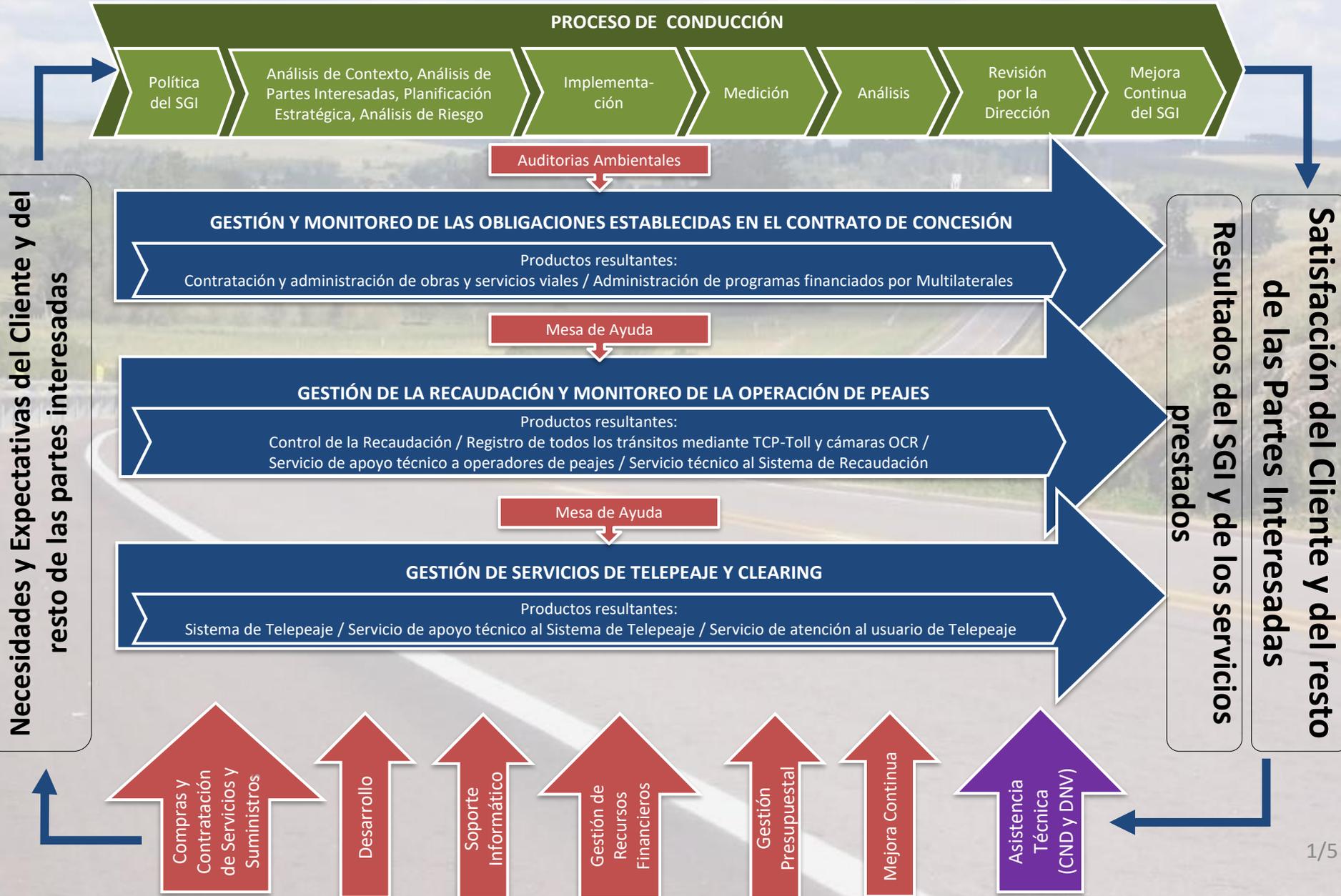


MAPA DE PROCESOS



PROCESOS – DEFINICIONES Y CONTENIDO

Mapa de procesos

Representación gráfica completa de los procesos identificados de la organización.

