

## ANEXOS

### Anexo N° 01: Herramienta para determinación del nivel de madurez.

#### ENCUESTA SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA

- **CUESTIONARIO PARA LA DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DE LA GESTIÓN DE PROCESOS.**

- ✓ A continuación de desarrolla la encuesta sobre el Sistema de Gestión de Calidad y herramientas de mejora continua.
- ✓ Le solicito que responda con la mayor veracidad y confianza, ya que la presente encuesta es totalmente anónima.
- ✓ Llena la encuesta marcando una opción con una “X” por cada ítem.
- ✓ La encuesta le tomara un tiempo estimado de 8 minutos.
- ✓ ¡Su ayuda es importante y necesaria para el desarrollo de la información!

- **DONDE:**

Grado	Descripción
0	No existe evidencia del cumplimiento del atributo.
1	Existe evidencia parcial del cumplimiento del atributo.
2	Existe evidencia integral del atributo.

Componente 1: GENERALIDADES				Grado de evidencia		
N°	Criterio		Evidencia de cumplimiento	0	1	2
<b>1</b>	<b>Documentación de procesos</b>	<b>1.1</b>	¿La empresa cuenta con un Mapa de Procesos?			
		<b>1.2</b>	¿La empresa cuenta con un Inventario de Procesos?			
		<b>1.3</b>	¿La empresa cuenta con procesos documentados (procesos clave), Cuenta con la ficha de cada proceso y procedimientos?			
		<b>1.4</b>	¿La empresa cuenta con todos sus procesos clave y de soporte documentados, cuenta con la ficha de cada proceso y procedimientos?			
		<b>1.5</b>	¿La empresa cuenta con todos sus procesos documentados, cuenta con la ficha de cada proceso y procedimiento?			
		<b>1.6</b>	¿La empresa cuenta con fichas de indicadores para los procesos?			
		<b>1.7</b>	¿La empresa cuenta con un tablero de control para el seguimiento a los indicadores clave?			
N°	Criterio		Evidencia de cumplimiento	0	1	2
<b>2</b>	<b>Certificaciones</b>	<b>2.1</b>	¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Procesos y mejora continua para la obtención de la Certificación ISO 9001 o equivalente?			

**ENCUESTA SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA**

• **HERRAMIENTAS DE GESTION DE MEJORA CONTINUA**

- ✓ A continuación de desarrolla la encuesta sobre el Sistema de Gestión de Calidad y herramientas de mejora continua.
- ✓ Le solicito que responda con la mayor veracidad y confianza, ya que la presente encuesta es totalmente anónima.
- ✓ Llena la encuesta marcando una opción con una "X" por cada ítem.
- ✓ La encuesta le tomara un estimado de 5 minutos.

Grado	Descripción
1	Nunca
2	A veces
3	Normalmente
4	Casi siempre
5	Siempre

✓ ¡Su ayuda es importante y necesaria para el desarrollo de la información!

• **DONDE:**

GRADO		1	2	3	4	5
<b>1. LAS 5 "S"</b>						
1.1.	¿En el área de trabajo, clasifica o separa documentos que ya no se usan?					
1.2.	¿Descarta los elementos que interrumpen el desplazamiento en el área?					
1.3.	¿Deshecha las herramientas o materiales que no se usan en el área de trabajo?					
1.4.	¿Ubica y coloca todas las cosas en su lugar que corresponde?					
1.5.	¿Define o delimita las áreas de trabajo?					
1.6.	¿Señaliza las áreas donde trabaja u opera?					
1.7.	¿Identifica y tiene un área determinada los elementos de limpieza de su área de trabajo?					
1.8.	¿Se cumple estrictamente con el mantenimiento y limpieza en el área de trabajo?					

**Anexo N° 02: Formato de Plan de Gestión de Procesos y mejora continua**

<b>Nombre:</b>	Plan de Gestión de Procesos y Mejora Continua
<b>Fecha de inicio:</b>	Día - Mes - Año
<b>Fecha de reporte:</b>	Día - Mes - Año

N°	Actividad	Duración	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Actividad Predecesora	Responsable	Recursos	% Avance Proyectado	% Avance Real
	<b>Plan de Trabajo</b>								
	<b>Fase I</b>								
	Actividad 1								
	Actividad 2								
	Actividad 3								
	<b>Fase II</b>								
	Actividad 1								
	Actividad 2								

**Anexo N° 03: Formato de Matriz de Capacitación.**

MATRIZ DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN										
N°	Objetivo	Actividad	Audiencia	Canal	Frecuencia	Responsable de elaboración	Responsable de difusión	Fecha Programada	Fecha Ejecución	Observaciones
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

**Anexo N° 04: Formato de Matriz de Cliente.**

MATRIZ CLIENTE - PRODUCTO								
Cliente (receptor de bien o servicio)		Producto (bien o servicio)	Categoría A			Categoría N		
			Producto A	Producto B	...	Producto/Servicio A	Producto/Servicio B	...
Categoría A	Cliente 1							
	Cliente 2							
	...							
Categoría B	Cliente 1							
	Cliente 2							
	...							
Categoría C	Cliente 1							
	Cliente 2							
	...							
Categoría D	Cliente 3							
	Cliente 4							
	...							
Categoría E	Cliente 3							
	Cliente 4							
	...							
Categoría F	Cliente 5							
	Cliente 6							
	...							
Categoría G	Cliente 5							
	Cliente 6							
	...							

**Anexo N° 05: Formato de inventario de Proceso.**

INVENTARIO DE PROCESOS							
Proceso Nivel 0	Dueño de Proceso	Proceso Nivel 1	Dueño de Proceso	Proceso Nivel 2	Dueño de Proceso	Proceso Nivel n	Dueño de Proceso
PROCESO 1		Proceso 1.1		Proceso 1.1.1		Proceso 1.1.1.1	
				Proceso 1.1.2		Proceso 1.1.1.2	
				Proceso 1.2.1		Proceso 1.1.2.1	
		Proceso 1.2		Proceso 1.2.1		Proceso 1.2.1.1	
				Proceso 1.2.2		Proceso 1.2.1.2	
				Proceso 1.2.2.1		Proceso 1.2.1.3	
				Proceso 1.2.2.2		Proceso 1.2.2.1	
		Proceso 1.3		Proceso 1.3.1		Proceso 1.3.1.1	
		PROCESO 2				Proceso 2.1	
Proceso 2.1.2	Proceso 2.1.1.2						
Proceso 2.2	Proceso 2.2.1		Proceso 2.1.2.1				
	Proceso 2.2.2		Proceso 2.2.1.1				
Proceso 2.3	Proceso 2.2.2.1						
	Proceso 2.3.1		Proceso 2.3.1.1				
PROCESO 3		Proceso 3.1		Proceso 3.1.1		Proceso 3.1.1.1	
						Proceso 3.1.1.2	

