



<p><b>Elaborado por:</b> Sandro Valdivia Gutiérrez</p>  <p>Especialista en Gestión de Procesos</p>	<p><b>Revisado por:</b> Isaac Maguiña Soriano</p>  <p>Coordinador SIG-GPPM</p>
---	--

<p><b>Aprobado por:</b> Julio Lazo Abadie</p> <p>«jlazo»</p> <p>Gerente Planeamiento y Control de Gestión</p>
---

**TABLA DE EQUIVALENCIA DE REQUISITOS**

Manual SIG	ISO 9001 SGC	ISO 27001 SGI	ISO 14001 SGA	OHSAS 18001 SGS	UNE 93200 CPC
<b>1. Objetivo y campo aplicación</b>	✓	✓	✓	1	1
<b>2. Referencias normativas</b>	✓	✓	✓		
<b>3. Términos y definiciones</b>	✓	✓	✓	3	2
<b>4. Contexto de la organización:</b>	✓	✓	✓		
4.1.Comprensión de la organización y de su contexto	✓	✓	✓		
4.2.Comprensión necesidades y expectativas partes interesadas	✓	✓	✓		3.2
4.3.Determinación alcance del SIG	✓	✓	✓	4.1	3.1, 3.5
4.4.Sistema integrado de gestión y sus procesos	✓	✓	✓	4.1	
<b>5. Liderazgo:</b>	✓	✓	✓	4.4.1	
5.1.Liderazgo y compromiso	✓	✓	✓	4.4.1	
5.2.Política del SIG	✓	✓	✓	4.2	
5.3.Roles, responsabilidades y autoridades	✓	✓	✓	4.4.1	
<b>6. Planificación:</b>	✓	✓	✓	4.3	
6.1.Acciones para abordar riesgos y oportunidades	✓	✓	✓	4.3.1, 4.3.2	
6.2.Objetivos y planificación para lograrlos	✓	✓	✓	4.3.3	
6.3.Planificación de los cambios	✓				
<b>7. Soporte:</b>	✓	✓	✓		
7.1.Recursos	✓	✓	✓		
7.2.Competencia	✓	✓	✓	4.4.2	
7.3.Toma de conciencia	✓	✓	✓	4.4.2	
7.4.Comunicación (participación y consulta)	✓	✓	✓	4.4.3	3.3, 5
7.5.Información documentada	✓	✓	✓	4.4.4, 4.4.5, 4.5.4	
<b>8. Operación:</b>	✓	✓	✓	4.4	
8.1.Planificación y control operacional	✓	✓	✓	4.4.6	4.1
8.2.Requisitos para los servicios / Preparación y respuesta ante emergencias / Evaluación de riesgos de SI	✓	✓	✓	✓	3.4
8.3.Diseño y desarrollo de los servicios / Tratamiento de riesgos de SI	✓	✓			
8.4.Control de procesos y servicios externos	✓				
8.5.Producción y prestación del servicio	✓				
8.6.Liberación de los servicios	✓				
8.7.Control de las salidas no conformes	✓				
<b>9. Evaluación del desempeño:</b>	✓	✓	✓	4.5	
9.1.Seguimiento, medición, análisis y evaluación	✓	✓	✓	4.5.1, 4.5.2	4.2
9.2.Auditoría interna	✓	✓	✓	4.5.5	
9.3.Revisión por la Dirección	✓	✓	✓	4.6	4.3
<b>10. Mejora:</b>	✓	✓	✓	4.5	
10.1.No conformidades, acciones correctivas ( acciones preventivas e investigación de incidentes)	✓	✓	✓	4.5.3	
10.2.Mejora continua	✓	✓	✓		

## INTRODUCCION

OSINERGMIN inicia sus funciones el 15 de octubre de 1,997, en los sectores de electricidad e hidrocarburos.

Su sede principal se encuentra en Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar, Lima – Perú, adicionalmente cuenta con la sede de la Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos-STOR (Av. Javier Prado Oeste 270, San Isidro), y con la sede de la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria-GART (Av. Canadá 1460, San Borja).

Mediante Ley N° 27332 publicada el 29 de julio del 2000, se promulga la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, por la cual se precisa que los organismos reguladores tienen las funciones de supervisión, regulación, fiscalización y sanción, normativa, solución de controversias y de solución de reclamos.

El 16 de abril del 2002 se promulgó la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, Ley N° 27699, que amplía las facultades del organismo regulador, entre las cuales destaca el control de calidad y cantidad de combustibles y otorga mayores prerrogativas dentro de su facultad sancionadora.

Mediante Ley N° 28964 publicada el 24 de enero de 2007 se crea el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), como organismo regulador, supervisor y fiscalizador de las actividades que desarrollan las entidades en los sub-sectores de electricidad, hidrocarburos y minería.

El sector energía es muy dinámico y en los últimos años ha tenido un notable desarrollo, por lo que OSINERGMIN requiere adecuar permanentemente su estrategia a esta situación. En el presente documento se describe el Sistema Integrado de Gestión – SIG de OSINERGMIN.

Es un objetivo del SIG brindar servicios de alta calidad, proteger al ambiente, garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, proteger los activos de información y garantizar la continuidad de la institución, de acuerdo a los requisitos establecidos, aplicando la mejora continua a fin de aumentar la satisfacción de sus clientes; por lo que el SIG constituye un aspecto central que se manifiesta a través de:

- El compromiso personal y de la Dirección, en todos sus niveles.
- La promoción y desarrollo de la organización, mediante la capacitación, la motivación, compromiso de los trabajadores y la coordinación de esfuerzos para cumplir con los requisitos y satisfacer las necesidades de los clientes y grupos de interés

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión-SIG, que corresponden a los sistemas de gestión indicados en el siguiente cuadro. Su aplicación es a nivel de los procesos e infraestructura que forman parte del alcance del SIG que se indican en el punto 4.3.

Sistema de Gestión	Siglas	Norma Internacional
1. Calidad	SGC	ISO 9001:2015
2. Ambiental	SGA	ISO 14001:2015
3. Seguridad de la información	SGI	ISO 27001:2013
4. Compromisos públicos de calidad	CPC	UNE 93200:2008
5. Seguridad y salud en el Trabajo-SST	SGS	OHSAS 18001:2007

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS:

En el presente Manual se utilizan los conceptos y vocabulario siguientes:

- **SGC:** apartado 3 de la Norma ISO 9001:2015
- **SGA:** apartado 3 de la Norma ISO 14001:2015
- **SGI:** apartado 3 de la Norma ISO 27001:2013
- **SGS:** apartado 3 de la Norma OHSAS 18001:2007
- Glosario del Reglamento de la Ley de SST 29783 (DS 005-2012-TR)

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES:

### 3.3. Abreviaturas:

En el presente Manual del SIG, se utilizan las siguientes abreviaturas:

SIGLA	NOMBRES
<b>CCSIG</b>	Comité Central del Sistema Integrado de Gestión
<b>SE</b>	Secretaría Ejecutiva del SIG
<b>CSIG</b>	Comité del Sistema Integrado de Gestión
<b>SST</b>	Seguridad y Salud en el trabajo
<b>SI</b>	Seguridad de la información
<b>CSST</b>	Comité de SST
<b>GRT</b>	Gerencia Regulación Tarifaria
<b>GSE</b>	Gerencia de Supervisión de Energía
<b>DSE</b>	División Supervisión de Electricidad
<b>DSHL</b>	División Supervisión de Hidrocarburos Líquidos
<b>DSGN</b>	División Supervisión de Gas Natural
<b>DSR</b>	División de Supervisión Regional
<b>GSM</b>	Gerencia de Supervisión Minera
<b>DSGM</b>	División Supervisión de la Gran Minería
<b>DSMM</b>	División Supervisión Mediana Minería
<b>STOR</b>	Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos
<b>GCRI</b>	Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales
<b>GAF</b>	Gerencia de Administración y Finanzas
<b>ALOG</b>	Área de Logística
<b>GRH</b>	Gerencia Recursos Humanos
<b>GPPM</b>	Gerencia Planeamiento, Presupuesto y Modernización
<b>GPAAE</b>	Gerencia Políticas y Análisis Económico
<b>GSTI</b>	Gerencia Sistemas y Tecnología de la Información
<b>JOR</b>	Jefe de Oficina Regional
<b>OR</b>	Oficina Regional
<b>OD</b>	Oficina Desconcentrada

<b>TASTEM</b>	Tribunal Apelaciones de Sanciones en Temas de Energía y Minería
<b>JARU</b>	Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios
<b>TSC</b>	Tribunal de Solución de Controversias
<b>CC</b>	Cuerpos Colegiados

#### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION:

##### 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto:

###### 4.1.1. Análisis del Contexto Interno

###### Descripción:

Osinergmin es una institución pública que tiene autonomía funcional, técnica, administrativa, económica y financiera; y está adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), del Estado Peruano.

La institución se creó el 31 de diciembre de 1996, mediante la Ley N° 26734, bajo el nombre de Osinerg e inició el ejercicio de sus funciones el 15 de octubre de 1997, supervisando que las empresas eléctricas y de hidrocarburos brinden un servicio permanente, seguro y de calidad. A partir del año 2007, la Ley N° 28964 amplió su campo de trabajo al subsector minería y pasó a denominarse Osinergmin. Por esta razón, también supervisa que las empresas mineras cumplan con sus actividades de manera segura y saludable.

La institución se rige por la Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y su Reglamento, Reglamento de Organización y Funciones y Cuadro de Asignación de Personal de OSINERGMIN. Además, la institución se rige por las normas presupuestarias del Estado, por la Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado y su Reglamento y demás otras leyes que la rigen.

###### Función

Regular, supervisar y fiscalizar, en el ámbito nacional, el cumplimiento de las normas técnicas relacionadas con las actividades de los sectores de su competencia.

<b>Reguladora</b>	Fijar tarifas de los servicios público de su ámbito	<b>Solución de Reclamos</b>	Resolver apelaciones de usuarios del servicio público de su ámbito
<b>Supervisora</b>	Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y técnicos	<b>Solución de Controversias</b>	Conciliar interés contrapuesto entre entidades y entre estas y sus usuarios o consumidores independientes y resolver los conflictos suscitados entre estos
<b>Fiscalizadora</b>	Aplicar sanciones por incumplimiento de obligaciones legales y/o técnicas	<b>Normativa</b>	Dictar reglamentos y normas que regulen procedimientos a su cargo

###### Visión

El Perú consolida su desarrollo energético con servicios de calidad, asequible y seguros; asimismo afianza la sostenibilidad y seguridad del sector minero; con Osinergmin como la institución del Estado peruano de mayor credibilidad y confianza.

###### Misión

Regular, supervisar y fiscalizar los sectores de energía y minería con autonomía, capacidad técnica, reglas claras y predecibles, para que las actividades en estos sectores se desarrollen en condiciones de seguridad y se disponga de un suministro de energía confiable y sostenible.

### Valores

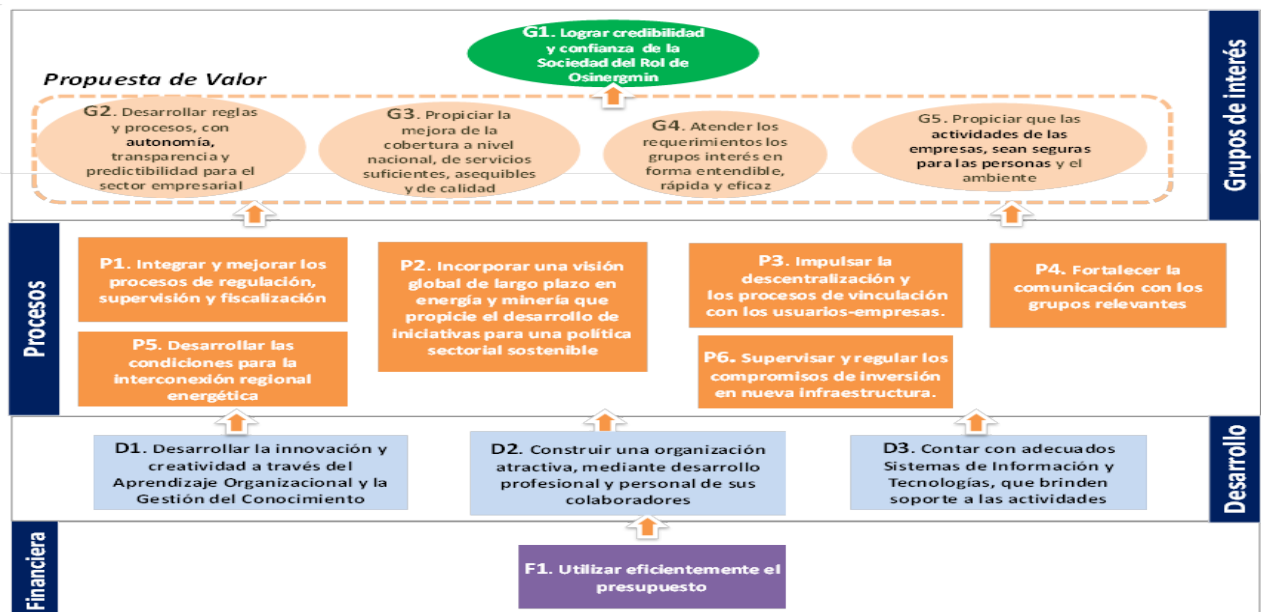
Valor	Definición
➤ <b>Compromiso</b>	Actuar identificados con el Organismo y sus funciones de manera proactiva y con una visión de largo plazo
➤ <b>Excelencia</b>	Generar y usar el conocimiento con eficacia y eficiencia
➤ <b>Servicio</b>	Tener la predisposición para atender a los grupos de interés en los sectores minero energéticos
➤ <b>Integridad</b>	Actuar con profesionalismo, honestidad y transparencia
➤ <b>Autonomía</b>	Asegurar y preservar la independencia en las decisiones de Osinerghmin y su estabilidad institucional

### Valores Institucionales en el SIG

VALORES INSTITUCIONALES	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – SIG				
	SGC (Procesos)	CPC (Ciudadano)	SGI (Información)	SGS (Personas)	SGA (Ambiente)
<b>1. COMPROMISO</b> Actuar identificados con el Organismo y sus funciones de manera proactiva y con una visión de largo plazo	X	X	X	X	X
<b>2. EXCELENCIA</b> Generar y usar el conocimiento con eficacia y eficiencia	X	X	X	X	X
<b>3. SERVICIO</b> Tener la predisposición para atender a los grupos de interés en los sectores minero energéticos	X	X	X	X	
<b>4. INTEGRIDAD</b> Actuar con profesionalismo, honestidad y transparencia	X	X	X	X	X
<b>5. AUTONOMIA</b> Asegurar y preservar la independencia en las decisiones de Osinerghmin y su estabilidad institucional					
<b>Norma Internacional de Gestión</b>	ISO 9001	UNE 93200	ISO 27001	OHSAS 18001	ISO 14001

### Mapa estratégico

El mapa estratégico describe las estrategias que se seguirán para el logro de la Visión y Misión de Osinerghmin y las relaciones causa-efecto entre objetivos.



