



**Coordinación de Calidad y Mejora  
Continua**

**Manual de Procedimientos Internos  
de ETESA**

**Código**  
CCMC-MAN-02

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

**INDICE**

<b>Título</b>	<b>Página</b>
I. Propósito del documento	2
II. Alcance	2
III. Definiciones	2
IV. Misión	3
V. Visión	3
VI. Propósito de ETESA	3
- Tipo	4
- Propósito	4
- Naturaleza de sus operaciones	4
- Ubicaciones donde opera	4
- Marco legal que regula las actividades	4
VII. Mapa de Partes Interesadas	6
VIII. Estrategia	7
IX. Estructura documental ETESA	8
X. Organización, objetivos y funciones por Unidad Administrativa	9
XI. Procedimientos por Dirección	12
XII. Documentos de referencia	16
XIII. Historial de modificaciones	16

	<b>Coordinación de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>Código</b> CCMC-MAN-02
<b>Manual de Procedimientos Internos de ETESA</b>	<b>Fecha:</b> 22 de febrero 2020	
	<b>Revisión:</b> Rev.65	

## I. PROPÓSITO

Este documento tiene como propósito el ser una guía para los colaboradores de ETESA, a fin de identificar los procedimientos con que cuenta la organización y a la vez enmarca las actuaciones que se ejecutan en ETESA.

## II. ALCANCE:

Aplica a todas las áreas que cuentan con procedimientos documentados y controlados de la organización.

## III. DEFINICIONES:

- 1.1 **Actividad:** Conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado.
- 1.2 **Manual de Procedimiento:** Documento que recopila sistemáticamente la información sobre los procesos y procedimientos del área, a través de una serie de pasos secuenciales bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.
- 1.3 **Anexo:** Sección para mostrar gráficos, escaneados, tipos de planillas de registros, esquemas, tablas y otros y que están relacionados con algún otro documento que le da origen.
- 1.4 **Control de Documentos:** Es el proceso que garantiza que los documentos sean generados, revisados, actualizados, aprobados, divulgados y sometidos a disposición final, conforme con criterios técnicos y legales vigentes.
- 1.5 **Documento:** Información y su medio de soporte. Ejemplos: Manuales, procedimientos, normas instructivas, registros, especificación, dibujo, informe, reglamentos técnicos, protocolos, informes periciales, entre otros.
- 1.6 **Documento Borrador:** Documento que contiene el procedimiento a aprobar o los cambios solicitados por el área en proceso de revisión.
- 1.7 **Documento Externo:** Documento de origen externo, ley o regla que se establece para ser cumplida por un sujeto específico en un espacio y lugar también específico. Por ejemplo: leyes y normas.
- 1.8 **Documento Controlado:** Documento original que ha sido distribuido, difundido o divulgado, revisado y actualizado, según el procedimiento de control de documentos.
- 1.9 **Documento Obsoleto:** Documento de versiones anteriores al documento vigente.

	<b>Coordinación de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>Código</b> CCMC-MAN-02
	<b>Manual de Procedimientos Internos de ETESA</b>	<b>Fecha:</b> 22 de febrero 2020
		<b>Revisión:</b> Rev.65

- 1.10 **Flujograma de Proceso:** Gráfico que muestra la interrelación de las actividades.
- 1.11 **Instructivo:** Son documentos operativos que describen de manera más específica los pasos necesarios para llevar a cabo cada proceso de trabajo. Se aplican a procesos técnicamente complejos, con múltiples operaciones específicas o sujetos a continuos cambios.
- 1.12 **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Qué hacemos.
- 1.13 **Política:** Marco de referencia para la realización de las acciones que se deben emprender en una empresa en un periodo de tiempo. La política debe incluir tres cosas: “que debemos hacer, como hacer para llegar a hacerlo, y la medida empleada para evaluar lo que hemos hecho”.

#### IV. MISIÓN

- Despachar y Transportar Energía Eléctrica en forma Eficiente, Segura y Confiable.
- Garantizar la Calidad, Continuidad del Servicio y la Transparencia de Nuestra Gestión.
- Desarrollar Nuevas Oportunidades de Negocios, buscando la satisfacción del Cliente y la Rentabilidad de la Inversión de los Accionistas.
- Promover una Cultura de Mejoramiento Continuo a través del Desarrollo y Compromiso del Capital Humano.

#### V. VISIÓN

Ser una Empresa Modelo en el Sector Eléctrico Nacional e Internacional, a través del cumplimiento de Altos estándares de Calidad, que Garanticen Eficiencia, Seguridad, Rentabilidad y Protección del Medio Ambiente. Contribuyendo de esta manera al Desarrollo Integral del País.

#### VI. PROPÓSITO DE ETESA

La razón de ser de ETESA es contribuir al crecimiento del País permitiendo el desarrollo energético y la integración de los mercados regionales e internacionales.

Su actividad consiste en transportar la energía eléctrica en alta tensión desde el punto de entrega de las empresas generadoras hasta el punto de recepción de las empresas distribuidoras o grandes clientes, incluyendo las interconexiones internacionales. De igual forma, tiene a su cargo la operación integrada del sistema integrado nacional, cuyo objetivo es atender la demanda en el sistema interconectado nacional en forma confiable, segura y con calidad de servicio, mediante la utilización de recursos de generación y transmisión disponibles, incluyendo las interconexiones internacionales, así como administrar el mercado de contratos y el mercado ocasional.

	<b>Coordinación de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>Código</b> CCMC-MAN-02
<b>Manual de Procedimientos Internos de ETESA</b>	<b>Fecha:</b> 22 de febrero 2020	
	<b>Revisión:</b> Rev.65	

El sistema de transmisión está formado por las líneas de transmisión de alta tensión con voltaje igual o mayor de 115 kilovoltios, subestaciones, transformadores y equipos eléctricos asociados, necesarios para transportar la energía eléctrica desde el punto de entrega de dicha energía por parte del generador, hasta el punto de recepción por la empresa distribuidora o Gran Cliente, incluyendo las interconexiones internacionales y todos los bienes necesarios para su adecuado funcionamiento.

### **TIPO**

ETESA es una sociedad anónima, cuya actividad económica principalmente es la transmisión de energía eléctrica, por tanto, es una empresa de *Servicio*.

### **PROPÓSITO**

- Prestación del Servicio de Transmisión de Energía Eléctrica en alta tensión en forma no discriminatoria, por su cuenta y riesgo, y con apego a la Ley 6 de febrero de 1997.
- Planeamiento de la expansión, la construcción de ampliaciones y refuerzos de la red de transmisión. Preparar el Plan de Expansión de Generación y Transmisión para el Sistema Interconectado Nacional.
- Planificar y operar de forma eficiente y confiable el Sistema Interconectado Nacional (SIN) desde el Centro Nacional de Despacho.
- Realizar estudios básicos necesarios para identificar posibilidades de desarrollo hidroeléctrico y geotérmico.
- Expandir, operar, mantener y prestar los servicios relacionados con la red nacional de Hidrometeorología.

