MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Empresas del Grupo Distriluz

ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 4
   a. Alcance ISO 9001, ISO 27001 e ***ISO 37001*** 4
   b. Alcance ISO 14001 e ISO 45001 y requisito de no aplicabilidad 7
   c. Compromiso de la empresa del grupo Distriluz 11
   d. Consideraciones 11
2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN 11
   a. Reseña Histórica 11
   b. Misión 12
   c. Visión 13
   d. Valores 13
   e. Principios para la Acción: 13
   f. Política del Sistema Integrado de Gestión 14
   g. Para su cumplimiento contamos con las siguientes estrategias: 15
   h. Pilares del Sistema Integrado de Gestión 15
   i. Plan Estratégico 15
   j. Estructura Orgánica 16
   k. Interacción entre los procesos 16
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 17
   a. Parte interesada 17
   b. Cliente 17
   c. Organización 17
   d. Salida 17
   e. Servicio 17
   f. Proveedor Externo 18
   g. Peligro 18
   h. Riesgo 18
   i. Evaluación de Riesgos 18
   j. Aspecto Ambiental 18
   k. Impacto Ambiental 18
   l. Desempeño Ambiental 18
   m. Objetivo 18
   n. Meta 18
   o. Mejora continua 18

4. REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO 19
5. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 19
6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 20
   a. Procesos de Gestión. 21
   b. Procesos Operativos 25
   c. Procesos de Soporte 29
7. PELIGROS, RIESGOS, ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES 35
8. IDENTIFICACION Y EVALUACION DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS 35
9. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 35
10. MEJORA 35
   a. Generalidades 36
   b. Mejora Continua 36
   c. Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora 36

1. OBJETO Y ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El presente manual del Sistema Integrado de Gestión (en adelante SIG) tiene por objetivo definir los compromisos de las empresas de Grupo Distriluz. (En adelante cada empresa será la Organización), bajo los estándares de la Norma ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001 ***e ISO 37001***) con el siguiente Alcance del Sistema Integrado de Gestión:

a. Alcance ISO 9001, ISO 27001 ***e ISO 37001***

(1) Electronoroeste S.A.

Comercialización de Energía Eléctrica, Operación y Mantenimiento en Generación, Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica, Desarrollo y Gestión de Proyectos

Rubro	UUEE/Sede	Ubicación	Dirección
Generación	UE Sullana	CH Sicacate	Distrito Montero, Prov. Ayabaca; Piura
	UE Sullana	CH María Auxiliadora del Quiroz	Loc. Zamba, Dist. Paimas, Prov. Ayabaca, Piura
Transmisión	Zona de Concesión		
Comercialización y Distribución	Sede Corporativa Lima – Distriluz	Oficinas	Av. Camino Real 348, Edificio Torre el Pilar, Piso 13. San Isidro, Lima
	Sede Piura	Oficinas	Ca. Callao Nro. 875, Piura Av. Sanchez Cerro Mz 212 s/n. Zona Industrial, Piura
	UE Tumbes	Oficinas	Av. San Martin Nro. 179, Tumbes
	UE Talara	Oficinas	Av. A Nro. 138, Talara
	UE Sullana	Oficinas	Ca. Grau Nro. 1296, Sullana
	UE Paita	Oficinas	Zona Industrial II Mz. Y Lote 03 Costado del ovalo Grau y Sunat – Paita.
	UE Sucursales	Oficinas	Jr. Circunvalación Nro. 280, Chulucanas
	SM Bajo Piura	Oficinas	Ca. San Martin Nro. 260, Sechura

(2) Electronorte S.A.

Comercialización y Distribución de Energía Eléctrica que comprende los procesos de Gestión Comercial, Desarrollo y Gestión de Proyectos, Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico en Generación, Transmisión y Distribución en la Sede Chiclayo, Oficinas de la Unidad Empresarial Sucursales, así como la Central Hidroeléctrica Buenos Aires de Electronorte S.A.

Rubro	UUNN/Sede	Ubicación	Dirección
Generación	UU.EE. Sucursales		

Rubro	UUNN/Sede	Ubicación	Dirección
		CH de Buenos Aires	Distrito La Florida, Prov. San Miguel de Cajamarca
Transmisión	Zona de Concesión		
Distribución	Sede Corporativa Lima – Distriluz	Oficinas	Av. Camino Real 348, Edificio Torre el Pilar, Piso 13. San Isidro, Lima
	UU.EE. Chiclayo	Oficina Chiclayo	Ca. San Martín N°250 - Chiclayo
		Oficina Sáenz Peña	Ca. Sáenz Peña Nº 1750 - Chiclayo
	UU.EE. Sucursales	Oficinas	Ca. Emiliano Niño Nº 469 - Lambayeque
Comercial	Sede Corporativa Lima – Distriluz	Oficinas	Av. Camino Real 348, Edificio Torre el Pilar, Piso 13. San Isidro, Lima
	UU.EE. Chiclayo	Oficinas	Ca. San Martín N°250 Chiclayo
		Oficina Sáenz Peña	Ca. Sáenz Peña Nº 1750 - Chiclayo
	UU. EE. Sucursales	Oficinas	Ca. Emiliano Niño Nº 469 - Lambayeque

(3) Hidrandina S.A.

Comercialización de Energía Eléctrica.Gestión de la Operación y Mantenimiento en Distribución, Transmisión y Generación Hidraúlica, de Energía Eléctrica. Desarrollo y Gestión de Proyectos de Energía Eléctrica.

Rubro	UUEE/Sede	Ubicación	Dirección
Generación	Sede Trujillo	CH. Yamobamba	Sánchez Carrión
	UU.EE Huaraz	CH. Pacarenca	Huaraz
	UU.EE Cajamarca	CH. Chicche	Cajamarca
Transmisión	Zona de Concesión		
Comercialización y Distribución	Sede Corporativa Lima – Distriluz	Oficinas	Lima Av. Camino Real 348, Edificio Torre el Pilar, Piso 13. San Isidro
	Sede Trujillo	Oficinas	Jr. San Martín 831
	Sede Chimbote	Oficinas	Jr. Manuel Villavicencio Nº 101
	UU.EE Cajamarca	Oficinas	Jr. Dos de Mayo Nº 639
	UU.EE Huaraz	Oficinas	Av. Confraternidad Internacional Oeste Nº 215
	UU.EE La Libertad Norte	Oficinas	Jr. Atahualpa Nº 170

(4) Electrocentro S.A

Operación y Mantenimiento en Generación y Transmisión de Energía Eléctrica en todo el ámbito de Electrocentro S.A., Operación y Mantenimiento en Distribución de Energía Eléctrica en las zonas urbanas atendidas por las Oficina Central de cada una de las Unidades de Negocio y Servicios Eléctricos Mayores de Electrocentro S.A.
Comercialización de Energía Eléctrica en las zonas urbanas atendidas por las Oficina Central de cada una de las Unidades de Negocio y Servicios Eléctricos Mayores de Electrocentro S.A. y Gestión de Proyectos en todo el ámbito de Electrocentro S.A.

Sede / Oficina	Dirección
Sede Corporativa	Av. Camino Real 348, Edificio Torre el Pilar, piso 13,14. San Isidro – Lima – Lima
Sede Regional	Jr. Amazonas Nº 641, Huancayo – Huancayo - Junín.
Sede UU.EE Tarma	Jr. Jose Galvez Moreno Nº 860, Tarma – Tarma Junín.
Sede UU.EE Selva Central	Paraje Chunchuyacu S/N, San Ramon – Chanchamayo – Junín
Sede UU.EE Huánuco	Av. Túpac Amaru Nº 101, Amarilis – Huánuco – Huánuco.
Sede UU.EE Ayacucho	Av. Del Deporte Nº 400 Pampa del Arco, Huamanga – Huamanga - Ayacucho
Sede UU.EE Huancavelica	Av. Andrés a Cáceres S/N Pucachaca, Huancavelica - Huancavelica
Sede S.E.M. Valle Mantaro – Concepción	Jr. Ramón Castilla 1012, Concepción – Concepción - Junín.
Sede S.E.M. Pasco	Jr. 28 de Julio Nº 211, San Juan Yanacancha - Pasco - Pasco.
Sede S.E.M. Tingo Maria	Carretera Pucallpa Km 1, 09 de Octubre. Tingo María - Tingo María - Huánuco
C.H. Sicaya - Huarisca	Sicaya – Huancayo – Junín
C.H. Ingenio	Concepción – Huancayo – Junín
C.H. Concepción	Concepción – Huancayo – Junín
C.H. Machu	Huasicancha - Huancayo – Junín
C.H. Chamisería I	Vilcacoto - Huancayo – Junín
C.H. Chanchamayo	San Ramón – Chanchamayo –Junín
C.H. Paccha	Paccha – Tarma – Junín
C.H. Acobamba	Acobamba – Tarma – Junín
C.H. Llusita	Huancaraylla – Víctor Fajardo – Ayacucho
C.H. Quicapata	Carmen Alto – Huamanga – Ayacucho
C.H. Chalhuamayo	Paurialli – Satipo – Junín
C.H. Pichanaki	Pichanaki – Chanchamayo –Junín
C.H. Pozuzo	Pozuzo – Oxapampa – Pasco

Declaramos la no aplicabilidad del requisito 8.5.1 f). Validación y revalidación de los procesos de producción y prestación del servicio, debido a que nuestros procesos productivos sí pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores.

b. Alcance ISO 14001 e ISO 45001 y requisito de no aplicabilidad

(1) Electronoroeste S.A.

