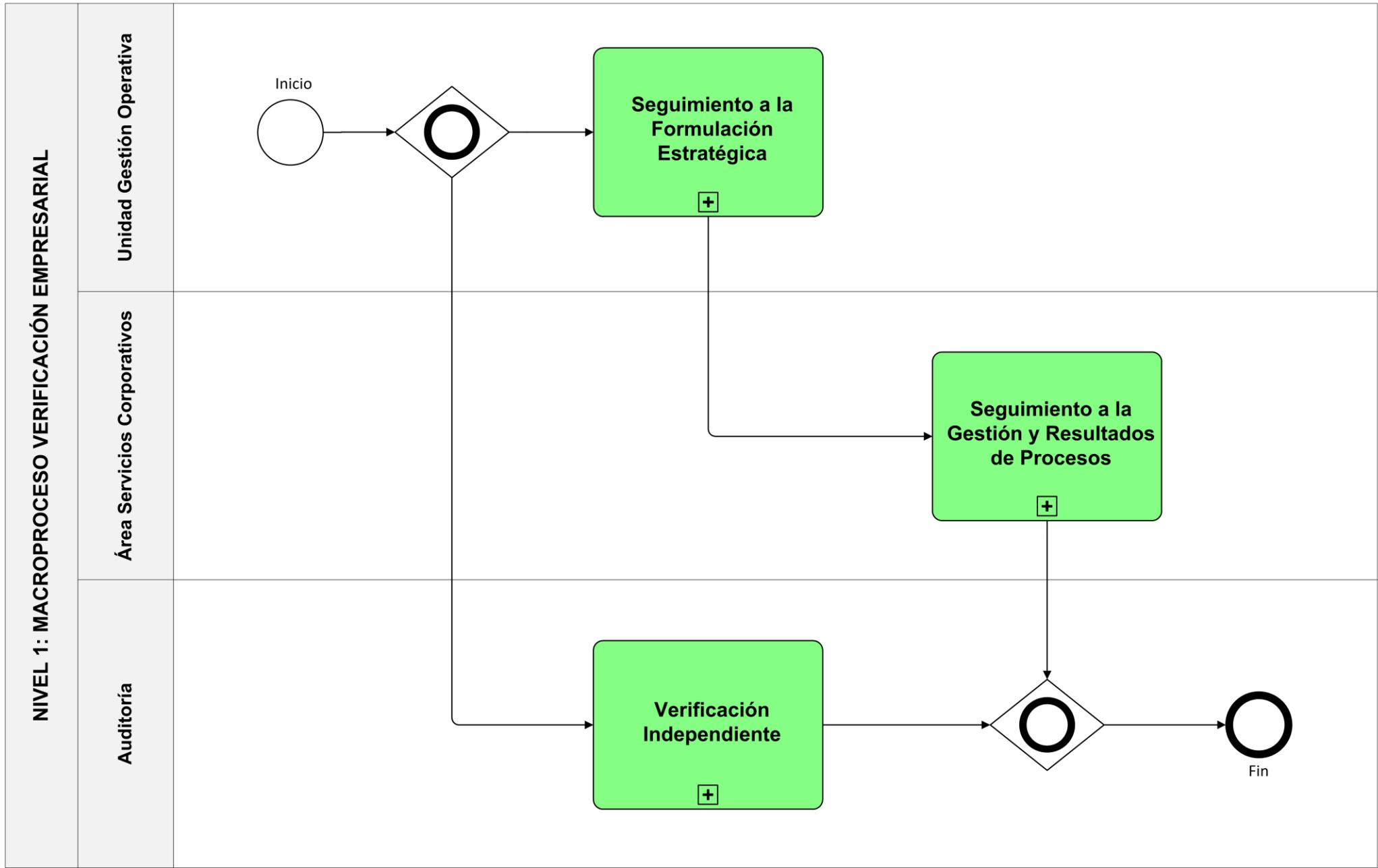
Macroproceso Verificación Empresarial

V Corresponde a los procesos que reciben los resultados de la ejecución de los procesos acorde con la planeación empresarial realizada, y su finalidad es verificar que se esté cumpliendo con la estrategia de la organización.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_501_001



Proceso Seguimiento a la Formulación Estratégica

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Conjunto de actividades de evaluación y verificación sobre el cumplimiento de las variables asociadas a la formulación estratégica y la definición de acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

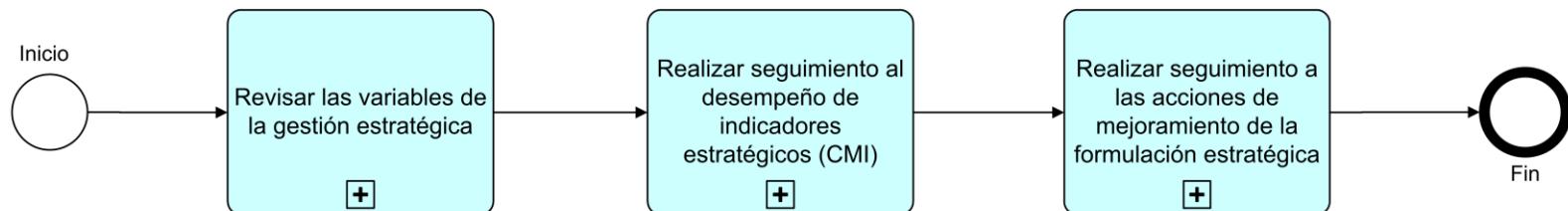
DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_501_SFE_004