### **NATURALEZA DE LAS OPERACIONES**

ETESA brinda el uso de la red de transmisión, con acceso abierto y a tarifas reguladas. Autorizada por la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP) a prestar el servicio público de transmisión de energía eléctrica en alta tensión, bajo un contrato de concesión vigente hasta el año 2025 y que puede ser prorrogado a solicitud de ETESA.

### **UBICACIONES EN LAS QUE SE OPERA**

Las oficinas corporativas de ETESA se encuentran en el Edificio Sun Tower en la vía Ricardo J. Alfaro, y cuenta con tres zonas a nivel nacional: Zona 1. Panamá y Colón; Zona 2: Coclé y Santiago y Zona 3: Chiriquí y Bocas del Toro; además del Centro Nacional de Despacho.

### **MARCO LEGAL QUE REGULA LAS ACTIVIDADES**

La Ley 6 del 3 de febrero de 1997 dicta el Marco Regulatorio e Institucional para la Prestación del Servicio Público de Electricidad y en él se establece el régimen a que se sujetarán las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

Manual de Procedimientos Internos de ETESA	Página 4 de 25
--	----------------

	<b>Coordinación de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>Código</b> CCMC-MAN-02
<b>Manual de Procedimientos Internos de ETESA</b>	<b>Fecha:</b> 22 de febrero 2020	
	<b>Revisión:</b> Rev.65	

La Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA) es una sociedad anónima constituida mediante Escritura Pública N° 148 de 19 de enero de 1998, como resultado de la reestructuración del Instituto de Recursos Hidráulicos y Electrificación (IRHE) que inició operaciones el 1 de enero de 1998 y el Estado Panamá, es el tenedor del 100% del capital accionario de la empresa. Inició sus operaciones comerciales el 27 de mayo del año en mención.

### ***CARACTERÍSTICAS SOCIALES, AMBIENTALES Y ECONÓMICAS DE LAS ÁREAS DE OPERACIÓN***

ETESA opera desde Chiriquí hasta Panamá con sus líneas de transmisión, y tiene Sub Estaciones en Bocas del Toro, Chiriquí, Coclé, Colón y Panamá.

Las características sociales varían de acuerdo a las diferentes áreas. Las áreas que mayor necesidad presentan son:

- Changuinola y el área Comarcal de los Nobe Bugle en Bocas del Toro donde la mayoría de la población es de escasos recursos económicos y tiene necesidades en el ámbito de salud, educación y en algunas áreas falta el desarrollo de medios de comunicación. Respecto al medio ambiente son áreas poco urbanizadas y donde se tiene un componente de recursos naturales abundante.
- Progreso en San Miguelito, es una comunidad que surge de una invasión de tierras estatales, la población de escasos recursos económicos y en su mayoría con trabajos informales. Durante el proceso de establecimientos de servidumbres ETESA apoyo en la titulación de las tierras. Básicamente estos asentamientos han devastado la vegetación presente.
- El resto de las áreas en Panamá (Bayano, Condado del Rey, Bethania, Chorrera), Chiriquí (David), Coclé (Aguadulce) y Colon (Santa Rita), las condiciones económicas de los residentes van desde bajos a medianos recursos económicos, son áreas más urbanizadas.

### ***CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR EN LAS QUE PARTICIPA LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN***

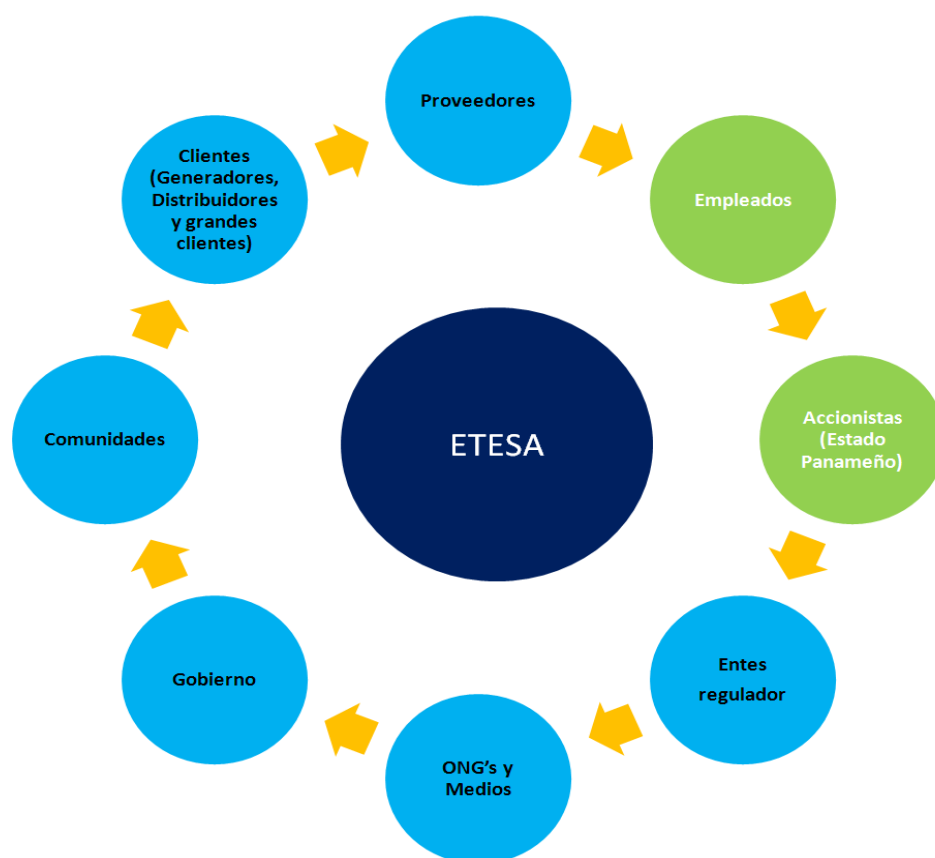
ETESA por su actividad comercial se desarrolla en el Sector Eléctrico y se relaciona con diferentes grupos:

- A Nivel de Gobierno interactúa muy de cerca con la Secretaria de Energía y ASEP, en todo lo referente a regulación y políticas energéticas para el país. Igualmente mantiene relaciones directas con MEF, Contraloría y la Asamblea referente al tema de control de estado, y para coordinaciones de acciones interactúa con la Oficina de Electrificación Rural y la Empresa de Generación EGESA.
- En el ámbito particular, sus clientes son las empresas generadoras y distribuidoras de energía eléctricas y los proveedores son empresas privadas nacionales o extranjeras relacionadas al sector eléctrico y al suministro de bienes y servicios que se requieren en la operación y funcionamiento.