Comercialización de Energía Eléctrica, Operación y Mantenimiento en Generación, Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica, Desarrollo y Gestión de Proyectos.

Rubro	UUEE/Sede	Ubicación	Dirección
Generación	UU.EE Sullana	CH Sicacate	Distrito Montero, Prov. Ayabaca; Piura
	UU.EE Sullana	CH María Auxiliadora del Quiroz	Loc. Zamba, Dist. Paimas, Prov. Ayabaca, Piura
Transmisión	Sede Piura	SET Piura Centro	Esq. Av. Sullana - Av. Andrés Avelino Cáceres. Urb. San Ramón S/N de la ciudad de Piura
		SET Ejidos	A 05 Km de la ciudad de Piura, al pie del Caserío Ejidos, a la margen derecha del Río Piura
		SET Castilla	Urb. Miraflores-Distrito de Castilla
	UU.EE Tumbes	SET Zarumilla	Prolongación Calle Tumbes s/n-Zarumilla - Tumbes
		SET Puerto Pizarro	Carretera a Puerto Pizarro s/n -Tumbes
	UU.EE Sullana	SET Sullana	Manzana A lote 1 Buenos Aires - Zona Industrial Sullana
	UU.EE Paita	SET Paita	Carretera Paita - Sullana Km 01
	UU.EE Sucursales	SET Huapalas	Km. 04 de la carretera de ingreso a Chulucanas-Antigua Panamericana Norte
Comercialización y Distribución	Sede Corporativa Lima – Distriluz	Oficinas	Av. Camino Real 348, Edificio Torre el Pilar, Piso 13. San Isidro, Lima
	Sede Piura	Oficinas	Ca. Callao Nro. 875, Piura Av. Sanchez Cerro Mz 212 s/n. Zona Industrial, Piura
	UU.EE Tumbes	Oficinas	Av. San Martin Nro. 179, Tumbes
	UU.EE Talara	Oficinas	Av. A Nro. 138, Talara
	UU.EE Sullana	Oficinas	Ca. Grau Nro. 1296 X, Sullana
	UU.EE Paita	Oficinas	Zona Industrial II Mz. Y Lote 03 Costado del ovalo Grau y Sunat – Paita.
	UU.EE Sucursales	Oficinas	Jr. Circunvalación Nro. 280, Chulucanas
	SM Bajo Piura	Oficinas	Ca. San Martin Nro. 260, Sechura

(2) Electronorte S.A.

Comercialización y Distribución de Energía Eléctrica que comprende los procesos de Gestión Comercial, Desarrollo y Gestión de Proyectos, Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico en Generación, Transmisión y Distribución en las Unidades Empresariales de Chiclayo, Sucursales y Cajamarca Centro.

Rubro	UUEE/Sede	Ubicación	Dirección
Generación	UU.EE. Sucursales	CH de Buenos Aires	Distrito de Catache - Provincia de Santa Cruz
	UU.EE Cajamarca Centro	C.H. Guineamayo	Localidad de Sócota
Transmisión	UU.EE. Sucursales	SET La Viña	Sector Puerto Rico - Jayanca (Carret. Jayanca- Motupe)
		SET Nueva Motupe	Km 7. Carretera a Motupe – Olmos – Sector Leticia
		SET Motupe	Panamericana Norte Km 67
		SET Olmos	Carretera Olmos
		SET Pampa Pañalá	Sector Pañalá (en las afueras de la ciudad de Olmos)
		SET Pomalca	Localidad de Pomalca
		SET Tumán	Localidad de Tumán
		SET Cayaltí	Servicentro Cayaltí
		SET Carhuaquero	Carhuaquero
		SET Lambayeque Sur	Sector San Nicolás (Ref. a la izquierda del dren, antes del molino Los Ángeles)
	UU.EE. Chiclayo	SET Chiclayo Oeste	Localidad Chiclayo - Las Brisas
		SET Chiclayo Norte	Esq. Av. Augusto B. Leguía / Sáenz Peña – Sáenz Peña Nº 1750 - Chiclayo
	UU.EE. Cajamarca Centro	SET Cutervo	Comunidad de Alifiaco
Comercialización y Distribución	Sede Corporativa Lima – Distriluz	Oficinas	Av. Camino Real 348, Edificio Torre el Pilar, Piso 13. San Isidro, Lima
	UU.EE. Chiclayo	Oficina Chiclayo	Ca. San Martín N°250 - Chiclayo
		Oficina Sáenz Peña	Ca. Sáenz Peña Nº 1750 - Chiclayo
	UU.EE. Sucursales	Oficinas	Ca. Emiliano Niño Nº 469 - Lambayeque
	UU.EE Cajamarca Centro	Oficina UU EE Cajamarca Centro	Jr. Mariscal Castilla Nº 482 - Chota

(3) Hidrandina S.A.

Comercialización de Energía Eléctrica. Gestión de la Operación y Mantenimiento en Distribución, Transmisión y Generación Hidraúlica, de Energía Eléctrica. Desarrollo y Gestión de Proyectos de Energía Electrica.

Rubro	UUEE/Sede	Ubicación	Dirección
Generación	UE Trujillo	CH. Yamobamba	Sánchez Carrión
	UE Huaraz	CH. Pacarenca	Huaraz
	UE Cajamarca	CH. Chicche	Cajamarca
Transmisión	Sede Trujillo	SET Trujillo Sur	Av. González Prada s/n Santa Maria
		SET Trujillo Oeste	Urb. San Isidro - Trujillo
		SET El Porvenir	Av. Pumacahua s/n - Porvenir
	Sede Chimbote	SET Chimbote Norte	Av. Circunvalación frente Urb. Laderas del Norte - Chimbote.
		SET Chimbote Sur	Av. Bellamar s/n frente al reservorio del Agua Potable Distrito Nuevo Chimbote.
		SET El Trapecio	Carretera Panamericana y Esquina con Av. Pescadores parcela N° 3 Gran Trapecio, distrito de Chimbote.
		SET Santa	Panamericana Norte Km. 442 C. H. San Luis, Distrito de Santa.
	UE Cajamarca	SET Cajamarca	Jr. Alfonso Ugarte s/n - Cajamarca
	UE Huaraz	SET Huaraz	Caserío de Picup, distrito de Independencia.
	UE La Libertad Norte	***SET Chepén***	***Panamericana Norte s/n. Altura Restaurante los Patos***
Comercialización	Sede Corporativa Lima – Distriluz	Oficinas	Lima Av. Camino Real 348, Edificio Torre el Pilar, Piso 13. San Isidro
	Sede Trujillo	Oficinas	Jr. San Martín 831
	Sede Chimbote	Oficinas	Jr. Manuel Villavicencio Nº 101
	UE Cajamarca	Oficinas	Jr. Dos de Mayo Nº 639
	UE Huaraz	Oficinas	Av. Confraternidad Internacional Oeste Nº 215
	UE La Libertad Norte	Oficinas	Jr. Atahualpa Nº 170
Distribución	Sede Trujillo	Actividades de Mantenimiento en distribución en la Ciudad de Trujillo	
	Sede Chimbote	Actividades de Mantenimiento en distribución en la Ciudad de Chimbote	
	UE Cajamarca	Actividades de Mantenimiento en distribución en la Ciudad de Cajamarca	
	UE Huaraz	Actividades de Mantenimiento en distribución en la Ciudad de Huaraz	
	UE La Libertad Norte	Actividades de Mantenimiento en distribución en la Ciudad de Chepén	

(4) Electrocentro

Operación y Mantenimiento en Generación y Transmisión de Energía Eléctrica en todo el ámbito de Electrocentro S.A.,
Operación y Mantenimiento en Distribución de Energía Eléctrica en las zonas urbanas atendidas por las Oficina Central de cada una de las Unidades de Negocio y Servicios Eléctricos Mayores de Electrocentro S.A.
Comercialización de Energía Eléctrica en las zonas urbanas atendidas por las Oficina Central de cada una de las Unidades de Negocio y Servicios Eléctricos Mayores de Electrocentro S.A. y
Gestión de Proyectos en todo el ámbito de Electrocentro S.A., gestionados desde la Sede Huancayo.

