
	MANUAL	Código : DGMMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 1 de 43

La Gerencia General de SEDAPAL, considerando que los compromisos afirmados en la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Antisoborno y Seguridad de la Información son responsabilidad de todos, y principalmente de los líderes, que con su ejemplo aseguran el ejercicio de esa responsabilidad, aprueba el presente

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


Richard Acosta Arce
Gerente General (e)

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 2 de 43


1. INTRODUCCIÓN

1.1 TABLA DE CONTENIDO

Ítem	Título
00	Carátula
1.0	Introducción
1.1	Tabla de Contenido
2.0	Presentación del Manual
2.1	Contexto Histórico
2.2	Objetivo
2.3	Alcances del Sistema Integrado de Gestión
2.4	No aplicabilidad
3.0	Referencias Normativas, Términos y Definiciones
3.1	Referencias Normativas
3.2	Términos y Definiciones
3.3	Abreviaturas
4.0	Sistema Integrado de Gestión
4.1	Comprensión de la Organización y su contexto
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3	Sistema Integrado de Gestión y sus procesos
5.0	Liderazgo
5.1	Liderazgo y Compromiso
5.2	Enfoque a las partes interesadas
5.3	Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, y Seguridad de la Información
5.4	Responsabilidades
<u>5.5</u>	<u>Consulta y participación de los trabajadores</u>
6.0	Planificación
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2	Planeamiento
6.3	Objetivos del SIG
6.4	Aspectos e impactos ambientales, peligros y riesgos de SST, identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos y selección de controles del SGSI
6.5	Requisitos legales y otros requisitos
6.6	Planificación de Cambios
7.0	Apoyo
7.1	Recursos
7.2	Recursos Humanos
7.3	Comunicación
7.4	Información documentada
8.0	Operación
8.1	Planificación y control operacional
8.2	Procesos relacionados con el Cliente
8.3	Diseño y Desarrollo
8.4	Compras
8.5	Producción y Prestación del servicio
8.6	Control de las Operaciones
8.7	Control de salidas no conformes
8.8	Verificación de cumplimiento legal
8.9	Preparación y respuesta ante emergencias

	MANUAL	Código : DGMMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 3 de 43

9.0	Evaluación del Desempeño
9.1	Generalidades
9.2	Seguimiento y Medición
10.0	Mejora
10.1	<u>Accidente e Incidente, No conformidad, Acciones Correctivas o Preventivas</u>
10.2	Mejora Continua

	<h1>MANUAL</h1>	Código : DGMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 4 de 43
	<h2>Sistema Integrado de Gestión</h2>	

2. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

2.1. Contexto Histórico

SEDAPAL es una Empresa de Servicio Público, que tiene como principal objetivo brindar un servicio de calidad, para lo cual ha incorporado herramientas de gestión que permitan cumplir con su misión de “Brindar servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y reúso de aguas residuales con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de la población atendida por SEDAPAL”.

El Modelo de Excelencia en la Gestión facilita el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, teniendo como uno de sus principios que la estandarización es la única forma de controlar los procesos y asegurar la confiabilidad de los productos y servicios brindados.

Dentro de este marco, en 1997 se inicia en la Planta de Tratamiento de Agua La Atarjea, la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la ISO 9002:1994, lográndose la certificación en el año 1999; siguiendo con la mejora continua, la Gerencia de Proyectos y Obras obtiene el certificado ISO 9001:2000 en el año 2002. Asimismo, luego de la identificación de aspectos ambientales significativos que permiten controlar, monitorear, mejorar y prevenir los impactos ambientales y contribuir a la protección del medio ambiente, se obtiene la certificación ISO 14001:1996 en el año 2003, cuyo alcance fue el COP La Atarjea y la Reserva Ecológica del río Rímac.


A fin de optimizar los recursos para la gestión se implementa el Sistema Integrado de Gestión (SIG) - Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, basado en las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, que es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar los trabajos que desarrollan las áreas involucradas en los alcances de los sistemas certificados en ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente) y OHSAS 18001 (Seguridad y Salud en el Trabajo).