### Objetivos estratégicos

A continuación, se describe los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2017-2021 y las líneas de acción relacionadas.

N°	Objetivo Estratégico	Lineas de acción
1	G1: Lograr credibilidad y confianza de la sociedad del rol de Osinergrmin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de la metodología para la medición del nivel de credibilidad, confianza y satisfacción de los grupos de interés de Osinergrmin.</li> <li>Desarrollo del Plan de Reputación de Osinergrmin con un enfoque en la responsabilidad social que debe exhibir la organización en atención de los requerimientos de la ciudadanía.</li> <li>Plan de comunicación a los ciudadanos de los avances en los servicios regulados por Osinergrmin.</li> </ul>
2	G2: Desarrollar reglas y procesos, con autonomía, transparencia y predictibilidad para el sector empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de análisis, revisión, elección de indicadores que midan autonomía, transparencia y predictibilidad y adaptación de los índices para su aplicación y medición.</li> <li>Diseño de los indicadores.</li> </ul>
3	G3: Propiciar la mejora de la cobertura a nivel nacional, de servicios suficientes, asequibles y de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del observatorio nacional de energía en los procesos clave de Osinergrmin (orientados a la ciudadanía).</li> <li>Desarrollo del observatorio nacional de minería.</li> <li>Adaptación / Cambio de los procesos de supervisión al enfoque de supervisión de colas y orden geográfico.</li> </ul>
4	G4. Atender los requerimientos los grupos interés en forma entendible, rápida y eficaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rediseño de los medios para que los consumidores obtengan una respuesta eficaz, económica y ágil a sus quejas.</li> <li>Desarrollo del portal de Osinergrmin.</li> <li>Definir las estructura y métodos para que Osinergrmin llegue a la última milla (cola del sistema).</li> </ul>
5	G5. Propiciar que las operaciones de las empresas sean seguras para la comunidad, trabajadores y el ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar mecanismos para que la población o comunidades reporte actos irregulares o sospechosos relacionados con las operaciones de los concesionarios de minera o energía</li> <li>Establecer un programa de coordinación y trabajo en conjunto con otras autoridades del Estado el accionar conjunto en operaciones ilícitas.</li> </ul>

### Organigrama

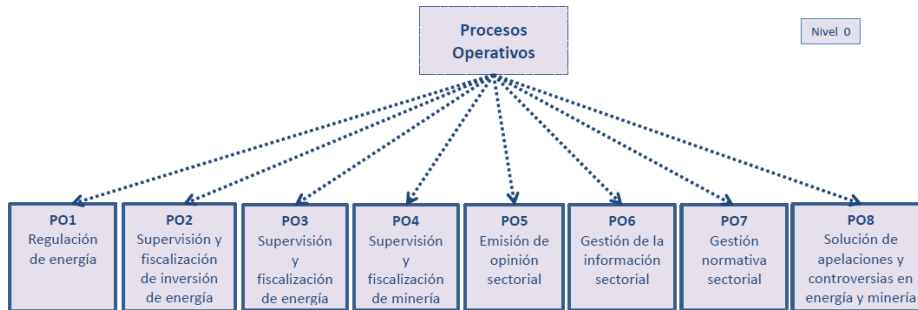
El organigrama de la Institución se muestra en el anexo 3.

### Procesos

Actualmente la institución clasifica los procesos de la siguiente manera:

<b>Operativos</b>	Procesos de producción de bienes o servicios de la cadena de valor. Son los que incorporan los requisitos y necesidades del ciudadano o destinatario de los bienes o servicios y logran la satisfacción del mismo. Estos procesos tienen que agregar valor, concepto relacionado a la cadena de valor.
<b>Estratégicos</b>	Procesos relacionados a la determinación de las políticas, estrategias, objetivos y metas, así como asegurar su cumplimiento. Crean mecanismos que permiten monitorear y evaluar el desempeño de cada proceso de la institución.
<b>Soporte</b>	Se encarga de brindar apoyo o soporte a los procesos operativos. Realizan actividades necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos.

Según la Modificación del artículo 5 de la Resolución Ministerial N°004.2016-PCM, las instituciones del estado deben priorizar en el alcance del SGSI, a los procesos misionales y relevantes. En el caso de OSINERGMIN, la institución ha considerado los siguientes procesos misionales (de nivel 0):



### Sistemas de información

Las aplicaciones críticas de los procesos misionales son las siguientes:

N°	Procesos	Gerencia	Aplicaciones Organizacionales	Aplicaciones Críticas
1	P01: Regulación de energía	GRT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGED</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• ERP-SAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal PRIE</li> </ul>
2	P02: Supervisión y fiscalización de inversión de energía	DSE, DSHL, DSR		<ul style="list-style-type: none"> <li>• PVO</li> <li>• SCOP</li> <li>• Portal DSE</li> </ul>
3	P03: Supervisión y fiscalización de energía	DSR		<ul style="list-style-type: none"> <li>• PVO</li> <li>• SCOP</li> <li>• Portal DSE</li> </ul>
4	P04: Supervisión y fiscalización de minería	GSM		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene aplicaciones críticas</li> </ul>
5	P05: Emisión opinión sectorial	GAJ		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene aplicaciones críticas</li> </ul>
6	P06: Gestión de la información sectorial	Gerencias de línea , GAJ, GG y PR		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene aplicaciones críticas</li> </ul>
7	P07: Gestión normativa sectorial	GAJ, GPAE y Consejo Directivo		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene aplicaciones críticas</li> </ul>
8	P08: Solución de apelaciones y controversias de energía y minería	Gerencias de línea, Consejo Directivo		<ul style="list-style-type: none"> <li>• SGU</li> </ul>

#### 4.1.2. Análisis del Contexto Externo

##### Matriz FORD

A continuación, se presenta la matriz FORD de la institución, incluido en el Plan Estratégico Institucional, la cual recoge los aspectos de mayor importancia del diagnóstico de la situación actual.



	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Su personal: la dotación de directivos, profesionales y personal de apoyo, destaca entre instituciones públicas.</li> <li>➤ La política de formación de personal</li> <li>➤ La percepción de trabajo profesional por parte de los grupos externos relevantes</li> <li>➤ El dominio de los temas centrales del sector</li> <li>➤ Disponibilidad de recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cultura desintegrada. Cada área es una isla que no se comunica con el resto</li> <li>➤ Una organización madura con valores en competencia (personalidades múltiples)</li> <li>➤ Desánimo en el personal por una percibida falta de atención</li> <li>➤ Percepción de ambigüedad en el status laboral de los supervisores.</li> <li>➤ Paradigma local de relacionamiento</li> </ul>
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	RIESGOS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Necesidad de adaptación de la matriz energética.</li> <li>➤ Vínculos posibles con reguladores de los países de origen de las empresas de los sectores de energía y minas</li> <li>➤ Vínculos posibles con redes académicas.</li> <li>➤ Vinculadas a los sectores de energía y minas: Mitigación del riesgo en la inversión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Distancia de la institución con la última milla y los usuarios que la habitan: El poder al consumidor.</li> <li>➤ Pérdida de autonomía del regulador</li> <li>➤ Cambio en la composición de la inversión extranjera (el rol de nuevos inversores en minería).</li> <li>➤ Percepción de riesgo en la inversión: Síndrome España.</li> <li>➤ Cambios en los modelos de inversión y de regulación internacional, con posible impacto local.</li> </ul>

#### 4.1.3. Conclusiones: Asuntos importantes en el Análisis Interno

##### Respecto a la Visión:

El SIG prioriza el apoyo al aseguramiento, credibilidad y confianza de la Institución, el cual es considerado como un factor importante en la elaboración de objetivos e indicadores de seguridad de la información.

##### Respecto a la Misión:

El SIG prioriza el apoyo a los procesos correspondientes a la regulación, supervisión y fiscalización de los sectores de energía y minería.

##### Respecto a los Valores:

El SIG apoya la excelencia e integridad incluida en los valores, dado que las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001 e ISO 27001:2013, sobre las cuales se soporta, fomentan la mejora continua y son reconocidas y aceptadas en el ámbito internacional.

##### Respecto a las Aplicaciones críticas:

Algunas aplicaciones utilizadas en los procesos misionales tales como SCOP y Portal DSE, requieren soporte y mantenimiento tecnológico, dado que la mayoría de los módulos de dichos sistemas tienen más de 10 años operando en la Institución.

#### 4.1.4. Conclusiones: Asuntos importantes en el Análisis Externo

##### Riesgos de alto nivel:

Riesgos	Riesgos de Seguridad de la Información
Distancia de la institución con la última milla y los usuarios que la habitan: El poder al consumidor.	Incumplimiento con los aspectos de integridad y disponibilidad de la información en los servicios de los procesos de supervisión y fiscalización de la última milla, es decir con los usuarios finales.
Incumplimiento legal respecto a la carga oportuna de información en los portales web con obsolescencia tecnológica, utilizados por los supervisados de energía eléctrica, hidrocarburos y gas natural a nivel nacional.	Indisponibilidad de los portales web utilizados por los supervisados de energía eléctrica, hidrocarburos y gas natural a nivel nacional.

**Oportunidades de Alto Nivel:**

Oportunidades (Factor Externo)	Oportunidad de Seguridad de la Información
Vínculos posibles con reguladores de los países de origen de las empresas de los sectores de energía y minas	Mostrar la madurez y efectividad del SGI de la Institución respecto a instituciones reguladores de otros países.
La institución cuenta con autonomía financiera	Mantener, optimizar y extender las actividades del SGI de los procesos misionales respecto al personal ubicado en las oficinas regionales de la Institución.

**Tipos de Riesgos**

Según la matriz FORD se consideran los siguientes tipos de riesgos en los procesos del alcance del SIG:

Riesgos	Justificación
<b>Riesgos Operacionales</b>	Son los riesgos cometidos por errores humanos o procesos internos y que puedan provocar pérdidas económicas a la Institución.
<b>Riesgos Ambientales</b>	Son los riesgos a los que se enfrenta la Institución en las sedes de Lima y a nivel nacional.
<b>Riesgos Estratégicos</b>	Riesgo asociado a la gestión de la Institución y a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento con los objetivos estratégicos y la definición de las políticas establecidos por la Alta Dirección.
<b>Riesgos Tecnológicos</b>	Son los riesgos asociados con la capacidad tecnológica de la Institución para satisfacer las necesidades de los supervisados y usuarios finales actuales y futuros
<b>Riesgos de Cumplimiento</b>	Riesgos asociados a la capacidad de la Institución para cumplir con los requisitos legales, contractuales y normativa interna, relacionada a los supervisados, ciudadanía, proveedores y personal interno.

**Respecto a los objetivos estratégicos**

El SGI se alinea a los siguientes objetivos estratégicos de forma más directa:

Nº	Objetivo Estratégico	Objetivo de Seguridad de la Información
1	G1: Lograr credibilidad y confianza de la sociedad del rol de Osinerghmin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar la disponibilidad oportuna de la información de los supervisados y ciudadanía en general, tanto en formato lógico como físico.</li> <li>Garantizar la confidencialidad de la información del personal de la Institución, proveedores y supervisados y ciudadanos contra el uso no autorizado de la misma. Así como proteger los medios de procesamiento o conservación, contra la violación de la privacidad y otras acciones que pueden poner en riesgo dicha información.</li> <li>Asegurar la integridad de la información, y métodos de procesamiento de las transacciones de la información de los procesos de supervisión y fiscalización, como los de atención al público tanto en formato lógico como físico.</li> </ul>
2	G3: Propiciar la mejora de la cobertura a nivel nacional, de servicios suficientes, asequibles y de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar la disponibilidad de la información en los servicios implementados en la cobertura nacional para una respuesta inmediata a los requerimientos del supervisado y del usuario final.</li> </ul>

#### 4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

La Alta Dirección asegura que:

- Las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se identifican en los diferentes niveles tomando en consideración los procesos que los afectan y la normativa legal aplicable. Los requisitos son incorporados en los procesos. Se especifican en el plan de la calidad, procedimientos e instructivos del SIG.
- Los requisitos de los clientes se cumplen a fin de aumentar su satisfacción
- Se identifican los aspectos ambientales, peligros y riesgos asociados a las actividades, productos y servicios que OSINERGHMIN pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance del SIG, los nuevos como los modificados.
- Se identifican los requisitos operacionales, regulatorios y de otra índole, para cada una de las partes interesadas relevantes al SGI.

Para la gestión de los compromisos con la ciudadanía se cuenta con los siguientes procedimientos:

Procedimientos de Gestión de Orientación a grupos de interés:

- Gestión de canal móvil, **PO37-1-PE-01**
- Orientación grupos de interés, **PO37-1-PE-02**
- Actualización de conocimiento, **PO37-1-PE-03**

Gestión del conocimiento y requerimiento de los grupos de interés:

- Atención de trámites de los grupos de interés, **PO37-2-PE-03**

**Partes interesadas y sus requisitos:**

Parte Interesada	Definición	Requisitos
<b>Ciudadanía</b>	Toda persona, empresa o institución que de manera directa o indirecta utilice, o no, los servicios de energía (electricidad, hidrocarburos o gas natural) o que pueda ser afectado por la actividad minera. En este grupo de interés se incluye a los medios de comunicación, líderes de opinión y asociaciones, que de alguna manera representan a la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disponibilidad del servicio</li> <li>➤ Precios/Tarifas justas</li> <li>➤ Continuidad y calidad del servicio</li> <li>➤ Atención oportuna a sus problemas</li> <li>➤ Orientación clara y sencilla</li> <li>➤ Trato amable</li> <li>➤ Bancos de Datos de ciudadanos protegido</li> <li>➤ Información integra y disponible</li> <li>➤ Ley de Protección de Datos Personales</li> <li>➤ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública</li> </ul>
<b>Empresas</b>	Empresas concesionarias de las actividades reguladas (electricidad, hidrocarburos, gas natural y minería); así como cualquier empresa o institución relacionada a la cadena de comercialización o de producción de estos sectores	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Transparencia</li> <li>➤ Reglas claras y estables</li> <li>➤ Simplificación de requisitos</li> <li>➤ Orientación técnica</li> <li>➤ Decisiones justas</li> <li>➤ Información integra y disponible.</li> <li>➤ Resultados de las inspecciones protegidas de acceso no autorizados.</li> <li>➤ Información protegida de accesos no autorizados.</li> <li>➤ Comunicación permanente con Osinerghmin.</li> <li>➤ Plataforma tecnológica confiable y disponible.</li> <li>➤ Leyes y normativa aplicable</li> </ul>
<b>Estado</b>	Cualquier institución o entidad pública que defina herramientas de políticas públicas que puedan influir o ser influidas por Osinerghmin	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento del marco normativo</li> <li>➤ Servicios accesibles y precios justos</li> <li>➤ Satisfacción creciente de la ciudadanía</li> <li>➤ Ausencia de conflictos sociales</li> <li>➤ Información integra y disponible.</li> <li>➤ Proteger a la ciudadanía a través de normas.</li> <li>➤ Leyes y normativas aplicables</li> </ul>

<b>Colaboradores</b>	Colaboradores de Osinergmin bajo cualquier modalidad, sea temporal o permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Remuneración justa</li> <li>➤ Mecanismo de compensación</li> <li>➤ Línea de carrera y formación</li> <li>➤ Buen clima laboral</li> <li>➤ Asumir retos</li> <li>➤ Banco de Datos de los colaboradores protegido.</li> <li>➤ Plataforma tecnológica confiable y disponible.</li> <li>➤ Ley de Protección de Datos Personales</li> </ul>
<b>Proveedores - Empresas supervisoras</b>	Cualquier persona natural o jurídica externa a la entidad, que proporcione un producto o un servicio a Osinergmin dentro a partir de una Orden de Servicio u Orden de Compra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Términos de referencias claros</li> <li>➤ Cumplimiento en el pago</li> </ul>

El seguimiento y revisión de la información de dichos factores, se realiza conjuntamente con la revisión del Plan Estratégico institucional

Además, los requisitos de las partes interesadas de cada proceso operativo clave se muestran en el “Manual de Gestión de Proceso y Procedimientos-MGPP” aprobado; disponible en la página WEB-SIG. Su seguimiento y revisión se determina para cada proceso operativo clave, según sea necesario.