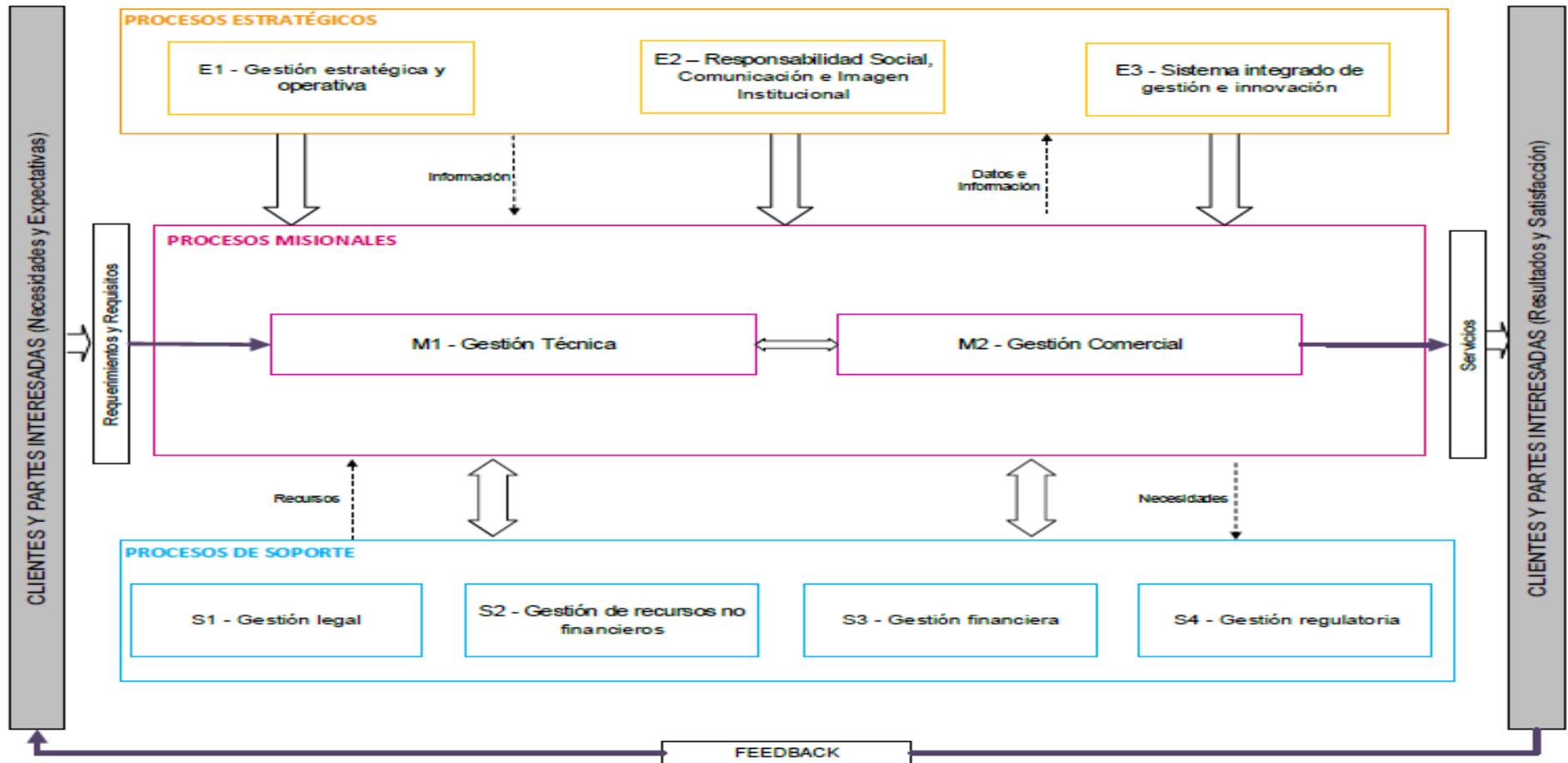
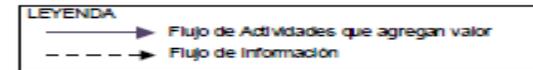
## Anexo N° 06: Matriz de priorización de Procesos.

FACTOR DE CRITICIDAD				20%	15%	20%	10%
CRITERIO DE PRIORIZACIÓN				CRITERIO 1: Materialidad (Baja 0; Media 1; Alta 2)	CRITERIO 2: Expectativas de la Alta Dirección y el Directorio (Poca importancia 0; Mediana importancia 1; Alta importancia 2)	CRITERIO 3: Impacto en objetivos estratégicos (Baja contribución 0; Contribuye parcialmente 1; Contribuye totalmente 2)	CRITERIO 4: Complejidad de las operaciones (Proceso con operaciones no complejas 0; Parcialmente complejas 1; Muy complejas 2)
INVENTARIO DE PROCESOS							
MACROPROCESO	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	DUEÑO DEL PROCESO				
Macroproceso 1	Proceso 1.1	Proceso 1.1.1	...	2	2	0	0
		Proceso 1.1.2	...	2	0	0	0
	Proceso 1.2	Proceso 1.2.1	...	2	2	0	0
		Proceso 1.2.2	...	2	2	0	0
Macroproceso 2	Proceso 2.1	...	...	1	2	1	1
	Proceso 2.2	...	...	1	2	1	1
Macroproceso 3	...	...	...	1	2	1	1
	...	...	...	1	2	1	1
Macroproceso 4	...	...	...	1	2	1	1
	...	...	...	1	2	1	1
Macroproceso 5	...	...	...	1	2	1	1
	...	...	...	1	2	1	1
Macroproceso 6	...	...	...	1	2	1	1
	...	...	...	1	2	1	1
Macroproceso 7	...	...	...	1	2	1	1
	...	...	...	1	2	1	1
Macroproceso 8	...	...	...	1	2	1	1
	...	...	...	1	2	1	1
Macroproceso 9	...	...	...	1	2	1	1
	...	...	...	1	2	1	1
Macroproceso 10	...	...	...	1	2	1	1
	...	...	...	1	2	2	2

Anexo N° 07: Mapa de Proceso.



MAPA DE MACROPROCESOS



**Anexo N° 08: Manual de Gestión de Procesos**

Manual: “*Gestión de procesos*”

Fecha	Responsable	Visto y Sello
	Elaborado por: Supervisor en Normalización	
	Revisado por: Gerente de Planeamiento (e)	
	Aprobado por: Gerente de Planeamiento (e)	

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
00	----	Nuevo

**Legenda**

**Código de Cambio**

- C1 Objeto del Procedimiento
- C2 Alcance del Procedimiento
- C3 Políticas y/o Normas
- C4 Definiciones en el Procedimiento
- C6 Desarrollo del Procedimiento
- C7 Registro o Anexos del Procedimiento
- C8 Temas de Medio Ambiente del Procedimiento
- C9 Observaciones del Procedimiento
- C10 Temas de Seguridad del Procedimiento
- C11 Cambio en la Codificación y/o Título del Procedimiento
- C12 Errores Ortográficos en el Procedimiento
- C13 Especificaciones Técnicas de las Hojas del Proceso.

**Descripción del cambio**

- Nuevo
- Agrega
- Omite
- Modifica

## I. OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación, definición, medición y mejora de los procesos que se enmarquen dentro de las responsabilidades de ELECTRO PUNO S.A.A., que incluyen los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

## II. ALCANCE

- Es de aplicación a todos los procesos de ELECTRO PUNO S.A.A.