Sede / Oficina	Dirección
Sede Corporativa	Av. Camino Real 348, Edificio Torre el Pilar, piso 13,14. San Isidro – Lima – Lima
Sede Regional	Jr. Amazonas Nº 641, Huancayo – Huancayo - Junín.
Sede Unidad Empresarial Tarma	Jr. Jose Galvez Moreno Nº 860, Tarma – Tarma Junín.
Sede Unidad Empresarial Selva Central	Paraje Chunchuyacu S/N, San Ramon – Chanchamayo – Junín
Sede Unidad Empresarial Huánuco	Av. Túpac Amaru Nº 101, Amarilis – Huánuco – Huánuco.
Sede Unidad Empresarial Ayacucho	Av. Del Deporte Nº 400 Pampa del Arco, Huamanga – Huamanga - Ayacucho
Sede Unidad Empresarial Huancavelica	Av. Andrés a Cáceres S/N Pucachaca, Huancavelica - Huancavelica
Sede S.E.M. Valle Mantaro – Concepción	Jr. Ramón Castilla 1012, Concepción – Concepción - Junín.
Sede S.E.M. Pasco	Jr. 28 de Julio Nº 211, San Juan Yanacancha - Pasco - Pasco.
Sede S.E.M. Tingo Maria	Carretera Pucallpa Km 1, 09 de octubre. Tingo María - Tingo María - Huánuco
C.H. Sicaya - Huarisca	Sicaya – Huancayo – Junín
C.H. Ingenio	Concepción – Huancayo – Junín
C.H. Concepción	Concepción – Huancayo – Junín
C.H. Machu	Huasicancha - Huancayo – Junín
C.H. Chamisería I	Vilcacoto - Huancayo – Junín
C.H. Chanchamayo	San Ramón – Chanchamayo –Junín
C.H. Paccha	Paccha – Tarma – Junín
C.H. Acobamba	Acobamba – Tarma – Junín
C.H. Llusita	Huancaraylla – Víctor Fajardo – Ayacucho
C.H. Quicapata	Carmen Alto – Huamanga – Ayacucho
C.H. Chalhuamayo	Paurialli – Satipo – Junín
C.H. Pichanaki	Pichanaki – Chanchamayo –Junín
C.H. Pozuzo	Pozuzo – Oxapampa – Pasco

c. Compromiso de la empresa del grupo Distriluz[1]
Definidos en la Política del Sistema Integrado de Gestión (ver numeral 2,f)

d. Consideraciones

La Organización establece y mantiene el presente manual como soporte del SIG el cual incluye:
(1) Alcance del SIG, con la justificación del requisito no aplicable.
(2) Referencia de los procedimientos requeridos por el SIG.
(3) Descripción de la interacción entre los procesos del SIG.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

a. Reseña Histórica

(1) Electronoroeste S.A.

Fue creada el 10 de diciembre de 1987 por Ley Nº 24761, inicio sus operaciones el 13 de abril de 1988, mediante Resolución Ministerial No. 082-88-EM/DGE del MEM, y con constitución como empresa pública de Derecho Privado, que se formalizó mediante Escritura Pública del 2 de setiembre de 1988. Con la actividad de distribución y comercialización de energía eléctrica dentro del área de sus concesiones autorizadas comprendidas en las provincias de Piura-Sechura, Sullana, Paita, Talara, Ayabaca, Huancabamba y Morropón del departamento de Piura y en las provincias de Contralmirante Villar y Zarumilla del departamento de Tumbes. Lugares excluidos del área de responsabilidad de Electronorte S.A.

A fines del año 2001 ante INDECOPI se registra la marca comercial Enosa, posteriormente se constituye el grupo Distriluz conformado además por Hidrandina, Ensa y Electrocentro, con el objeto de realizar una gestión corporativa bajo un mismo Directorio.

(2) Electronorte S.A.

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. (Electronorte S.A.) fue autorizada a operar el 21 de diciembre de 1983, mediante Resolución Ministerial No. 321-83-EM/DGE del Ministerio de Energía y Minas, como una Unidad Operativa de Electroperú.
Cuenta como área de responsabilidad los departamentos de Lambayeque, Amazonas y las Provincias de San Ignacio, Jaén, Cutervo, Chota, Santa Cruz y San Miguel de los Departamentos de Cajamarca.
La constitución como Empresa Pública de Derecho Privado se formalizó mediante Escritura Pública del 28 de marzo de 1985, con Domicilio Legal, Calle Vicente de la Vega 318 - Chiclayo.
A fines del año 2001 ante INDECOPI se inscribe la marca comercial Ensa, posteriormente se constituye el grupo Distriluz conformado además por Enosa, Hidrandina y Electrocentro, con el objeto de realizar una gestión corporativa bajo un mismo Directorio.

[1] Definido en la cláusula 1 de la Norma ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 Generalidades.

(3) Hidrandina S.A.

Hidrandina S.A. fue constituida bajo el marco de la Ley General de Electricidad N°23406 y su Reglamento DS N° 031-82-EM/VM del 04 de Octubre de 1982, mediante Resolución Ministerial N° 089-83-EM/DGE del 05 de Abril de 1983; en base a la Empresa de Energía Eléctrica Andina S.A. que fuera constituida el 22 de Noviembre de 1946.
La Escritura Pública de adecuación de Estatutos fue extendida el 8 de julio de 1983 por el Notario Público Dr. Manuel Reátegui Molinares e inscrita en el Asiento ochenta y nueve, Fojas trescientos sesenta y cinco del Tomo cuatrocientos diecisiete del Registro Mercantil de Lima.
La Sociedad se denomina Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Norte Medio Sociedad Anónima, pudiendo utilizar también la abreviatura de Hidrandina S.A.
Hidrandina S.A. es una empresa de servicio público de electricidad de economía mixta bajo el régimen de la actividad privada que atiende los departamentos de Ancash, La Libertad y parte de Cajamarca.

(4) Electrocentro S.A.:

Mediante Resolución Ministerial 319-83-EM/DGE se crea la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro Electrocentro S.A., basándose en la estructura Jurídica de la empresa Sociedad Industrial de Huancayo y la Unidad Operativa Región Centro.
La concesión de Electrocentro S.A. abarca los departamentos de Ayacucho, Huancavelica, Junín, Pasco y Huánuco.
Al inicio de sus operaciones el 01 de Julio de 1984, Electrocentro S.A. atendía 84,800 clientes hoy Electrocentro S.A. se siente complacido de que más peruanos en la Sierra y Selva Central del Perú ven iluminadas su sonrisa por el servicio que la empresa les brinda.
Una de las bases del éxito empresarial de Electrocentro S.A. Radica en la excelente atención que todos y cada uno de sus trabajadores ofrece a cada cliente que son el verdadero motivo de existencia de la empresa.

b. **Misión**[2]

Somos una empresa del Grupo Distriluz que satisface las necesidades del servicio de energía eléctrica en nuestra área de influencia, con una gestión sostenible y equipo humano comprometido.

c. **Visión**[3]

Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional por su buen desempeño y contribución al desarrollo económico, social y ambiental del país.

d. **Valores**

[2] Aprobado según Acuerdo Directorio Sesión Extraordinaria de fecha 14 de julio de 2022.

[3] Aprobado según Acuerdo Directorio Sesión Extraordinaria de fecha 14 de julio de 2022

Nuestra organización ha identificado los siguientes valores:

(1) Excelencia en el Servicio
Buscamos la excelencia en la gestión de nuestros procesos y los servicios que brindamos a nuestros grupos de interés, con el objetivo de agregar valor, promoviendo la agilidad, simplicidad y eficiencia a través de la mejora continua.

(2) Compromiso
Somos una empresa comprometida con nuestros colaboradores, clientes, comunidades y población de nuestra área de influencia para lograr su desarrollo y crecimiento sostenible.

(3) Integridad
Somos consecuentes con nuestros principios éticos y actuamos con honestidad, justicia y equidad. Respetamos la diversidad en todos sus sentidos, la pluralidad de opiniones y creencias.