***Propuesta de Valor:***

La propuesta de valor se define como aquello que diferencia a Osinergmin, y que es ofrecido a nuestros grupos de interés; es una combinación única de producto, servicios, beneficios y valores agregados que la institución ofrece a sus grupos de interés:

- a. Ser proactivos para lograr que el Perú cuente con una cobertura a nivel nacional de servicios energéticos oportunos, suficientes, confiables, asequibles y de calidad. Supervisar que las operaciones de las empresas de energía y minería se realicen en forma segura para la comunidad, trabajadores y el ambiente.
- b. Proporcionar a las empresas prestadoras e inversionistas un marco regulatorio, de supervisión y de fiscalización, con reglas y procesos claros y predecibles, que permitan lograr una rentabilidad apropiada y que incentiven una mayor inversión.
- c. Cumplir y hacer cumplir las políticas sectoriales de energía y minería y brindando a las instituciones del Estado un soporte técnico y prospectivo, que les permita propiciar una política sectorial sostenible e información necesaria y oportuna para el cumplimiento de sus funciones.
- d. Construir una organización innovadora, constituida por colaboradores competentes y motivados que laboren en un entorno atractivo y retador que promueva y potencie su desarrollo profesional y personal

**4.2.1. Determinación requisitos relacionados con el servicio:**

Los requisitos del servicio, están definidos en las normas legales y en los procedimientos específicos de los procesos respectivos. Para identificar, tener acceso y determinar la aplicación de los requisitos legales relacionados al SGS, SGA y SGI se cuenta con el procedimiento “Gestión Requisitos Legales y Objetivos del SIG, PE2-2-PE-03”.

**4.2.2. Revisión de requisitos relacionados con el servicio:**

Las Gerencias aseguran, en los procedimientos específicos, que están definidos los requisitos del servicio y tienen la capacidad para cumplir los mismos. Se mantienen los registros de cambios de los

requisitos especificados, se asegura que los mismos son incorporados a los procesos y documentación correspondiente; y es entendido por el personal involucrado

### 4.3. Alcance del Sistema Integrado de Gestión-SIG:

#### 4.3.1. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC:

<b>Procesos de supervisión y fiscalización de energía</b>
<b>Electricidad:</b>
1. Supervisión de verificación de la disponibilidad y estado operativo de las unidades de generación del SEIN
2. Supervisión del cumplimiento de programas de mantenimiento en generación aprobados por el COES-SINAC
3. Supervisión de la operatividad de la generación de sistemas eléctricos aislados
4. Supervisión de la implementación de los esquemas de rechazo automático de carga y generación
5. Supervisión del performance de los sistemas de transmisión eléctrica
6. Supervisión de las altas y bajas de los sistemas secundarios y complementarios de transmisión
7. Supervisión de interrupciones en instalaciones eléctricas de media tensión
8. Supervisión de la calidad de tensión y calidad de suministro en empresas de electricidad
9. Atención y disposición de medidas ante situaciones de riesgo eléctrico grave
10. Calificación de solicitudes de fuerza mayor de las concesionarias de transmisión y distribución
11. Aplicación del procedimiento administrativo sancionador a las entidades del sector eléctrico
12. Atención de solicitudes de exoneración de compensaciones
13. Supervisión de la operatividad del servicio de alumbrado público
14. Supervisión del contraste de medidores
15. Supervisión de instalaciones de distribución eléctrica por seguridad pública
16. Supervisión de la facturación, cobranza, atención al usuario, cortes y reconexión
17. Supervisión de la calidad de atención de las llamadas telefónicas en empresas de distribución
18. Supervisión de contribuciones reembolsables
19. Reintegros y recuperos de energía eléctrica en el servicio público de electricidad
<b>Hidrocarburos:</b>
20. Atención de solicitudes de ITF- supervisión pre-operativa de las actividades de hidrocarburos líquidos y GLP
21. Supervisión operativa de las actividades de distribución y comercialización de hidrocarburos líquidos y GLP
22. Supervisión especial-atención de emergencias de actividades distribución y comercialización de hidrocarburos líquidos y GLP
23. Control metrológico en grifos y estaciones de servicios de combustibles líquidos
24. Aplicación del procedimiento administrativo sancionador en las actividades de hidrocarburos líquidos y GLP
25. Entrega de código de usuario y contraseña del SCOP a los agentes, en Lima
<b>Gas Natural:</b>
26. Atención de solicitudes de registro de hidrocarburos para actividades de distribución y comercialización de gas natural
27. Atención de denuncias en las actividades de distribución y comercialización de gas natural
<b>28. Atención al Ciudadano en:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Call Center</b></li> <li>• <b>Oficinas Desconcentradas:</b> San isidro, Magdalena</li> <li>• <b>Oficinas Regionales:</b> Lima Norte, Lima Sur, Arequipa, Cusco, La Libertad, Lambayeque, Junín, Tacna, Puno, Cajamarca, Piura, Ucayali, Ancash, Huánuco, Ica, Loreto, Ayacucho, San Martín, Madre de Dios, Huancavelica, Pasco, Apurímac, Tumbes, Amazonas, Moquegua</li> </ul>
<b>Procesos de supervisión Minera</b>
39. Supervisión de la seguridad de la operación e infraestructura de la mediana y gran minería
<b>Procesos de regulación tarifaria</b>
30. Fijación de tarifas en barra
31. Fijación de los costos de conexión a la red de distribución eléctrica
32. Aprobación de los importes máximos de corte y reconexión
33. Aprobación del factor de recargo del fondo de compensación social eléctrica (FOSE) y el programa trimestral de transferencias
34. Fijación del valor agregado de distribución (VAD) y cargos fijos
35. Revisión de pliegos tarifarios de distribución eléctrica
36. Aprobación del factor de balance de potencia coincidente en horas de punta
37. Aprobación del factor de ponderación del precio de la energía
<b>Procesos de atención de reclamos de usuarios y controversias</b>

38. Atención de apelaciones de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos
39. Atención de quejas ante problemas en la tramitación de las concesionarias de los servicios públicos de electricidad y de gas natural
40. Verificación del cumplimiento de las resoluciones de la JARU referidas a medidas cautelares, apelaciones y quejas
41. Atención de medidas cautelares de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos
42. Atención de apelaciones de resoluciones de sanción y quejas ante el TASTEM
43. Solución de controversias comprendidas dentro de la competencia de Osinerghmin
<b>Procesos de apoyo</b>
44. Recursos Humanos
45. Logística
46. Sistemas

### 4.3.2. Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información-SGI:

<b>Procesos de supervisión y fiscalización de energía</b>
<b>Electricidad:</b>
1. Supervisión de verificación de la disponibilidad y estado operativo de las unidades de generación del SEIN
2. Supervisión de interrupciones en instalaciones eléctricas de media tensión
<b>Hidrocarburos:</b>
3. Entrega de código de usuario y contraseña del SCOP a los agentes, en Lima
<b>Gas Natural:</b>
4. Atención de solicitudes de registro de hidrocarburos para las actividades de gas natural
<b>Procesos de regulación tarifaria</b>
5. Aprobación del factor de recargo del fondo de compensación social eléctrica (FOSE) y el programa trimestral de transferencias
6. Revisión de pliegos tarifarios de distribución eléctrica
<b>Procesos de atención de reclamos de usuarios</b>
7. Atención de apelaciones de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos
8. Atención de quejas ante problemas en la tramitación de las concesionarias de los servicios públicos de electricidad y de gas natural
<b>Proceso de apoyo</b>
9. Gestión Documentaria

#### 4.3.2.1. Interfaces y dependencias internas

Las interfaces y dependencias internas se muestran en el **anexo 7**.

#### 4.3.2.2. Interfaces y dependencias externas

Las interfaces y dependencias externas se muestran en el **anexo 8**.

### 4.3.3. Alcance Sistema de Gestión de SST-SGS y Sistema de Gestión Ambiental-SGA:

Sedes Lima	
Sede Central	Avenida Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar
Sede STOR	Avenida Javier Prado 270, San Isidro
Sede GRT	Av. Canadá 1460, San Borja
Sede GSM	Avenida Jorge Basadre N° 157, San Isidro, piso 4
Sede DFHL	Avenida Jorge Basadre N° 157, San Isidro, piso 3
Sede DSR	Avenida Jorge Basadre N° 157, San Isidro, piso 5
Depósito de Ventanilla	Calle Capirona 143 Zona Industrial de Ventanilla - Callao
Oficinas Desconcentradas	
OD-San Isidro	Avenida Jorge Basadre N° 157, San Isidro, piso 1
OD-Magdalena	Avenida Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar, piso 1
Sedes Oficinas Regionales	
OR-Lima Norte	Av. Santiago Antunez de Mayolo N° 1277-1281, Los Olivos
OR-Lima Sur	Av. Guillermo Billinghurst N° 1083 ( frente municipalidad de San Juan de Miraflores)
OR-Arequipa	Calle Benigno Ballón Farfán 635, Umacollo, Arequipa
OR-Cusco	Pasaje Grace N° 115 – B cercado (Altura de la cdra. 6 de Av. El Sol), Cusco
OR-La Libertad	Marcelo Come 253, Urb. San Andrés, primera etapa, Trujillo
OR-Junín	Jr. Libertad N° 801, Huancayo

OR-Tacna	Calle San Martín 844, cercado, Tacna
OR-Puno	Jr. Lima 715, cercado, Puno
OR-Piura	Jirón Otto Tonsman 218 Mz N Lote 9 Residencial Miguel Grau
OR-Loreto	Calle Brasil N° 650 – Iquitos
OR-Lambayeque	Calle los Mirlos 155, Chiclayo
OR-Cajamarca	Jr. Cruz de Piedra N° 608-A, cercado, Cajamarca
OR-Ucayali	Jr. Libertad 380, cercado, Pucallpa
OR-Ancash	Jr. Buena Ventura Mendoza 710, Huaraz
OR-Huánuco	Jr. General Prado N° 941, Huánuco
OR-Ica	Calle Orquídeas N° 158 - Urb. San Isidro, Ica
OR-Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres 1410- cercado, Ayacucho
OR-San Martín	Jr. San Martín 318 Tarapoto, San Martín
OR-Madre de Dios	Jr. Piura 421, Puerto Maldonado
OR-Huancavelica	Jr. Torre Tagle N° 672, Huancavelica
OR-Pasco	Pasaje Agustín Gamarra Mz N Lote 4, Urb. San Juan-Yanacancha
OR-Apurímac	Jr. Apurímac N° 414, Abancay
OR-Tumbes	Calle Tumbes N° 341, Tumbes
OR-Amazonas	Jr. Ayacucho N° 701, Chachapoyas
OR-Moquegua	Calle Moquegua N° 441, Moquegua

#### 4.3.4. Alcance de los Compromisos Públicos de Calidad-CPC:

Proceso	Ámbito
1. Atención de denuncias del servicio eléctrico	Nacional
2. Inscripción en el registro de Hidrocarburos para establecimientos de GLP	Lima
3. Inscripción en el Registro de Hidrocarburos para establecimientos de GNV	Lima
4. Atención de quejas del servicio eléctrico y gas natural por ductos	Nacional

OSINERGMIN ha definido los límites y la aplicabilidad de los elementos que componen el alcance del SIG, en base a los resultados obtenidos en el análisis del contexto (4.1) y a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2), identificando las interferencias y dependencias entre las actividades desempeñadas por Osinergmin y las de otras organizaciones.

El SGC tiene la exclusión del requisito 8.3 Diseño y Desarrollo, la cual se sustenta en el numeral respectivo. Para el SGI el alcance se complementa conforme se indica en el **Anexo 5**

#### 4.4. Sistema integrado de gestión:

Se establece, documenta, implementa, mantiene y se mejora continuamente la eficacia del SIG, según las Normas Internacionales indicadas en el punto 2, en tal sentido se:

- a. Determinan las entradas requeridas y las salidas esperadas en cada Ficha de Proceso correspondiente.
- b. Ha determinado la secuencia y la interacción de sus procesos en el **Anexo 2**
- c. Determinan, en los documentos del SIG, los criterios y métodos para asegurar una eficaz operación y control de los procesos (que incluyen el seguimiento, las mediciones e indicadores de desempeño relacionados).
- d. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para la operación y control de los procesos, especificados en las Fichas de Proceso, los procedimientos y presupuesto.
- e. Asegura la asignación de responsabilidades y autoridades definidas en las Fichas de Proceso a través de los instrumentos de gestión pertinentes
- f. Abordan los riesgos y oportunidades según lo definido en el acápite 6.1 de este manual y en el procedimiento "Gestión Riesgos del SIG, **PE2-2-PE-02**".
- g. Evalúan los procesos realizado el seguimiento y medición de los indicadores de cada proceso (cuando es aplicable) y la revisión de los documentos desarrollados para el SIG, que se referencian en el presente manual. A partir de los resultados de éstos análisis se implementa cualquier cambio necesario para asegurar que estos procesos logren los resultados previstos.
- h. Implementan las acciones necesarias para mejorar los procesos y el SIG.