## III. POLÍTICAS Y/O NORMAS

- 3.1 Norma ISO 9001:2015
- 3.2 EPU2-P-001 Estructura, Control de Documentos y Registros del SIG.
- 3.3 Norma ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad -Vocabulario
- 3.4 Resolución de Contraloría 458-2008-CG "Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado".
- 3.5 Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos

## IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 4.1. **Actividad:** Es una o más tareas (acciones) realizadas por una o más personas responsables y con un orden determinado. La secuencia e interacción de actividades realizadas se espera, generen los resultados de un proceso que aporta valor.
- 4.2. **Cliente:** Todo usuario o entidad que recibe un servicio o un suministro de energía para consumo propio o para venta a terceros. Ref. Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos.
- 4.3. **Diagrama de Flujo:** Gráfica que define a través del uso de figuras, la secuencia lógica de las actividades y etapas de una parte o de todo un proceso.
- 4.4. **Indicador:** Es la expresión cuantitativa del desempeño de un proceso o de alguna de sus partes. Permite evaluar el desempeño del proceso mediante parámetros establecidos en relación con las metas, así como medir las tendencias en el tiempo.
- 4.5. **Macroprocesos:** Son agrupaciones de procesos o procesos de alto nivel que incluyen dentro de sí otros procesos, que podrían denominarse a su vez como subprocesos o procesos de segundo nivel.
- 4.6. **Mapa funcional:** Permite clarificar la forma como está organizado el trabajo y cómo las actividades cruzan los límites entre áreas a fin de completar determinado proceso.
- 4.7. **Mapa de proceso:** Diagrama que permite tener una visión global del sistema de gestión de la organización, visualizar la interacción entre los procesos de la organización, así como con los clientes y otras partes interesadas, obteniendo un marco general de los procesos.
- 4.8. **Parte Interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización. Ejemplo: Cliente, Estado, sociedad, personal de la organización y proveedores.
- 4.9. **Proceso:** Conjunto de actividades, mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan recursos para transformar elementos de entrada en resultados que aportan valor.
  - Los procesos pueden ser transversales a las funciones de la organización.
  - Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.
  - Los procesos son planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.
- 4.10. **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad.
- 4.11. **Producto:** Resultado de un proceso, puede ser un "bien" o un "servicio".
- 4.12. **Servicio:** Resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede

implicar, por ejemplo: la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de un informe en el contexto de un servicio de supervisión).

**I. RESPONSABLES**

- 4.1. Área usuaria:**  
Es responsable de aprobar el presente documento y propiciar su aplicación.
- 4.1. Representante de la Dirección**  
Es responsable de implementar, supervisar y mantener el cumplimiento del presente procedimiento.
- 4.2. Gerentes y Jefes de Divisiones**  
Son responsables de implementar, ejecutar y difundir el presente procedimiento, dentro de su ámbito de responsabilidad.
- 4.3. Coordinador del SIG**  
El Coordinador SIG asegurará que se implemente y supervise la aplicación del presente procedimiento.

**II. REGISTROS DE ENTRADA**

Nombre del Documento	Fuente (procedencia)

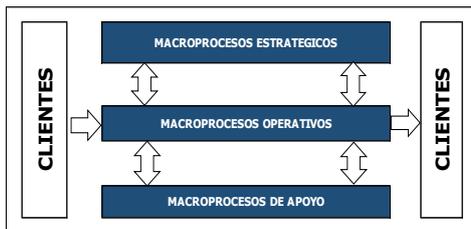
**III. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO**

N°	Actividad	Gerencia	Resp.	Registro asociado	
				Registro de entrada	Registro de salida
	<b>Inicio de Procedimiento</b>				
1	<p><b>1.1. Equipo de trabajo.</b></p> <p>1.1.1. Para poder identificar los macroprocesos y procesos, es imprescindible la participación de la gerencia, jefes y empleados que conozcan en profundidad la organización.</p>				
2	<p><b>2.1. Identificación y secuencia de los procesos.</b></p> <p>2.1.1. Con el fin de facilitar la interpretación del mapa de procesos de ELECTRO PUNO S.A.A., y tomando en cuenta las recomendaciones de la Guía para la implementación de Sistemas de Control Interno (Resolución N° 458-2008-CG) se define las siguientes agrupaciones que llamaremos macroprocesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Estratégicos:</b> Vinculados al ámbito de las responsabilidades de la Dirección y, principalmente, al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se</li> </ul>				

consideren ligados a factores clave o estratégicos.

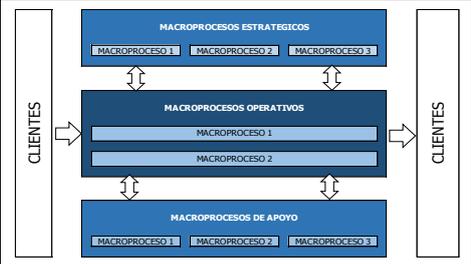
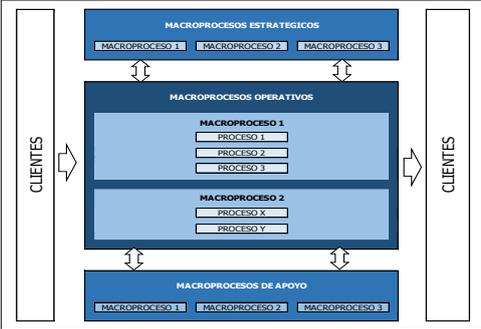
- **Operativos:** Ligados directamente con la realización del producto o la prestación del servicio. Son los procesos de "línea".
- **Apoyo:** Dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.

**2.1.2.** La agrupación de los procesos dentro del mapa permite establecer analogías entre procesos, al tiempo que facilita la interrelación y la interpretación del mapa en su conjunto.



**2.1.3.** Para la correcta identificación de los procesos deben seguir los pasos siguientes:

- a. Definir los clientes:** Responde a la pregunta: ¿quiénes reciben el producto del proceso?, permite elaborar un listado de clientes y determinar cuáles son los productos que les suministra el proceso.
  - **Clientes Externos:** Son los que reciben el resultado (producto) de los procesos de la organización, están asociados a la misión y el marco legal.
  - **Clientes Internos:** Son áreas/personas de la organización que reciben los resultados (productos), de otros procesos de la propia organización.
- b. Definir el resultado (producto):** Definir por cada sector, cuáles son los resultados (productos), que se entregan a los clientes.
- c. Definir los procesos:** En función al resultado (producto) entregado a los clientes, determinar el conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, que aportan valor y que utilizan recursos para transformar elementos de entrada en resultados (productos). Esto

	<p>significa determinar las actividades donde se inicia, las intermedias y donde termina el proceso.</p> <p><b>d. Definir el tipo de proceso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el cliente es interno, entonces el proceso es estratégico o de apoyo.</li> <li>- Si el cliente es externo, entonces el proceso es operativo.</li> </ul> <p><b>2.1.4.</b> El mapa de procesos debe incluir de manera particular los macroprocesos identificados y seleccionados, planteándose la incorporación de dichos macroprocesos en las agrupaciones definidas.</p>  <p><b>2.1.5.</b> Si fuese necesario se puede trabajar mapas de proceso en cascada y colocar procesos de nivel 2 en cada macroproceso identificado,</p>  <p>quedando el mapa como sigue:</p>				
<p><b>3</b></p>	<p><b>3.1. Descripción de las características del proceso (ficha de proceso).</b></p> <p>3.1.1. Una vez identificados todos los macroprocesos y procesos respectivos se deberá completar la ficha de proceso (Ver Anexo 01), donde se indicará las actividades y las características relevantes del</p>				