(4) Innovación
Fomentamos la creatividad e impulsamos el desarrollo de nuevas ideas y proyectos, para asegurar la excelencia de nuestros servicios. Promovemos el cambio a través del desarrollo de iniciativas alineadas a nuestra estrategia empresarial.

(5) Pasión por el Cliente
Mantenemos una actitud enfocada en el cliente, con empatía, proactividad y esmero, para conocer y satisfacer sus expectativas y requerimientos.

e. **Principios para la Acción:**

(1) Eficiencia y Generación de Valor
Actuamos con eficiencia y vocación de servicio al cliente, generando valor para las empresas de nuestra corporación, los ciudadanos y el país. Encaminamos todas nuestras acciones al logro de nuestros objetivos, optimizando el uso de recursos.

(2) Responsabilidad
Cumplimos con nuestros objetivos haciéndonos cargo de los resultados y las consecuencias que pueden tener nuestras decisiones y actos en la empresa, la sociedad y el medio ambiente.

(3) Transparencia
Somos honestos y transmitimos a la sociedad la información de la gestión en forma veraz, clara y oportuna.

(4) Flexibilidad al Cambio, Dinamismo y Proactividad
Nos anticipamos a los cambios, siendo proactivos, innovadores y con una actitud flexible a iniciativas y mejora de los procesos que nos permiten un mayor dinamismo como empresa.

(5) Enfoque al Cliente Externo, Atención oportuna y asertividad, trabajo en equipo
Contamos con un enfoque integral ante las necesidades y expectativas de nuestros

clientes, generando acciones con equipos multidisciplinarios para una atención oportuna y asertiva.

f. **Política del Sistema Integrado de Gestión**

Somos empresas del Grupo DISTRILUZ, que brindamos el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área de concesión otorgada por el Estado Peruano, así como la distribución y comercialización de libre contratación y actividades de generación y transmisión dentro de los límites que establece la ley, que a través de nuestro Sistema Integrado de Gestión y con la participación activa de todos los trabajadores buscamos la mejora continua de nuestros procesos y la Gestión Efectiva de Riesgos. ***Esta política proporciona un marco de referencia para el establecimiento, revisión y logro de nuestros*** objetivos y metas, asumiendo para ello los siguientes compromisos:

(1) Atender de manera oportuna los requerimientos relacionados al servicio público de electricidad, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente, a fin de incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

(2) Fomentar la participación activa de todos los trabajadores, implementar y mantener los controles necesarios para una adecuada gestión de la seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, brindando condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, promoviendo la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes; así como fomentar acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

(3) Contribuir con la protección ambiental y la prevención de la contaminación.

(4) Estamos comprometidos en mantener la Integridad, disponibilidad, confidencialidad, control y autenticidad de los activos de información de la organización, que es utilizada por nuestros colaboradores y de importancia para nuestros grupos de interés.

(5) Cumplir con los requisitos legales, contractuales y regulatorios aplicables y otros compromisos suscritos en materia de seguridad, salud, medio ambiente, seguridad de la información, ***antisoborno, corrupción y libre competencia,*** así como de responsabilidad social empresarial con nuestros grupos de interés.

(6) Promover nuestros valores y el Código de Ética y Conducta, a fin de crear conciencia que nuestro buen desempeño influye en toda la organización.

(7) Prohibir todo acto de soborno e implementar medidas preventivas y correctivas para evitar su ocurrencia, ***incentivando y promoviendo el planteamiento de inquietudes y denuncias de buena fe, sobre la base de una creencia razonable, en confianza y sin temor a represalias.***

(8) Implementar y mantener los controles necesarios para una adecuada gestión de los riesgos en todos los procesos y actividades que se ejecutan, para dar una seguridad razonable al cumplimiento de nuestros objetivos empresariales, impulsando la mejora continua ***del Sistema Integrado de gestión*** en todos los niveles de nuestra organización.

(9) Maximizar de forma sostenida el valor de la empresa, cautelando los derechos,

responsabilidades y trato igualitario a nuestros accionistas y trabajadores en general, promoviendo las mejores prácticas en materia de buen gobierno corporativo y control interno.

(10) Implementar en forma progresiva la gestión de activos, con una visión integrada que permita lograr los objetivos de la empresa de manera sostenible y eficiente.

(11) Fortalecer el nivel de capacitación y toma de conciencia en relación con la seguridad de la información, en los colaboradores, usuarios y proveedores de nuestra organización.

(12) ***Actuar con debida diligencia, en la aplicación de las medidas correctivas y disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, frente a cualquier trasgresión detectada originadas por prácticas corruptas o comportamiento desleal que tenga por finalidad la obtención de ventajas ilegales, indebidas o inadecuadas de los colaboradores del Grupo Distriluz.***

(13) ***El Grupo Distriluz cuenta con la Oficialía de Cumplimiento, con el fin de implementar, promover y mejorar el Sistema de Gestión Antisoborno, para lo cual cuenta con autoridad e independencia para el ejercicio de sus funciones.***

g. **Para su cumplimiento contamos con las siguientes estrategias:**

(1) La Política del Sistema Integrado de Gestión es difundida, comunicada y entendida en toda la organización.
(2) La Política del Sistema Integrado de Gestión es revisada y actualizada periódicamente.
(3) Está a disposición de las partes interesadas (incluye el público).
(4) La Organización se compromete en definir, cumplir, revisar y modificar cada vez que sea necesario el Plan Estratégico y la Política del Sistema Integrado de Gestión, con la firme convicción de mejorar la eficacia del mismo.
(5) Se cuenta con Políticas Complementarias para el mejor desempeño de la gestión de los procesos.

h. **Pilares del Sistema Integrado de Gestión**

(1) A través de procesos
(2) Círculos de Mejora
(3) Las 5´S

i. **Plan Estratégico**

Nuestra organización mediante el Plan Estratégico Institucional, ha establecido Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y Planes de Acción[4].

El Plan Estratégico[5] se desarrolla y se efectúa su seguimiento a través de los siguientes documentos:

(1) Plan Estratégico.

[4] Requerido en la cláusula 6.2 de las Normas ISO 9001 (Objetivos de la Calidad), ISO 14001 (Objetivos Ambientales) e ISO 45001 (Objetivos de la SST), y planificación para lograrlos.

[5] Requerido en la cláusula 6.3 - Planificación del sistema de gestión de la calidad. (Norma ISO 9001)

(2) Mapa Estratégico.
(3) Cuadro de Mando Integral.
(4) Plan Operativo.
(5) Indicadores de Gestión.
(6) Plan de la Calidad (para ISO 9001).
(7) Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (para ISO 45001).
(8) Plan Anual de Gestión Ambiental (para ISO 14001)
(9) Programas del SIG.

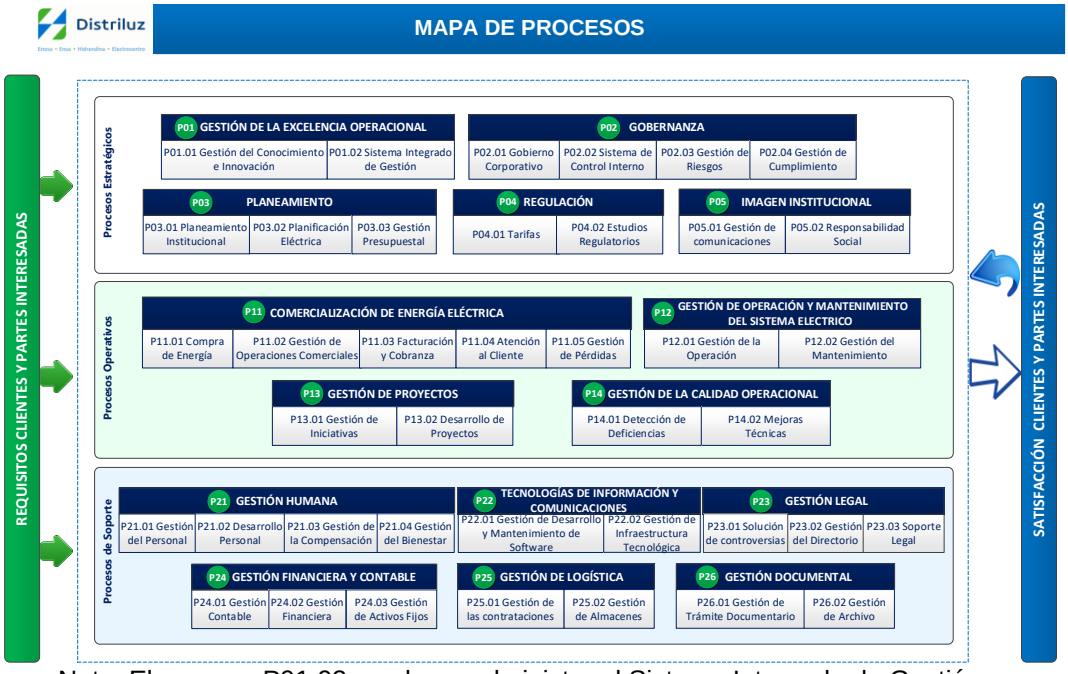
Todo lo relacionado a Planes, Programas, Metas se encuentra estipulado en los procedimientos “Objetivos y Metas del Sistema Integrado de Gestión” y el “Programas del Sistema Integrado de Gestión”.