- i. Cumplen con los requisitos, promoviendo la toma de conciencia del personal y fomentando la mejora continua.

El SIG se ha desarrollado con base a la mejora continua del Ciclo de Deming PHVA y de acuerdo a los lineamientos de los requisitos indicados en el punto 2.

### ESTRUCTURA DE REQUISITOS NORMATIVOS DEL SIG-PHVA

<b>PLANIFICAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contexto de la organización:</b> organización y entorno, necesidades y expectativas, alcance, sistema de gestión y procesos</li> <li>• <b>Liderazgo:</b> liderazgo y compromiso, política del SIG, roles, responsabilidades y autoridades.</li> <li>• <b>Planificación:</b> gestión de riesgos y oportunidades, objetivos, planificación de cambios</li> </ul>
<b>HACER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Apoyo:</b> recursos, competencias, toma conciencia, comunicación interna y externa, información documentada</li> <li>• <b>Operación:</b> planificación y control operacional, requisitos de los servicios, control procesos y servicios externos, producción y prestación del servicio, liberación del servicio, control salidas no conformes, preparación y respuesta ante emergencias (ambientales y de SST)</li> </ul>
<b>VERIFICAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluación del desempeño:</b> seguimiento, medición, análisis y evaluación; satisfacción del ciudadano, análisis y evaluación, auditoría interna, revisión por la Dirección, investigación de incidentes</li> </ul>
<b>ACTUAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mejora:</b> no conformidades y acciones correctivas; mejora continua</li> </ul>

La estructura documentaria general del SIG consta de un Manual del SIG y 12 procedimientos, que se muestran en el siguiente cuadro:

### ESTRUCTURA DOCUMENTARIA DEL SIG-PHVA

PHVA	Código	Documento
<b>P</b>	MSIG	Manual SIG
	PE2-2-PE-01	Gestión por procesos
	PE2-2-PE-02	Gestión de riesgos del SIG
	PE2-2-PE-03	Gestión de requisitos legales y objetivos del SIG
<b>H</b>	PE2-2-PE-04	Valorización de activos de información
	PE2-2-PE-05	Atención de comunicaciones del SIG
	PE2-2-PE-06	Control de documentos
	PE2-2-PE-07	Control operacional
<b>V</b>	PE2-2-PE-08	Gestión de emergencias
	PE2-2-PE-09	Evaluación del desempeño
	PE2-2-PE-10	Investigación de incidentes y vulnerabilidades del SIG
<b>A</b>	PE2-2-PE-11	Gestión de la mejora continua
	PE2-2-PE-12	Gestión de sistemas de indicadores

## **5. LIDERAZGO:**

### **5.1. Liderazgo y compromiso:**

La Alta Dirección garantiza su liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y la mejora continua de la eficacia del SIG, con las siguientes acciones:



- a. Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SIG en la Revisión por la Dirección.
- b. Comunicando la importancia de satisfacer los requisitos vigentes y aplicables al SIG, en las diferentes reuniones de trabajo y la revisión por la dirección.
- c. Estableciendo la política y objetivos del SIG, en el presente Manual y asegurando que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica a través de su alineamiento con la Misión (propósito) y la Visión (Dirección estratégica) en las reuniones de revisión del Plan Estratégico Institucional
- d. Asegurando la integración de los requisitos del SIG dentro de los procesos de la organización.
- e. Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a través del uso de las Fichas de Procesos, la revisión de los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos, las matrices de riesgos y el seguimiento a las acciones definidas para tratar los riesgos.
- f. Definiendo las funciones, asignando responsabilidades y la rendición de cuentas y delegando autoridad, así como designando al representante de la dirección.
- g. Realizando revisiones periódicas del SIG, según procedimiento “Evaluación Desempeño del SIG, PE2-2-PE-09”.
- h. Asegurando la disponibilidad de los recursos (humanos, de infraestructura, financieros y tecnológicos), en el Plan Operativo, Presupuesto y Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones.
- i. Decidiendo el criterio para la aceptación de riesgos de seguridad de la información y los niveles de riesgo aceptables.
- j. Comunicando la importancia de una gestión efectiva y el cumplimiento de los requisitos del SIG.
- k. Dando las recomendaciones necesarias para la mejora continua del SIG.
- l. Brindando el apoyo a roles y funciones complementarias al SIG.

## 5.2. Política del SIG:

Somos un organismo regulador, supervisor y fiscalizador de los sectores de electricidad, hidrocarburos y minería, siendo nuestros compromisos los siguientes:

- Actuar con autonomía, transparencia y equidad, brindando un servicio oportuno y de calidad
- Asegurar la protección de los activos de información más relevantes en la institución, tanto en formato físico y/o digital -correspondientes a los procesos de Regulación, Fiscalización, Supervisión y Atención de reclamos- requeridos por los supervisados, personal interno, proveedores y ciudadanía en general, con el fin de garantizar los aspectos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Prevenir los daños y deterioro de la salud de los trabajadores y terceros. Controlar los riesgos relacionados a SST generados por nuestras actividades promoviendo y motivando al personal mediante la participación y consulta.
- Gestionar los riesgos, implementar controles y garantizar la eficacia de las mediciones.

La Alta Dirección asegura que la Política del SIG cumple con los requisitos de las Normas especificadas en el punto.2 y su actualización periódica; así como su publicación, comunicación y entendimiento de sus colaboradores a través de reuniones de trabajo.

## 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades:

La responsabilidad y autoridad del personal involucrado en el SIG, están definidas en los diferentes documentos del SIG. con lo cual nos aseguramos que el SIG es conforme a los requisitos de las normas correspondientes, que los procesos generen y entreguen las salidas previstas, se informe a la Alta Dirección sobre el desempeño del SIG y las oportunidades de mejora, se promueva el enfoque al cliente y se asegure la integridad de los cambios del SIG:

- Se han conformado los siguientes comités: Comité Central del SIG (CCSIG), Comité de SST- CSST y Comité de SGI.
- En el **Anexo.3** se muestra estructura orgánica de Osinermin y del SIG
- En el **Anexo.4** se definen las responsabilidades generales en el SIG.

- En el **Anexo.6** se muestra las competencias definidas para el SGI
- La organización y funciones del CSST, están especificadas en la Ley y Reglamento de SST.

Se ha designado al Gerente de la GPPM "**Representante de la Dirección**" del SIG, quien es el Secretario Ejecutivo del CCSIG. Tiene responsabilidad y autoridad para:

- a. Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del SIG, de acuerdo a los requisitos de las normas especificadas en el punto.2.
- b. Informar a la Alta Dirección el desempeño y necesidad de mejora del SIG.
- c. Asegurar que se promueva la sensibilización y toma de conciencia del cumplimiento de los requisitos, en todos los niveles de la organización.

## 6. PLANIFICACION:

### 6.1. Acciones para tratar riesgo y oportunidades:

La planificación del SIG, asegura que los cambios se realicen en forma controlada y se mantenga actualizado. Se identifican y planifican las actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos. Las actividades de planificación de los procesos de línea se encuentran definidos en los Planes de la Calidad, Plan Operativo y Presupuesto Anual.

Para la gestión de riesgos se tiene el procedimiento "Gestión de Riesgos del SIG, PE2-2-PE-02".

Las oportunidades son abordadas en los Proyectos de Mejora de la entidad, las Metas Institucionales, los Comité del SIG y en Auditorías Internas.

La planificación de la gestión de riesgos y oportunidades del SGI está basado en la comprensión de la organización y su contexto (punto 4.1) y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (punto 4.2). En tal sentido, la Institución considera las siguientes acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades:

Riesgo de Alto Nivel	Acciones de Tratamiento
Incumplimiento con los aspectos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en los servicios de los procesos de supervisión y fiscalización de la última milla, es decir con los usuarios finales, ubicados fuera de Lima.	Incluir en la Planificación del SGI, las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de las actividades de sensibilización de seguridad de la información a los supervisores y personal de las oficinas regionales de la Institución.</li> <li>• Elaborar indicadores de efectividad de las actividades de sensibilización.</li> </ul>
Indisponibilidad en los portales web utilizados por los supervisados de energía eléctrica, hidrocarburos y gas natural a nivel nacional.	Incluir en la Planificación del SGI, las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que los gestores de los portales web de los procesos misionales en coordinación con la Gerencia de GSTI, incluyan la actualización de los portales con obsolescencia tecnológica utilizadas por los supervisados a nivel nacional.</li> <li>• Incluir la validación de las funcionalidades y registros de auditoría de accesos de dichas aplicaciones, especialmente en aquellas que fueron desarrolladas hace muchos años.</li> </ul>

Oportunidad de Alto Nivel	Acciones de Tratamiento
Demostrar la madurez y efectividad del SGSI de la	Programar la adecuación y certificación del SGI

Institución respecto a instituciones reguladores de otros países	basado en la norma ISO 27001:2013, a los procesos misionales.
La institución cuenta con autonomía financiera	Solicitar los recursos necesarios para asegurar la aplicación y efectividad de los aspectos de seguridad de la información en las oficinas regionales de la Institución, mediante auditorías por lo menos una vez al año.

Fortalecer el SGI, apoyando a la mejora continua, que se evidencia durante la implementación de los nuevos controles.

En el SGC, la metodología para abordar los riesgos se define en el procedimiento “Gestión de riesgos del SIG PE2-2-PE-02”, donde también se identifican las matrices a utilizar.

### 6.2. Objetivos, metas y programas:

Se han identificado los siguientes objetivos generales del SIG, los cuales forman parte de los objetivos estratégicos:

<b>OB1</b>	Optimizar los procesos línea y soporte
<b>OB2</b>	Asegurar la disponibilidad oportuna de la información de los supervisados y ciudadanía en general, tanto en formato lógico como físico (alineado al objetivo estratégico G1).
<b>OB3</b>	Prevenir accidentes e incidentes de trabajo, y proteger la seguridad y salud de las personas
<b>OB4</b>	Prevenir y/o mitigar el impacto ambiental, así como el uso eficiente de los recursos.
<b>OB5</b>	Garantizar la confidencialidad de la información del personal de la Institución, proveedores y supervisados y ciudadanos contra el uso no autorizado de la misma. Así como proteger los medios de procesamiento o conservación, contra la violación de la privacidad y otras acciones que pueden poner en riesgo dicha información (alineado al objetivo estratégico G1).
<b>OB6</b>	Asegurar la integridad de la información, y métodos de procesamiento de las transacciones de la información de los procesos de supervisión y fiscalización, como los de atención al público tanto en formato lógico como físico (alineado al objetivo estratégico G1).
<b>OB7</b>	Garantizar la disponibilidad de la información en los servicios implementados en la cobertura nacional para una respuesta inmediata a los requerimientos del supervisado y del usuario final (alineado al objetivo estratégico G3).

Se establecen, implementan y se mantienen objetivos específicos y los programas para alcanzar los objetivos, metas y evaluación. Dichos programas incluyen: Asignación de responsabilidades, en las funciones y niveles pertinentes; y los recursos y plazos para lograrlo. Los objetivos específicos SIG son:

- a. Consistentes con la política, objetivos y metas
- b. Medibles, a través del procedimiento “Gestión de Requisitos Legales y Objetivos del SIG PE2-2-PE-03”
- c. Toma en consideración la comprensión de las necesidades de la organización y las expectativas de las partes interesadas (punto 4.2), así como los resultados de la evaluación y tratamiento de riesgo;
- d. Son publicadas y comunicadas conjuntamente en la intranet.
- e. Son actualizables, si es requerido.

### 6.3. Planificación de los cambios:

Los cambios en el SIG se realizan de manera planificada, a través de las revisiones de la Dirección, resultados de las mediciones del desempeño, objetivos y proyectos de mejora, metas institucionales, auditorías internas, la mejora continua, entre otros. Para dichos cambios se considera lo siguientes:

- La razón o motivos de los cambios, así como sus potenciales consecuencias en el SIG
- Que se mantenga la integridad del SIG
- Que se cuente con los recursos necesarios
- Se asignen correctamente las responsabilidades y autoridades

Las propuestas para los cambios en el SIG se discuten en la instancia pertinente (Comité de Calidad o Revisión por la Dirección). Allí se determina la necesidad de los cambios, el propósito y sus consecuencias potenciales. Una vez decidido el cambio, para llevarlo a cabo y asegurar la integridad del sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades se debe apelar a los instrumentos de diseño de procesos del SGC: primero al Mapa de Procesos y luego a las Fichas de Proceso o Diagramas de Caracterización, donde se han definido los cambios. Para operativizar los cambios, hay que emplear los instrumentos que se han definido con el fin de satisfacer el requisito 4.4. de la norma ISO 9001:2015: Primero, los cambios a nivel de Mapa de Procesos y en segunda instancia, los cambios al interior de los procesos a través de la modificación o actualización de la respectiva Ficha de Proceso y finalmente, en los documentos de seguimiento y control de los procesos: Procedimientos, indicadores.

## **7. APOYO:**

### **7.1. Recursos:**

Se planifica las necesidades de recursos a través del Plan Operativo, Presupuesto Anual y Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC), que son actualizados de acuerdo a las necesidades que se generan.

#### **7.1.1. Generalidades:**

Se determinan y brindan los recursos necesarios para el SIG, a través de la gestión por procesos y otros mecanismos de gestión implementados. Se toman en cuenta:

- La disponibilidad y limitaciones de los recursos, dentro del marco legal aplicable
- Qué recursos son obtenidos en forma externa (bienes y servicio, supervisores, etc.)

#### **7.1.2. Personas:**

Se determinan y brindan las personas necesarias para el SIG, en base al marco legal vigente y los procesos establecidos para dichas acciones, los cuales forman los procedimientos específicos de la GRH y están disponibles en la página WEB-SIG de la Institución.

#### **7.1.3. Infraestructura:**

Se asigna y se mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del SIG en mobiliario de oficinas, apoyo informático entre otros. Para el mantenimiento de los equipos de cómputo, la GSTI ha establecido el procedimiento "Gestión de los Activos de TIC, **PS4-2-PE-05**".

#### **7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos:**

Para lograr la conformidad de los requisitos del producto, Osinerghmin asegura, en los diferentes documentos del SIG las condiciones necesarias para la realización de los procesos, que incluye: factores físicos, ambientales y de otro tipo que afecte la conformidad de los requisitos del producto (ruido, temperatura, humedad, iluminación, condiciones climáticas).