	<p>mismo incluyendo el diagrama de entradas y salidas, los documentos asociados y los indicadores que permitirán controlar y monitorear el desempeño de los procesos. (Ver Anexo 02 a modo de ejemplo).</p>				
<b>4</b>	<p><b>4.1. Seguimiento y Mejora de Procesos.</b></p> <p><b>4.1.1.</b> El Coordinador del SIG mensualmente solicita el reporte de los indicadores de gestión de cada uno de los procesos los mismos que se registran en el cuadro EPU2-P-003-RE-02 Control de Indicadores.</p> <p><b>4.1.2.</b> En caso no se cumpla la meta definida el responsable de mejora deberá tomar las acciones pertinentes e informar al CSIG las acciones a tomar para mejorar los resultados del indicador, el CSIG, deberá verificar el cumplimiento de las acciones correctivas.</p>				
	<b>Fin de Procedimiento</b>				

**Anexo N° 09: Ficha de Procesos.**

**FICHA DE PROCESOS**

<b>I. DATOS GENERALES DEL PROCESO</b>			
<b>Nombre del proceso</b>	Gestión del personal		
<b>Clasificación</b>	Soporte	<b>Código del Proceso</b>	
<b>Dueño del proceso</b>	Jefe de la División de la Gestión del Talento Humano		
<b>Objetivo estratégico del PEE</b>			

<b>II. POLÍTICAS Y NORMAS</b>	
2.1	---
2.2	---
2.3	---

<b>III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>
1. Copia No Controlada: Todo documento de gestión electrónico publicado en la intranet o en el Portal Web de Electro Puno S.A.A.

<b>IV. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>Descripción</b>	Selección, contratación e inducción del personal idóneo para los puestos de trabajo, con iniciativas de mejora de la gestión empresarial, aplicación de buenas prácticas en la gestión de personal; además del monitoreo de las actividades programadas en los planes de trabajo.
<b>Objetivo</b>	Gestionar el desarrollo y capacitación permanentemente del personal para mejorar el desempeño laboral e incorporar recurso humano calificado cuyas competencias cumplan con el perfil del puesto.
<b>Alcance</b>	Todo el personal de Electro Puno S.A.A.

<b>Límites del proceso</b>	
<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>
Requerimientos de personal	Inducción y capacitación de personal

<b>Elementos del proceso</b>		
<b>Entrada</b>		<b>Proveedores</b>
<b>Proceso</b>	<b>Documento</b>	
Selección, inducción, contratación e inducción de personal		Empresa Especializada para la evaluación de personal
Gestión de la capacitación de personal		Empresas, Instituciones, Universidades Especializadas en capacitación
Viajes en comisión de servicios		Aerolíneas, restaurantes, hoteles, servicio de traslado
<b>Salida</b>		<b>Cliente y Parte Interesadas</b>
<b>Proceso</b>	<b>Documento</b>	
Selección, contratación e inducción de personal		Área usuaria
Mantenimiento de legajo		División de la Gestión del Talento Humano, Trabajadores.
Prácticas profesionales		División de la Gestión del Talento Humano, Área Usuaria, postulantes a prácticas, practicantes.
Viajes en comisión de servicios		Electro Puno, Área Usuaria, División de la Gestión del Talento Humano, Instituciones, Trabajadores.

<b>Recursos (Humanos, Financieros, Materiales, Tecnológicos)</b>	
<b>Nombre del recurso</b>	<b>Descripción</b>
Humanos	Personal de Talento Humano (04), servicio de terceros, practicantes (1)

Tecnológicos	Software
--------------	----------

<b>Riesgos del Proceso</b>
1. Contratación de personal ineficiente.
2.
3.
4.

<b>Oportunidades del Proceso</b>
1.
2.
3.
4.

<b>Documentos de Proceso</b>
1. Perfil de puestos
2. Reglamento Interno de Trabajo
3. Código de Ética

<b>Registro de Proceso</b>	
Selección, contratación e inducción de personal	<b>Formato N° 01:</b> Formulario de solicitud de empleo <b>Formato N° 02:</b> Solicitud de empleo
Mantenimiento de legajo	<b>Registro 01:</b> Modelo de cubierta, contracubierta y separadores intermedios del Legajo Personal. <b>Registro 02:</b> Ficha resumen de legajo de personal

**Anexo N° 10: Formato de Ficha de Procesos Nivel 1 – N1.**

<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1</b>	<i>Indicar el nombre del proceso 1</i>				
<b>CÓDIGO DEL PROCESO NIVEL 1</b>	<i>Indicar el código asignado en el mapa de procesos para el proceso 1</i>		<b>OBJETIVO</b>	<i>Indicar el fin que se desea alcanzar producto de la ejecución del proceso nivel 1</i>	
<b>DUEÑO DEL PROCESO NIVEL 1</b>	<i>Indicar el cargo dentro de la empresa sobre quien recae la responsabilidad del proceso nivel proceso nivel 1</i>		<b>ALCANCE</b>	<i>Indicar los límites del proceso nivel 1 o su nivel de cobertura dentro de la empresa.</i>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0</b>	<i>Indicar el nombre del proceso 0</i>		<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO</b>	<i>Indicar el objetivo estratégico de la empresa que se relaciona con el proceso documentado. Este objetivo es parte del plan estratégico de la empresa.</i>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL 1</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCESOS NIVEL 2</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
	<i>Indicar tanto proveedores internos como externos, los cuales puedan ser personas jurídicas, personas naturales, áreas, cargos, procesos, entre otros, que proporcionan los insumos para la ejecución de los procesos nivel 2</i>	<i>Indicar los insumos necesarios que entregan los proveedores para la ejecución de los procesos nivel 2. Pueden ser de distinta naturaleza: personas, materiales, información, recursos económicos, entre otros.</i>	<i>Detallar el inventario de procesos en los que se descompone el proceso nivel 1</i>	<i>Indicar los resultados obtenidos producto de la ejecución de los procesos nivel 2 (bienes y servicios). Pueden ser de distinta naturaleza: personas, materiales, información, recursos económicos, entre otros.</i>	<i>Indicar al(los) cliente(s) interno(s) y externo(s) de los procesos de nivel 2, aquel(los) que recibe(n) los productos finales del proceso.</i>
<b>INFORMACIÓN DE CONTROL DEL PROCESO</b>					
<b>RIESGOS</b>	<i>Listar los riesgos asociados a los procesos nivel 1 Se deberán contemplar los distintos tipos de riesgo: Cumplimiento, De reporte, Estratégico, Fraude, Operacional y TI, incluyendo los de tipo ambiental y seguridad y salud ocupacional.</i>		<b>CONTROLES</b>	<i>Indicar aquellas actividades de control a las entradas, procesos y/o a las salidas del proceso nivel 1 descrito.</i>	

