

CATÁLOGO DE **SERVICIOS COMPARTIDOS**

QUIENES SOMOS

▮ **Flesan Servicios Compartidos** es parte de **Grupo Flesan**, compañía diversificada que entrega servicios expertos y de excelencia a las industrias de Chile y Perú, gracias a la sinergia de sus múltiples empresas especialistas en ingeniería, construcción e inmobiliaria.

▮ Brindamos respaldo estratégico en gestión, administración, control y soporte para el óptimo desempeño de la compañía; a través de un equipo multidisciplinario de profesionales dedicados a potenciar el desarrollo de todas nuestras empresas y cada uno de nuestros clientes.

▮ Tenemos la capacidad profesional y técnica para acompañar a nuestros clientes sin importar la envergadura de sus proyectos. Brindamos soluciones de excelencia y calidad certificada (**ISO 9001:2015**), apuntando siempre a la mejora continua bajo altos estándares de seguridad (**ISO 45001**) y respetando la normativa de medio ambiente (**ISO 14001:2015**). Contamos con la certificación **ISO 37.001** sobre **Sistemas de Gestión Antisoborno** brindando así ética y transparencia hacia nuestros clientes.

▮ **Compras**

▮ **Finanzas**

▮ **Legal**

▮ **Oficina de Partes & Control Pago**

▮ **Procesos & Desarrollo**

▮ **Marketing & Comunicaciones**

▮ **Recursos Humanos**

▮ **Administración**

▮ **Soporte PTI**

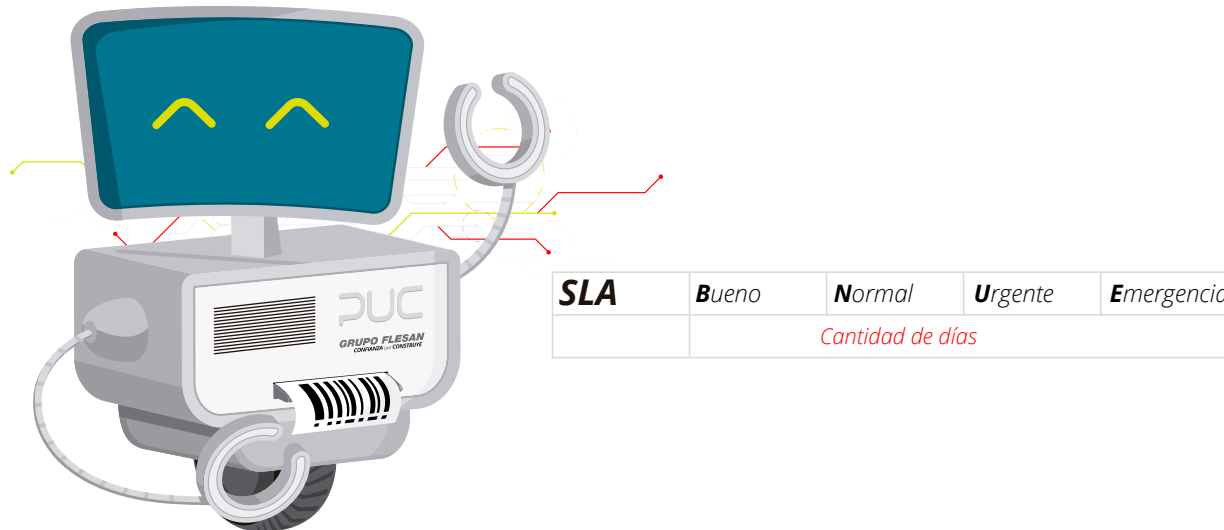
▮ **Logística - Operación**

▮ **Contabilidad**

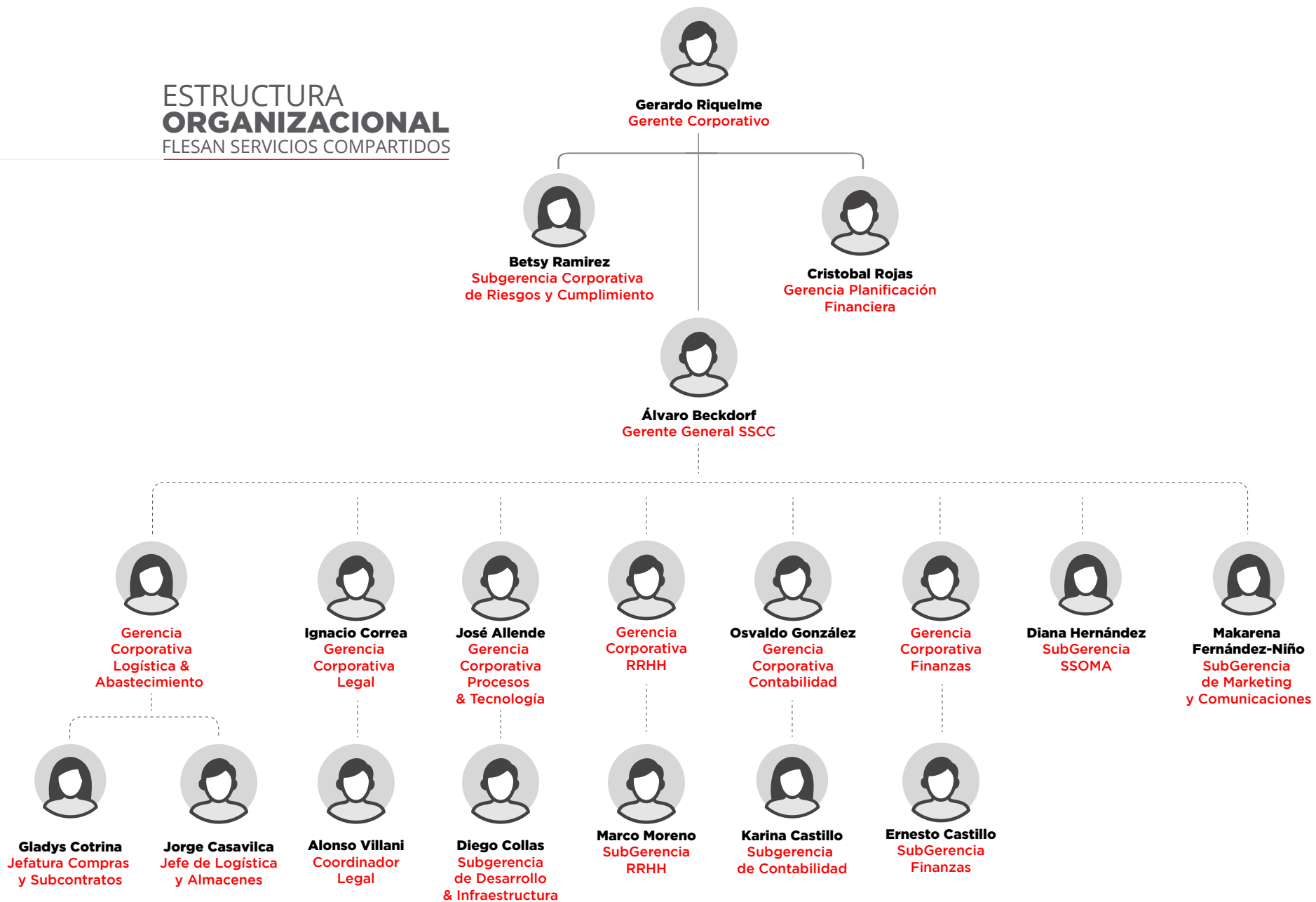
▮ **Servicios Generales**

PUNTO ÚNICO DE CONTACTO

- Los requerimientos hacia **Flesan Servicios Compartidos** se canalizan a través del **Punto Único de Contacto** (o **PUC**), la plataforma donde recibimos todas las solicitudes de atención del **Grupo Flesan**.
- En **PUC** es posible crear un Nuevo Ticket con un requerimiento a alguna de las áreas de **Flesan Servicios Compartidos**. Cada solicitud tiene definido su propio Acuerdo por Nivel de Servicios (o **SLA**, por sus siglas en inglés), establecido según criterios de prioridad **Bajo (B)**, **Normal (N)**, **Urgente (U)** o **Emergencia (E)**.