#### 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición:

Se determinan y asignan los recursos necesarios para asegurar la validez de los resultados del seguimiento y medición para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos establecidos en los respectivos procedimientos de los procesos operativos considerando:

- Sean apropiados al tipo de seguimiento y medición
- Se mantienen para asegurar la idoneidad y se conserva la información documentada

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito establecido por un marco legal o en los procedimientos internos, el equipo de medición cumple lo siguiente:

- Es calibrado o verificado (según lo indicado por el proveedor del equipo) a intervalos planificados o antes de su uso, utilizándose patrones trazables.
- Este identificado, mediante algún mecanismo, su estado actual
- Se protege contra ajustes, daños o deterioro, durante su almacenamiento, uso o traslado
- Tomar las acciones necesarias ante mediciones con equipos no aptos para su fin

#### 7.1.6. Conocimiento de la organización:

Se determinan, mantienen y están disponibles los conocimientos requeridos para lograr la conformidad de los servicios brindados. Dichos conocimientos se encuentran disponibles en los procedimientos específicos, la universidad corporativa, la WEB-SIG, talleres, foros, conferencias y otros mecanismos. Se consideran los conocimientos actuales y aquellos adicionales requeridos debido a los cambios normativos, tecnológicos, de procesos, sistemas y otros.

### 7.2. Competencia:

Para el personal cuyo trabajo afecta la conformidad con los requisitos de los productos, puedan causar impactos significativos identificados, o puedan impactar en el SIG, se establecen sus competencias en función de la educación, formación, habilidades y experiencia. La administración de las actividades de reclutamiento, selección y contratación de supervisores, es responsabilidad de cada Gerencia, bajo el marco del **Reglamento de Supervisión de las Actividades Energéticas y Mineras – OSINERGMIN N°040-2017-OS-CD**, y las bases correspondientes, según corresponda.

Para asegurar la competencia, toma de conciencia y formación de los trabajadores:

- a. Determinado las competencias necesarias de los puestos de trabajo, especificados en el **“Manual de Organización y Funciones-MOF”, Manual del SIG y procedimientos específicos**. La evaluación de las competencias de los trabajadores y determinación de sus brechas, se realiza según el procedimiento **“Incorporación y contratación de RH, PS2-1-PE-01”**
- b. Se determina y proporciona capacitación a los trabajadores de acuerdo a lo establecido en la **“Política de Capacitación del Personal”** y el procedimiento de **“Gestión de capacitación, PS2-2-PE-01”**
- c. Evaluado la eficacia de la capacitación, **la misma que** se realiza según el formato **“Evaluación de la Eficacia”**.

La GRH mantiene los registros actualizados sobre la educación, formación, habilidades y experiencia de los trabajadores, en el **“Legajo Personal”**, en él se incluye también el Historial de Incidentes y reportes de los mismos.

### 7.3. Toma de conciencia:

Las Gerencias aseguran que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, y responsabilidades asumidas en la operación del SIG, y de cómo estas contribuyen al

logro de los objetivos, metas y programas del SIG mediante la ejecución de reuniones, talleres de sensibilización y envío de mensajes.

#### **7.4. Comunicación:**

Para las comunicaciones internas o externas entre los diferentes niveles y funciones, respecto del SIG y su eficacia, se ha establecido el procedimiento "Atención Comunicaciones del SIG, **PE2-2-PE-05**", que incluye:

- a. Qué comunicar;
- b. Quien debe comunicarlo;
- c. A quienes lo comunicamos;
- d. Cuándo comunicarlo;
- e. Límites de la comunicación; y
- f. Cuáles serían los procesos que se verían afectados por la comunicación.

Los aspectos ambientales significativos son incluidos en la WEB-SIG de la Institución.

Además, se ha identificado, en los planes y procedimientos específicos, las disposiciones necesarias para un eficaz sistema de comunicación con el cliente y partes interesadas, que incluye:

- a. Información de los productos
- b. Atención de consultas y tratamiento de pedidos,
- c. Retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas, procedimiento "Atención de reclamaciones de los servicios brindados por Osinermin, **PO37-3-PE-03**".

Se cuenta con diversos medios de comunicación, como: Oficinas de atención, Central de atención de llamadas, Página web, folletería y otros.

#### **7.5. Información documentada:**

##### **7.5.1. Generalidades:**

La documentación que describe los procesos del SIG, incluyen:

- a. Declaraciones documentadas de la política y objetivos
- b. El presente Manual del SIG
- c. El Reglamento Interno de SST- RISST
- d. Los procedimientos documentados y registros requeridos por las Normas del SIG y procesos declarados en el alcance
- e. Los documentos establecidos por Osinermin, para asegurar una eficaz planificación, operación y control de sus procesos, referenciados en MSIG

La documentación se ha determinado según el tamaño, tipo y complejidad de Osinermin, así como la secuencia e interacción de sus procesos y las competencias de su personal.

##### **7.5.2. Control de documentos:**

Se cuenta con el procedimiento "Control de documentos, **PE2-2-PE-06**", que incluye la estructura documentaria, los mecanismos de elaboración, aprobación, modificación de documentos, así como de su distribución y control tanto de documentación interna como externa y gestión de obsoletos.

##### **7.5.3. Control de registros:**

Los registros, que brindan evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SIG, se controlan según el procedimiento “Control de documentos, **PE2-2-PE-06**”, que incluye: identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de los mismos. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables, trazables y recuperables. Para la protección y recuperación de registros en archivo magnético, se cuenta con el procedimiento “Resguardo de Información, **OS-PE-01**”.

## **8. OPERACION:**

### **8.1. Planificación y control operacional:**

Se ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización de los productos en forma coherente con los requisitos de otros procesos de SIG. Cada Gerencia desarrolla sus Planes de la Calidad, procedimientos e instructivos que especifican los procesos del SIG y los recursos necesarios.

Para el SGS-SGA se ha identificado y planificado las operaciones asociadas con los peligros y aspectos ambientales significativos identificados, para asegurar se efectúan según lo especificado; considerando:

- a. Desarrollo e implementación de procedimientos documentados para controlar las situaciones donde puede ocasionar desviaciones de la política, objetivos y metas. Se tiene el procedimiento “Control operacional SIG, **PE2-2-PE-07**”. Para las emergencias se cuenta con el procedimiento “Gestión Emergencias SIG, **PE2-2-PE-08**”.
- b. Desarrollo e implementación de procedimientos relacionados con peligros y aspectos ambientales significativos, y comunicación de procedimientos aplicables a los proveedores y contratistas.

Para el caso del SGI se han definido las actividades necesarias para una correcta planificación, implementación y control del proceso de gestión de riesgos, en cumplimiento de los objetivos específicos de seguridad de la información.

Además:

- a. Se mantiene toda la información documentada hasta cuando sea necesario.
- b. Se controlan todos los cambios planificados y no planificados, revisando sus consecuencias, a fin de tomar las acciones de mitigación de presentarse un evento o incidente.
- c. Se asegura que los procesos con terceros son controlados a través del análisis y comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (punto 4.2)

### **8.2. Requisitos de los productos y servicios:**

#### **8.2.1. Comunicación con el cliente:**

Se ha identificado, en los Procesos y procedimientos específicos, las disposiciones necesarias para un eficaz sistema de comunicación con el cliente y partes interesadas, que incluye:

- a. Información de los servicios que brinda Osinergmin (MGPP y procedimientos específicos)
- b. Atención de consultas y tratamiento de pedidos,
- c. Retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas, procedimiento “Atención de reclamaciones de los servicios brindados por Osinergmin, **PO37-3-PE-03**”

Se cuenta con diversos medios de comunicación, como: oficinas de atención, central de atención de llamadas, pagina web, folletería y otros. Las consultas y quejas se realizan a través cualquier medio y canalizado a la Gerencia/Oficina respectiva. Se cuenta con procedimiento “Orientación a los grupos de interés, **PO37-1-PE-02**”

Para el SIG se cuenta con el procedimiento “Atención comunicaciones del SIG, PE2-2-PE-05”.

#### **8.2.2. Determinación de requisitos para los productos y servicios:**

Los requisitos de los productos, están definidos en las normas legales y se especifican en los procedimientos específicos respectivos.

Para identificar, tener acceso y determinar la aplicación de los requisitos legales relacionados al SGS-SGA se cuenta con el procedimiento “Gestión Requisitos Legales y Objetivos del SIG, PE2-2-PE-03” y, que considera lo siguiente:

- a. Requisitos del ciudadano y grupos de interés, incluyendo la entrega y servicio posterior
- b. Requisitos necesarios para su uso específico o previsto, cuando se conoce
- c. Requisitos legales y reglamentarios que son aplicables a los servicios
- d. Requisitos legales y otros requisitos que Osinergmin considere necesario

#### **8.2.3. Revisión de requisitos para los productos y servicios:**

Las Gerencias aseguran, en los Planes de la Calidad y procedimientos específicos, que están definidos los requisitos del producto y tienen la capacidad para cumplir los mismos.

Se mantienen los registros de cambios de los requisitos especificados, se asegura que los mismos son incorporados a los procesos y documentación correspondiente; y es entendido por el personal involucrado

#### **8.2.4. Cambios de requisitos para los productos y servicios:**

Los responsables de los procesos, identificados en los procedimientos específicos de los MAPROS, son los responsables de actualizar los cambios en los requisitos de los servicios y actualizarlos oportunamente en dichos documentos. Los controles de cambios efectuados se incluyen al final de cada procedimiento.

### **8.3. Diseños de los Productos y Servicios:**

Los requisitos de los productos incluidos dentro del alcance del SIG-OSINERGMIN, están establecidos en la normativa vigente, por lo tanto, no aplica este requisito.

### **8.4. Control de los procesos, productos y servicio suministrados externamente:**

#### **8.4.1. Generalidades:**

Los controles a aplicarse a los productos y servicios externos, se consideran cuando:

- a. Los productos y servicios están se incorporan en los servicios de la institución
- b. Son proporcionados directamente por los ciudadanos o grupos de interés
- c. Un proceso o parte de él, es proporcionado por un proveedor externo (caso empresas supervisoras)

Los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos están determinados en los respectivos términos de referencia, bases y contratos; los cuales se conservan en el SIGED



#### **8.4.2. Tipo y alcance del control:**

Para asegurar que los bienes/servicios cumplan con los requisitos especificados por los usuarios y controles operacionales ambientales y de SST, se ha establecido el procedimiento “Adquisiciones y Contrataciones, **OAF-ALOG-PE-06**”, y el procedimiento “Control Operacional de SIG, **PE2-2-PE-07**” los cuales se realizan de acuerdo con la Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado y su Reglamento, y otras normas vigentes.

Las evaluaciones y contrataciones de supervisores se realizan bajo el marco del **Reglamento de Supervisión de las Actividades Energéticas – OSINERG N° 324-2007-OS/CD**. Adicionalmente, se han establecido los siguientes documentos:

- Bases del Proceso de Selección de Empresas Supervisoras
- Bases de Convocatoria
- Selección y Evaluación de Supervisores

Los resultados de los procesos de selección de supervisores son publicados en la página Web de Osinergmin ([www.osinergmin.gob.pe](http://www.osinergmin.gob.pe)).

#### **8.4.3. Información para proveedores externos:**

Osinergmin establece Especificaciones Técnicas, Términos de Referencia y bases, para la adquisición de bienes/servicios, que se detallan en cada proceso de adquisición, los mismos que incluyen, según sea apropiado:

- a. Requisitos para la aprobación y calificación del bien o servicio a adquirir,
- b. Requisitos para la calificación del Postor,
- c. Requisitos del SIG.

El Área de Logística asegura la adecuación de los requisitos de compras antes de comunicarlos al proveedor.

La verificación de productos y servicios contratados lo realizan las áreas usuarias lo indicado en el procedimiento “Adquisiciones y Contrataciones, **OAF-ALOG-PE-06**”.

### **8.5. Producción y prestación del servicio-PPS:**

#### **8.5.1. Control de la PPS:**

Se realizan en condiciones controladas, los cuales se especifican en los Planes de Calidad y procedimientos específicos de los diferentes procesos del SIG. Los procesos son controlados para prevenir la generación de aspectos ambientales, peligros y riesgos mediante el procedimiento “Gestión por procesos, **PE2-2-PE-01**”

#### **8.5.2. Identificación y trazabilidad:**

Las Gerencias, a través de sus registros, tienen la capacidad de realizar la trazabilidad de los productos. La identificación, según el proceso, se realiza por diferentes medios (número de expediente, fecha, nombre de empresa, etc.). El estado de los productos, con relación al SYM, a través de la realización del mismo, se conoce a través de los registros que incluye cada expediente.

#### **8.5.3. Propiedad de los clientes o proveedores externos:**

Los expedientes, con los datos de los clientes, son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados adecuadamente. En caso de pérdida o deterioro, se informa a las instancias respectivas y se registra tal situación. Los mecanismos están especificados en los procedimientos específicos de las gerencias.

**8.5.4. Preservación:**

La preservación de los productos, durante el proceso interno y la entrega final, para mantener la conformidad con los requisitos de los mismos, están definidos en los procedimientos de "Manejo de Expedientes" de cada Gerencia.

**8.5.5. Actividades posteriores a la entrega:**

Las actividades posteriores a la prestación del servicio, están indicadas en los respectivos procedimientos específicos y el marco normativo aplicable en cada caso. Se considera:

- a. Requisitos legales y reglamentarios
- b. Consecuencias potenciales no deseadas, asociadas al servicio brindado
- c. Naturaleza, uso y vida útil de los servicios
- d. Requisitos de los ciudadanos y grupos de interés
- e. Retroalimentación de los ciudadanos y grupos de interés

**8.5.6. Controles de los cambios:**

La revisión y control de los cambios en la prestación del servicio, para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos, se especifican en los procedimientos específicos respectivos y el marco legal aplicable. Los resultados de la revisión de cambios, las personas que autorizan el cambio y acciones necesarias, se registran en los respectivos documentos resultados de los procesos de la prestación del servicio.

**8.6. Liberación de los productos y servicios:**

Las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de los servicios, están especificadas en los procedimientos específicos de cada proceso. La liberación no se realiza hasta completar satisfactoriamente lo planificado, salvo autorización del gerente respectivo.

La información documentada de la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad de los responsables que autorizan la liberación, están disponibles en los documentos resultados de los procesos operativos (MAPROS) de la institución.

**8.7. Control de las salidas no conformes-SNC:**

Las SNC se identifican y controlan para prevenir su utilización o entrega no prevista. Los controles, responsabilidades y autorizaciones se definen en el procedimiento "Gestión de la mejora del SIG, PE2-2-PE-11".