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Clasificación de los procesos de la CVU

Procesos de Conducción/Gestión:

Son procesos que controlan los negocios o procesos claves, tales como planificación operativa, auditorías, mejoras, evaluación del sistema de gestión, etc.

Procesos de Negocio o Principales:

Son procesos que agregan valor a la organización.

Procesos de Apoyo:

Son procesos que apoyan a los procesos fundamentales, y no generan beneficios directos para los clientes.

CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS - DEFINICIONES

Contexto de la Organización

Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo de sus objetivos.

Partes Interesadas

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Riesgo

Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

PROCESOS

Procesos de Conducción/Gestión

- ❖ Comprende los sub-procesos de planificación y fijación de objetivos de la organización, asignación de recursos, implementación de lo planificado y verificación y evaluación de resultados.

Procesos de Negocio/Principales

- ❖ **Gestión y Monitoreo de las Obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión:** Tiene por finalidad la gestión técnico-administrativa de la concesión.
- ❖ **Gestión de la Recaudación y Monitoreo de la Operación de Peajes:** Consiste en el mantenimiento continuo y el correcto funcionamiento del Sistema de Cobro de peajes de la Concesión MTOP – CND (software y hardware).
- ❖ **Gestión de Servicios de Telepeaje y Clearing:** Tiene la función de procesar las distintas necesidades y consultas de los usuarios del servicio de Telepeaje. El Clearing posibilita a los usuarios de telepeaje a que puedan utilizar el servicio de pre y pos pago en todos los peajes del país, siendo TELEPEAJE el administrador del servicio.

PROCESOS

Procesos de Apoyo

- **Auditorías Ambientales:** Tiene por objetivo la verificación sistemática y documentada, utilizada para realizar el seguimiento y control ambiental de las obras y mantenimientos viales.
- **Mesa de Ayuda:** Brinda apoyo y soporte a los operadores de los peajes de la Concesión MTOP-CND.
- **Compras y Contratación de Servicios y Suministros:** Tiene por objetivo la adquisición de los insumos y la contratación de los servicios para proveer al resto de los procesos de los requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos.
- **Desarrollo:** Tiene la función de analizar, diseñar e implementar nuevos desarrollos de software y modificar los ya existentes, como así también brindar apoyo técnico en el mantenimiento del hardware.
- **Soporte Informático:** Tiene las siguientes funciones:
 - a- Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo de los Servidores de CVU, de los Puestos de Peajes y del Sistema de Video de los dispositivos de seguimiento y medición de los puestos de peaje de la Concesión MTOP-CND.
 - b- Realizar el mantenimiento del software y hardware disponible en CVU y en el Órgano de Control del MTOP.
 - c- Implementar e instalar nuevas tecnologías, tanto en CVU como en Puestos de Peajes.
- **Gestión de Recursos Financieros:** Tiene por objetivo asegurar la disponibilidad de los recursos para hacer frente a las obligaciones que surgen del contrato de Concesión.
- **Gestión Presupuestal:** Tiene por objetivo permitir una correcta y eficiente asignación de recursos, y constituir un medio para evaluar la gestión de la empresa, analizar sus desvíos y adoptar acciones correctivas.
- **Mejora Continua:** Tiene por objetivo mejorar continuamente el desempeño de la organización a través de la implementación de acciones que permitan mejorar la eficiencia de los procesos.
- **Asistencia Técnica:** Tienen la misión de proveer a los procesos principales de los requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos. Refiere a los servicios solicitados a las diferentes áreas de CND y a la Asistencia Técnica del MTOP (Dirección de Obra). Los servicios prestados por CND son: Contabilidad (Soporte contable), Tesorería (Pagos), Finanzas (Colocaciones), Asuntos Legales (Contencioso), Control de Gestión (Certificación de obras), Recursos Humanos (selección, reclutamiento, inducción, capacitación y formación, evaluaciones de desempeño), Auditoría Interna (Contralor), Compras y servicios (Cadetería, limpieza), Mantenimiento (Mantenimiento edilicio), Mesa de Entrada (Recepción e identificación de documentos).