- Cuando un Ticket se ha resuelto, es posible evaluar el servicio recibido. Además, anualmente medimos nuestra calidad de atención mediante una encuesta donde participan todos los miembros de cada una de las empresas de la compañía.

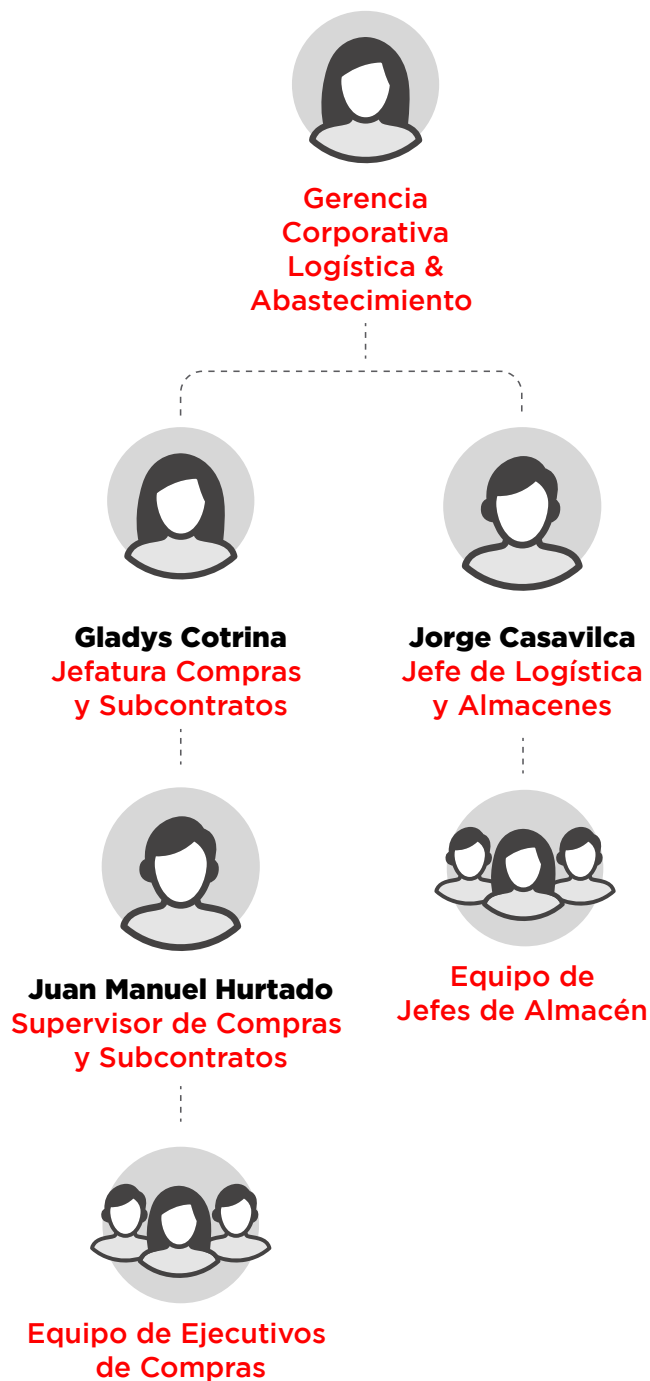


ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL
FLESAN SERVICIOS COMPARTIDOS





» Compras, almacenes & Subcontratos



» **Gladys Cotrina,**
Jefatura Compras y Subcontratos
• gcotrina@flesan.com.pe
• +51 940 434 163

» **Jorge Casavilca,**
Jefe de Logística y Almacenes
• jcasavilca@flesan.com.pe
• +51 933 869 641

» **Juan Manuel Hurtado,**
Supervisor de Compras y Subcontratos
• jhurtado@flesan.com.pe
• +51 986 649 313



» Compras, almacenes & Subcontratos



Almacenes:

Transferencia de materiales y/ equipos

Corresponde al traslado de materiales o equipo desde almacén a obra o entre obras.

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Capacitación de procedimiento y sistema de gestión para logística y almacenes

Corresponde en gestionar capacitaciones de los procedimientos vigentes.

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Solicitud de materiales equipos entre empresas

Corresponde al traslado de materiales o equipo desde una empresa a otra.

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Solicitud para desmovilización de material de obra y almacenamiento

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Generación de código para MM

Corresponde en la creación de nuevos códigos para el MM.

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Compras:

Cotización para Estudio de Propuestas

Brindar cotizaciones presupuestarias para Estudio de propuestas.

SLA	B	N	U	E
	11	9	7	5

Homologaciones para Proveedores

Corresponde a revisar la documentación para iniciar el proceso de homologación de proveedor.

SLA	B	N	U	E
	8	6	4	2

Capacitación de procedimiento y sistema de gestión compras y SC

Corresponde en gestionar capacitaciones de los procedimientos vigentes establecido por el área de Compras.

SLA	B	N	U	E
	8	6	4	2

Subcontratos:

Infraestructura - reparación / modificaciones en oficina central y Almacenes Centralizados

Se realiza la gestión para las reparaciones o modificaciones de servicios en Oficina y almacenes.