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<i>Recursos necesarios para el desarrollo del proceso nivel 1. Recursos referidos al (los) equipo(s) de personas necesarios para ejecutar el proceso.</i>					
<b>INDICADORES</b>	<i>Detallar el nombre del(los) indicador(es) de cumplimiento de los resultados esperados del proceso nivel 1</i>					
<b>ELABORADA POR</b>	<i>Consignar el cargo y área de la persona que elaboró la ficha. Incluir la fecha de la elaboración.</i>	<b>FECHA:</b>		<b>REVISADA POR</b>	<i>Consignar los cargos y áreas de las personas que revisaron la ficha. Incluir la fecha de la revisión.</i>	<b>FECHA:</b>
		<b>FECHA:</b>				<b>FECHA:</b>
		<b>FECHA:</b>				<b>FECHA:</b>
<b>HOMOLOGADA POR</b>	<i>Consignar el cargo y área de la persona que realizó la verificación del cumplimiento de la ruta definida para la revisión y aprobación, así como la constatación del cumplimiento de la formalidad prevista en las normas internas. Incluir las fechas de verificación. El homologador no puede realizar cambios en el contenido del documento.</i>	<b>FECHA:</b>		<b>APROBADA POR</b>	<i>Consignar el cargo y área de la persona que aprobó la ficha. Incluir la fecha de la aprobación.</i>	<b>FECHA:</b>
		<b>FECHA:</b>				<b>FECHA:</b>
		<b>FECHA:</b>				<b>FECHA:</b>
<b>LUGAR DE ALMACENAMIENTO</b>	<i>Consignar el lugar donde se encuentra archivada la ficha.</i>		<b>RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO</b>	<i>Consignar el responsable del almacenamiento de la ficha</i>		

**Anexo N° 11: Formato de Matriz de Obligaciones y Compromisos.**

MATRIZ DE REGISTRO DE OBLIGACIONES Y COMPROMISOS															
N°	Base Legal / Normativa			Entidad que regula	Obligación / Compromiso (Descripción)	Grupo de interés	Tipo de Obligación o Compromiso (Societarias, Laborales, Tributarias, Sectoriales, Gestión-FONAFE, Transparencia, Otros).	Responsable de su atención	Plazo de atención	Status	Alineamiento a la Gestión de Procesos				
	Norma/ Documento/ Contrato	Artículo/ Sección	Fecha de Publicación								Proceso Nivel 0 asociado	Proceso Nivel 1 asociado	Proceso Nivel 2 asociado	Documento asociado al cumplimiento (evidencia)	Observaciones
1															
2															
3															

### Anexo N° 12: Formato de Ficha de Indicador

TIPO DEL INDICADOR		EFICIENCIA	EFICACIA
		Marcar si es un Indicador de Eficiencia	Marcar si es un Indicador de Eficacia.
NOMBRE DEL INDICADOR	<i>Indicar el nombre definido para el indicador.</i>		
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0	<i>Indicar el proceso de nivel 0</i>	DUEÑO DEL PROCESO NIVEL 0	<i>Indicar el cargo dentro de la empresa sobre quien recae la responsabilidad del proceso nivel 0</i>
CÓDIGO DEL PROCESO NIVEL 0	<i>Indicar el código asignado en el mapa de procesos para el proceso nivel 0</i>		
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	<i>Detallar el indicador</i>		
OBJETIVO DEL INDICADOR	<i>Indicar la finalidad de contar con el indicador definido</i>		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	<i>Indicar el cargo responsable de monitorear el desempeño del indicador</i>		
FORMA DE CÁLCULO	<i>Indicar la fórmula utilizada para obtener el resultado del indicador</i>		
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	<i>Indicar cada una de las variables utilizadas para el cálculo del indicador</i>		
FUENTE DE INFORMACIÓN	<i>Indicar la información que será utilizada para realizar el cálculo del indicador (bases de datos, informes, reportes, otros)</i>		
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	<i>Indicar la frecuencia de medida del indicador (diario, mensual, trimestral, anual, etc.)</i>		
LÍNEA DE BASE	<i>Indicar el valor de la primera medición del indicador</i>	META	<i>Indicar el valor objetivo que deberá alcanzar el indicador</i>

<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	<i>Indicar el cargo y área responsable de la medición periódica del indicador</i>					
<b>ELABORADA POR</b>	<i>Consignar el cargo y área de la persona que elaboró la ficha. Incluir la fecha de la elaboración.</i>	<b>FECHA:</b>		<b>REVISADA POR</b>	<i>Consignar los cargos y áreas de las personas que revisaron la ficha. Incluir la fecha de la revisión</i>	<b>FECHA:</b>
		<b>FECHA:</b>				<b>FECHA:</b>
		<b>FECHA:</b>				<b>FECHA:</b>
<b>HOMOLOGADA POR</b>	<i>Consignar el cargo y área de la persona que realizó la verificación del cumplimiento de la ruta definida para la revisión y aprobación, así como la constatación del cumplimiento de la formalidad previstas en las normas internas. Incluir las fechas de verificación. El homologador no puede realizar cambios en el contenido del documento</i>	<b>FECHA:</b>		<b>APROBADA POR</b>	<i>Consignar el cargo y área de la persona que aprobó la ficha. Incluir la fecha de la aprobación.</i>	<b>FECHA:</b>
		<b>FECHA:</b>				<b>FECHA:</b>
		<b>FECHA:</b>				<b>FECHA:</b>
<b>LUGAR DE ALMACENAMIENTO</b>				<b>RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO</b>		

**Anexo N° 13: Formato de Procedimiento.**

Código: PR-E3-GSC-00-001	Versión: 00
--------------------------	-------------

*Procedimiento: “Estructura, Control de Documentos y Registros del SIG”*

Fecha	Responsable	Visto y Sello
13.12.2018	Elaborado por: Supervisor en Normalización	
13.12.2018	Revisado por: Gerente de Operaciones (e)	
13.12.2018	Aprobado por: Gerente General (e)	

	Procedimiento: Elaborar, modificar y/o eliminar documentos de gestión	
	<b>Código:</b>	Versión: 00

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección / Ítem</b>	<b>Descripción del cambio:</b>
00	----	Nuevo

### **Leyenda**

#### **Código de Cambio**

- C1 Objeto del Procedimiento
- C2 Alcance del Procedimiento
- C3 Políticas y/o Normas
- C4 Definiciones en el Procedimiento
- C6 Desarrollo del Procedimiento
- C7 Registro o Anexos del Procedimiento
- C8 Temas de Medio Ambiente del Procedimiento
- C9 Observaciones del Procedimiento
- C10 Temas de Seguridad del Procedimiento
- C11 Cambio en la Codificación y/o Título del Procedimiento
- C12 Errores Ortográficos en el Procedimiento
- C13 Especificaciones Técnicas de las Hojas del Proceso.

#### **Descripción del cambio**

- Nuevo
- Agrega
- Omite
- Modifica

	Procedimiento: Elaborar, modificar y/o eliminar documentos de gestión	
	<b>Código:</b>	Versión: 00

## V. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir para la elaboración, modificación, eliminación, revisión y aprobación de los documentos de gestión de Electro Puno S.A.A.

## VI. ALCANCE

Aplica a todas las unidades orgánicas de Electro Puno S.A.A., a excepción de los registros incluidos en aplicaciones informáticas, éstos se rigen en base a la sección de Ayuda incluida en el mismo software.

## VII. POLÍTICAS Y/O NORMAS

1. Plan Estratégico Empresarial para el período 2013 - 2017.
2. Norma ISO 9001:2015, Capítulo 4.4 – Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Norma ISO 9001:2015, Cláusula 7.5 – Información documentada.