NIVEL 1: MACROPROCESO VERIFICACIÓN EMPRESARIAL

NIVEL 2: PROCESO SEGUIMIENTO A LA FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD GESTIÓN OPERATIVA

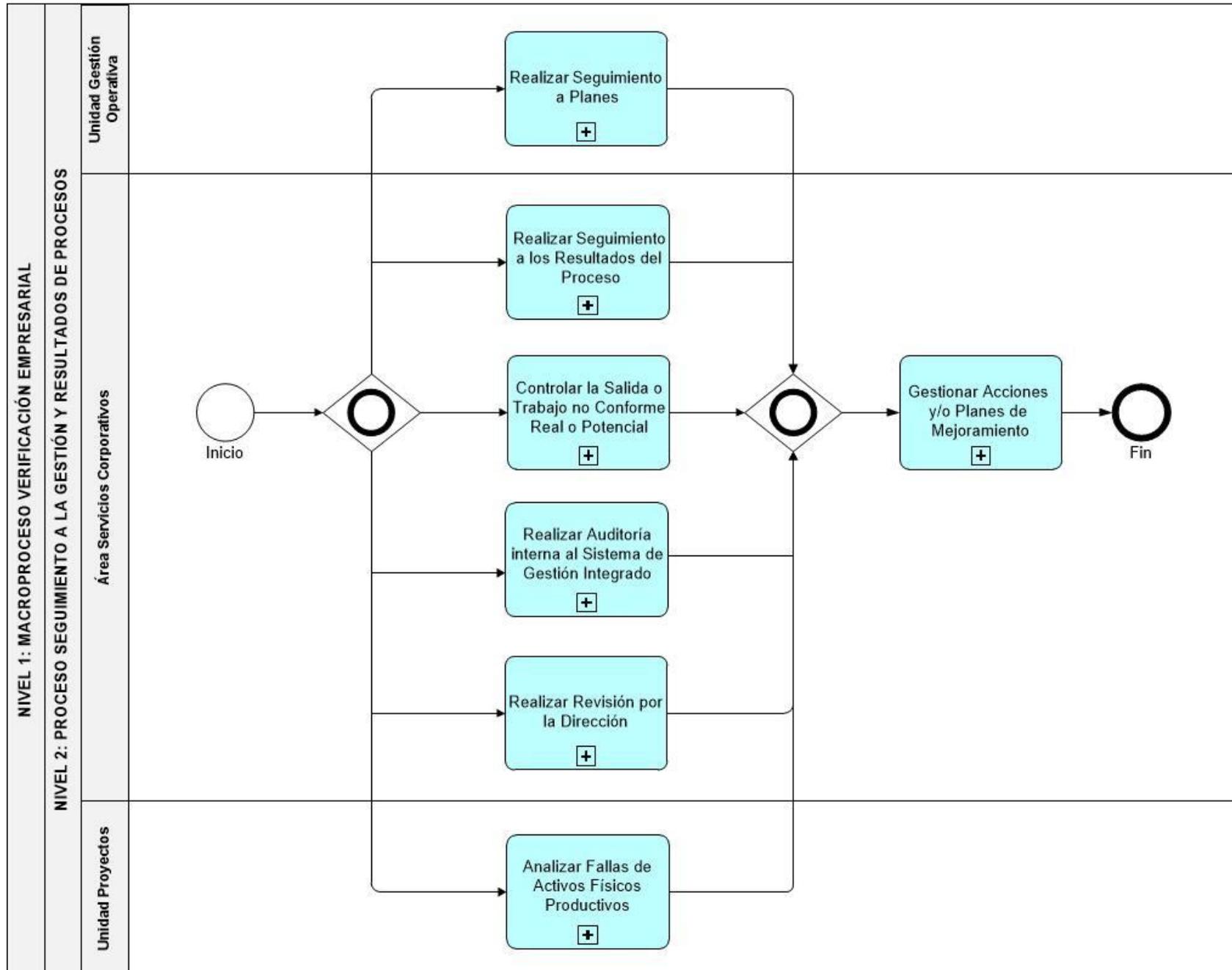


Proceso Seguimiento a la Gestión y Resultados de Procesos

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_501_SGR_009



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Conjunto de actividades a través de las cuales se realiza seguimiento al desempeño de los procesos, el cumplimiento de sus variables de gestión y el desempeño y eficacia del SGI teniendo en cuenta los resultados obtenidos frente a la formulación estratégica y/o la planeación definida en el proceso.

Proceso Verificación Independiente

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, ayudándola a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Dentro del Concepto de auditoría se incluyen tanto, aquellos trabajos de investigación y seguimientos a planes de mejoramiento, como aquellas actividades de verificación o aseguramiento a elementos de control puntuales (monitoreos) como las auditorías propiamente dichas. Las actividades de consultoría incluyen el asesoramiento y servicios relacionados, proporcionados a solicitud de los clientes, cuya naturaleza y alcance están acordados con los mismos, sin que el auditor interno asuma responsabilidades de gestión.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIAGRAMA

CÓDIGO: DIA_501_VIN_006