SLA	B	N	U	E
	14	7	4	2

Homologación de SC

Corresponde a revisar la documentación para iniciar el proceso de homologación de subcontratistas.

SLA	B	N	U	E
	8	6	4	2



» Finanzas



**Gerencia
Corporativa
Finanzas**



Ernesto Castillo
**Subgerencia
de Finanzas**



Ricardo Rivera
**Coordinador
de Tesorería**



Diego Ramírez
**Coordinador
de Finanzas**



**Equipo
de Tesorería**



**Equipo
de Finanzas**

- » **Ernesto Castillo,**
Subgerente de Finanzas.
- ecastillo@flesan.com.pe
 - +51 948 637 528

- » **Ricardo Rivera,**
Coordinador de Tesorería.
- rrivera@flesan.com.pe
 - +51 983 452 981

- » **Diego Ramírez,**
Coordinador de Finanzas.
- dramirez@flesan.com.pe
 - +51 998 186 003



» Finanzas

Carta de crédito proveedor

Documento emitido por banco sobre disponibilidad de línea de crédito para pago de proveedores (importaciones)

SLA	B	N	U	E
	4	4	2	1

Carta fianza cliente

Solicitud de cartas fianzas de adelanto, fiel cumplimiento, garantía, etc., a través de banco o aseguradora

SLA	B	N	U	E
	4	4	2	1

Carta de línea de crédito

Documento emitido por banco sobre disponibilidad de línea de crédito para financiar capital de trabajo, cartas fianzas, entre otras facilidades crediticias

SLA	B	N	U	E
	4	4	2	1

Certificado bancario

Solicitud de emisión de certificado bancario para garantizar operaciones puntuales

SLA	B	N	U	E
	4	4	2	1

Simulación de financiamiento

Modelación del costo financiero que generaría una operación de financiamiento

SLA	B	N	U	E
	4	4	2	1

Creación cuenta corriente

Apertura de nueva cuenta bancaria

SLA	B	N	U	E
	4	4	2	1

Certificado de clasificación de riesgo

Documento emitido por central de riesgo donde se muestra la clasificación de riesgo que tiene la empresa

SLA	B	N	U	E
	4	4	2	1

Constancia de no adeudo

Documento emitido por entidad financiera que valida que no se tenga una deuda vencida o impaga con dicha entidad

SLA	B	N	U	E
	4	4	2	1

Informe de ratios financieros

Análisis de la información financiera para presentación

SLA	B	N	U	E
	4	4	2	1



» Contabilidad Oficina de Partes & Control Pago



Oswaldo González
Gerencia Corporativa
Contabilidad



Karina Castillo
Subgerencia
de Contabilidad



Wendy Arancibia
Subcontador



Judith Zapata
Coordinador
Control Pago



**Equipo
Contable**



**Equipo
Control Pago**



**Equipo
Mesa de Partes**

» **Oswaldo Gonzalez,**
*Gerente Corporativo
Contabilidad.*
• osvaldo.gonzalez@flesan.cl
• +56 9 9701 3263

» **Karina Castillo,**
Subgerente de Contabilidad.
• kcastillo@flesan.com.pe
• +51 949 173 789

» **Wendy Arancibia,**
Subcontador.
• warancibia@flesan.com.pe
• +51 920 722 269

» **Judith Zapata,**
Coordinador Control Pago.
• jzapata@flesan.com.pe
• +51 977 791 788



» Contabilidad Oficina de Partes & Control Pago

Oficina de Partes & Control Pago

Análisis de cuentas contables

El equipo contable brindará mayor detalle de la composición de la cuenta o rubro solicitado a un determinado corte

SLA	B	N	U	E
	4	4	3	2

Estado de pago de proveedores

El equipo de control de pago brindará información del estado de los documentos de pago (facturas)

SLA	B	N	U	E
	4	4	3	2

Creación de usuarios para rendición de gastos - Rindegastos

El equipo de control de pago creará el usuario y dará acceso. El acceso le llegará cada usuario al correo personal minutos después de su creación

SLA	B	N	U	E
	2	1	1	1

Creación de usuarios para solicitud de fondos

El equipo de control de pago creará el usuario y dará acceso. El acceso le llegará cada usuario al correo personal minutos después de su creación

SLA	B	N	U	E
	2	1	1	1

Contabilidad

Movimiento de activo fijo y/o Arrendamiento (Leasing)

El equipo de contabilidad financiera brindará el movimiento del cuadro de control de activo fijo/leasing

SLA	B	N	U	E
	4	4	3	2

Confirmación y detalle de registro de importaciones

El equipo de contabilidad financiera brindará el detalle del registro de la importación

SLA	B	N	U	E
	4	4	3	2

Movimiento de libro de obra (mayor contable)

El equipo de contabilidad financiera brindará el movimiento de la cuenta de resultados solicitado por obra

SLA	B	N	U	E
	4	4	3	2

Requerimiento de información específica para propuestas

El equipo de contabilidad financiera brindará información específica en el formato solicitado para efectos de propuesta o licitaciones

SLA	B	N	U	E
	4	4	3	2

Estados financieros mensuales - anuales y/o auditados

El equipo de contabilidad financiera brindará los estados financieros de la entidad solicitada, al cierre anterior más próxima. En el caso de información anual, se brindará el estado financiero cerrado más próximo o el auditado anual, de ser aplicable

SLA	B	N	U	E
	4	4	3	2

Transferencia de materiales

El equipo de contabilidad financiera efectuará la transferencia de materiales de una obra a otra

SLA	B	N	U	E
	4	4	3	2



» Contabilidad Oficina de Partes & Control Pago

Contabilidad

Registro de comprobantes (facturas) de proveedores

El equipo de contabilidad financiera efectuará el registro de los documentos de sustentos (facturas o recibos por honorarios)

SLA	B	N	U	E
	4	4	3	2

Reclasificaciones contables

El equipo de contabilidad financiera evaluará y sobre ello, procederá a las reclasificaciones solicitadas. Considerar que estas deberán efectuarse dentro del plazo del cierre, de lo contrario, se procederá en el cierre del siguiente mes

SLA	B	N	U	E
	4	4	3	2

Declaraciones juradas de impuestos

El equipo de contabilidad tributaria brindará las declaraciones del impuesto solicitado por compañía

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Información tributaria distinta a las declaraciones juradas

El equipo de contabilidad tributaria brindará la información tributaria específica solicitada

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1



» Marketing



Makarena Fernández-Niño
Subgerencia
de Marketing
y Comunicaciones



Anibal Cordero
Analista de
Comunicaciones



Alexandra Tresierra
Analista
de Marketing



Maximiliano Vilchez
Diseñador Gráfico

» **Makarena Fernández-Niño,**
Subgerente de Marketing y Comunicaciones.
• makarena.fernandez@flesan.cl
• +56977571673