## VIII. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. **Archivo Activo:** Lugar de almacenamiento y conservación de los registros que se encuentran en uso y que son consultados continuamente.
2. **Archivo Pasivo:** Lugar de almacenamiento y conservación de los registros que han cumplido su tiempo de utilización en ELECTRO PUNO S.A.A., pero que es necesaria su conservación, ya sea por aspectos legales u operativos.
3. **Copia Controlada:** Todo documento de gestión electrónico publicado en el Portal Web de Electro Puno S.A.A.
4. **Copia no controlada:** Todo documento que no es controlado en su distribución, de uso específico y temporal. Cualquier documento de gestión físico que se encuentre en poder de los usuarios corresponde a un documento no controlado, a excepción de los formatos.
5. **Copia obsoleta:** Documento que ha perdido vigencia y es guardado en forma física o digital en el archivo correspondiente de documentos obsoletos.
6. **Documentos Internos:** Documento alineado a un proceso y elaborado por los colaboradores de Electro Puno S.A.A. con alcance a Electro Puno S.A.A.
7. **Documentos Externos:** Son documentos que no han sido elaborados por ELECTRO PUNO S.A.A. pero que los requiere para ejecutar sus actividades como: Manuales de equipos, normas, leyes, entre otros.
8. **Documentos de gestión:** Conjunto de documentos empresariales y documentos internos.
9. **Dueño de Macroproceso:** Persona formalmente identificada para asumir la responsabilidad global de un macroproceso y, por lo tanto, cuenta con las atribuciones y el poder de decisión necesarios como para garantizar que el macroproceso sea eficaz.
10. **Dueño de proceso:** Persona formalmente identificada para asumir la responsabilidad global de un proceso.
11. **Formatos:** Documentos que detallan la forma y atributos necesarios a completar para evidenciar la ejecución de una determinada actividad o procedimiento.
12. **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
13. **Herramientas de gestión:** Documentos orientados a dar soporte a la ejecución de las actividades de Electro Puno S.A.A., a fin de lograr la efectividad en su gestión, tales como el Reglamento de Organización y Funciones, Organigrama, Manual de Organización y Funciones, Cuadro de Asignación de Personal, Manual de Perfiles de Puestos, Diccionario de Competencias, Mapa de Procesos, TUPA, entre otros.

	Procedimiento: Elaborar, modificar y/o eliminar documentos de gestión	
	<b>Código:</b>	Versión: 00

14. **Mapa de procesos:** Documento que describe los procesos estratégicos, de negocio, y de soporte de Electro Puno S.A.A. a nivel de macro procesos, procesos y sub procesos. Se le considera una Herramienta de Gestión.
15. **Plan Estratégico Empresarial:** Instrumento de gestión que define la misión y visión de la Empresa, así como también los objetivos de corto, mediano y largo plazo, indicadores y metas que garanticen su desarrollo sostenible.
16. **Planes Empresariales:** Documentos que establecen un conjunto de actividades orientadas al logro de objetivos y metas específicas de la Empresa e incluyen recursos, tiempos y responsables.
17. **Planes Internos:** Documentos que establecen un conjunto de parámetros, recursos y responsables para llevar a cabo actividades específicas. Ejemplo: “Plan de trabajo implementación del Sistema de Control Interno”.
18. **Procedimientos:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
19. **Registros:** Documentos que presentan resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros pueden tener una forma definida por Electro Puno S.A.A., es decir, tienen como base un formato, o pueden no contar con una forma definida. Ejemplo: contratos, convenios, cotizaciones de proveedores, entre otros. Se debe tener en cuenta la diferencia entre formato y registro. Los formatos son documentos que contienen una estructura definida para recolectar información. Cuando un formato contiene información, éste se convierte en un registro.
20. **Reglamentos Internos:** Documentos que establecen reglas o preceptos de cumplimiento obligatorio. Generalmente, responden a una ley, norma o decreto determinado por el Estado.
21. **Responsable de documento:** Persona formalmente identificada para asumir la responsabilidad de un Documento de gestión y por lo tanto, cuenta con las atribuciones necesarias para garantizar que el documento de gestión sea eficaz (diseño, elaboración y mejora), debiéndose para ello estar en constante comunicación con todos los miembros de las diferentes áreas que participan en la ejecución del documento.
22. **Plan de Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse sólo a un proyecto, proceso o servicio.
23. **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
24. **Análisis de Seguridad en el Trabajo (AST):** Documento que presenta las etapas a seguir para el desarrollo de las tareas y las exigencias relacionadas al AST, exigidas por OSINERGMIN. Asimismo incluye el Análisis de Procedimiento Medioambientales - APMA, exigido por el Organismo de Fiscalización Ambiental OEFA.
25. **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, aplicación y localización de aquello que está bajo consideración.
26. **Tiempo de Conservación:** Período en que un registro debe ser conservado, ya sea para ser utilizado en el trabajo rutinario o sirva de consulta en algún momento. Terminado este periodo deben ser enviados al archivo pasivo o eliminados.

<b>IX. REGISTROS DE ENTRADA</b>	
<b>Nombre del Documento</b>	<b>Fuente (procedencia)</b>
Solicitud de elaboración, modificación y eliminación de los documentos de gestión.	Usuario Interno

## X. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO

### 6.1. ESTRUCTURA DOCUMENTARIA

Los documentos de gestión están jerarquizados y clasificados según la Tabla N° 01.

**Tabla N° 01: Pirámide de Estructura Documentaria**

ALCANCE	TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	NIVEL DE APROBACIÓN	DOCUMENTO APROBACION
ELECTRO PUNO S.A.A.	EMPRESARIALES		Directorio	Acuerdo de Directorio
	INTERNOS		Gerencia General	Formato
			Dueño del proceso	Formato

### 6.2. Nivel de aprobación

- 6.2.1. Los responsables indicados en el Gráfico N° 01 aprueban los documentos de gestión.
- 6.2.2. La aprobación de los documentos de gestión puede ser delegada por el Directorio.
- 6.2.3. El TUPA es una Herramienta de Gestión aprobada por el Ministerio de Economía y Finanzas.
- 6.2.4. El Mapa de Procesos es una Herramienta de Gestión aprobada por la Gerencia General.

### 6.3. Contenido de Documentos de Gestión

Mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2014/009-FONAFE, aprobó la última modificación de la Directiva de Gestión de FONAFE, la cual incluye el contenido que debe tener el PE.

Asimismo, mediante Acuerdo de Directorio N° 03.465/2013, el Directorio de Electro Puno S.A.A., aprobó el Plan Estratégico 2013-2017.

En el Anexo N° 01, se detalla el contenido de los documentos de gestión.

**6.4. Forma de los Documentos de Gestión**

Todos los documentos de gestión, con excepción del PEE, TUPA y Formatos Generales deben seguir el diseño que se describe en este procedimiento.

En el caso de las Herramientas de Gestión, la Gerencia de Planeamiento determinará el uso del diseño mencionado en este procedimiento.

**6.4.1. Detalle de validación y visto del documento**

En el Cuadro N° 02, se detalla el responsable de validación y visto del documento:

**Cuadro N° 02: Cuadro de validación y visto del documento**

Fecha	Responsable	Visto y Sello
	<b>Elaborado por:</b> Responsable de Documento	XXXXX
	<b>Revisado por:</b> Dueño de Proceso	XXXXX
	<b>Aprobado por:</b> Dueño de Macroproceso	XXXXX

Para los responsables que se encuentren con licencia por vacaciones, comisión de servicios o salud, la responsabilidad será delegada al personal con encargatura del puesto.