Si se corrige un PNC, se somete a una nueva verificación, para demostrar conformidad con los requisitos. Para identificar situaciones de emergencias y accidentes potenciales y como responder ante ellos se cuenta con el procedimiento "Gestión de emergencias del SIG, PE2-2-PE-08"

**9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO:****9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación:****9.1.1. Generalidades:**

Se ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para:

- a. Demostrar la conformidad con los requisitos.
- b. Asegurar la conformidad del SIG.
- c. Mejorar continuamente la eficacia del SIG.
- d. El desempeño y efectividad de los sistemas de gestión

Determinando:

- a. Aquello que requiere ser monitoreado y medido en el SIG.
- b. Los métodos aplicados para monitorear, medir, analizar y evaluarlos, obteniendo resultados válidos.
- c. Cuándo se llevarán a cabo el monitoreo y las mediciones.
- d. Quién es el responsable de las mediciones.
- e. Cuándo se analizarán y evaluarán los resultados del monitoreo y de las mediciones.
- f. Quién es el responsable del análisis y evaluación de los resultados.

Para la evaluación del desempeño se cuenta con el procedimiento “Evaluación Desempeño SIG, **PE2-2-PE-09**”.

#### **9.1.2. Satisfacción del cliente:**

Como una de las medidas del desempeño del SGC, se realiza el seguimiento de la información de la percepción de sus clientes con relación al cumplimiento de los requisitos de los productos. Los métodos para obtener y utilizar dicha información se indican en el procedimiento “Medición de la satisfacción de servicios brindados por Osinergmin, **PO37-3-PE-02**”.

#### **9.1.3. Análisis y evaluación:**

Para demostrar la idoneidad y eficacia del SIG, se determina, recopila y analiza los datos apropiados, a fin de identificar donde pueden realizarse la mejora continua. Se incluyen los datos resultados de medición y seguimiento, grado de satisfacción del cliente y grupos de interés, desempeño y eficacia del SIG, eficacia de las acciones para tratar riesgos y oportunidades, desempeño proveedores externos, necesidades de mejora y otros relevantes. Se tiene el procedimiento “Evaluación Desempeño SIG, **PE2-2-PE-09**”.

### **9.2. Auditoria Interna:**

Para el desarrollo de auditorías internas se ha desarrollado el procedimiento “Evaluación Desempeño SIG, **PE2-2-PE-09**” con la finalidad de asegurar la eficacia del SIG, cumpliendo con los requisitos establecidos por la norma en la búsqueda de la mejora continua.

### **9.3. Revisión por la Dirección:**

#### **9.3.1. Generalidades:**

La Alta Dirección, a través del CCSIG, efectúa, por lo menos una vez al año, la revisión del SIG, a fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. Las entradas y salidas para la revisión pro la Dirección se especifican en el procedimiento “Evaluación Desempeño SIG, **PE2-2-PE-09**”.

## **10. MEJORA:**

### **10.1. Generalidades:**

Las determinación y selección de las oportunidades de mejora, se han especificado en el procedimiento “Gestión de la Mejora del SIG, **PE2-2-PE-11**”, en la cual se incluyen: la mejora de los

servicios para cumplir requisitos y necesidades y expectativas futuras; corregir, prevenir o reducir efectos no deseados; y la mejora del desempeño y eficacia del SIG.

## **10.2. No Conformidades y acción correctiva:**

### **Investigación de Incidentes:**

Los incidentes son investigados y analizados según el procedimiento “Gestión de la Mejora del SIG, **PE2-2-PE-11**”, donde se define los requisitos.

Ante una No Conformidad:

- a. Reaccionar frente una No Conformidad-NC, disponiendo de la(s) acción(es) para controlarla y corregirla, atendiendo sus consecuencias.
- b. Tomar las acciones para eliminar las causas de las No Conformidades-NC y evitar su repetición, se realizan las acciones correctivas y/o preventivas apropiadas a los efectos, según el procedimiento “Gestión de la Mejora del SIG, **PE2-2-PE-11**”.
- c. Asegura que cualquier cambio necesario se incorpora a la documentación del SIG.

Se considera que todas las acciones tomadas son apropiadas a la magnitud de los problemas encontrados.

## **10.3. Mejora continua:**

Se ha establecido los procesos necesarios para mejorar continuamente el desempeño del SIG a través de: la Política, Objetivos y metas del SIG, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas/preventivas y revisión por la Dirección. Para ello se cuenta con los procedimientos “Gestión Riesgos del SIG, **PE2-2-PE-02**” y “Gestión de la Mejora del SIG, **PE2-2-PE-11**”.

## **11. ANEXOS:**

- a. **Anexo.1:** Procesos del SGS-SGA
- b. **Anexo.2:** Secuencia e interacción de procesos del SIG
- c. **Anexo.3:** Estructura orgánica de Osinergmin y del SIG
- d. **Anexo.4:** Responsabilidades Generales del SIG
- e. **Anexo.5:** Detalle del alcance del SGI
- f. **Anexo.6:** Competencias definidas para el SGI
- g. **Anexo.7:** Interfaces y dependencias internas del Alcance SGI
- h. **Anexo.8:** Interfaces y dependencias externas del Alcance SGI

## **12. CONTROL DE CAMBIOS:**

Se ha actualizado la sección 4.3.2 Alcance del SGI, anexo 5, anexo 7 y anexo 8 respecto al SGI.

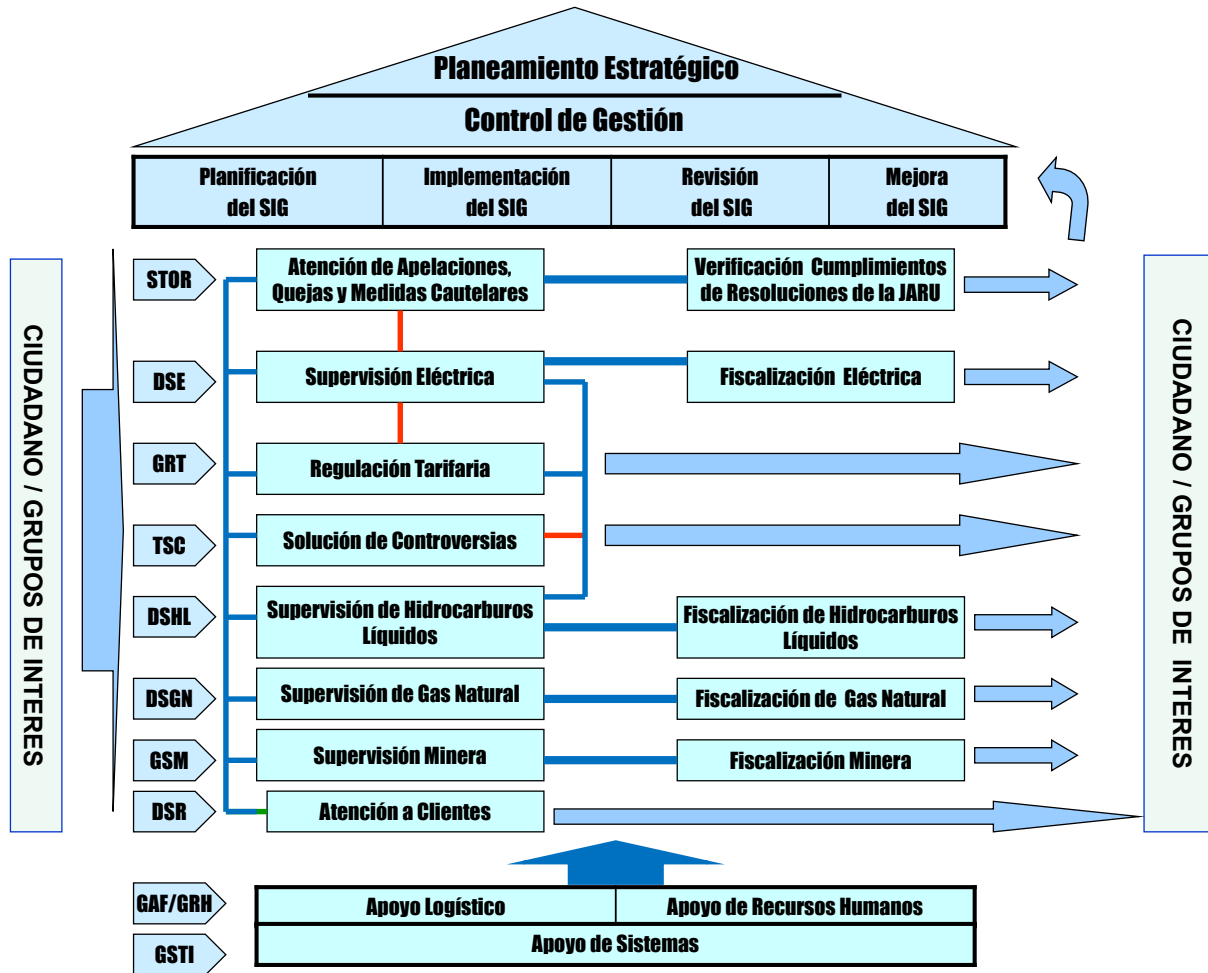
### Anexo.1

#### Procesos del SGS-SGA

TIPO PROCESO	<u>ACTIVIDADES</u>
<b>a. Gestión administrativos en oficinas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboración de informes, resoluciones, directivas</li> <li>➤ Reuniones de trabajo y eventos</li> <li>➤ Atención al publico</li> <li>➤ Entrenamiento</li> <li>➤ Gestión de archivos</li> <li>➤ Gestión de almacenes</li> <li>➤ Gestión de bienes patrimoniales</li> <li>➤ Otros</li> </ul>
<b>b. Gestión de implementación de oficinas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nuevas oficinas</li> <li>➤ Ampliaciones y remodelaciones</li> <li>➤ Cambio de oficinas</li> </ul>
<b>c. Gestión de Mantenimiento de oficinas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantenimiento y operación del aire acondicionado</li> <li>➤ Mantenimiento del ascensor</li> <li>➤ Operación y mantenimiento del Grupo electrógeno</li> <li>➤ Operación y mantenimiento de distribución de agua</li> <li>➤ Operación de vehículos de transporte</li> <li>➤ Parqueo de vehículos</li> <li>➤ Depósito de surtidores en Ventanilla</li> <li>➤ Servicio de limpieza de edificios</li> <li>➤ Servicio de mantenimiento de edificio</li> <li>➤ Otros</li> </ul>
<b>d. Gestión de actividades realizadas por Terceros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicio de alimentación</li> <li>➤ Servicio médico</li> <li>➤ Servicio de vigilancia</li> <li>➤ Servicio de mensajería</li> <li>➤ Servicio de limpieza, desinfección, fumigación y desratización.</li> <li>➤ Servicio de recojo y disposición final de residuos sólidos.</li> <li>➤ Otros</li> </ul>