» **Alexandra Tresierra,**
Analista de Marketing
• atresierra@flesan.com.pe

» Marketing

Diseño Gráfico:

Diseñar piezas gráficas impresas y digitales, diseñar y rediseñar letreros para señalética, señalización, realizar marcas gráficas, empaques, invitaciones y material corporativo

Diseño Gráfico digital:

Diseñar, rediseñar interfaces gráficas, retocar imágenes para sitios web, redes sociales y correos electrónicos

Avisos para impresos:

Consiste en diseñar la gráfica para publicaciones en revistas, diarios o pautas impresas

Merchandising:

Regalos, ropa y cualquier objeto que lleve el logo de Grupo Flesan. Proveedores autorizados sólo por el Departamento de Marketing

Campaña:

La campaña incluye una serie de comunicados, pudiendo incluir además imagen portal flesan, pantallas, afiches impresos, videos. Solicitar Formulario a Marketing. Requiere de Reunión de coordinación y debe ser solicitado al menos 2 semanas antes

Comunicado:

Consiste en recepcionar texto que se desea comunicar, editar y enviar una propuesta gráfica al solicitante. Se debe solicitar al menos con 3 días de anticipación e incluye máximo un cambio

SLA	B	N	U	E
	7	4	3	2

Actualización web:

Corresponde a mantener los sitios web corporativos actualizados

SLA	B	N	U	E
	15	12	8	5

SLA	B	N	U	E
	7	3	2	1

SLA	B	N	U	E
	4	3	3	1

Video y redacción:

Edición de material en bruto proporcionado por el cliente interno, videos 100% hechos por nosotros o bien la cotización para que proveedor externo lo realice. Consiste en grabarlos y editarlos. En caso que se requiera que sea realizado por un proveedor externo, se realiza cotización

Evento / BTL

Consiste en diseñar, coordinar invitaciones y activaciones para eventos corporativos

SLA	B	N	U	E
	28	14	10	7

SLA	B	N	U	E
	60	45	30	15

Stand:

Consiste en diseñar, cotizar, coordinar y definir la logística para participación con stand en ferias, seminarios, etc

Fotografía:

Corresponde a sacar y editar fotografía. En caso que se requiera se cotiza el servicio con un proveedor externo

Publireportaje:

Corresponde a la cotización, redacción, edición y montaje de la Noticia Pagada contratada con algún medio escrito

SLA	B	N	U	E
	90	60	45	30

SLA	B	N	U	E
	10	12	8	5

SLA	B	N	U	E
	15	12	8	5



» Administración



Marco Moreno
SubGerencia
RRHH



Gabriela Pérez
Asistente
de Gerencia



Equipo de
Servicios Generales

- » **Marco Moreno,**
Subgerente de RRHH.
- mmoreno@flesan.com.pe
 - +51 943 858 033

- » **Gabriela Pérez,**
Asistente de Gerencia.
- gperez@flesan.com.pe
 - +51 981 385 081



» Administración

Compra de pasajes

Corresponde a coordinar la compra de pasajes aéreos o terrestres

SLA	B	N	U	E
	3	3	2	2

Reserva de Estacionamiento

Reserva de estacionamiento en oficina principal (sujeto a disponibilidad)

SLA	B	N	U	E
	1	1	1	1

Gestión de autorización de ingreso a oficina Central (Proveedores / campañas)

Se dará las respectivas autorizaciones para el ingreso de personas externas a la empresa, con las respectivas anticipaciones

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Gestionar la creación de usuario al servicio de taxi (Satelital)

Corresponde a la creación de usuario para el servicio de taxi corporativo

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Legalizar firmas en notaria

Corresponde a la legalización de firmas en la notaría

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Requerimiento de firmas de gerencia para documentación

Corresponde a gestionar la firma de gerencia a un documento

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Traslado o recojo de documentos

Corresponde al traslado o recojo de documentos por parte de un courier o motorizado

SLA	B	N	U	E
	3	3	2	2

Reserva de hoteles

Corresponde a la coordinación para la reserva de hoteles nacionales e internacionales

SLA	B	N	U	E
	7	7	1	1

Reserva de Salas de reuniones / SUM Piso 21

Se realizará las respectiva reserva de la sala SUM (piso 21) con días de anticipación

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Solicitud de vigencia de poderes y copia literales

Corresponde a gestionar documentos de vigencia de poder y copias literales de las diferentes empresas

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Solicitud de documentos personales

Corresponde a solicitar documentos personales

SLA	B	N	U	E
	3	3	3	3

Solicitud de útiles de oficina

Corresponde a solicitar útiles de oficina

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Coordinación de servicio de limpieza

Corresponde a la solicitud y coordinación de servicio de aseo y ornato

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Servicio de catering

Corresponde en la gestión por un servicio de catering para eventos/reuniones en oficina central

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Compra y legalización de cuaderno de obra

Corresponde a la compra y legalización notarial de cuaderno para la obra

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Pedido de sellos para personal de oficina central

Corresponde otorgar sellos personales de oficina central con respectiva autorización

SLA	B	N	U	E
	1	1	1	1



» Riesgos & Cumplimiento



Betsy Ramirez
Subgerente
Corporativo de Riesgos
y Cumplimiento

Encargada de Prevención
de Delitos Perú



Mijail Asencios
Encargado de
Riesgos y Cumplimiento
Perú

» **Betsy Ramirez,**
*Subgerente Corporativo
de Riesgos y Cumplimiento*

*Encargada de Prevención
de Delitos Perú*

- betsy.ramirez@flesan.cl
- +56 9 3869 8348

» **Mijail Asencios,**
*Encargado de Riesgos y
Cumplimiento - Perú*

- masencios@flesan.com.pe
- +51983454950



» Riesgos & Cumplimiento



Responder cuestionarios de compliance en el marco de homologaciones - licitaciones

Responder a cuestionarios de compliance en relación al programa de Compliance, ética, sistema de prevención de Lavado de Activos/Financiamiento del Terrorismo y SGPD de la compañía

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Debida Diligencia de potenciales clientes

Revisión preventiva (previa a iniciar relación contractual) obligatoria mitigante de riesgos asociados a potenciales clientes

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Capacitaciones asociadas al Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD-Ley 30424)

Capacitaciones a colaboradores, directores, alta dirección, proveedores en el Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD-ISO 37001 Anti Soborno-Ley 30424)

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Debida Diligencia de potenciales colaboradores

Revisión preventiva (previa a iniciar relación contractual) obligatoria mitigante de riesgos asociados a potenciales colaboradores