En caso de alguna modificación en la asignación de responsables, ésta la podrá realizar la Gerencia de Planeamiento.

**6.4.2. Descripción de los Responsables:**

- El responsable del documento y/o actualización, verifica que el documento cumpla con las disposiciones indicadas en el presente procedimiento.
- El responsable de la revisión o dueño del proceso, verifica que el documento cumpla con las disposiciones señaladas.
- El responsable de la aprobación o dueño del macroproceso, revisa que el documento cumpla con el objetivo y autoriza la edición e implementación.
- Si el responsable de la revisión o dueño del proceso no está de acuerdo con el documento, deberá devolverlo al responsable del documento indicándole sus observaciones y/o sugerencias.
- Es responsabilidad de cada usuario tener en su poder cualquier documento físico que no es controlado en su distribución (Identificación de copia no controlada).

**6.4.3. Actualización y Control de Cambios**

Se debe identificar el control de cambios en el contenido de los documentos de gestión teniendo en cuenta lo siguiente:

a. En el caso de una actualización, los textos o palabras añadidas deberán documentarse con el uso de la letra azul subrayada. Para el caso de textos o palabras eliminadas, palabras eliminadas, se antepondrá un asterisco.

b. En el caso de una modificación integral, se excluye el tipo de diferenciación mencionado en el literal anterior.

Cabe resaltar que los documentos de gestión publicados, tanto en la Intranet como en el Portal web, podrán visualizarse con los cambios solicitados durante la necesidad de elaborar o revisar un documento del SIG, el cual puede ser generado por los dueños de los procesos de la empresa o como resultado de la revisión anual ejecutada por todas las unidades antes de fin de año para plantear mejoras continuas. Para tal fin deberán consultar con el CSIG, a efectos de verificar si ya existe un documento, o solicitar copias controladas con fines de iniciar la revisión del documento a mejorar.

La actualización y control de cambios es responsabilidad exclusiva de la CSIG.

#### 6.4.4. Vigencia

La puesta en vigencia de los documentos de gestión se llevará a cabo de la siguiente manera:

a. **Puesta en vigencia de Documentos Empresariales:** Un documento empresarial entrará en vigencia desde la fecha de emisión del Acuerdo de Directorio que lo apruebe.

b. **Puesta en Vigencia de Documentos Internos:** Un documento interno entrará en vigencia desde la fecha de emisión de la Resolución de Gerencia General que lo apruebe, con excepción de los Procedimientos y Formatos, los cuales entrarán en vigencia desde la fecha de aprobación de su respectivo dueño de macroproceso. El registro de la fecha, la ingresará el Coordinador del SIG.

Los documentos corporativos llevan en el pie de página el siguiente texto: “Prohibida su reproducción sin autorización del CSIG de Electro Puno S.A.A.”.

#### 6.4.5. Codificación de Documentos de gestión

Todos los documentos cuentan con un código propio, el cual se registra para su identificación. La codificación hace referencia al Tipo de documento, al Macroproceso, al Proceso, al subproceso y al número de documento de gestión.

**La nomenclatura de la Codificación de un documento es la siguiente:**

AA-XY-ABC-ZZ-WWW

Donde las Siglas:

- AA : tipo de documento de gestión (Ver Cuadro N° 03).  
XY : tipo de macroproceso (Ver Cuadro N° 04).  
ABC : tipo de proceso. (Ver Cuadro N° 05).  
ZZ : tipo de subproceso. (Ver Cuadro N° 06).  
WWW : Número correlativo del Documento de gestión, deberá iniciar en 001.

**Cuadro N° 03: Siglas de tipo de documento de gestión**

Tipo de Documento de gestión	Sigla (AA)
PEE	PE
Directiva	D
Plan de calidad	PL
Plan de contingencias	PC
Manual	M
Política	P
Herramienta de Gestión	HG
Reglamento Interno	RI
Plan Interno	PI
Procedimiento	PR
Instructivo	I
Análisis de Seguridad en el Trabajo	AST
Especificación Técnica Estándares)	ET
Programas	PG
Flujo de proceso	FP
Tablas	TB
Diagrama Unifilar	DU
Formato/Registro	FO

**Cuadro N° 04: Siglas de tipo de macroproceso**

Tipo de Macroproceso	Sigla (XY)
Macroproceso Estratégico	E1, E2,...,En
Macroproceso Misional	M1, M2,...,Mn
Macroproceso de Soporte	S1, S2,...,Sn

Donde: (X): Letra Inicial preestablecida por tipo de macroproceso.

(Y): Número correlativo. Deberá empezar en 1.

n : Número total de macroprocesos.

**Cuadro N° 05: Siglas de tipo de proceso**

Tipo de Proceso	Sigla (ABC)
Proceso...	ADG ó 000

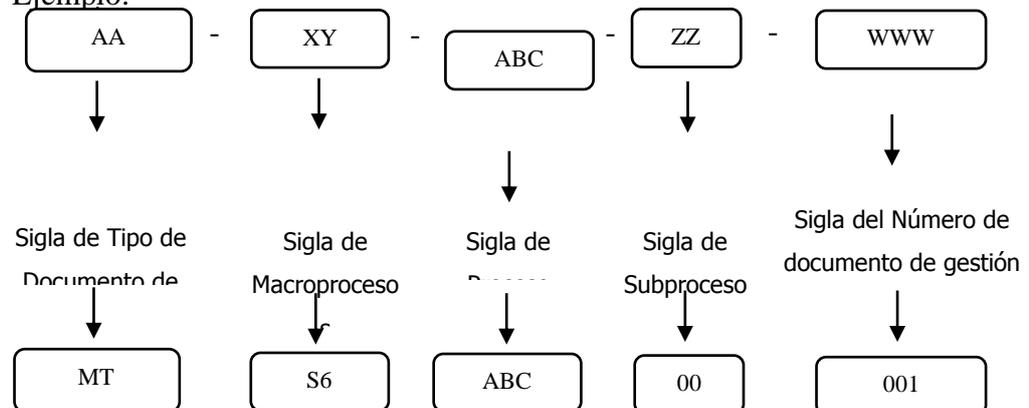
**Cuadro N° 06: Siglas de tipo de subproceso**

Tipo de Subproceso	Sigla (ZZ)
Subproceso ...	01, 02, 03 ó 00

De no existir un proceso o subproceso, se colocará “000” ó “00”, correspondientemente.

**Modelo de Código para Documentos de gestión:**

Ejemplo:



#### **6.4.6. Difusión e implementación de los documentos**

La Gerencia de Planeamiento:

- a) Publicará, en la intranet de Electro Puno S.A.A., los documentos de gestión aprobados y vigentes, con excepción de aquellos que son de carácter confidencial. Estos documentos serán definidos dentro del proceso de documentos clasificados como tal, en la Matriz de Seguridad de la Información dentro de la gestión de riesgos.
- b) Difundirá, a través del correo electrónico, el enlace de los documentos de gestión que se aprueben.
- c) Archivará en forma física y/o digital, los documentos originales, así como su conservación, en la Gerencia de Planeamiento.
- d) La implementación de los mismos, deberá realizar el entrenamiento con el personal involucrado, dejando evidencia del control de asistencia.
- e) Se deberá de realizar el seguimiento y control de la implementación, y evidenciar la retroalimentación.