	<b>Coordinación de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>Código</b> CCMC-MAN-02
	<b>Manual de Procedimientos Internos de ETESA</b>	<b>Fecha:</b> 22 de febrero 2020
		<b>Revisión:</b> Rev.65

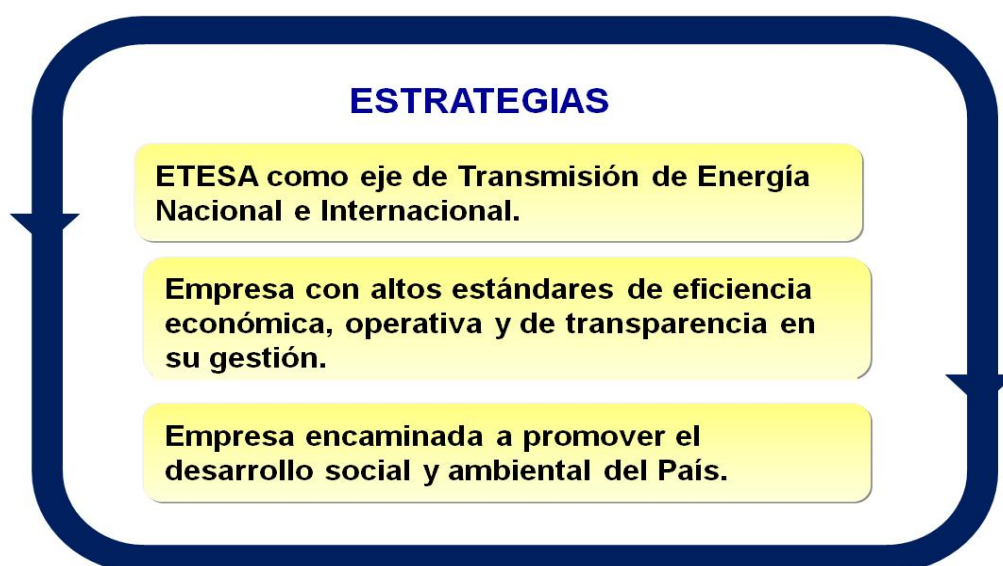
- A nivel internacional ETESA tiene representación en las siguientes organizaciones. CEAC Consejo de Electrificación de América Latina, Comité Regional CIER para Centroamérica y el Caribe CECA, Ente Operador Regional EOR, y Red Centroamericana de Fibra óptica REDCA. A demás, ETESA es socio en la Empresa de Interconexión Colombia Panamá ICP; Empresa Propietaria de la Red EPR.

## VII. MAPA DE PARTES INTERESADAS

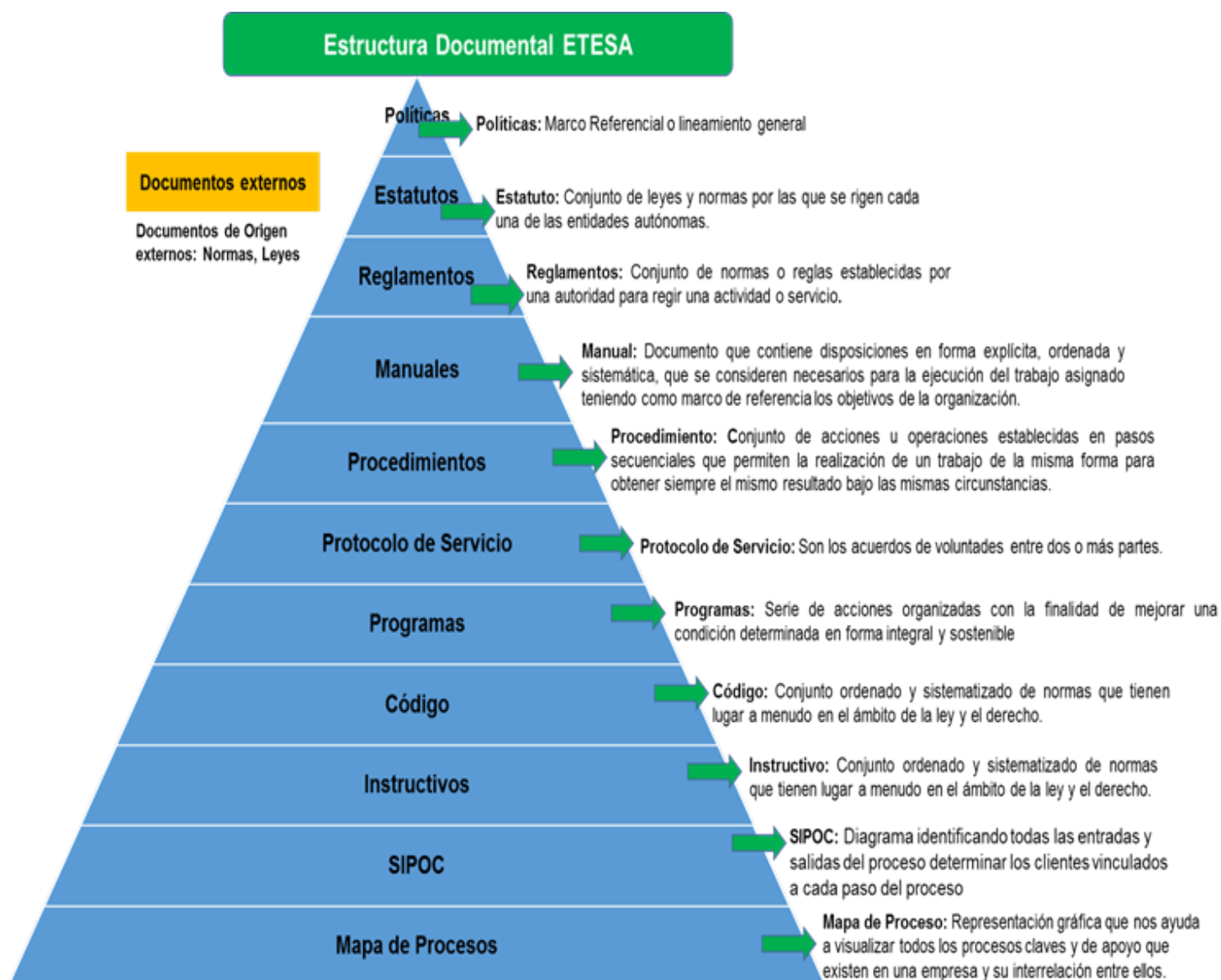


	<b>Coordinación de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>Código</b> CCMC-MAN-02
<b>Manual de Procedimientos Internos de ETESA</b>		<b>Fecha:</b> 22 de febrero 2020
<b>Revisión:</b> Rev.65		

## VIII. ESTRATEGIA



## IX. ESTRUCTURA DOCUMENTAL ETESA





	<b>Coordinación de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>Código</b> CCMC-MAN-02
<b>Manual de Procedimientos Internos de ETESA</b>	<b>Fecha:</b> 22 de febrero 2020	
	<b>Revisión:</b> Rev.65	

## **X. ORGANIZACIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA**

### ***-JUNTA DIRECTIVA-***

#### **Objetivos:**

Manejar, dirigir y administrar la **Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A.**, conjuntamente con la Gerencia General.