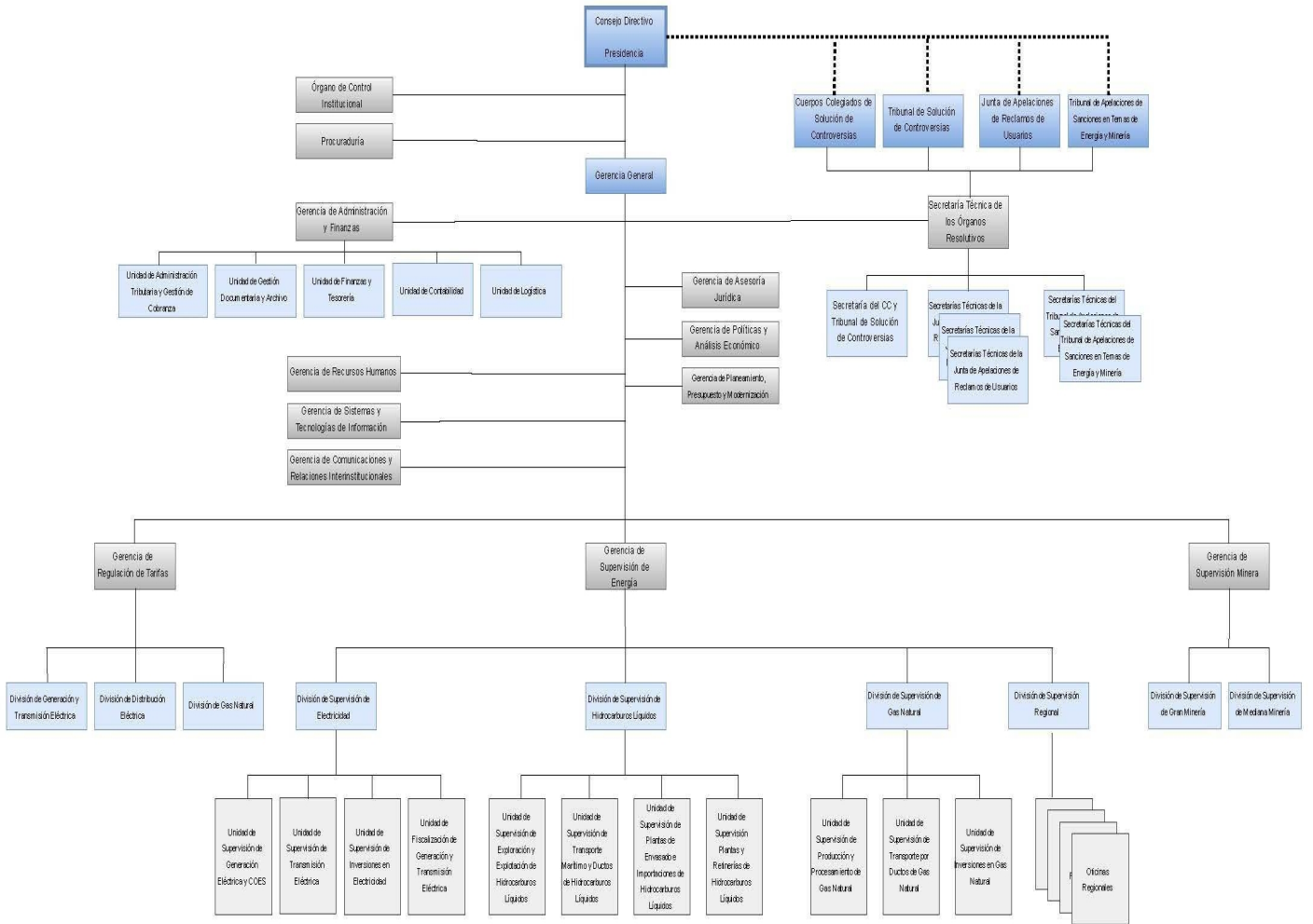
Anexo.2

Secuencia e Interacción de Procesos del SIG

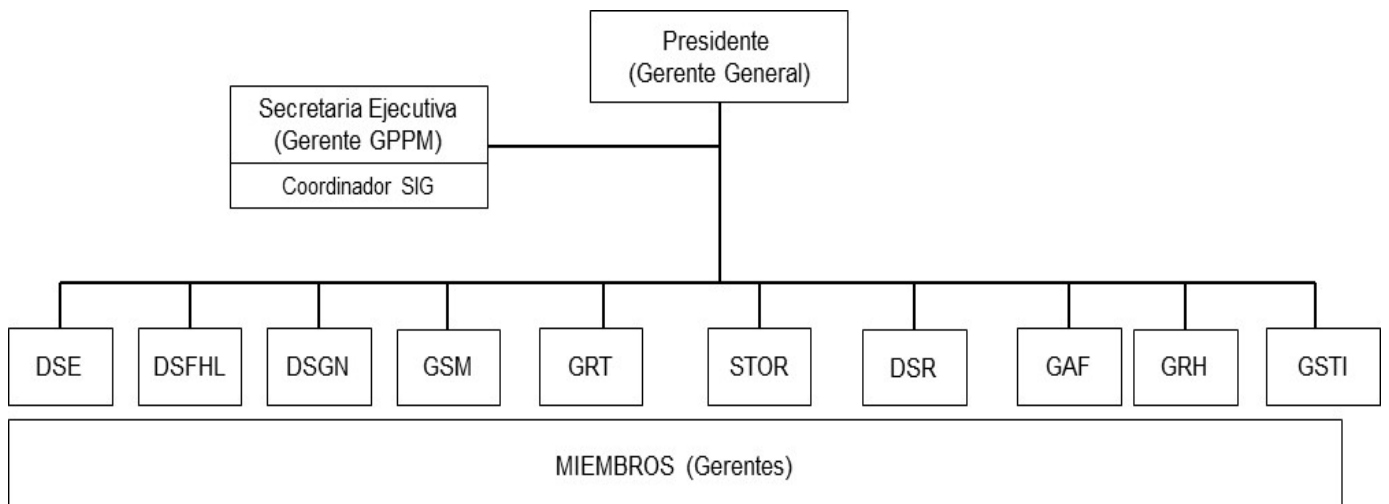


**Anexo.3**

**Estructura orgánica de Osinerghmin**



**Estructura del Comité Central SIG**



**Anexo.4**

**Responsabilidades Generales en el SIG**

<p><b>Comité Central del SIG</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Revisar la Política y los Objetivos del SIG.</li> <li>b. Asegurar que la Política del SIG sea entendida, implementada y mantenida en todos los niveles</li> <li>c. Revisar periódicamente la eficacia del SIG.</li> <li>d. Evaluar periódicamente el avance de la implementación del SIG.</li> <li>e. Identificar y proveer los recursos necesarios para el SIG.</li> <li>f. Convocar a reuniones periódicas para realizar el seguimiento y tomar las decisiones necesarias con relación al SIG.</li> <li>g. Asegurar los recursos necesarios para contribuir con las mejoras del SIG.</li> <li>h. Proponer la política y objetivos de seguridad de la información alineados con el Plan estratégico institucional, con la política Nacional de Gobierno electrónico y regulación en el ámbito de seguridad de la información</li> <li>i. Promover y gestionar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</li> <li>j. Promover la gestión de seguridad de la información en los procesos y cultura organizacional.</li> <li>k. Gestionar la asignación del personal y recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</li> <li>l. Difundir la importancia de una efectiva gestión de seguridad de la información a las partes interesadas, en conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</li> <li>m. Evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</li> </ul> <p>Otras funciones que se le asigne en el ámbito de su competencia y aquellas concordantes con la materia.</p>
<p><b>Secretario Ejecutivo del SIG</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Elaborar la Política y Manual del SIG</li> <li>b. Supervisar la difusión de la Política y Objetivos del SIG.</li> <li>c. Coordinar y dirigir la implementación, despliegue y mantenimiento del SIG.</li> <li>d. Apoyar y asesorar al CCSIG.</li> <li>e. Administrar la documentación general del SIG.</li> <li>f. Convocar al CCSIG, para que los CSIG, CASST y CSI informen sobre el desempeño del SIG y las necesidades de mejora.</li> <li>g. Otras responsabilidades que le asigne el CSIG.</li> <li>h. Aprobar los criterios de aceptación de riesgos y niveles de riesgo aceptable y de riesgos residuales.</li> </ul>
<p><b>Comités del SGI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Difundir la Política y Objetivos del SIG.</li> <li>b. Conducir y desarrollar el SIG de los procesos bajo su responsabilidad.</li> <li>c. Revisar periódicamente la eficacia del SIG bajo su responsabilidad.</li> <li>d. Realizar reuniones periódicas para evaluar y realizar el seguimiento respectivo al SIG de la Gerencia/Oficina.</li> <li>e. Convocar a reuniones periódicas para realizar el seguimiento y tomar las decisiones necesarias con relación al SIG bajo su responsabilidad.</li> <li>f. Otras que le asigne el CCSIG</li> </ul>
<p><b>Coordinador SIG</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Representar al CSIG en el proceso de implementación y mantenimiento del SIG.</li> <li>b. Mantener al día la documentación del SIG, bajo su responsabilidad.</li> <li>c. Actuar como secretario en las reuniones del CGC.</li> <li>d. Programar las Agendas y reuniones para la revisión del SIGC</li> <li>e. Apoyar en la realización de las auditorías del SIG</li> <li>f. Otras responsabilidades que le asigne la Gerencia General o el CSIGI.</li> </ul>



<b>Coordinador del SGI (institucional)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Elaborar las políticas, procedimientos y estándares específicos de seguridad de la información y del SGI.</li> <li>b. Brindar orientación en el proceso de gestión de riesgos a los propietarios de activos y de riesgos dentro del alcance del SGSI</li> <li>c. Supervisar la difusión de las políticas, objetivos, metas y programas del SGI.</li> <li>d. Coordinar y dirigir la implementación, despliegue y mantenimiento del SGI.</li> <li>e. Coordinar y proponer la agenda de las sesiones del CSGI.</li> <li>f. Liderar y velar por el desarrollo, mantenimiento y cumplimiento de políticas, estándares y procedimientos para promover la seguridad de la información.</li> <li>g. Revisar las políticas, procedimientos y estándares del SGI.</li> <li>h. Desarrollar y mantener el Plan de Seguridad de la información</li> <li>i. Evaluar y coordinar la implementación de controles específicos del SGI</li> <li>j. Asesorar a las distintas áreas en temas relacionados con el SGI</li> <li>k. Establecer y mantener contacto con otras organizaciones, recursos o fuentes externas de apoyo técnico y especializado</li> <li>l. Controlar la documentación general del SGI.</li> <li>m. Apoyar en la evaluación del desempeño del SGI y necesidades de mejora.</li> <li>n. Apoyar en la planificación y realización de las auditorias del SGI.</li> <li>o. Elaborar los informes de gestión de SGI, para su revisión por la Dirección.</li> <li>p. Otras responsabilidades que le asigne el CSGI.</li> </ul>
<b>Coordinador SGI (Gerencias)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ejecutar la difusión de las políticas, objetivos, metas y programas del SGI en su respectiva gerencia/oficina.</li> <li>b. Revisar las políticas, procedimientos y estándares del SGI.</li> <li>c. Liderar y velar por el desarrollo, mantenimiento y cumplimiento de políticas, estándares y procedimientos para promover la seguridad de la información.</li> <li>d. Desarrollar y mantener el Plan de Seguridad de la información</li> <li>e. Evaluar y coordinar la implementación de controles específicos del SGI</li> <li>f. Asesorar a las distintas áreas en temas relacionados con el SGI</li> <li>g. Establecer y mantener contacto con otras organizaciones, recursos o fuentes externas de apoyo técnico y especializado</li> <li>h. Apoyar en la planificación y realización de las auditorias del SGI.</li> </ul>
<b>Coordinador SGS-SGA (institucional)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisar la difusión de la política, objetivos, metas y programas del SGS-SGA.</li> <li>b. Coordinar y dirigir la implementación, despliegue y mantenimiento del SGS-SGA.</li> <li>c. Apoyar y asesorar al personal de la institución en asuntos de SGS-SGA.</li> <li>d. Controlar la documentación general del SGS-SGA.</li> <li>e. Apoyar en la evaluación el desempeño SGS-SGA y necesidades de mejora</li> <li>f. Apoyar en la planificación y realización de las auditorias del SGS-SGA</li> <li>g. Apoyar, coordinar e integrar el tratamiento de SACP y observaciones del SGS-SGA, a nivel institucional</li> <li>h. Estar disponible para todas las personas que trabajen en OSINERGMIN</li> <li>i. Elaborar los informes de gestión de SGS-SGA, para su revisión por la Dirección</li> <li>j. Otras responsabilidades que le asigne la Gerencia General o el CCSIG</li> </ul>
<b>Coordinador SGS-SGA (Gerencias)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Ejecutar la difusión de las políticas, objetivos, metas y programas del SGS-SGA en su respectiva gerencia/oficina.</li> <li>j. Revisar las políticas, procedimientos y registros del SGS-SGA.</li> <li>k. Liderar y velar por el desarrollo, mantenimiento y cumplimiento de políticas, estándares y procedimientos para promover la SGS-SGA.</li> <li>l. Desarrollar y mantener el PASOA</li> <li>m. Evaluar y coordinar la implementación de controles específicos del SGS-SGA</li> <li>n. Asesorar a las distintas áreas en temas relacionados con el SGS-SGA</li> <li>o. Establecer y mantener contacto con otras organizaciones, recursos o fuentes externas de apoyo técnico y especializado</li> <li>p. Apoyar en la planificación, realización de las auditorias y tratamiento de las mismas relacionado con el SGS-SGA.</li> </ul>
<b>Coordinador SIG-OR (Oficinas Regionales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apoyar en la difusión de la política, objetivos, metas y programas del SIG.</li> <li>b. Coordinar la implementación, despliegue y mantenimiento del SIG.</li> <li>c. Apoyar y asesorar al personal en temas de SIG.</li> <li>d. Apoyar en la evaluación el desempeño SIG y necesidades de mejora</li> <li>e. Apoyar en la planificación y realización de las auditorias del SIG, así como el tratamiento de las SACP y observaciones resultantes</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Apoyar en la elaboración de los informes de gestión del SIG</li> </ul>
<b>Coordinador CDS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Coordinar con los Coordinadores SIG la actualización de las CDS e inclusión de otras nuevas</li> <li>b. Mantener actualizado la página web corporativa con las CDS e indicadores de cumplimiento de compromisos</li> <li>c. Mantener actualizado el plan de calidad de la CDS</li> <li>d. Brindar apoyo técnico en el mantenimiento y mejora de las CDS</li> <li>e. Coordinar con los responsables respectivos el tratamiento de la SACP y observaciones resultado de las auditorías de las CDS</li> <li>f. Elaborar el informe trimestral de la gestión de las CDS</li> <li>g. Coordinar las necesidades de capacitación y talleres relacionadas a las CDS</li> <li>h. Otras responsabilidades pertinentes</li> </ul>
<b>Propietarios de riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Designar los miembros del equipo de trabajo para la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos.</li> <li>b. Aprobar los planes de tratamiento de riesgos y el riesgo residual correspondiente</li> <li>c. Solicitar recursos y/o presupuestos que correspondan a las Gerencias para gestionar los riesgos</li> <li>d. Firmas las actas de aceptación de riesgos cuando corresponda.</li> </ul>
<b>Equipo de Gestión de riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Participar en los talleres de Gestión de Riesgos.</li> <li>b. Participar de la elaboración o actualización de los registros de gestión de riesgos, cuando corresponda.</li> <li>c. Proponer controles para el Tratamiento de Riesgos.</li> </ul>
<b>Propietarios de activos de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Valorizar los activos de información a su cargo.</li> <li>d. Validar la clasificación de la información con el propósito de verificar que se cumpla con los requerimientos de la Institución.</li> <li>e. Apoyar activamente en las actividades de identificación, análisis, evaluación y tratamientos de riesgos de seguridad de la información.</li> <li>f. Contribuir a la implementación de los controles de seguridad que estén relacionados a sus funciones.</li> <li>g. Revisar y dar la conformidad a los resultados de la gestión de riesgos, el plan de tratamiento de riesgos y los riesgos residuales.</li> <li>h. Brindar información oportuna y pertinente para la elaboración de indicadores y métricas, auditoría, revisión y mejora continua del SGSI, respecto a los activos de información a su cargo.</li> </ul>
<b>Auditor Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Participar en las auditorías internas del SIG.</li> <li>b. Revisar la documentación y otras evidencias de cumplimiento, para los procesos dentro del alcance del SGSI.</li> <li>c. Realizar la verificación y cierre de las acciones correctivas.</li> </ul>
<b>Jefe de Auditores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Liderar al equipo de Auditores Internos.</li> <li>b. Planificar y dirigir todas las actividades de la auditoría interna asignada.</li> <li>c. Presentar el Informe de Auditoría Interna al Representante de la Alta Dirección, cuando corresponda</li> </ul>
<b>Gestor de Servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Asegurarse de comunicar las bajas de los terceros.</li> <li>b. Comunicar al Oficial de Seguridad de la Información, los incumplimientos de seguridad de la información por parte del personal del tercero.</li> <li>c. Verificar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio por parte del proveedor que brinda el servicio.</li> </ul>
<b>Equipo de trabajo SGI</b>	Brindar soporte al propietario, en relación a la identificación de activos, evaluación de riesgo y determinación de controles de mitigación
<b>Áreas de apoyo SGI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Participar en la identificación de activos, evaluación de riesgo y determinación de controles de mitigación.</li> <li>b. Cumplir oportunamente los controles de seguridad de información y las acciones correctivas.</li> </ul>
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proteger los recursos informáticos, a fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.</li> <li>b. Cumplir con los lineamientos descritos en los manuales, procedimientos y estándares del SGI.</li> <li>c. Identificar e informar oportunamente los incidentes y debilidades de seguridad de la Información.</li> </ul>

Rubro	Brigadista	Coordinador SIG	Coordinador de Emergencia
<b>Habilidades específicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Capacidad de convocatoria</li> <li>* Liderazgo</li> <li>* Buen nivel de comunicación</li> <li>* Optimo estado físico</li> <li>* Capacidad para trabajar bajo presión y en equipo</li> <li>* Orientado a la prevención de daños y al cuidado del ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Capacidad de convocatoria</li> <li>* Liderazgo</li> <li>* Capacidad para trabajar en equipo</li> <li>* Buen nivel de comunicación escrita y oral</li> <li>* Facilidad para transmitir conocimientos</li> <li>* Orientado a la prevención de daños y al cuidado del ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Capacidad para organizar</li> <li>* Liderar equipos</li> <li>* Buen nivel de comunicación escrita y oral</li> <li>* Optimo estado físico</li> <li>* Capacidad para trabajar bajo presión</li> <li>* Orientado a la prevención de daños y al cuidado del ambiente</li> </ul>