El avance del Plan Estratégico se revisa de manera semestral, de acuerdo a directivas del FONAFE y cada vez que la Gerencia General o el Directorio lo considere necesario.

j. **Estructura Orgánica**

Se han establecido las líneas de autoridad y responsabilidad para el funcionamiento eficaz del SIG, dentro de la organización, determinando perfiles de puestos, detallados en el Manual de Organización y Funciones[6], considerándose la estructura orgánica detallada en el Documento de la Dirección Estructura Orgánica por Empresa.

k. **Interacción entre los procesos[7]**



Nota: El proceso P01.02 es el que administra el Sistema Integrado de Gestión.

6 Aprobada en la Sesión de Directorio No Presencial del 27-12-2019.

7 Requerido en la cláusula 4.4.1 (Norma ISO 9001).- Descripción de la Interacción entre los Procesos del SGC.

Todos estos procesos son desarrollados y/o supervisados por personal de las empresas del Grupo Distriluz. Existen actividades que son desarrolladas por proveedores externos, los mismos que se encuentran en la Lista de Principales Proveedores o en el Registro Nacional de Proveedores, en cumplimiento a lo dispuesto por el OSCE.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES[8]

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

Ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

b. **Cliente**
Persona u organización que podría recibir o que recibe un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Ejemplo: Consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.

Nota: Un cliente puede ser interno o externo a la organización.

c. **Organización**
Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos. Nuestra organización está definida como las empresas de grupo Distriluz.

d. **Salida**
Resultado de un proceso

e. **Servicio**
Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

El servicio de las empresas del grupo Distriluz, está definido por la Prestación del Servicio Público de Electricidad.

Características del Servicio[9]

Ítem	Característica	Requisito	
1	Calidad del Suministro	a.-	Tolerancias en Nº de interrupciones
		b.-	Tiempo acumulado de interrupciones
2	Calidad de Producto	a.-	Tensión V nominal ±5% y ±7,5%
3	Calidad de Alumbrado Público	a.-	Uniformidad de iluminancia.
		b.-	Instalaciones sin deficiencias (operatividad de UAP)
4	Calidad Comercial	a.-	Tiempos de Atención

8 Basados en la Norma ISO 9000 y en las definiciones de ISO 14001 e ISO 45001:2018

9 Fuente: Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE)

Ítem	Característica	Requisito	
		b.-	Precisión de la medida
		c.-	Adecuada facturación

f. **Proveedor Externo**
Proveedor que no es parte de la organización
Ejemplo: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto o un servicio.

g. **Peligro**
Fuente, situación o acto con potencial para causar daño en términos de daño humano o deterioro de la salud, o una combinación de éstas.

h. **Riesgo**
Combinación de la probabilidad de la ocurrencia de un evento peligroso o exposición y la severidad de lesión o enfermedad que pueden ser causados por el evento o exposición, con consecuentes daños a las personas, equipo y ambiente.

i. **Evaluación de Riesgos**
Proceso de evaluar el riesgo o riesgos que surgen de uno o varios peligros, teniendo en cuenta lo adecuado de los controles existentes, y decidir si el riesgo o riesgos son o no aceptables.

j. **Aspecto Ambiental**
Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el ambiente.

Nota: Un aspecto ambiental significativo tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

k. **Impacto Ambiental**
Cualquier cambio en el ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de los aspectos ambientales de una organización.

l. **Desempeño Ambiental**
Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.

m. **Objetivo**
Resultado a lograr

Nota 1: Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo.
Nota 2: Los objetivos pueden referirse a diferentes disciplinas (tales como objetivos financieros, de salud y seguridad y ambientales).

n. **Meta**
Requisito detallado de carácter cuantificable que se establece en la organización a fin de cumplir con los objetivos

o. **Mejora continua**
Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

4. REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

a. Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma:

(1) Continuidad del servicio (sin interrupciones) sin oscilaciones y/o perturbaciones.
(2) Servicio de Alumbrado Público operativo y en el horario adecuado.
(3) Los recibos lleguen correctamente facturados y en el momento oportuno.
(4) Comodidad, rapidez y atención oportuna de consultas, reclamos, solicitudes y pago de recibos.
(5) Seguridad en las instalaciones eléctricas.

b. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido:

(1) Personal competente y plenamente identificable.
(2) Certificados de aferición de los equipos de medición.
(3) Equipamiento y herramientas adecuadas y suficientes.
(4) R.M. N° 111-2013-MEM/DM Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad (RESESATE).
(5) Reglamento Interno de Trabajo.
(6) Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

c. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio:

(1) Decreto Ley Nº 25844 Ley de Concesiones Eléctricas y sus modificatorias.
(2) Decreto Supremo Nº 009-93-EM Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, incluyendo sus modificatorias.
(3) Decreto Supremo Nº 020-97-EM Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE), sus modificatorias y sus correspondientes bases metodológicas.
(4) RM N° 214-2011 MEM/DM Código Nacional de Electricidad Suministro y sus modificatorias
(5) Normas complementarias (MEM – OSINERGMIN)

El listado completo de los requisitos legales y reglamentarios que se identifican, aplicables al servicio, están detallados en la Lista Maestra de Documentos Externos.

d. Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

5. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Las empresas del Grupo Distriluz cuentan con sus respectivos Comités encargados de la Gestión de Riesgos, que son equivalentes a los Comités SIG tanto Regional como Corporativo, así como la siguiente información documentada:

a. Política del Sistema de Gestión Integral de Riesgos
b. Procedimiento de la Gestión Integral de Riesgos
c. Manual de Implementación del Sistema de Gestión Integral de Riesgos
d. En específico para el SGSI, Metodología de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información

Mediante dicha información documentada se identifican, evalúan y controlan los riesgos a niveles aceptados por la organización.

La Gestión de Riesgos permite:

a. Asegurar que el sistema de gestión de la calidad y seguridad de la información puedan lograr sus resultados previstos;
b. Aumentar los efectos deseables;
c. Prevenir o reducir efectos no deseados;
d. Lograr la mejora.

6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN[10]

Las empresas del grupo de Distriluz establecen, documentan, implementan y mantienen un Sistema Integrado de Gestión que comprende los procesos necesarios para asegurar la calidad del servicio, la seguridad de la información, la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales y la prevención de la contaminación, en los siguientes niveles:

[10] Requerido en la cláusula 4.4.2 (Norma ISO 9001).- Los procedimientos documentados establecidos para el SGC o referencia de los mismos (El SGC ha sido reemplazado por el SIG).

a. Procesos Estratégicos

Cód.	Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3	Objetivo del Proceso (SIG)	Responsable
P01	Gestión de la Excelencia Operacional	• Sistemas Integrados de Gestión • Gestión del Conocimiento e Innovación	• Administración Conocimiento Organizacional • Promoción de Proyectos de Innovación • Administración del SIG • Gestión Ambiental • Seguridad y Salud en el Trabajo • Seguridad de la Información • Continuidad de Negocio • ***Gestión Antisoborno***	• Identificación y Priorización del Conocimiento • Captura y Almacenamiento del Conocimiento • Difusión del Conocimiento • Actualización/Mantenimiento del Conocimiento • Convocatoria de Concurso de Proyectos de Innovación • Elaboración y Presentación de Informes de Proyectos de Innovación • Exposición y evaluación de Proyectos de Innovación (Regional y Corporativo) • Difusión de Resultados y reconocimiento • Planificación del SIG • Ejecución del Plan Anual • del SIG • Evaluación del SIG • Control de los Documentos Internos • Gestión de Auditorías Internas y Externas • Toma de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora • Planificación del Plan de SST • Ejecución del Plan de SST • Monitoreo y control del Plan de SST • Planificación del Plan de Gestión Ambiental • Ejecución del Plan de Gestión Ambiental • Monitoreo y Control del Plan de Gestión Ambiental • Planificación del SGSI	Gestionar la innovación y creatividad, basado en las nuevas tendencias para su interrelación con el Sistema Integrado de Gestión y la generación de procesos más eficientes y eficaces.	Gerente Corporativo de Desarrollo y Control de Gestión Gerente de Desarrollo y Control de Gestión