### ***-GERENTE GENERAL-***

#### **Objetivos:**

Cumplir ante la Junta Directiva con la responsabilidad de la dirección técnica y administrativa de todas las dependencias y patrimonios de la **Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A.**

### ***-SUB GERENCIA GENERAL-***

#### **Objetivos:**

Responsable de la Dirección de Proyectos, Dirección de Gestión Comercial y las áreas de RSE e Imagen Corporativa y la Coordinación de Calidad y mejoras Continúas. Representar al Gerente General en su ausencia, asumiendo las funciones y responsabilidades del cargo.

### ***-DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA-***

#### **Objetivos:**

Desarrollar las actividades pertinentes a los servicios especializados de Auditoría Interna en cumplimiento con las Normas Internacionales de Auditoría y reportar al Comité de Auditoría los resultados obtenidos.

Asesorar a la Gerencia General y a todos los miembros de la organización, en lo concerniente al cumplimiento de Leyes, normas, procedimientos, reglamentos y políticas aplicables a la Empresa.

### ***-GERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL E IMAGEN CORPORATIVA-***

#### **Objetivos:**

Apoyar a la Gerencia General en el desarrollo de actividades administrativas que involucran clientes internos y externos.

Promover acciones dirigidas a mantener abiertos los canales de comunicación para los clientes internos y externos, y la relación con la comunidad. Velar por la buena imagen de la empresa y la responsabilidad social empresarial.

Manual de Procedimientos Internos de ETESA	Página 9 de 25
--	----------------

	<b>Coordinación de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>Código</b> CCMC-MAN-02
<b>Manual de Procedimientos Internos de ETESA</b>	<b>Fecha:</b> 22 de febrero 2020	
	<b>Revisión:</b> Rev.65	

#### ***-DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL-***

##### **Objetivos:**

Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en las actividades que realiza la empresa.

#### ***-DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL-***

##### **Objetivos:**

Lograr la aprobación de una Tarifa para el acceso y uso de redes cónsonas con los servicios que brinda la empresa, que permita el desarrollo del Plan de Expansión y una gestión eficiente en la empresa.

Efectuar y sustentar ante la ASEP los cálculos para la actualización Tarifaria de los Servicios de Transmisión, Conexión y Operación Integrada.

Brindar un Servicio de Calidad en las transacciones comerciales efectuadas con nuestros clientes, y canalizar de forma ágil los requerimientos de estos dentro de la Empresa.

#### ***-DIRECCIÓN DE TRANSMISIÓN-***

##### **Objetivos:**

Elaborar el Plan de Generación y el Plan de Expansión del Sistema de Transmisión considerando las políticas y requerimientos del sistema eléctrico nacional.

Mantener y Operar la Red de Transmisión con confiabilidad y eficiencia.

Prestar los Servicios relacionados con la Red de Meteorología e Hidrología.

#### ***-GERENCIA DE DISEÑO-***

##### **Objetivos:**

Diseñar, preparar términos de referencia, y coordinar la ejecución de los Proyectos de acuerdo al Plan de Expansión del SIN de manera confiable, óptima y oportuna.

Prestar el Servicio de Supervisión de Proyectos de nuevas conexiones de los agentes del mercado a la red de transmisión.

Cumplir con los requisitos Sociales y Ambientales en el desarrollo de los Proyectos que se ejecutan en la empresa.

	<b>Coordinación de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>Código</b> CCMC-MAN-02
<b>Manual de Procedimientos Internos de ETESA</b>	<b>Fecha:</b> 22 de febrero 2020	
	<b>Revisión:</b> Rev.65	

Realizar las negociaciones para adquirir la servidumbre para el paso de las nuevas líneas de transmisión, a través de negociaciones con los propietarios o tenedores de derechos posesorios.

#### ***-DIRECCIÓN DEL CENTRO NACIONAL DE DESPACHO-***

##### **Objetivos:**

Planear, organizar, controlar y dirigir la operación del Sistema Interconectado Nacional, de forma confiable, segura y con calidad de servicio, mediante la utilización óptima de los recursos de generación, transmisión e interconexiones internacionales, así como administrar el Mercado Mayorista de Electricidad y las transacciones internacionales.

Elaborar y presentar, a la consideración de la Gerencia General, informes periódicos sobre las actividades ejecutadas y en proceso, problemáticas confrontadas o sobre temas o asuntos relacionados a la unidad administrativa, que requieran de alguna definición o aprobación a nivel superior.

#### ***-DIRECCIÓN DE FINANZAS-***

##### **Objetivos:**

Administrar, planear, organizar, dirigir y supervisar los procesos de finanzas, contabilidad, tecnología y de apoyo logístico en la empresa. Proporcionar apoyo a las diferentes áreas para la ejecución de sus actividades.

#### ***-DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS-***

##### **Objetivos:**

Proveer a la **Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A.**, del talento humano que requieran las distintas unidades administrativas para el eficiente desarrollo y cumplimiento de sus objetivos, el cual se identifique con la misión, visión y valores de la misma.

Planear, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de los planes y programas encaminados a la administración del recurso humano, seguridad industrial y salud ocupacional, relaciones laborales y responsabilidad social de la empresa.

#### ***-GERENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS-***

##### **Objetivos:**

Desde un punto de vista estratégico y operativo, el objetivo es reforzar y administrar la gestión integral de los riesgos que generan vulnerabilidad sobre los recursos de la Empresa, de acuerdo a

	<b>Coordinación de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>Código</b> CCMC-MAN-02
	<b>Manual de Procedimientos Internos de ETESA</b>	<b>Fecha:</b> 22 de febrero 2020
		<b>Revisión:</b> Rev.65

la evolución global que existe en la actualidad en cuanto a prácticas de administración de riesgos, llevándolas a convertirse, a su vez, en prácticas inherentes a la actividad empresarial.