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Debida Diligencia de potenciales socios de negocios: consorcios / alianzas

Revisión preventiva (previa a iniciar relación contractual) obligatoria mitigante de riesgos asociados a potenciales socios de negocios: consorcios / alianzas

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Debida Diligencia de potenciales financistas:

Revisión preventiva (previa a iniciar relación de inversión) obligatoria mitigante de riesgos asociados a potenciales financistas

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Debida Diligencia a de potenciales proveedores

Revisión preventiva (previa a iniciar relación comercial) obligatoria mitigante de riesgos asociados a potenciales proveedores

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Capacitaciones asociadas a prevención de Lavado de Activos / Financiamiento del Terrorismo (LAFT)

Capacitaciones a colaboradores, directores, alta dirección en materia de prevención de Lavado de Activos/Financiamiento del Terrorismo (LAFT)

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Capacitaciones asociadas al Canal de Denuncias

Capacitaciones a colaboradores, directores, alta dirección al Canal de Denuncias

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Capacitaciones asociadas a la Ética

Capacitaciones a colaboradores, directores, alta dirección asociadas a la Ética

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1



» Riesgos & Cumplimiento



Consultas asociadas a Riesgo Reputacional

Consultas relacionadas con Riesgo Reputacional

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Consultas asociadas a Riesgo de Incumplimiento Normativo

Consultas relacionadas a Riesgo de Incumplimiento Normativo

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Consultas asociadas a buenas prácticas

Consultas asociadas a buenas prácticas

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Consultas asociadas a Riesgo de LAFT

Consultas relacionadas asociadas a Riesgo de LAFT

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Consultas asociadas al SGPD

Consultas asociadas al SGPD

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Consultas asociadas a Riesgo Operacional

Consultas relacionadas a Riesgo Operacional

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Consultas asociadas al Código de Ética

Consultas asociadas al Código de Ética

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1



>> RRHH



**Gerencia
Corporativa
RRHH**

- >> **Marco Moreno,**
Subgerente de RRHH.
- mmoreno@flesan.com.pe
- +51 943 858 033



Marco Moreno
**SubGerencia
RRHH**

- >> **Omar Quispe,**
Reclutamiento y Selección.
- oquispe@flesan.com.pe
- +51 994 087 073



**Equipo de
Compensaciones**



Omar Quispe
**Reclutamiento
y Selección**



**Equipo
de Bienestar
y Calidad de Vida**



Equipo DO



» RRHH - Bienestar Social

Información sobre EPS

Brindar Plan de salud EPS, costos, solicitud de afiliación, requisitos de afiliación. Asesoría en general del Beneficio de la EPS

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Solicitud de licencias con goce (maternidad, paternidad y defunción)

Solicitar la información y requisitos para poder acceder a las siguientes licencias de acuerdo a ley: maternidad, paternidad y defunción

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Solicitud de asignación familiar

Solicitar los requisitos necesarios para poder efectuar el pago de la Asignación Familiar por planilla por el nacimiento del primer hijo (Padre y/o Madre)

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Información de Seguro Oncológico

Brindar asesoramiento en nuestros planes de Seguros Oncológicos

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Información sobre ESSALUD

Inscripciones de derechohabientes, actualización de información, consulta de acreditación, desplazamiento temporal. Asesoramiento necesario para las atenciones con el seguro de ESSALUD

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Información sobre seguro FOLA (Practicante)

Brindar los Planes y Alcance del seguro FOLA dirigido a los Practicantes que ingresan a la empresa

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Información sobre Lactancia - ESSALUD

Inscripciones de derechohabientes, actualización de información, consulta de acreditación, desplazamiento temporal. Asesoramiento necesario para las atenciones con el seguro de ESSALUD

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1



» RRHH - Compensaciones

Solicitud de Constancias y Certificados Laborales

Solicitar: Constancias de Trabajo, Certificados de Trabajo y Cartas de presentación ante entidades (Financieras y embajadas)

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Solicitud de récord vacacional

Corresponde al saldo de vacaciones acumuladas y el registro de los días tomados

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Solicitud de Información del personal a cargo (Solo aplica para los cargos Gerencias y Subgerencias)

Solicitan información de su personal como: Fecha de ingreso, puesto, Tiempo de Servicios, Fecha de termino de contrato, etc.

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Modificación de cuenta sueldo

Corresponde a la modificación de la cuenta bancaria en donde depositan el sueldo de fin de mes

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Accesos a SMART Boleta

Resolver los inconvenientes que se presenten con el sistema SMART Boleta, por ejemplo: No lleguen las boletas de pago al correo de los colaboradores

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Modificación o Reintegro de puntos Flesan

Modificación o Reintegro de puntos Flesan

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Solicitud de sustentos laborales para Valorización

Solicitar los documentos que certifiquen el cumplimiento de las obligaciones laborales como: PLAME, T Registro, AFP, SCTR, Boletas de pago. *No incluye detalle del personal Staff solo montos totales.

SLA	B	N	U	E
	3	3	2	1

Modificación de cuenta o traslado de CTS

Corresponde a la modificación o traslado de la cuenta de CTS en donde depositan dicho beneficio en los meses de Mayo y Noviembre

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Consultas Pagos de Fin de Mes

Brindar las asesorías necesarias sobre consultas que puedan presentarse al recibir el pago de fin de mes

SLA	B	N	U	E
	3	3	2	2

Solicitud de Reporte costo Empresa

Solicitar el Costo Empresa (x montos totales) categorizado por Centro de Costos, Proyecto o Area funcional. *No incluye detalle del personal Staff solo montos totales.

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Solicitud de Pólizas SCTR

Generación de las pólizas SCTR para ingreso a la obra

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Solicitud de formulario 1492 (salida del país - extranjeros)

Solicitud de formulario 1492 (salida del país - extranjeros)

SLA	B	N	U	E
	2	2	1	1

Solicitud pago Recibo por Honorarios

Solicitud para la gestión del pago de RxH adjuntando la documentación que sustente la ejecución del servicio

SLA	B	N	U	E
	3	3	2	1



» RRHH - Selección y Desarrollo Organizacional



Reportar problemas del Portal Flesan

Solicitud emitida cuando tengan dificultades en el acceso o gestión dentro del portal flesan

SLA	B	N	U	E
	1	1	1	1

Modificación de organigrama

Modificación de organigramas específicos o generales, solicitud presentada por el líder del área o UN

SLA	B	N	U	E
	15	7	2	1

Solicitud de soporte en evaluación de desempeño

Solicitud de soporte en evaluación de desempeño individual o colectivo, dicha solicitud lo podrá realizar el líder de área o UN