En tal sentido, en el 2006, el SIG certificó los alcances ISO 9001:2000/PTA, ISO 9001:2000/GPO e ISO 14001:2004, incluyéndose la certificación ISO 9001:2000 de los procesos relacionados a la Gestión y Operación de las Aguas Subterráneas – GOAS. En el 2010, el SIG certificó los alcances ISO 9001:2008/PTA, ISO 9001:2008/GPO, ISO 9001:2008/GOAS e ISO 14001:2004, incluyéndose la certificación de nuevos alcances, tales como ISO 9001:2008/EDP, respecto al proceso de distribución primaria; el ISO 14001:2004 en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Carapongo, y OHSAS 18001:2007, respecto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el COP la Atarjea.

En el 2013, se obtuvo la recertificación ISO 9001:2008/PTA, ISO 9001:2008/GPO, ISO 9001:2008/GOAS, ISO 9001:2008/EDP, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, lográndose en esta oportunidad ampliar el alcance de la certificación ISO 9001 a los Procesos de Lectura, Facturación y Recaudación de la Gerencia Comercial – ISO 9001:2008/GC.

Nuevas normas de gestión y alcances se han incorporado al Sistema Integrado de Gestión, obteniéndose en el año 2016 la recertificación ISO 9001 (PTAP La Atarjea), ISO 9001 (Gerencia de Proyectos y Obras), ISO 9001 (Gestión y Operación de las Aguas Subterráneas), ISO 9001 (Distribución Primaria), ISO 9001 (Gestión Comercial), ISO 9001 (EOMR-Breña), ISO 14001 (COP La Atarjea – Reserva Ecológica del Río Rímac), ISO 14001 (PTAR Carapongo) y OHSAS 18001 (COP la Atarjea); asimismo, en ese mismo año se obtuvo la acreditación ISO/IEC 17025 para los Laboratorios del Equipo Evaluación de la Calidad, auditoría que estuvo a cargo del Instituto Nacional de Calidad - INACAL.

En el año 2018, se obtuvo las certificaciones ISO 9001:2015 (PTAP La Atarjea - Gestión y Operación de las Aguas Subterráneas - Distribución Primaria - Gerencia de Proyectos y Obras - Gestión Comercial - EOMR-Breña) e ISO 14001:2015 (COP La Atarjea – Reserva Ecológica del Río Rímac), ISO 14001 (PTAR Carapongo).

	MANUAL	Código : DGMMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 5 de 43

En el año 2019, se llevó a cabo la Auditoría de Certificación a los alcances ISO 9001 (PTAP La Atarjea), ISO 9001 (Gerencia de Proyectos y Obras), ISO 9001 (Gestión y Operación de las Aguas Subterráneas), ISO 9001 (Distribución Primaria), ISO 9001 (Gestión Comercial), ISO 9001 (EOMR-Breña), ISO 9001 (EOMR-AV), ISO 9001 (ECRF), ISO 14001 (COP La Atarjea – Reserva Ecológica del Río Rímac), ISO 14001 (PTAR Carapongo) y OHSAS 18001 (COP la Atarjea). En el año 2019, se llevó a cabo la Auditoría de renovación de la acreditación de los laboratorios del EEC de la norma internacional ISO/IEC 17025:2005 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración la cual tiene una vigencia de 4 años, periodo en el cual se realizarán evaluaciones periódicas por el ente acreditador el INACAL.

En marzo de 2021 se llevó a cabo la Auditoría de renovación de la acreditación de los laboratorios del EEC de la norma internacional ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración la cual tiene una vigencia de 4 años, periodo en el cual se realizarán evaluaciones periódicas por el ente acreditador el INACAL.