#### **-COORDINACIÓN DE CALIDAD Y MEJORAS CONTINUAS-**

##### **Objetivos:**

Posibilitar el desarrollo de nuevas prácticas de gestión bajo la optimización de las capacidades del talento humano, la infraestructura tecnológica y los recursos en general, las cuales afectan directamente los procesos de la empresa. Impulsar el cambio, promover la calidad en la gestión y garantizar el cumplimiento de la planificación estratégica.

## **XI. PROCEDIMIENTOS POR DIRECCIÓN**

<b>Dirección</b>	<b>Gerencia</b>	<b>Nombre del Documento</b>	<b>Código</b>
Gerencia General	Dirección de Asesoría Legal	Procedimiento para Gestionar Cesiones de Contrato u Órdenes de Compra	DAL-PR-01
	Gerencia de Responsabilidad Social e Imagen Corporativa	Procedimiento para realizar Donaciones	RSI-PR-01
		Procedimiento para Publicaciones en Medios de Comunicación Social	RSI-PR-02
		Procedimiento para el uso de acuerdos de cooperación y/o acuerdos de entendimiento entre las partes.	RSI-PR-03
<b>Dirección</b>	<b>Gerencia</b>	<b>Nombre del Documento</b>	<b>Código</b>
Dirección de Recursos Humanos		Procedimiento de Inducción y Evaluación del Periodo de prueba del colaborador	GRH-PR-01
		Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Integración de nuevo personal	GRH-PR-02
		Procedimiento de Evaluación del Desempeño	RH-PR-00-003
		Procedimiento del Pago Parcial del	GRH-PR-04



## Coordinación de Calidad y Mejora Continua

**Código**  
CCMC-MAN-02

## Manual de Procedimientos Internos de ETESA

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

Dirección de Gestión Comercial		Consumo de Energía Eléctrica residencial	
		Procedimiento de Movilidad Interna	GRH-PR-05
		Procedimiento para Prevenir el uso de drogas ilícitas y alcohol	GRH-PR-06
		Procedimiento para Reporte de Incidente – Casi Accidente - Accidente	DRH-PR-07
		Procedimiento para la Capacitación y Desarrollo de los Colaboradores de ETESA	GRH-PR-08
		Procedimiento para el Trámite de Riesgo Profesional	DRH-PR-09
		Programa de asistencia educativa	GRH-PRO-01
		Procedimiento de Análisis de Trabajo Seguro	DRH-PR-13
	Gerencia de Tarifas y Activos	Procedimiento para Cálculos de Balance de Ingresos Regulados, al cierre del periodo Tarifario (Remanente)	GTA-PR-01
		Procedimiento para la Proyección de Ingresos	GTA-PR-02
		Procedimiento para la elaboración del Informe Estadístico E-120T para ASEP	GTA-PR-03
		Procedimiento para la Actualización de Tarifas	TA-PR-01
	Gerencia de Comercialización	Procedimiento para la Liquidación por los Servicios de Transmisión	GC-PR-01
		Procedimiento para la Interconexión de Inversionistas o Agentes al Sistema de Transmisión	GC-PR-02
		Procedimiento para la Gestión de Compra de Energía y/o Potencia	GC-PR-03
		Procedimiento para el Traspaso de Bienes Eléctricos propiedad del Agente a ETESA	GC-PR-04
		Procedimiento para el manejo de estudios básicos necesarios para identificar posibilidades de desarrollos Hidroeléctricos, Eólicos y Geotérmicos	GC-PR-05
		Procedimiento para el Cálculo de los Indicadores FMIK y TTIK	GC-PR-06



## Coordinación de Calidad y Mejora Continua

**Código**  
CCMC-MAN-02

## Manual de Procedimientos Internos de ETESA

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

		Procedimiento para los contratos de comunicación	GC-PR-07
		Procedimiento para el Cálculo de la Generación Obligada por las Libranzas Realizadas por ETESA.	GC-PR-08
		Procedimiento para gestionar el alquiler de equipo radio troncal	GC-PR-07
		Procedimiento para la Gestión de Acuerdo Operativo entre ETESA – CND – Agentes del Mercado	GC-PR-08
Dirección	Gerencia	Nombre del Documento	Código
Dirección de Servicios Corporativos	Procedimiento para el arqueo de las máquinas expendedoras		DSC-PR-01
	Gerencia de Compras	Procedimiento para Emisión de Enmiendas a Contratos	GCOM-PR-01
		Procedimiento Excepcional de Contratación	GCOM-PR-02
		Procedimiento para Compras Menores desde un centavo (B/.0.01) hasta mil balboas (B/.1000.00)	GCOM-PR-03
		Procedimiento para Compras Menores desde mil balboas con un centavo (B/.1000.01) hasta tres mil balboas (B/.3000.00)	GCOM-PR-04
		Procedimiento para Compras por Convenio Marco	GCOM-PR-05
		Procedimiento para la Aplicación del Reglamento Especial de Contrataciones (decreto n° 26-2018DNMYSC	GCOM-PR-10
	Gerencia de Servicios Generales	Procedimiento para la Subasta y Remate de bienes descartados para colaboradores de ETESA	SC-PR-00-001
		Procedimiento para Despacho y Control de combustible	SG-PR-01
		Procedimiento para Colisión de vehículos de ETESA	GSSG-PR-02
		Procedimiento para la Disposición de Residuos Reciclables Comunes	GSSG-PR-03
		Procedimiento para la Disposición de Desechos Reciclables No Comunes para Venta, Donación o Disposición en Vertederos	GSSG-PR-04
		Procedimiento para los casos de robo, hurto, pérdida o daño de bienes electrónicos, informáticos o dispositivos móviles asignados a un colaborador	GSG-PR-07