### Anexo.5

#### Detalle del Alcance del SGI

##### 1. Procesos en el alcance del SGI, límites y tecnologías:

Área	Proceso	Descripción	Documento Referencia	Localización
				Ámbito
GRT	Revisión de pliegos tarifarios	Desde el procesamiento de información hasta la elaboración de informes de evaluación y revisión de reajustes. Tiene por objetivo evaluar periódicamente los factores de reajuste tarifario y, en caso de reajuste, verificar el cálculo correcto de los pliegos tarifarios aplicables a usuarios finales del servicio público de electricidad. Este alcance está definido según el procedimiento PO12-1-PE-01 Fijación del valor agregado de distribución.	PO12-1-PE-01	Lima
	Determinación del Factor de Recargo y del Programa de Transferencias del FOSE	Desde la recepción de la información hasta la resolución de los recursos de reconsideración. Tiene por objetivo calcular trimestralmente el factor de recargo del FOSE y el Programa de Transferencias Externas entre las empresas distribuidoras. Este alcance está definido según el procedimiento PO12-2-PE-01 Aprobación del factor de recargo y programa de transferencias del FOSE.	PO12-2-PE-01	Lima
DSR	Entrega de Código de usuario y contraseña del SCOP a los agentes	Permite la generación de usuarios y contraseñas del aplicativo SCOP, para los agentes autorizados. Por tanto, incluye desde la solicitud de código de usuario y contraseña del SCOP o duplicado del mismo, en el departamento de Lima hasta la generación y entrega, de acuerdo al procedimiento PO34-1-PE-01 Supervisión PRICE.	PO34-1-PE-01	Lima
	Supervisión de interrupciones en instalaciones eléctricas de media tensión	Considera dos aspectos, el primero la supervisión del registro de interrupciones que reportan mensualmente las empresas de distribución eléctrica, para la supervisión se instala equipos testigos (propios de OSINERGMIN) ubicados de forma estratégica e inopinada. El segundo aspecto, es la supervisión de la operación de las redes eléctricas de Media Tensión, para la supervisión se utiliza indicadores de performance reconocidos internacionalmente (SAIFI y SAIDI) calculados a partir del registro de interrupciones de GFE.	PO32-3-PE-01 PO32-3-PE-02	El proceso se realiza en Lima pero su alcance es nacional.
	Registro de Hidrocarburos para las actividades de Gas Natural	Atención de solicitudes de Registro de Hidrocarburos para las actividades de Gas Natural que se presenten en OSINERGMIN en el ámbito de Lima - Metropolitana.  Solo incluye los establecimientos de venta al público de Gas Natural Vehicular, no contempla en su alcance a las demás actividades contempladas en el registro de hidrocarburos.	PO34-4-PE-01	El proceso se realiza en Lima pero su alcance es nacional.
STOR	Atención de apelaciones de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos	Atiende los recursos de apelación presentados por los usuarios del servicio público de electricidad y gas natural por red de ductos, a nivel nacional según el procedimiento PO81-1-PE-01 Atención apelaciones de reclamos en energía	PO81-1-PE-01	El proceso se realiza en Lima pero su alcance es nacional.

	Atención de quejas referidas a reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos	Atiende las quejas presentadas por los usuarios del servicio público de electricidad y gas natural por red de ductos, a nivel nacional, por defectos de las concesionarias en la tramitación de los reclamos recibidos de los usuarios, según el procedimiento de quejas. PO81-2-PE-02 Atención de quejas JARU	PO81-2-PE-02	El proceso se realiza en Lima pero su alcance es nacional.
<b>GAF</b>	Gestión Documentaria	<p><b>Documentación que ingresa del cliente:</b> Se inicia con la recepción de documentación del cliente, registro, digitalización, control de calidad, envío electrónico y almacenamiento de los documentos electrónicos.</p> <p><b>Documentación que generan las unidades orgánicas de la institución:</b> Se inicia con la generación electrónica de documentos internos, envío y almacenamiento de los mismos.</p> <p>Estos documentos (externos e internos) forman parte del acervo documentario de la Institución y permiten que los procesos de línea de la organización reciban el soporte necesario para la operación, evaluación y emisión de pronunciamientos.</p> <p>No se considera como parte del proceso, los envíos de los documentos físicos a las áreas ni las notificaciones a clientes externos a la institución.</p>	-	Su alcance es nacional.
<b>DSE</b>	Supervisión de Verificación de la Disponibilidad y Estado Operativo de las Unidades de Generación del SEIN	Define las actividades para supervisar la verificación de la disponibilidad de las unidades térmicas mediante la realización de pruebas aleatorias y el arranque de las unidades de generación requeridas por despacho; asimismo, la ejecución de las actividades de mantenimiento en cuanto a la excedencia en los tiempos programados aprobados por el COES. PO31-1-PE-01 Disponibilidad y operatividad de unidades de generación del SEIN	PO31-1-PE-01	El proceso se realiza en Lima pero su alcance es nacional.

Los procesos se llevan a cabo con soporte de sistemas y/o recursos informáticos, tal como se indica en el documento de inventario de activos y de forma manual. La actividad de supervisión de los procesos del alcance correspondiente a las gerencias de línea se lleva a cabo con terceros y con personal propio.

## 2. Activos Principales de los Procesos:

Los activos más relevantes de los procesos del alcance están identificados en el “**Inventario de Activos de Información**”. Los activos de información contemplados dentro de los planes de tratamiento de riesgos se encuentran en el “**Plan de Tratamiento de Riesgo de la Información**”.

## 3. Justificación de inclusión/exclusión:

La inclusión de los procesos del alcance y exclusión de los procesos responden a criterios de disponibilidad de recursos humanos y económicos, así como de tiempo a fin de atender la ejecución apropiada del SGI. La alta dirección es consciente tanto de los procesos incluidos como de los no incluidos en el alcance del SGI. Conforme se obtengan resultados de revisiones por parte de alta dirección, así como disponibilidad de recursos y tiempo, se contemplará la posibilidad de incluir más procesos al alcance del SGI.

**Anexo.6**
**Competencias definidas para el SGI**

Competencias	Orientación a Resultados	Trabajo en equipo	Mejoramiento permanente	Conocimiento de la organización / gerencia	Conocimiento del SGI	Conocimiento en Continuidad de operaciones
<b>Roles</b>						
<b>Gerente de Sistemas y TI</b>	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio
<b>Oficial de Seguridad</b>	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
<b>Coordinadores SGI</b>	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio
<b>Auditor Interno</b>	Alto Alto	Medio Medio	Medio Medio	Alto Alto	Medio Alto	Bajo Medio
<b>Gestor de Servicios</b>	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
<b>Propietario de Riesgos</b>	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio
<b>Jefe de Auditores</b>	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto
<b>Equipo de Gestión de Riesgos</b>	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
<b>Propietarios activos información</b>	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Bajo
<b>Usuarios</b>	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo

**Criterio de medición de las Competencias del Personal SGI**

Con relación a las competencias en “Conocimiento del SGI” y “Conocimiento en Continuidad de Operaciones”:

Nivel de Competencia	Conocimiento del SGI	Conocimiento en Continuidad de Operaciones
<b>Alto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en cursos de seguridad de información en forma continua (por lo menos 1 al año)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en cursos de continuidad de operaciones en forma continua (por lo menos 1 cada 2 años)</li> </ul>
<b>Medio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haber recibido curso de interpretación de los requisitos de la Norma ISO 27001</li> <li>Participación en los programas de inducción/actualización/sensibilización del SGI en forma continua (por lo menos 1 al año)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haber recibido curso de continuidad de operaciones</li> <li>Participación en los programas de inducción/actualización/sensibilización del SGI en forma continua (por lo menos 1 al año)</li> </ul>
<b>Bajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en los programas de inducción/actualización/sensibilización del SGI en forma continua (por lo menos 1 al año)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en los programas de inducción/actualización/sensibilización del SGI en forma continua (por lo menos 1 al año)</li> </ul>

Con relación a las otras competencias:

<b>Alto:</b>	Competencias de los roles que afectan en un nivel alto al SGI.
<b>Medio:</b>	Competencias de los roles que afectan en un nivel mediano al SGI.
<b>Bajo:</b>	Competencias de los roles que afectan en un nivel bajo al SGI.

**Anexo.7**
**Interfaces y dependencias internas del Alcance SGI**

Procesos del Alcance	Dependencia Internas	Interfaces de información	Interfaces de Procesos	Interfaces de personas	Interfaces tecnológicas
Todos los procesos del alcance del SGSI	Gerencia de recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos, instructivos y formatos aplicados a la gestión de Recursos Humanos</li> <li>• Resoluciones, oficios y memorandos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de actividades de programación de capacitación y sensibilización de seguridad de la información al personal de la Institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal responsable de la gestión de Recursos Humanos en Osineergmin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico institucional</li> <li>• SIGED</li> </ul>
Todos los procesos del alcance del SGSI	Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos de control de autorización y acceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de soporte de usuario</li> <li>• Proceso de Desarrollo de Sistemas</li> <li>• Proceso de Infraestructura tecnológica</li> <li>• Proceso de PMO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de Soporte a Usuarios</li> <li>• Personal de Desarrollo de Sistemas</li> <li>• Personal de Infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Servidor de Archivos</li> <li>• Servidor de Dominio</li> <li>• Servicios de Redes y Comunicaciones (Switches, Firewall, etc)</li> </ul>
Todos los procesos del alcance del SGSI	Gerencia de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos de normas y dispositivos para el adecuado desarrollo de las funciones de la Institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de gestión de la estrategia de asesoramiento legal y definición de los criterios jurídicos a ser aplicados por los demás órganos de Osineergmin relacionados al ámbito de competencia del organismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Asesoría Jurídica</li> <li>• Gerente General</li> <li>• Asesor en Asuntos contractuales</li> <li>• Asesor especializado en asuntos regulatorios</li> <li>• Asistente administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico institucional</li> <li>• SIGED</li> </ul>
Todos los procesos del alcance del SGSI	Gerencia de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados financieros</li> <li>• Plan anual de contrataciones, adquisiciones,</li> <li>• Plan de seguridad</li> <li>• Plan de mejoramiento y mantenimiento de infraestructura para su aprobación</li> <li>• Información de acceso público, a fin de cumplir con la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de gestión con proveedores</li> <li>• Proceso de solicitud de mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Administración y Finanzas</li> <li>• Asesor Especializado en Asuntos Administrativos,</li> <li>• Asistente Administrativo</li> <li>• Ejecutor Coactivo,</li> <li>• Especialista en Finanzas</li> <li>• Especialista en Tesorería, Jefe de Contabilidad y Jefe de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico institucional</li> <li>• SIGED</li> </ul>



### Anexo.8

#### Interfaces y dependencias externas del Alcance SGI

Proceso del Alcance	Dependencia Externas	Interfaces de información	Interfaces tecnológicas
1. Aprobación del factor de recargo del fondo de compensación social eléctrica (FOSE) y el programa trimestral de transferencias (GRT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas de Electricidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información mensual del FOSE de las empresas</li> <li>Información mensual del FOSE actualizada.</li> <li>Oficios</li> <li>Base de datos del FOSE actualizada</li> <li>Resoluciones</li> <li>Informes técnicos</li> <li>Informe Legales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal PRIE</li> <li>OLYMPUS</li> <li>Portal Institucional</li> </ul>
2. Revisión de pliegos tarifarios de distribución eléctrica (GRT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas de Electricidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Términos de Referencia del VAD</li> <li>Estudios de Costos del VAD</li> <li>Documentación de Audiencias Públicas</li> <li>Oficios</li> <li>Resoluciones</li> <li>Informes técnicos</li> <li>Informe Legales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OLYMPUS</li> <li>Portal Institucional</li> </ul>
3. Supervisión de verificación de la disponibilidad y estado operativo de las unidades de generación del SEIN (DSE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas de Electricidad</li> <li>Comité de Operación Económica del Sistema (COES)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de Datos de Instalaciones de Generación</li> <li>Información de mantenimientos, justificaciones y fallas</li> <li>Informes de Supervisión</li> <li>Informes Técnicos</li> <li>Reportes Estadísticos</li> <li>Oficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PORTAL INTEGRADO DSE</li> <li>SIGED</li> </ul>
4. Supervisión de interrupciones en instalaciones eléctricas de media tensión (DSR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agentes del sector energía</li> <li>Ministerio de Energía y Minas</li> <li>Otras entidades del Estado</li> <li>Ciudadanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de actos administrativos</li> <li>Propuestas normativas</li> <li>Información para los procesos de atención de los ciudadanos, empresas y otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PVO</li> <li>Portal INTEGRADO DSE (GFEIT)</li> <li>SIGED</li> </ul>
5. Entrega de código de usuario y contraseña del SCOP a los agentes, en Lima (DSR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agentes del sector energía</li> <li>Ministerio de Energía y Minas</li> <li>Otras entidades del Estado</li> <li>Ciudadanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de actos administrativos</li> <li>Propuestas normativas</li> <li>Información para los procesos de atención de los ciudadanos, empresas y otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PVO</li> <li>SCOP</li> <li>SIGED</li> </ul>
6. Atención de solicitudes de registro de hidrocarburos para las actividades de gas natural (DSR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agentes del sector energía</li> <li>Ministerio de Energía y Minas</li> <li>Otras entidades del Estado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de actos administrativos</li> <li>Propuestas normativas</li> <li>Información para los procesos de atención de los ciudadanos, empresas y otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIGED</li> </ul>

Proceso del Alcance	Dependencia Externas	Interfaces de información	Interfaces tecnológicas
6. Atención de solicitudes de registro de hidrocarburos para las actividades de gas natural (DSR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanos</li> <li>• Agentes del sector energía</li> <li>• Ministerio de Energía y Minas</li> <li>• Otras entidades del Estado</li> <li>• Ciudadanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de actos administrativos</li> <li>• Propuestas normativas</li> <li>• Información para los procesos de atención de los ciudadanos, empresas y otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGED</li> </ul>
7. Atención de apelaciones de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos (STOR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas de energía (Empresas concesionarias de electricidad y gas natural)</li> <li>• Usuarios de servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos</li> <li>• Cliente libre (electricidad)</li> <li>• Consumidor independiente (gas natural por red de ductos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de la JARU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGED</li> </ul>
8. Atención de quejas ante problemas en la tramitación de las concesionarias de los servicios públicos de electricidad y de gas natural (STOR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas de energía (Empresas concesionarias de electricidad y gas natural)</li> <li>• Usuarios de servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos</li> <li>• Cliente libre (electricidad)</li> <li>• Consumidor independiente (gas natural por red de ductos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de la JARU</li> <li>• Documento de notificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGED</li> </ul>
9. Gestión Documentaria (GAF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo General de la Nación</li> <li>• SUNAT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Trabajo</li> <li>• Información de las personas jurídicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios WEB desde el SIGED hacia la SUNAT.</li> </ul>