SLA	B	N	U	E
	7	3	2	1

Solicitud de necesidad de aprendizaje

Solicitud de apoyo en una necesidad de aprendizaje para una o varias personas. Para dicha solicitud debe adjuntar el formato de solicitud de necesidad de aprendizaje

SLA	B	N	U	E
	15	7	3	1

Modificación de perfil del puesto (MOF)

Modificación de perfil del puesto, solicitud presentada por el líder de área o UN

SLA	B	N	U	E
	15	7	4	3

Solicitud de evaluación interna para promoción

Para casos de proyección de promociones verticales u horizontales y se necesite claridad del desempeño posible dentro del puesto de trabajo a promover

SLA	B	N	U	E
	15	10	5	3

Actualización de datos personales

Al contar con un nuevo dato personal (grados académicos, correos, familiar, entre otros) y se necesita realizar una actualización dentro de nuestra base de datos

SLA	B	N	U	E
	2	1	1	1

Solicitud o reposición de fotocheck

Solicitud o reposición de fotocheck por pérdida, considerar el descuento por la reposición

SLA	B	N	U	E
	7	3	2	1

Solicitud de profesionales para licitaciones

Solicitud de búsqueda de CVs documentados para proyectos de licitación

SLA	B	N	U	E
	20	10	5	3

Solicitud de envío de organigrama (Nivel Gerentes y Subgerentes)

Necesidad de contar con los organigramas de actualizados de las áreas o UN

SLA	B	N	U	E
	3	1	1	1

Solicitud de soporte en clima laboral

Manejo de casos conflictos laborales dentro de un área o equipo de trabajo

SLA	B	N	U	E
	7	3	2	1

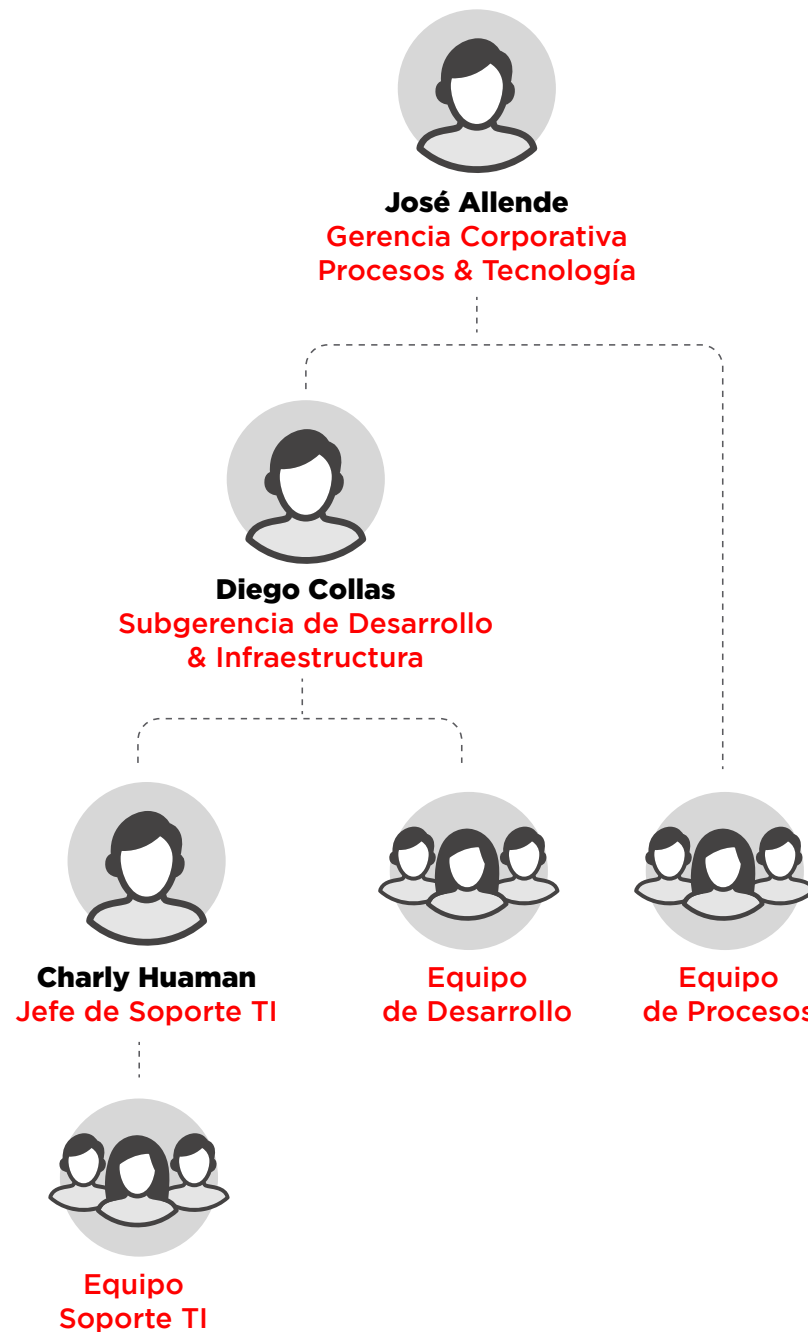
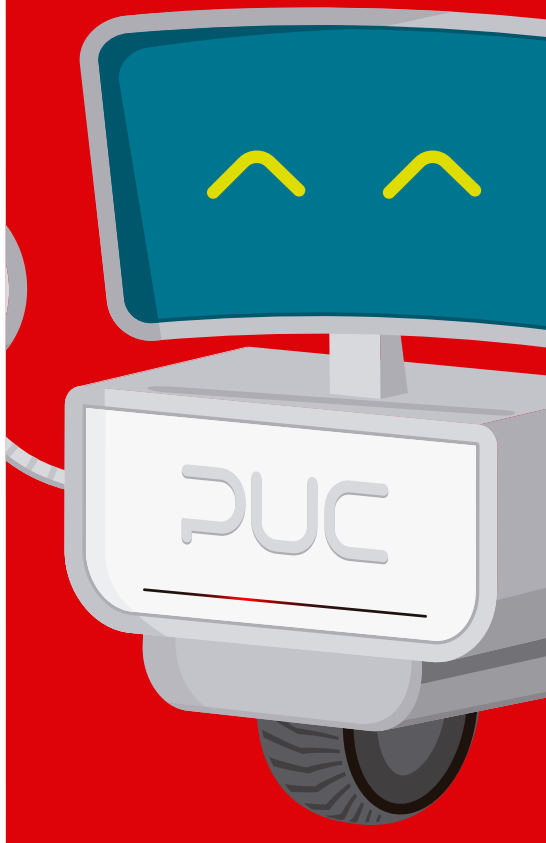
SIP - Nuevo Centro Costo

Al ser un nuevo centro de costo y necesita realizar la incorporación de un colaborador a dicho centro de costo realizar esta solicitud

SLA	B	N	U	E
	7	3	2	1



» PTI - Soporte



» **José Allende,**
*Gerente Corporativo
de Procesos y Tecnología.*

- jose.allende@flesan.cl
- +56 9 8889 7952

» **Diego Collas,**
*Sub gerente de Desarrollo
y Infraestructura.*

- dcollas@flesan.com.pe
- +51 936 319 321

» **Charly Huaman,**
Jefe de Soporte TI.