## Coordinación de Calidad y Mejora Continua

**Código**  
CCMC-MAN-02

## Manual de Procedimientos Internos de ETESA

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

	Gerencia de Seguros y Fianzas	Procedimiento Para Evaluar los Requerimientos de Pólizas de Seguros en los Pliegos de Cargos	GRS-PR-01
		Procedimiento Para la Atención de Reclamos de Salud y de Automóvil	GRS-PR-02
		Procedimiento para la Revisión y Control de las Pólizas de Seguro y Fianzas de los Contratos	GSF-PR-03
	Coord. de Calidad y Mejoras Continuas	Procedimiento para la Elaboración y Modificación de Documentos.	MC-PR-01
		Procedimiento para el Establecimiento y Evaluación de Metas de la Organización.	CMC-PR-02
Dirección de Tecnología		Procedimiento para la Asignación, Reemplazo y Retiro de Equipo.	TI-PR-00-001
		Procedimiento para la Solicitud de Acceso a ePower.	GSTIC-PR-02
Dirección de Finanzas	Gerencia de Planificación Financiera	Procedimiento para Solicitud pago y Rembolso de Viáticos.	GPF-PR-02
		Procedimiento para la Gestión de los Fondos de Caja Menuda.	GPT-PR-01
		Procedimiento para la Confección de Órdenes de Compras por Vigencia Expirada.	GPT-PR-05
		Procedimiento para la Creación, Evaluación y Modificación del Presupuesto.	GPT-PR-03
	Gerencia de Contabilidad	Procedimiento de Registro de Facturas	CO-PR-00-002
		Procedimiento de Emisión de Facturas	CO-PR-00-003
		Procedimiento para Generar Nota de Débito y Nota de Crédito	CON-PR-04
		Procedimiento para el Registro de Viaje Realizado.	CO-PR-00-007
		Procedimiento para la Capitalización de Activos de Inversión y Planta General.	GCON-PR-07
Dirección	Gerencia	Nombre del Documento	Código
Dirección de Transmisión	Gerencia de Diseño	Procedimiento de Desarrollo y Diseño de Proyectos	GP-PR-01
		Procedimiento para Adendas a los Pliegos de Cargos de los Proyectos de Inversión	GD-PR-05
	Gerencia de Gestión Ambiental y Social	Procedimiento para la Disposición de desechos	GA-PR-00-002



## Coordinación de Calidad y Mejora Continua

**Código**  
CCMC-MAN-02

## Manual de Procedimientos Internos de ETESA

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

		Procedimiento para la Adquisición de Servidumbre	GA-PR-01
		Procedimiento Entrega de cheque por Constitución de Servidumbre Rev.03	GA-PR-02
		Procedimiento para la Gestión Ambiental de los Proyectos del PESIN Rev. 00	GAS-PR-03
		Procedimiento para la Contratación de los Servicios de Elaboración de Informes de Seguimiento Ambiental de los Proyectos del PESIN	GAS-PR-04
	Gerencia de Planificación	Procedimiento para la Elaboración del plan Indicativo de Generación. Rev.00.	GPL-PR-01
		Procedimiento para la Elaboración del Plan de Expansión de Transmisión Rev.00	GPL-PR-02
		Procedimiento para la Elaboración del documento de los Estudios Básicos para el Plan de Expansión. Rev.00	GPL-PR-03
		Procedimiento para la confección de la Base de Datos de Planificación del Sistema Principal de Transmisión	GPL-PR-04
		Procedimiento de Gestión y Cobros de Servicios de Telecomunicaciones	GOM-PR-01
	Gerencia de Operaciones y Mantenimiento	Procedimiento para Limpieza, Poda, Tala, y Custodia de la Servidumbre.	GOM-PR-02
		Procedimiento para la Prestación de los Servicios de Operación y Mantenimiento de Equipos de Sub-Estación y Líneas de Transmisión.	GOM-PR-03
		Procedimiento de Prueba de Recierre	GOM-PR-04
		Procedimiento para la Prueba de Transformadores de Corrientes (CT'S)	GOM-PR-05
		Procedimiento de Control y Reporte de Avance de Mantenimiento de las Servidumbres de las Líneas de Transmisión de ETESA.	GOM-PR-06
		Procedimiento para Monitoreo de indicadores de riesgo de los transformadores de potencia	GOM-PR-08
		Procedimiento para la Solicitud y	GOM-PR-07





## Coordinación de Calidad y Mejora Continua

**Código**  
CCMC-MAN-02

## Manual de Procedimientos Internos de ETESA

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

		Elaboración de la Orden de Trabajo en Máximo	
		Procedimiento para la Inspección de Trabajos de Tendido de Cable Conductor e Hilo de Guarda de Líneas de Transmisión Eléctrica	GI-PR-01
		Procedimiento para la notificación y presentación a la ASEP de causales eximentes por caso fortuito o fuerza mayor, de eventos que ocasionaron falta del servicio de suministro de energía eléctrica	GOM-PR-09
	Gerencia de Inspección	Procedimiento para Inspección de Trabajos de Fundaciones	GI-PR-02
		Procedimiento Despacho Semanal	CND-MEN-PLO-PR-020
Dirección del Centro Nacional de Despacho	Operaciones/Mercado Eléctrico	Procedimiento para la Adecuada Gestión de Alertas Operativas en el SIN	CND-PR-01
	Gerencia de Operaciones/Mercado Eléctrico	Procedimiento ante Contingencias por falla de uno de los puntos de Alimentación del CND	CND-PR-02
	Gerencia de Operaciones/Mercado Eléctrico	Procedimiento ante Contingencias por Falla de Comunicación en el SCADA	CND-PR-03
	Gerencia de Operaciones/Mercado Eléctrico	Procedimiento para la Realización de Pruebas, Revisión y Validación del Plan de Contingencia del CND	CND-PR-04
	Gerencia de Operaciones/Mercado Eléctrico	Procedimiento para el Traslado de la Gestión del CND hacia el Sitio Alterno	CND-PR-05
	Gerencia de Operaciones/Mercado Eléctrico	Procedimiento para la Elaboración de Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas para la Adquisición de Equipos Ante Contingencia a través del PEC	CND-PR-05
	Gerencia de Operaciones/Mercado Eléctrico	DHM-PR-01	
Dirección de Hidrometeorología		Procedimiento para los pagos de servicios de custodia, limpieza y compra de dato	DHM-PR-01
		Procedimiento para el Pago de los Gastos de Campo para el Mantenimiento de la Red Hidrometeorológica Nacional	GOIR-PR-01

	<b>Coordinación de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>Código</b> CCMC-MAN-02
	<b>Manual de Procedimientos Internos de ETESA</b>	<b>Fecha:</b> 22 de febrero 2020
		<b>Revisión:</b> Rev.65

## XII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad - CMC-MAN-01, en su versión vigente.
- Este documento reemplaza al Manual de Procedimientos Internos de ETESA, código CMC-MAN-02, Rev.11; del 31 de Octubre del 2014.