Además, se vienen implementando los siguientes alcances: ISO 9001 (EOMR-SJL), ISO 9001 (PTA Huachipa), ISO 45001 (COP La Atarjea), ISO 37001 (Comercial - Logística - Recursos Humanos – Distribución de Agua en Camiones Cisterna), ISO/IEC 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para el proceso de producción de agua en la PTAP La Atarjea, la Norma ISO/IEC 17020 al Organismo de Inspección de Medidores de Agua Potable, y la Norma ISO/IEC 22301 – Gestión de Continuidad del Negocio. Por tanto, se ha comenzado a incluir algunos requisitos de estos sistemas a medida que se van desarrollando.


2.2. Objetivo

El Manual del SIG es desarrollado en cumplimiento a las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17020 para mostrar la política y objetivos, la organización y las responsabilidades establecidas por la Alta Dirección, elementos del SIG de acuerdo a requisitos establecidos por las normas declaradas, facilitar procesos de capacitación y sensibilización del personal.

2.3. Alcances del Sistema Integrado de Gestión

2.3.1 Alcance ISO 9001

- a. Procesos relacionados al tratamiento de agua proveniente de fuente superficial desde la captación del río Rímac (en las bocatomas) hasta la cámara de distribución a la salida de la Planta N° 2 y los reservorios de Vicentelo y Menacho.
- b. Procesos de ejecución de obras que realiza la Gerencia de Proyectos y Obras, desde la formulación del proyecto hasta la entrega de la obra a las áreas operativas (usuarias).
- c. Desarrollo y ejecución de los procesos relacionados a la gestión del acuífero, mantenimiento y control operacional de estaciones de extracción de las aguas subterráneas.
- d. Procesos relacionados a la distribución de agua potable por gravedad, desde la salida de la Planta La Atarjea (salida de los reservorios Vicentelo, Menacho y Cámara de Distribución a la salida de la Planta N° 2 - OVNI) hasta los ingresos a los reservorios y sectores automatizados de la red primaria (tuberías de diámetro igual o mayor a 350mm).
- e. Procesos de lectura, facturación, recaudación y atención al cliente, por el servicio de agua potable y alcantarillado brindado a usuarios que se abastecen de la red, cuya administración está a cargo de la Gerencia Comercial.

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 6 de 43

- f. Distribución de agua potable desde la salida de las cámaras de sectorización hasta la entrega a los usuarios finales en la caja de control, y la recolección de aguas residuales desde la caja de registro hasta la entrega a colectores primarios. (EOMR - Breña).
- g. Distribución de Agua Potable desde las salidas de las Cámaras de Sectorización, Reservorios, Cámaras de Rebombeo, y Pozos hasta la entrega a los usuarios finales en la caja de control y la recolección de aguas residuales desde la caja de registro hasta la entrega a colectores primarios. (EOMR - Ate Vitarte).
- h. Distribución de Agua Potable desde las salidas de las Cámaras de Sectorización, Pozos, Cámaras de Rebombeo y Reservorios hasta la entrega a los usuarios finales en la caja de control de la conexión domiciliaria y la recolección de aguas residuales desde la caja de registro de la conexión domiciliaria hasta la entrega a colectores primarios y/o estaciones de bombeo de aguas residuales. (EOMR - San Juan de Lurigancho)
- i. Procesos de detección de fugas no visibles en redes de distribución secundaria y conexiones domiciliarias de agua potable, control de macromedición en Centros de Servicios y Catastro de Redes en la jurisdicción de SEDAPAL.

2.3.2 Alcance ISO 14001

- a. Centro Operativo Principal La Atarjea, donde se incluyen las siguientes operaciones: captación, tratamiento, almacenamiento y bombeo de agua, actividades administrativas asociadas y el manejo de áreas verdes; así como en la Reserva Ecológica del Río Rímac entre la Bocatoma La Atarjea y el Puente Huachipa, en las actividades de extracción de aguas subterráneas, mantenimiento del cauce y las áreas verdes, limpieza y mantenimiento de las instalaciones.
- b. Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Carapongo donde se incluye los procesos de tratamiento, laboratorios, oficinas administrativas y manejo de áreas verdes.