- chuaman@flesan.com.pe
- +51 955 289 534



» PTI - Soporte

VPNClient / IPSec

Su objetivo es que el colaborador pueda acceder a la red fuera de la empresa. / El IPSec establece una conexión segura entre 2 sites

SLA	B	N	U	E
	5	3	1	1

Carpetas Compartidas

Crear/ dar acceso a carpeta compartida en la Red o Nube a partir de una matriz de privilegios, con el objetivo de guardar distintos archivos entre un grupo de personas

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Equipos de Comunicaciones / Internet

Dentro del contexto de empresa, son equipos, hardware o infraestructura dedicada que proveen comunicación entre dos puntos o más. Entre estos equipos tenemos: Routers, bridges, módems, Accés point, Switches, firewalls, Gateway, Routers, etc

SLA	B	N	U	E
	5	4	2	1

ERP

Instalación y/o configuración en EJB / Concar / SAP

SLA	B	N	U	E
	4	3	1	1

Antivirus

Instalar/ modificar antivirus, para proteger de algún virus que pueda dañar el sistema

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Control de Acceso

Es una solución compuesta por una parte de hardware y otra de software que tiene la función de identificar y autenticar, para dar acceso físico o lógico a un sistema o una instalación (lugar) lo que su vez permite acceder a datos o recursos

SLA	B	N	U	E
	4	3	1	1

Programas de Escritorio

Instalar herramientas de escritorio, ofimática. Autodesk, visores (Office, Bizagi, por ejemplo) en un computador

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Telefonia Movil / Fija

Disponer de telefonía móvil / fija a cualquier colaborador que necesite para realizar sus funciones

SLA	B	N	U	E
	5	4	3	2

Base de Datos

Crear/ respaldar base de datos.

SLA	B	N	U	E
	4	3	2	1

Correo Electrónico

Crear/ modificar correo electrónico a cualquier colaborador que lo necesite para realizar sus funciones

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Impresora

Configurar impresora. Dar acceso a los distintos colaboradores que lo necesiten para realizar sus funciones

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Scanner

Configurar scanner. Dar acceso a esta a los distintos colaboradores que lo necesiten para realizar sus funciones

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1



» PTI - Soporte

Sistemas Operativos

Re-Instalar/ Configurar sistemas operativos en los computadores de los colaboradores que requieran

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Computador Personal

Es la asistencia técnica in situ o remota del operador por algún inconveniente presentado por el usuario final, contempla un análisis a fondo para solucionar el incidente, el cual puede conllevar el reemplazo de algún repuesto o del mismo computador

SLA	B	N	U	E
	2	1	0,5	0,5

Garantía

Servicio de garantía respaldado por la marca del producto en el caso se encuentre vigente, estos tiempos se medirán de acuerdo al CAS determinado por la marca

Nueva Obra

Es una instalación para el arranque de proyecto contempla la conexión por fibra óptica, radio enlace, antena satelital, convencional o BAFI, directa desde la Obra hasta la oficina principal o un backbone de internet, instalación de puntos de red, Wifi a solicitud del cliente, servicio de impresión y puesta en marcha de los sistemas estandares (Buider, ERP, entre otros).

SLA	B	N	U	E
	21	14	7	7

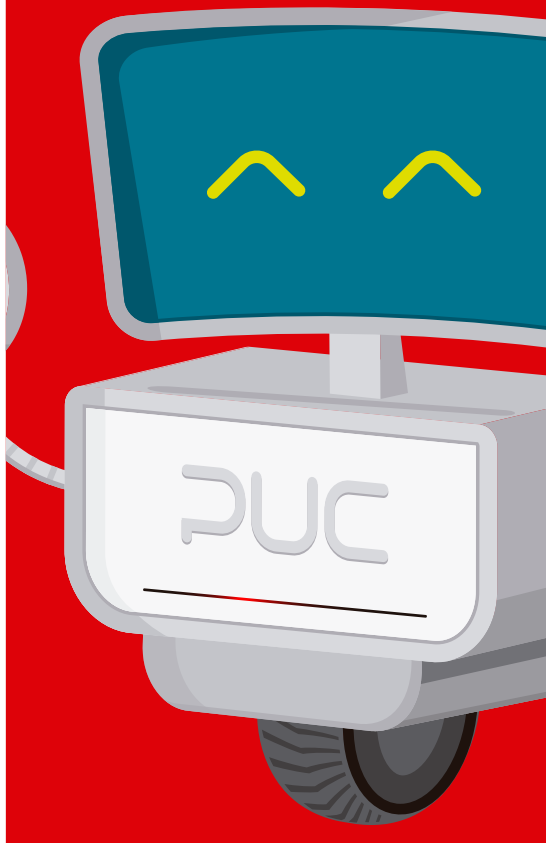
Nuevo Personal

Es la solicitud creada por RRHH conforme la contratación de personal nuevo, se especifica las herramientas y programas a utilizar por el usuario final

SLA	B	N	U	E
	12	7	5	4



» PTI - Desarrollo



Datawarehouse

Tablas o campos solicitados por las Unidades de Negocio, con el objetivo de centralizar toda la información en el DW, puede implicar el desarrollo de tareas automáticas

SLA	B	N	U	E
	5	3	2	1

Nuevo Desarrollo

Planificación del desarrollo de software el cual debe iniciar con un levantamiento del servicio de Mejora de Proceso

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Soluciones Desarrolladas

Modificaciones que apunten a mejorar o corregir la experiencia de uso

SLA	B	N	U	E
	5	3	2	1

Reportes

Elaboración de reportes, descarga de información de las bases de datos de las aplicaciones existentes o del Datawarehouse

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1



» PTI - Procesos

Mejora de proceso

Levantamiento del proceso para identificar mejoras en el procedimiento o implementación de una solución TI

SLA	B	N	U	E
	3	2	1	1

Creación / modificación de Plataforma BI (flesan.web.app)