## XIII. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Paso	Descripción del Cambio	Fecha de Modificación
V	Se ha procedido a actualizar los nuevos procedimientos junto a sus codificaciones, que se han divulgado en la organización hasta la fecha.	15 de febrero 2012
V	Se han actualizado los procedimientos junto a sus respectivas codificaciones, los cuales se han divulgado dentro de la organización hasta la fecha.	15 de junio 2012
IV	Se incluye la Estructura Documental de ETESA.	15 de junio 2012
IV	Se le anexa la Misión de ETESA.	4 de Julio 2012
V	Se le anexa la Visión de ETESA.	4 de Julio 2012
VI	Se agrega el Propósito de ETESA, el cual incluye tipo, propósito, naturaleza de sus operaciones, ubicaciones donde opera y el marco legal que regula las operaciones.	4 de Julio 2012
VII	Se incluye el Mapa de Partes Interesadas de ETESA.	4 de Julio 2012
VIII	Se anexa la estrategia de la organización.	4 de Julio 2012
XI	Se han actualizado los procedimientos junto a sus codificaciones, los cuales se han divulgado dentro de la organización hasta la fecha.	15 de Octubre 2012



**Coordinación de Calidad y Mejora Continua**

**Manual de Procedimientos Internos de ETESA**

**Código**  
CCMC-MAN-02

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

Paso	Descripción del Cambio	Fecha de Modificación
X	Se agrega información sobre la "Organización, Objetivos y Funciones por Unidad Administrativa.	15 de octubre 2012
XI	Se han actualizado los procedimientos junto a sus codificaciones, los cuales se han divulgado dentro de la organización hasta la fecha.	15 de Febrero 2013
XI	Se han actualizado los procedimientos junto a sus codificaciones, los cuales se han divulgado dentro de la organización hasta la fecha.	15 de marzo 2013
XI	Se incluye en los procedimientos por Dirección, el procedimiento "Despacho Semanal" de la Dirección del Centro Nacional de Despacho.	17 de Junio de 2013
XI	Se incluye en los procedimientos por Dirección, los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de Asesoría Legal: Procedimiento para Gestionar Cesiones a los Contratos u Órdenes de Compra</li> <li>- Coordinación de RSI: Procedimiento para el Recibo de Donaciones.</li> <li>- Gerencia de Recursos Humanos: Procedimiento para la Capacitación y Desarrollo de los Colaboradores de ETESA</li> <li>- Gerencia de Comercialización: Procedimiento para la Gestión de Compra de Energía y/o Potencia</li> </ul>	6 de Noviembre de 2013
XI	Se incluye en los procedimientos por Dirección, los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia de Recursos Humanos: Procedimiento para el Trámite de Riesgo Profesional.</li> <li>- Gerencia de Comercialización: Procedimiento para el Traspaso de Bienes Eléctricos propiedad del Agente a ETESA, Procedimiento para el manejo de estudios básicos necesarios para identificar posibilidades de desarrollos Hidroeléctricos, Eólicos y Geotérmicos.</li> <li>- Dirección del Centro Nacional de Despacho: Procedimiento para la Adecuada Gestión de Alertas Operativas en el SIN, Procedimiento ante Contingencias por falla de uno de los puntos de Alimentación del CND, Procedimiento ante Contingencias por Falla de Comunicación en el SCADA, Procedimiento para la Realización de Pruebas, Revisión y Validación del Plan de</li> </ul>	17 de Febrero de 2014



**Coordinación de Calidad y Mejora Continua**

**Manual de Procedimientos Internos de ETESA**

**Código**  
CCMC-MAN-02

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

	Contingencia del CND, Procedimiento para el Traslado de la Gestión del CND hacia el Sitio Alternativo.	
<b>Paso</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha de Modificación</b>
IX	<b>Estructura Documental de Etesa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye en la estructura los siguientes documentos: Protocolo de Servicio, Códigos, SIPOC.</li> <li>- Gerencia de Recursos Humanos: Procedimiento para el Trámite de Riesgo Profesional.</li> <li>- Gerencia de Comercialización: Procedimiento para el Traspaso de Bienes Eléctricos propiedad del Agente a ETESA, Procedimiento para el manejo de estudios básicos necesarios para identificar posibilidades de desarrollos Hidroeléctricos, Eólicos y Geotérmicos.</li> </ul>	21 de Abril de 2014
X	<b>Organización, Objetivos y Funciones por Unidad Administrativa.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye a la Gerencia de Riesgos y Seguros con la descripción de sus objetivos.</li> </ul>	
XI	<b>Procedimientos por Dirección</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia de Compras, se incluyen los procedimientos nuevos: Procedimiento para Compras Menores desde un centavo (B/.0.01) hasta mil balboas (B/.1000.00), Procedimiento para Compras Menores desde mil balboas con un centavo (B/.1000.01) hasta tres mil balboas (B/.3000.00).</li> </ul>	
XI	<b>Procedimientos por Dirección:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye como procedimiento de la Gerencia de Riesgos y Seguros el Procedimiento para Evaluar los Requerimientos de Pólizas de Seguros en los Pliegos de Cargo, Código: GRS-PR-01.</li> <li>- Se incluye como procedimiento de la Gerencia de Compras, el Procedimiento para Compras por Convenio Marco, Código: GCOM-PR-05.</li> </ul>	31 de Octubre de 2014
<b>Paso</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha de Modificación</b>
XII	<b>Procedimientos por Dirección:</b>	



**Coordinación de Calidad y Mejora  
Continua**

**Manual de Procedimientos Internos  
de ETESA**

**Código**  
CCMC-MAN-02

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye como procedimiento de la Gerencia de Riesgos y Seguros el Procedimiento Para la Atención de Reclamos de Salud y de Automóvil, Código: GRS-PR-02.</li> <li>- Se incluye como procedimiento de la Gerencia de Comercialización el Procedimiento para el Cálculo de los Indicadores FMIK y TTIK, Código: GC-PR-06.</li> </ul>	
XIII	- Revisión del Documento	30 de Marzo de 2015
XIV	- Revisión del Documento	22 de Abril de 2015
XV	- Revisión del Documento	26 de Mayo de 2015
XVI	- Revisión del Documento	16 de Julio de 2015
XVII	- Revisión del Documento	16 de Agosto de 2015
XVIII	- Revisión del Documento	16 de Septiembre de 2015
XIX	- Revisión del Documento	25 de Octubre de 2015
XX	- Revisión del Documento	22 de Noviembre de 2015
XXI	<p>Procedimientos por Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia de Servicios Generales, se incluyen los procedimientos nuevos: Procedimiento para la Disposición de Residuos Reciclables Comunes, Procedimiento para la Disposición de Desechos Reciclables No Comunes para Venta, Donación o Disposición en Vertederos.</li> </ul> <p>Se han actualizado procedimientos junto a sus codificaciones, los cuales se han divulgado dentro de la organización hasta la fecha.</p>	30 de Diciembre de 2015
XXII	- Revisión del Documento	29 de Enero de 2016
	- No se han realizado cambios al documento	28 de Febrero de 2016