2.3.3 Alcance ISO 45001

Procesos en el Centro Operativo Principal La Atarjea correspondientes a: Operación y Mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, Laboratorios de Planta (Biología y fisicoquímica), Evaluación de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales; Actividades de Talleres de Mantenimiento de los Equipos de Distribución Primaria, Recolección Primaria, Aguas Subterráneas; Calibración y mantenimiento de Medidores; Actividades de Protección y Vigilancia, Almacenamiento y Actividades Administrativas de oficina y las asociadas al manejo de áreas verdes.

2.3.4 Alcance ISO/IEC 27001


Proceso relacionado al tratamiento de agua proveniente de fuente superficial, desde la captación del río Rímac (en las bocatomas) hasta la cámara de distribución a la salida de la Planta N° 2 y los reservorios de Vicentelo y Menacho. El sustento de su determinación se encuentra en el SGSIRE0001 – Determinación del Alcance del SGSI.

2.3.5 Alcance ISO/IEC 17025

Aplica a los ensayos de primera parte del Equipo Evaluación de Calidad – Laboratorio de Biología para los parámetros coliformes totales y bacterias heterotróficas, y el Laboratorio de Fisicoquímica para los parámetros de turbiedad y conductividad.

2.3.6 Alcance ISO/IEC 17020

Aplica a verificaciones iniciales y posteriores como Organismo de Inspección Tipo "C", para medidores de agua potable de 15 mm a 150 mm de diámetro nominal, con caudales de 6 l/h a 160.000 l/h, de acuerdo a las normas metrológicas peruanas NMP 005-1996, NMP 005-2011 y NMP 005-2018.

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 7 de 43

2.4. No aplicabilidad

El alcance del Sistema Integrado de Gestión excluye los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2015:


- 2.4.1 Para el proceso descrito en el ítem 2.3.1.a, 2.3.1.d y 2.3.1.i: Todos los requisitos del 8.3 Diseño y Desarrollo no son aplicables debido a que los procesos están orientados a la producción de un único producto, agua potable, producida en la Planta de Tratamiento de Agua Potable La Atarjea y la distribución del agua producida en la Planta la Atarjea para el ítem 2.3.1.d y 2.3.1.i. El requisito 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos no es aplicable por la razón que los clientes y proveedores no proporcionan productos o implementos a ser utilizados en el proceso de tratamiento de agua.
- 2.4.2 Para los procesos descritos en los ítems 2.3.1.a, 2.3.1.b y 2.3.1.d: el requisito 8.5.1.f Validación de los procesos de producción y prestación de servicios no es aplicable debido a que en los procesos que se realizan se puede verificar el producto resultante mediante actividades de seguimiento y el proceso de ejecución de obras la oportunidad de evaluar la conformidad de los requisitos del producto antes de su liberación.
- 2.4.3 Para los procesos descritos en el ítem 2.3.1.c: los requisitos 8.3 Diseño y Desarrollo no son aplicables debido a que los procesos están orientados a la producción de un único producto, agua potable. El requisito 8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o proveedores externos sólo incluye los expedientes remitidos por la Autoridad Local de Agua Chillón, Rímac y Lurín - ALA CHRL del Ministerio de Agricultura para la Opinión de Perforación y Licencia de Uso. El requisito 8.5.4 Preservación, no aplica debido a que los productos ofrecidos no son sujetos a preservación.
- 2.4.4 Para los procesos descritos en ítem 2.3.1.e, se excluyen los siguientes requisitos: 8.5.1.f. Validación de los procesos de producción y prestación de servicios, debido a que el servicio ofrecido es verificable a lo largo de los procesos de ejecución.
- 2.4.5 Para los procesos descritos en el ítem 2.3.1.f, ítem 2.3.1.g e ítem 2.3.1.h: los requisitos 8.3 Diseño y Desarrollo no son aplicables debido a que los procesos están orientados a la distribución de agua potable y recolección de aguas residuales en los cuales no se ejecuta diseño y desarrollo. El requisito 8.5.1.f Validación de los procesos de producción y prestación de servicios no aplica, debido a que el servicio ofrecido es verificable a lo largo de los procesos de ejecución. El requisito 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, dado que no somos receptores de algún bien del cliente.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS, TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1. Referencias Normativas