#### **6.4.7. Distribución y Control**

- a) De preferencia el personal consultará los documentos en la intranet cada vez que lo necesite, pero si la naturaleza del trabajo requiere contar con copia impresa solicitará por e-mail al CSIG copias impresas controladas, las que serán entregadas sólo aplicando el registro PR-E3-GSC-00-001-FO-02 Listado de Distribución de Copias Controladas.
- b) No está permitido que el personal saque copias de ningún documento del SIG. Si necesita un ejemplar deberá solicitarlo de acuerdo a lo establecido en el párrafo a).
- c) Todas las copias de los documentos implementados deberán tener el sello de copia controlada del encargado de la custodia de dichos documentos.

#### **6.2. Identificación de cambios en los documentos**

- a) Los cambios realizados con respecto a la anterior revisión de un documento se identificarán y detallarán en el Control de Cambios.
- b) Cuando el documento presente modificaciones sustanciales, además se divulgará mediante correo electrónico acerca de la nueva revisión del documento.
- c) En el caso que se tenga que distribuir documentación del SIG a terceros que no trabajen en la empresa, se entregará documentos no controlados proporcionados por el CSIG, previa aprobación del Gerente de Área Involucrada, sin la impresión del logo institucional, sin cabecera ni pie de página.

#### **6.3. Modificación y retiro de documentos obsoletos**

- a) La modificación de los documentos puede ser iniciada a solicitud de algún usuario mediante un correo electrónico al CSIG.
- b) La modificación del documento se ejecutará de acuerdo a lo indicado en el párrafo 6.2.a. Su revisión y aprobación se ejecutará por los responsables definidos en el párrafo 6.2.1.
- c) En caso de existir copias impresas, el CSIG será responsable de reemplazarlas en los puntos de uso. Todo documento obsoleto impreso debe ser destruido, sólo el CSIG guarda la versión vigente y la anterior a ella para fines de consulta.

- d) Los archivos digitales de la documentación serán manejados única y exclusivamente por el CSIG, quien es responsable de la vigencia de los documentos publicados en la intranet.

#### **6.4. Documentos de Procedencia Externa**

- a) El área Legal elabora la síntesis de opinión de los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el proceso/producto, y el cumplimiento de las exigencias del COES, OSINERGMIN, MEM y otros organismos reguladores y comunica a las áreas involucradas para su aplicación.
- b) Los documentos de procedencia externa (manuales de equipos, manuales de usuario, normas técnicas, requisitos legales y reglamentarios, etc.) que apliquen al área, son registrados por el Jefe del Área en el PR-E3-GSC-00-001-003 Lista de documentos de procedencia externa y comunicará mediante correo electrónico al CSIG, quien se encargará de la publicación del PR-E3-GSC-00-001-FO-03 en el Portal SIG del Intranet.

#### **6.5. Control de Registros**

- a) El dueño del proceso y macroproceso, deberán identificar los principales registros generados en las actividades bajo su responsabilidad, los cuales deben ser informados al CSIG mediante correo electrónico en el PR-E3-GSC-00-001-FO-04 Listado de Registros del Sistema Integrado de Gestión, en el que se muestra el estado actual de la revisión y fecha de aprobación, los responsables y el tiempo de conservación /almacenamiento de cada uno de ellos.
- b) Existen registros que no necesariamente tendrán un código respectivo, como, por ejemplo: reportes, informes, cuadernos, listas, guías, etc. Sin embargo, éstos deben estar igualmente registrados en PR-E3-GSC-00-001-FO-04 Listado de Registros del Sistema Integrado de Gestión.

#### **6.6. Almacenamiento de Registros**

- a) Los registros son archivados en los gabinetes de cada área, en condiciones adecuadas para su protección y son controlados por el Gerente o persona responsable designada para ello.
- b) Para el archivo de los registros, se tendrá en cuenta alguno de los siguientes criterios:
- Orden alfabético.
  - Orden cronológico.
  - Si es información externa: por usuario, institución, proyecto, asunto, persona u otro tipo de identificación inequívoca.
  - Si es documentación interna: por unidad, asunto, persona u otra identificación inequívoca.

#### **6.7. Protección y Conservación de los Registros**

- a) La persona responsable, verifica y se asegura de la adecuada conservación de sus registros, de tal forma que siempre estén legibles, actualizados y protegidos contra cualquier daño, como: incendio, robo, extracción no autorizada, roturas, etc., durante el tiempo de conservación definido en el PR-E3-GSC-00-001-FO-04 Listado de Registros del Sistema Integrado de Gestión.

- b) Cualquier ocurrencia con la conservación de los registros deberá ser informada inmediatamente al CSIG. El tiempo de conservación de los registros es definida por el responsable del registro, tomando en cuenta la normatividad vigente.
- c) Luego de cumplido el tiempo de conservación, los responsables de cada área disponen que la documentación sea trasladada al Archivo Pasivo.

#### **6.8. Registros en Medios Electrónicos**

- a) Para el caso de aquellos registros que se encuentran almacenados en medios Electrónicos, los Gerentes coordinarán con el Jefe de la División de TIC para ejecutar las actividades de backup y conservación de información, control y eliminación de virus informático, accesos no autorizados, borrados y corrupción de contenidos.

#### **6.9. Envío al Archivo Pasivo**

- a) Terminado el tiempo de conservación de los registros en Archivo Activo, antes de su remisión al Archivo Pasivo, el responsable de cada área dispondrá los documentos a remitir agrupados por área, año de remisión de información y tipo de documento y preparará el detalle de los documentos en el PR-E3-GSC-00-001-FO-05 Inventario de documentos para el Archivo Pasivo.
- b) Una copia del PR-E3-GSC-00-001-FO-05 será conservado por el área usuaria y el original será remitido al CSIG.
- c) Para el tiempo de almacenamiento, se podrá tomar en cuenta la normativa dada por el Archivo General de la República.

#### **6.10. Acceso a los Documentos en el Archivo Pasivo**

- a) Cuando un área necesita extraer documentos del Archivo Pasivo debe contar con la autorización escrita del Jefe/Gerente del Área solicitante. De estar conforme, se registra la salida en el PR-E3-GSC-00-001-FO-06 Préstamo de Documentos Pasivos, el cual es firmado por la persona que recibe la información indicando la fecha de devolución.
- b) El personal que solicitó los documentos, es responsable de proteger y devolver la información al Archivo Pasivo, dentro del tiempo solicitado.
- c) Trimestralmente se realiza el control de devoluciones, efectuando las acciones necesarias para la devolución oportuna de los documentos.

#### **6.11. Eliminación de los Documentos en Archivo Pasivo**

- a) Por lo menos una vez al año, se verificará e identificará los documentos que ya cumplieron su tiempo de conservación de acuerdo a lo señalado por el área según el registro PR-E3-GSC-00-001-FO-06.
- b) De encontrar documentos con el tiempo de conservación vencido, se procede a la eliminación del documento (rompiéndolo) previa comunicación al área que generó los archivos con una anticipación no menor de diez días hábiles y utilizando las trituradoras de papel correspondientes.

## **XI. REGISTROS**

- a. PR-E3-GSC-00-001-FO-01: Listado Maestro de la Documentación del SIG.