**Coordinación de Calidad y Mejora Continua**

**Manual de Procedimientos Internos de ETESA**

**Código**  
CCMC-MAN-02

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos por Dirección:  Se incluye como procedimiento de la Gerencia Sénior de Tecnología de la Información y Comunicación el Procedimiento para la Solicitud de Acceso a ePower, Código: GSTIC-PR-02</li> </ul>	30 de Marzo 2016
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se han realizado cambios al documento</li> </ul>	29 de Abril 2016
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se agregó y divulgó la Rev.03 de la Actualización del procedimiento de "Entrega de cheques por la constitución de servidumbres"</li> </ul>	16 mayo 2016
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se han Realizado cambios al documento</li> </ul>	28 Junio 2016
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se han realizado cambios al documento</li> </ul>	22 Julio 2016
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incorpora el Programa de asistencia educativa aprobado por la gerencia general.</li> </ul>	24 agosto 2016
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se han realizado cambios al documento</li> </ul>	30 de Septiembre 2016
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye Procedimiento de Desarrollo y Diseño de Proyectos. (GP-PR-01)</li> </ul>	28 de Octubre 2016
XXIII	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión del Documento</li> </ul>	19 de octubre de 2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización del Organigrama de ETESA.</li> </ul>	19 de octubre de 2017
XXIV	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza Procedimiento de Prueba de Recierre GOM-PR-04</li> </ul>	6 de junio de 2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza Procedimiento para Inspección de Trabajos de Fundaciones GI-PR-02</li> </ul>	6 de junio de 2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza Procedimiento para la Confección de Órdenes de Compras y Pago por Vigencia Expirada GPF-PR-05</li> </ul>	6 de junio de 2018



**Coordinación de Calidad y Mejora Continua**

**Manual de Procedimientos Internos de ETESA**

**Código**  
CCMC-MAN-02

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

	- Se actualiza Procedimiento para la Liquidación de los Servicios de Transmisión GC-PR- 01	6 de junio de 2018
	- Se actualiza Procedimiento para la Prueba de Transformadores de Corriente (CT'S) GOM-PR- 05	6 de junio de 2018
XXV	- Se actualiza Procedimiento para Limpieza, Poda, Tala y Custodia de la Servidumbre GOM-PR-02	13 de junio de 2018
	- Se actualiza Procedimiento para la Creación, Evaluación y Modificación del Presupuesto GPF-PR-03	13 de junio de 2018
	- Se actualiza Procedimiento de Control y Reporte de Avance de Mantenimiento de las Servidumbres de las Líneas de Transmisión de ETESA GOM-PR-06	13 de junio de 2018
XXVI	- Se actualiza Procedimiento para la Inspección de Trabajos de Tendido de Cable Conductor e Hilo de Guarda de Líneas de Transmisión Eléctrica GI-PR-01	29 de junio de 2018
	- Se actualiza Procedimiento para Tramite de Riesgo Profesional DRH-PR-09	29 de junio de 2018
XXVII	- Se actualiza Procedimiento para Monitoreo de indicadores de riesgo de los transformadores de potencia GOM-PR-08	2 de julio de 2018
	- Se actualiza Procedimiento para Reporte de Casi Accidentes – Incidentes – Accidentes DRH-PR-07	25 de julio de 2018
	- Se actualiza Procedimiento para Prevenir el uso de drogas ilícitas y alcohol-GRH- PR-06	7 de agosto de 2018
XXVIII	- Se agrega el primer procedimiento de la Dirección de Hidrometeorología. Procedimiento para los pagos de servicios de custodia, limpieza y compra de datos DHM-PR-01	15 de agosto de 2018
	- Se actualiza Procedimiento para la Gestión Ambiental de	



**Coordinación de Calidad y Mejora Continua**

**Manual de Procedimientos Internos de ETESA**

**Código**  
CCMC-MAN-02

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

	los Proyectos del PESIN- GAS-PR-03	
XXIX	- Se actualiza Procedimiento para la Contratación de los Servicios de Elaboración de Informes de Seguimiento Ambiental de los Proyectos del PESIN- GAS-PR-04	17 de agosto de 2018
	- Se incluye el procedimiento publicado Procedimiento para la Aplicación del Reglamento Especial de Contrataciones (decreto n° 26-2018DNMYSC	16 agosto 2018
	- Se actualiza Procedimiento para prevenir el Uso de Drogas Ilícitas y Alcohol- GRH-PR-06	22 de agosto 2018
	- Se actualiza Procedimiento para Gestionar cesiones a los Contratos u Órdenes de Compra en los cuales ETESA es Contratante o Comprador Rev. 02- DAL-PR-01	20 de septiembre 2018
	- Se actualiza Procedimiento para el Pago de los Gastos de Campo para el Mantenimiento de la Red Hidrometeorológica Nacional GOIR-PR-01	21 de septiembre 2018
	- Se actualiza Procedimiento para la Confección de la Base de Datos de Planificación del Sistema Principal de Transmisión- GPL-PR-04	21 de septiembre 2018
	- Se agrega el Procedimiento para la Solicitud y Elaboración de la Orden de Trabajo en Máximo - GOM-PR-07	22 de noviembre 2018
	- Se agrega el Procedimiento para el Cálculo de la Generación Obligada por las Libranzas Realizadas por ETESA.	22 de noviembre 2018
	- Se agrega el Procedimiento para Adendas a los Pliegos de Cargos de los Proyectos de Inversión	27 de noviembre 2018
	- Se agrega el Procedimiento para gestionar el alquiler de equipo radio troncal GC-PR-07	4 de diciembre 2018





**Coordinación de Calidad y Mejora Continua**

**Manual de Procedimientos Internos de ETESA**

**Código**  
CCMC-MAN-02

**Fecha:**  
22 de febrero 2020

**Revisión:**  
Rev.65

	- Se agrega el Procedimiento de Análisis de Trabajo Seguro-DRH-PR-13	10 de diciembre 2018
	- Se agrega Procedimiento para la Revisión y Control de las Pólizas de Seguro y Fianzas de los Contratos - GSF-PR-03	10 de diciembre 2018
	- Se actualiza el Procedimiento para la Liquidación de los Servicios de Transmisión - GC-PR-01	21 de diciembre 2018
	- Se agrega el Procedimiento para la Gestión de Acuerdo Operativo entre ETESA – CND – Agentes del Mercado	7 de enero de 2019
	- Se agrega el Procedimiento para la notificación y presentación a la ASEP de causales eximentes por caso fortuito o fuerza mayor, de eventos que ocasionaron falta del servicio de suministro de energía eléctrica	10 de abril de 2019