Consiste en crear usuarios y brindar acceso a Dashboard, según el área y empresa

SLA	B	N	U	E
	5	3	1	1

Dashboards

Consiste en la creación de tablero de mando, que serán levantado en conjunto con el área solicitando, con la finalidad de una efectiva toma de decisiones

SLA	B	N	U	E
	60	30	30	30

Instructivos

Consiste en establecer cómo se realiza un proceso en particular, para que prevalezca la gestión del conocimiento

SLA	B	N	U	E
	5	3	1	1

Revisión de Procedimientos

Consiste en Levantar y modelar procesos con el objetivo de identificar oportunidades de mejora

SLA	B	N	U	E
	5	3	1	1



» Legal



Ignacio Correa
Gerencia
Corporativa
Legal



Alonso Villani
Asesor Legal



**Equipo
Legal**



**Equipo
Seguros**

- » **Juan Ignacio Correa,**
Gerente Corporativo Legal.
- ignacio.correa@flesan.cl
 - +56 9 9265 6016

- » **Alonso Villani,**
Asesor Legal.
- avillani@flesan.com.pe
 - +51 994 201 578



» Legal

Elaborar y/o Revisar NDAs (Acuerdos de Confidencialidad) para compartir y/o recibir información (y/o Acuerdos de No Competencia)

Se elabora un documento para proteger los intereses de las empresas del grupo al momento de compartir con socios de negocios, subcontratistas, proveedores y/o cualquier tercero, con los cuales se compartirá información sensible. También se procede a la revisión de los acuerdos de confidencialidad realizados por los clientes, con respecto a la información entregada al momento de licitar y/o cualquier otra que pudiese ser considerada como sensible

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Elaboración de consultas y Observaciones de Bases de Licitaciones Públicas y Privadas

Se detectan las contingencias legales contenidas en las bases de las diferentes licitaciones del Grupo

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Revisión de Contrato / Adenda para Subcontratistas

Revisión del proyecto de adenda en base a la información remitida con respecto a los acuerdos negociados con el Cliente, Subcontratistas y/o proveedores

SLA	B	N	U	E
	7	5	3	0

Elaborar y/o Revisar MOUs (Acuerdos de Entendimientos)

Se elabora un documento para proteger los intereses de las empresas del grupo al momento de compartir cuando ha decidido llevar a cabo un negocio en conjunto con un tercero

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Revisión de Contrato de Cliente

Se detectan las contingencias legales contenidas en el Contrato de Obra de los diferentes proyectos

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Elaboración de Cartas Contractuales para Clientes y/o Subcontratistas

Realizar la Administración Contractual de los diferentes proyectos encargados por nuestros clientes y/o de los subcontratos suscritos para una de las Obras

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Elaborar y/o Revisar Contratos de Consorcios y/u otras modalidades asociativas

Estructuración de acuerdos arribados con algún socio de negocio

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Adenda de Contrato de proyecto

Formalización de las modificaciones en algún Contrato de Obra de los diferentes proyectos, negociada directamente con el Cliente

SLA	B	N	U	E
	7	5	3	3



» Legal

Solución de Claims y/o Controversias Prejudiciales con Clientes y/o Subcontratistas

Negociar y/o elaborar estrategias de defensa prejudicial, frente a posibles contingencias con Clientes y/o Subcontratistas

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Estructuración de Operaciones Societarias (Escisión, transformación y/o fusión) y/o Modificación de Estatutos y/o otros acuerdos Gobierno Corporativo

Solicitud formulada por los accionistas de las diferentes empresas, con respecto a algún acuerdo que deseen formalizar, que conlleve al cambio del estatuto vigente y/o para operaciones de alta complejidad

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Transferencia de Inmuebles, vehículos y/o cualquier otro bien

Estructurar las modalidades de realizar la transferencia de bienes de los diferentes accionistas

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Otorgamiento de poderes

Realizar la documentación y trámite para realizar la designación de Apoderados y/o entregar Poderes Especiales para una situación en particular

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Liquidación de Sociedades, Consorcios y/o Contratos Asociativos

Al culminar algún negocio, el Gerente de Unidad de negocio debe solicitar la liquidación de la sociedad y/o acuerdo asociativo utilizado para llevar a cabo un proyecto

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Gestión de Multas y sanciones por parte de entidades públicas

Elaborar escritos a fin evitar sanciones y/o realizar el seguimiento del cumplimiento de las medidas impuestas.

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Constitución de Sociedades

Creación de nuevas empresas, sociedades vehículos y/o sociedades operativas

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Transferencia de acciones

Estructurar las modalidades de realizar la transferencia de acciones de los diferentes accionistas

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Gestión de Demandas, denuncias, Querrelas y/o procesos judiciales

Brindar asesoría para la gestión de contingencias penales, civiles, administrativas que se encuentren en una instancia judicial y/o del Ministerio Público

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1



» Legal

Gestión de arbitrajes

Brindar asesoría para la gestión de procesos arbitrales de derivados de las controversias generadas en la ejecución de las Obras

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Gestión de permisos, autorizaciones o licencia con Instituciones públicas

Brindar asesoría para el trámite y/u obtención de permisos, autorizaciones o licencias necesarios para la ejecución de las diferentes Obras y/o para el propio negocio

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Consultas Legales

Absolver diferentes consultas de índole legal para todas las unidades de negocio

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Informe de Seguros

Solicitar informes sobre los diferentes seguros, coberturas y/o siniestralidad de las empresas del GRUPO

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Atención de Reclamos Laborales (Inspección del Trabajo)

Brindar asesoría en la gestión de Reclamos Laborales (Inspección del Trabajo), así como asistencia personal al momento de atender requerimientos de SUNAFIL

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Realizar Estudio de Títulos de Inmuebles

Detectar diferentes contingencias que podría tener los inmuebles que tengan proyectado adquirir las empresas del GRUPO para llevar a cabo sus diferentes proyectos y/o negocios

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Tramites notariales

Gestionar los diferentes trámites que necesiten una validación y/o certificación notarial

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Gestión de juicios laborales

Brindar asesoría para la gestión de contingencias laborales que se encuentren en una instancia judicial

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Revisión de contratos bancarios y financieros

Revisión de las contingencias legales contenidas en los contratos realizados para operaciones financieras

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

Cotización de pólizas de Seguros

Realizar la cotización con el broker de los seguros necesarios para los diferentes proyectos

SLA	B	N	U	E
	7	5	4	1

 **GRUPO FLESAN**
CONFIANZA QUE CONSTRUYE

D Av. Javier Prado Oeste 757,
Magdalena del Mar, **Lima Perú**

T +51 (0) 14164801

D Av. Apoquindo 6550, Piso 10,
Las Condes, **Santiago Chile**

T +56 (2) 25309900

www.flesan.com.pe