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

				• Ejecución del Plan del SGSI • Monitoreo y Control del SGSI • Planificación de Continuidad de Negocio • Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio • Monitoreo y Control de Continuidad de Negocio • ***Planificación de Gestión Antisoborno*** • ***Ejecución de la Gestión Antisoborno*** • ***Monitoreo y Control de Gestión Antisoborno.***		
P02	Gobernanza	Gobierno Corporativo Sistema de Control Interno Gestión de Riesgos Gestión de Cumplimiento	• Administración del Buen Gobierno Corporativo • Evaluación CBGC • Administración del SCI • Evaluación de la Implementación del SCI • Tratamiento del Sistema de Gestión Integrado de Riesgos • Evaluación de la Implementación del SGIR • Sistema de Anticorrupción • Cumplimiento Normativo • Sistema Acotado de Prevención de Lavado de Activos • Gestión de Fiscalización	• Planificación del BGC • Ejecución del Plan de Acción del BGC • Monitoreo y Seguimiento al Plan de Acción del BCG • Análisis y carga de información • Procesamiento y emisión de resultados • Validación de resultados • Reporte de resultados Finales • Planificación del SCI • Ejecución del Plan de Acción del SCI • Monitoreo y Seguimiento al Plan de Acción del SCI • Análisis y carga de información • Procesamiento y emisión de resultados • Validación de resultados • Reporte de resultados Finales • Identificación y evaluación de riesgos • Gestión y Tratamiento de Riesgos • Monitoreo y Control • Análisis y carga de Información • Procesamiento y emisión de resultados • Validación de resultados	'Lograr la implementación y funcionamiento del Buen Gobierno Corporativo, Sistema de Control Interno, Gestión Integral de Riesgos y Gestión del Cumplimiento en las empresas del Grupo Distriluz, en el marco de los lineamientos establecidos por FONAFE, proporcionando confianza a los Accionistas, Directorio y Gerencia, respecto al cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables, así como al	Gerente Corporativo de Desarrollo y Control de Gestión / Especialista de Gobernanza / Oficial de Cumplimiento / Gerente de Desarrollo y control de Gestión / Calidad y Fiscalización -SIG / Gerencia de Administración y Finanzas

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

				• Reporte de resultados Finales • Monitoreo de la Gestión de Riesgos y aplicación de Controles de Compliance - CRF (Control Riesgos de Fraude) • Monitoreo de cumplimiento de obligaciones vinculadas al Sist. Anticorrupción: DJIs, Conflicto de Intereses, transparencia, gobierno corporativo, etc. • Atención e Investigación de Denuncias y gestión de la Línea Ética • Elaboración y seguimiento del Plan de Capacitación Institucional del Modelo de Cumplimiento • Identificación de obligaciones de cumplimiento (Regulatorias, Tributarias, Laborales, Seguridad y Salud Ocupacional, entre otras) • Monitoreo del cumplimiento de obligaciones de cumplimiento • Seguimiento de la implementación de las medidas correctivas respecto de brechas de cumplimiento • Monitoreo de Operaciones y Debidas Diligencias en Clientes, Proveedores y Colaboradores Detección de Operaciones Inusuales • Fiscalización de la Calidad del Servicio • Transparencia de la Información	cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos internos. Monitorear y reportar el cumplimiento de las obligaciones y compromisos de las Normas Técnicas de Calidad de los Servicios Eléctricos Urbano - Rural y de los Procedimientos de Fiscalización del OSINERGMIN, así como los relacionado a Transparencia y Acceso a la Información Pública	
P03	Planeamiento	• Planeamiento Institucional • Planeamiento Eléctrico	• Sistema Acotado de Prevención de Lavado de Activos • Planeamiento Estratégico Institucional	• Formulación del PEI (Fase 1: Actos Preparatorios) • Formulación del PEI (Fase 2: Diagnóstico) • Formulación del PEI (Fase 3: Construcción del Planeamiento Estratégico)	Formular, evaluar y controlar el Plan Estratégico, Planes Eléctricos, Planes Operativos y	Gerente Corporativo de Desarrollo y Control de Gestión / Responsables de Planeamiento

		• Gestión Presupuestal	• Planeamiento Operativo Institucional • Control de la Gestión Empresarial • Plan de Inversiones en Transmisión • Plan de Inversiones en Distribución • Gestión de Concesiones Eléctricas • Planificación del Presupuesto • Control de la Gestión Presupuestal • Reformulación del Presupuesto • Gestión de Certificaciones Presupuestales	• Aprobación del PEI (Fase 4: Revisión y Aprobación Final) • Evaluación Anual del PEI (Fase 5: Evaluación FONAFE) • Formulación del POI • Aprobación del POI • Evaluación Trimestral del POI (Evaluación FONAFE) • Seguimiento y control interno del avance del PEI • Seguimiento y control interno del avance del POI • Diagnóstico del Sistema Eléctrico Existente • Análisis del Mercado Eléctrico • Formulación de Proyectos de Inversión en Transmisión • Monitoreo de los Proyectos del PIT • Diagnóstico del Sistema Eléctrico Existente • Análisis del Mercado Eléctrico • Formulación de Proyectos de Inversión en Distribución • Monitoreo de los Proyectos del PIDE • Gestión de Concesiones Eléctricas • Programación presupuestal • Formulación del Presupuesto • Aprobación del Presupuesto • Preparación y remisión de registros de formatos presupuestales • Elaboración y presentación de informes ejecutivos de Presupuesto • Preparación de información presupuestal • Elaboración de informe de reformulación del Presupuesto y formatos	Presupuesto de la empresa con eficiencia y oportunidad, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, así como la optimización de los recursos y la mejora de la calidad.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

				• Gestión de la aprobación de reformulación del Presupuesto • Emisión de Certificados Presupuestales para Bienes/Materiales • Emisión de Certificados Presupuestales para Inversiones		
P04	Regulación	• Tarifas • Estudios Regulatorios	• Gestión de Tarifas • Estudio del Valor Agregado de Distribución • Otros Estudios Regulatorios	• Análisis y evaluación de Información • Formulación de Propuesta Tarifaria • Comunicación Externa e Interna • Actualización de nuevas Tarifas • Desarrollo de Estudio Previo • Desarrollo de Estudio Macro • Presentación y Sustentación de Estudio Técnico • Reporte y comunicación Interna • Desarrollo de Estudio Previo • Determinación de Tarifas y precios • Presentación y Sustentación de Estudio Técnico • Reporte y comunicación Interna	Gestionar ante los organismos reguladores el reconocimiento de los costos de la prestación de servicios derivados de las actividades la empresa a través de la fijación de tarifas.	Gerente Corporativo Comercial / Gerente Comercial / Jefe de Tarifas y Contratos

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

P05	Imagen Institucional	• Gestión de las Comunicaciones • Responsabilidad Social	• Comunicación Interna • Comunicación Externa • Responsabilidad Social Empresarial • Relaciones Comunitarias	• Gestión de Comunicados • Programación de comunicados • Difusión de comunicados • Gestión de Comunicados • Evaluación de Comunicados • Programación de comunicados • Difusión de comunicados • Identificación y Análisis • Planificación • Control y Monitoreo • Planificación del relacionamiento comunitario • Ejecución de acciones de relacionamiento comunitario • Seguimiento y monitoreo a las acciones	Gestionar un buen relacionamiento con nuestros grupos de interés mediante acciones que generen valor compartido y flujos de comunicación oportunos con la finalidad de fortalecer la imagen institucional de las empresas del Grupo Distriluz	Jefe Corporativo de Comunicaciones y Responsabilidad Social

b. Procesos Operativos

Cod	Proceso	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3	Objetivo del Proceso	Responsable
P11	Comercialización de Energía Eléctrica	• Compra de Energía • Operaciones Comerciales • Facturación y Cobranzas • Atención al Cliente • Gestión de Perdidas	• Prospección de Clientes • Comercialización de suministros • Servicios complementarios • Configuración de Parámetros • Supervisión a operaciones de facturación • Cobranza y recaudación	• Pronóstico de Necesidades • Negociación de Contratos para Mercado Regulado • Negociación de Contratos para Mercado Libre • Reparto de Consumos de Potencia y Energía • Conciliación de Valorizaciones • Registro de Facturas para Liquidación de Pagos a Generadores • Prospección de clientes de cargas importantes	Gestionar la compra y venta de energía, brindando servicios de calidad a los clientes, en el ámbito de responsabilidad de la empresa, mediante planeamiento, programación, ejecución y control de los	Gerencia Comercial Corporativa

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

Cod	Proceso	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3	Objetivo del Proceso	Responsable
			• Gestión postventa masiva • Atención de otras solicitudes • Balance y análisis de energía • Operaciones de reducción de perdidas • Mantenimiento de conexiones de clientes	• Prospección de clientes de baja potencia • Registro de solicitudes de nuevos suministros • Factibilidad de infraestructura • Instalación de suministro eléctrico para clientes de baja potencia • Instalación de suministros para clientes de cargas importantes • Altas de nuevos suministros • Venta de servicios complementarios • Atención de servicios complementarios • Configuración de parámetros • Tomas de lecturas de clientes de baja potencia • Recepción de lecturas de clientes de cargas importantes • Contraste de consumos de energía y potencia • Valorización de recibos de electricidad • Emisión y distribución de recibos • Recaudación • Cobranza preventiva • Cobranza de corte • Financiamiento de deudas • Retiro de suministros • Registro de incidencias • Atención de incidencias • Respuesta de incidencias • Registro de incidencias • Atención de incidencias • Respuesta de incidencias • Generación de balances de energía	procedimientos de comercialización dentro del marco legal vigente.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

Cod	Proceso	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3	Objetivo del Proceso	Responsable
				• Análisis de balances y generación de archivos de perdidas • Generación de Pareto de perdidas • Evaluación de empadronamientos y promatos • Gestión y supervisión de rastrillajes • Gestión y supervisión de clandestinajes • Programación de trabajos de mantenimiento • Desarrollo de actividades de mantenimiento • Inspección y liquidación de contratistas		
P12	Gestión de la Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico	• Gestión de la operación del Servicio Eléctrico • Gestión del mantenimiento del Servicio Eléctrico	• Programación de la operación • Operación en tiempo real • Respuesta interrupciones y denuncias • Planeación del mantenimiento • Programación del mantenimiento • Ejecución del mantenimiento • Análisis de fallas	• Lectura de disponibilidad de sistemas eléctricos • Programación de capacidades, despachos y transferencias • Registro de interrupciones de servicio programadas • Monitoreo del sistema eléctrico • Gestión de stocks • Búsqueda y diagnóstico de fallas • Maniobras de restablecimiento de servicio • Documentación y cierre de eventos • Formulación de la estrategia de mantenimiento • Elaboración de planes detallados de mantenimiento • Validación de presupuestos de mantenimiento • Programación de ordenes planificadas • Programación de ordenes no planificadas • Actos preparativos de intervención • Intervención de redes • Documentación de maniobras	Gestionar las actividades de operación y mantenimiento, para el adecuado desempeño de la infraestructura eléctrica y seguridad de las instalaciones, a fin de cumplir con las exigencias normativas y procedimientos.	Gerente Corporativo Técnico / Gerente Técnico

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

Cod	Proceso	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3	Objetivo del Proceso	Responsable
				• Cálculo de indicadores • Actualización de la estrategia de mantenimiento		
P13	Gestión de proyectos	• Gestión de iniciativas • Desarrollo de proyectos	• Planificación de portafolio • Formulación y evaluación de proyectos • Administración de obras • Administración de obras de terceros	• Formulación del portafolio de inversión • Formulación del programa multianual de inversiones • Formulación del programa anual de inversiones • Formulación del expediente técnico • Elaboración del expediente técnico • Evaluación de informa de consistencia • Contratación de obra • Inicio de obra • Ejecución de obra • Liquidación de obra • Revisión de estudios de proyectos de terceros • Revisión de obras de terceros	Formular y ejecutar eficientemente el Portafolio y los programas que se deriven de él de acuerdo con el Plan Estratégico y Operativo, en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.	Gerencia Corporativa de Proyectos
P14	Gestión de la Calidad Operacional	• Detección de Deficiencias • Mejoras Técnicas	• Formulación y evaluación de planes de mejora • Evaluación de resultados, • implementaciones y cumplimientos	N/A	Gestionar el cumplimiento de las normas de calidad de los servicios eléctricos y de los procedimientos de seguridad, para garantizar la continuidad y calidad del servicio.	Gerencia Corporativa de Desarrollo y Control de Gestión; Jefes de Calidad y Fiscalización

c. Procesos de Soporte

Cód.	Proceso	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3	Objetivo del Proceso	Responsable
P21	Gestión Humana	• Gestión del Personal • Desarrollo del Personal • Gestión de la Compensación • Gestión del Bienestar	• Atracción y Selección • Gestión de la Inducción • Administración del Personal • Desvinculación del Personal • Medidas Disciplinarias • Gestión de la Capacitación • Gestión del Desempeño Laboral • Gestión de la Línea de Carrera y Planes de Sucesión • Gestión de la Remuneración y Compensaciones • Gestión del Bienestar Social • Gestión del Clima Laboral • Gestión de las Relaciones Individuales y Colectivas	• Análisis situacional • Planificación • Atracción del potencial • elección del Talento • contratación • inducción general • inducción específica • Reinducción • Socialización y fortalecimiento • Gestión de Datos Maestros • File del Personal • Administración de contratos • Gestión de Control de Tiempos • Gestión de Planillas • Evaluación de Criterios de Liquidación • valorización de la Liquidación • gestión Documental • gestión de Accesos • Análisis y precalificación de los hechos • Descargos y evaluación de descargos • Ejecución de la sanción • Diagnóstico de necesidades • Elaboración del Plan • Programación de acciones de capacitación • Ejecución del Plan • Generación de resultados • Planificación y programación de la evaluación • ejecución y monitoreo de la evaluación • generación de resultados • identificación de puestos clave • formulación de Propuesta de Plan de Sucesión • Difusión de Plan de Sucesión	Incorporar recurso humano calificado cuyas competencias cumplan con el perfil del puesto, así como, gestionar el desarrollo y capacitación permanente del personal para mejorar el desempeño en un entorno laboral favorable que contribuya al logro de los objetivos de la organización.	Jefe Corporativo de Gestión de Personas / Jefe de Gestión de Personas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

Cód.	Proceso	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3	Objetivo del Proceso	Responsable
				• Pago de Planillas de Sueldos • Pago de Planillas de Pensionistas • Gestión y Pago de Planilla de Vacaciones • Pago de Liquidación de Beneficios Sociales • Identificación de Necesidades • Elaboración del Plan de Bienestar Social • Ejecución y seguimiento al Plan de Bienestar Social • valuación de resultados • planificación de la Medición del Clima Laboral • ejecución de la medición del Clima Laboral • valuación de resultados • Negociación Colectiva • Negociación Individual		
P22	Tecnologías de Información y Comunicaciones	• Gestión de Desarrollo y Mantenimiento de Software • Gestión de Infraestructura Tecnológica	• Nuevos Proyectos de Desarrollo de Software • Mantenimiento Evolutivo de Desarrollo de Software • Soporte y Entrega de Servicios TIC • Monitoreo y Control de Servicios Terceros	• Iniciación del Proyecto • Planificación del Proyecto • Monitoreo y Control del Proyecto • Certificación del Proyecto • Producción del Proyecto • Cierre del Proyecto • análisis Funcional y Diseño del Mantenimiento Evolutivo • instrucción del Mantenimiento Evolutivo • certificación del Mantenimiento Evolutivo • reducción del Mantenimiento Evolutivo • Cierre del Mantenimiento Evolutivo • Atención de incidentes • Atención de requerimientos (mantenimiento correctivo) • Atención de gestión de control de cambios • Ejecución del Servicio	Dar mantenimiento y soporte a los procesos claves de la organización mediante los servicios e infraestructura TIC confiables, estables, adecuados y oportunos, y optimizar los procesos empresariales para que sean más simples y flexibles con el objeto de mejorar la gestión empresarial, la satisfacción de los	Jefe Corporativo TIC / Jefes TIC Regionales

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

Cód.	Proceso	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3	Objetivo del Proceso	Responsable
				• Monitoreo y Control del Servicio	clientes y el cumplimiento de los objetivos del plan estratégico.	
P23	Gestión Legal	• Solución de Controversias • Gestión del Directorio • Soporte Legal	• Gestión de Demandas Arbitrales • Gestión de Demandas Judiciales	• Evaluación y Análisis de Demandas Arbitrales • Presentación de Defensas ante demandas arbitrales • seguimiento a resultados del Proceso Arbitral • reportes de Informes de contingencias • valuación y Análisis de Demandas Judiciales • presentación de Defensas ante demandas judiciales • Seguimiento a resultados del Proceso Judicial • Reportes de Informes de contingencias • Planificación y Ejecución de Sesiones del Directorio • Revisión de resumen de acuerdos • Difusión y monitoreo de acuerdos • Recepción y evaluación de consultas • Emisión de Respuestas a consultas	Brindar la asesoría y soporte legal a las áreas usuarias de la empresa en la toma de decisiones para ejecutar actividades bajo los estándares/requisitos legales establecidos, atender las necesidades de solución de controversias y gestionar el cumplimiento de la Agenda del Directorio en el marco de los lineamientos establecidos por FONAFE y la normativa legal aplicable.	Gerente Corporativo de Asesoría Legal / Jefe de Asesoría Legal
P24	Gestión Financiera y Contable	• Gestión Contable • Gestión Financiera	• Gestión Contable Financiera • Gestión Contable Financiera	• Control de efectivo y equivalentes de efectivo • gestión de Cuentas por Cobrar • gestión de Cuentas por Pagar • gestión de Provisiones	Administrar en forma y eficiente los ingresos y egresos a nivel de empresa y	Gerente Corporativo de Administración y Finanzas / Jefe

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

Cód.	Proceso	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3	Objetivo del Proceso	Responsable
		• Gestión de Activos Fijos	• Gestión de Tributos • Gestión de Recaudación • Gestión de Tesorería • Administración de Cartas Fianzas • Activación de Activos Fijos • Depreciación de Activos Fijos • Inventario Físico de Activos Fijos • Gestión de Baja de Activos Fijos • Desvalorización de Activos Fijos	• control de Activos • Gestión de Ingresos • Gestión de Costos y Gastos • Gestión de Aspectos Regulatorios • Gestión de Aportes (OSIGNERMIN-DGE-OEFA) • Gestión de Impuestos Locales (Predial Vehicular) • Gestión de Impuestos Generales y Directos (IGV, Renta) • Gestión de Fiscalizaciones (SUNAT-OSIGNERMIN/COMPULSA TRIBUTARIA) • Recepción y conciliación de recaudación • liquidación de recaudación • Pago de Obligaciones a Proveedores y Contratistas • Pago de Obligaciones a Trabajadores (Planillas) • Pago de Otras Obligaciones • Recepción y custodia de cartas fianzas nuevas • Renovación de cartas fianzas • Devolución de cartas fianzas • Ejecución de cartas fianzas • Activación de Bienes/Materiales • Activación de Proyectos de Inversión • Depreciación de Proyectos de Inversión • Depreciación por Obras Transferidas de Terceros • Planificación del inventario de activos fijos • Toma y evaluación de inventario de activos fijos • Reporte de Variación de Activos Fijos	proporcionar información veraz y oportuna de la situación económica, financiera y patrimonial de la empresa a la alta dirección, a los clientes internos y externos.	Corporativo de Finanzas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

Cód.	Proceso	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3	Objetivo del Proceso	Responsable
				• Informe y Verificación para Retiro de Activos Fijos • Baja y/o venta de Activos Fijos • Registro y Contabilización de Baja de Activos Fijos • Planificación y Evaluación de activos fijos • Provisión para desvalorización de activos fijos.		
P25	Gestión Logística	• Gestión de las Contrataciones • Gestión de Almacenes	• Formulación y Aprobación del PAC • Gestión de Compras mayores a 8uit • Gestión de Compras menores o igual a 8uit • Ingreso - Recepción de Materiales • Control de Inventarios • Despacho de Materiales • Transferencia de Materiales	• Identificación y Análisis de la Información • Planificación del PAC • Comunicación Externa e Interna sobre aprobación • Actos preparatorios • Proceso de selección • Ejecución Contractual • Planificación de la Contratación • Perfeccionamiento de Contratación • Ejecución Contractual • Recepción del Material • Comunicación Interna sobre la recepción • Planificación de Toma de Inventario • Ejecución de Toma de Inventario • Monitoreo y Control del Inventario • Verificación de disponibilidad del material • Despacho del Material • Verificación de disponibilidad de material • Transferencia del Material	Planificar y ejecutar la contratación de bienes, servicios y obras con la calidad, cantidad y oportunidad adecuada, para el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas y comerciales, incluyendo la gestión de almacenes.	Jefe Corporativo Logística / Jefe Logística
P26	Gestión Documental	• Gestión de Trámite Documentario • Gestión de Archivo	• Archivamiento General de Documentos • Préstamo y Consulta de Información	• Recepción de Documentos • Derivación de Documentos • Atención de documentos • Recepción y verificación de plantilla • Archivamiento de documentos	Garantizar, coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la recepción, la	Gerente Corporativo de Administración y Finanzas / Gerente Regional de Administración

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

Cód.	Proceso	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3	Objetivo del Proceso	Responsable
				• Manejo y actualización de inventario de documentos • Recepción de solicitudes • Verificación de disponibilidad y entrega • Devolución y archivamiento	ubicación, el acceso y la preservación de los documentos en el marco de la normativa del modelo de gestión documental.	y Finanzas / Jefe de Logística Regional

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Simeón Peña Pajuelo Gerente Corp Desarrollo y C de Gestión 13 de noviembre de 2023	Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 14 de noviembre de 2023	Javier Muro Rosado Gerente General 15 de noviembre de 2023

7. PELIGROS, RIESGOS, ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

Como parte inicial de la planificación del SIG en cuanto a SST-MA, las empresas del grupo Distriluz ejecutan las siguientes actividades:

a. Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles en todas las actividades rutinarias y no rutinarias, se procede a identificar los peligros y evaluar los riesgos de acuerdo a lo establecido en los procedimientos, directivas e instrucciones, lo cual genera los registros respectivos en la matriz IPER.

b. Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales, en todas las actividades, productos y servicios, se procede a identificar los aspectos ambientales y determinar aquellos que son significativos de acuerdo a lo establecido en los procedimientos, directivas e instrucciones, lo cual genera los registros respectivos en la matriz IAEI

8. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

Los requisitos legales y otros requisitos de SST y MA aplicables a las empresas del grupo Distriluz, actualizados y evaluados según lo establecido en el procedimiento Identificación, acceso y evaluación de los requisitos legales.

Asimismo, para el caso de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, la determinación de los mismos se realiza según lo establecido en el procedimiento Gestión y Control de Documentos.

9. CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Las empresas del Grupo Distriluz establecen la formación y concientización en seguridad de la información de todo el personal de la empresa de acuerdo con las necesidades existentes en el documento Plan Anual de Capacitación y Desarrollo.

Esta planificación incluye la difusión de la política de seguridad de la información, la contribución a la eficacia del SGSI, incluyendo los beneficios de un mejor desempeño de seguridad de la información y, las consecuencias del incumplimiento de los requisitos del SGSI.

10. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia General se asegura que las responsabilidades del personal estén definidas en el MOF, matriz de control de cada proceso y los documentos del SIG.

Se ejecuta una Revisión por la Dirección por lo menos una vez al año de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Gestión de la Dirección y las norma ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001 e ***ISO 37001.***

La responsabilidad de la Dirección está definida en el procedimiento Gestión de la Dirección.

11. MEJORA

a. Generalidades

Nuestra organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora continua necesarios para:

(1) Demostrar la conformidad del servicio.
(2) Asegurar la conformidad del SIG; y,
(3) Mejorar continuamente la eficacia del SIG.
(4) Prevenir lesiones y enfermedades ocupacionales.
(5) Prevenir la contaminación ambiental.

Los métodos aplicables a los procesos y el alcance de su empleo, se describen en los documentos del SIG de la Organización.

b. Mejora Continua

La mejora continua del SIG se logra mediante el empleo y seguimiento de:

(1) La Política del Sistema Integrado de Gestión
(2) El Plan Estratégico.
(3) Los resultados de las Auditorías Internas.
(4) El análisis de datos.
(5) Las acciones correctivas y preventivas.
(6) La Revisión por la Dirección.
(7) Los proyectos de mejora.
(8) La investigación de accidentes e incidentes.
(9) Las emergencias de SST y MA.

c. Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora

El tratamiento de las acciones correctivas y preventivas se encuentra detallado en el procedimiento Acciones Correcciones y Oportunidades de Mejora.