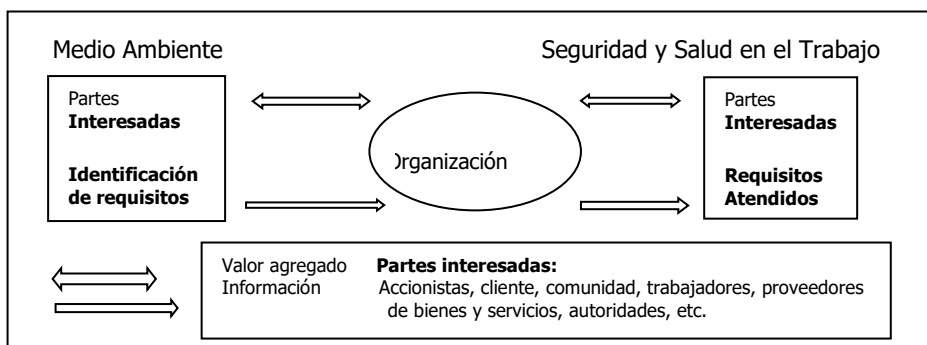
Durante el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión – Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Antisoborno y Seguridad de la Información se ha considerado las siguientes normas:

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental – Especificaciones y Directrices para su utilización.
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ISO 37001:2017 Sistemas de Gestión Antisoborno.
- ISO/IEC 27001:2013 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad - Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos.
- Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 17025:2017. Requisitos Generales para la Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración.
- Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 17020. Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- Norma Internacional ISO 17000. Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.

	<h1>MANUAL</h1>	Código : DGMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 8 de 43
	<h2>Sistema Integrado de Gestión</h2>	

3.2 Términos y Definiciones

La terminología de la cadena de suministro utilizada en este Manual es la indicada:



Parte Interesada:

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

Organización:

Persona o grupo de personas (compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de estas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas), que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Organización base ISO 9001/PTA La Atarjea - ISO 9001/PTA Huachipa

Equipo Gestión Integral de Plantas (EGIP).
Equipo Seguimiento y Control de Plantas (ESCP).

Organización base ISO 9001/GOAS

Equipo Aguas Subterráneas (EASu).
Equipo Operación y Mantenimiento de los Sistemas de Bombeo de Agua (EOMASBA).

Organización base ISO 9001/EDP

Equipo Distribución Primaria (EDP).

Organización base ISO 9001/GPO

Equipo Estudios Preliminares (EEPre).
Equipo Estudios Definitivos (EEDef).
Equipo Obras (EO).
Equipo Gestión Social de Proyectos (EGSP).
Equipo Licitaciones y Contratos (ELC).

Organización base ISO 9001/GC


07 Equipos Comerciales (EC).
Equipo Gestión Comercial y Micromedición (EGCM).
Equipo Servicios y Clientes Especiales (ESCE).

Organización base ISO 9001/EOMR-B

Equipo Operación y Mantenimiento de Redes - Breña (EOMR – B).

Organización base ISO 9001/EOMR-AV

Equipo Operación y Mantenimiento de Redes - Ate Vitarte (EOMR – AV).

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 9 de 43

Organización base ISO 9001/EOMR-SJL

Equipo Operación y Mantenimiento de Redes – San Juan de Lurigancho (EOMR – SJL).

Organización base ISO 9001/ECRF

Equipo Control y Reducción de Fugas (ECRF).

Organización base ISO 14001

Sub Comités Ambientales del SIG.

Líderes de AAS.

Todo Equipo y/o personal del COP La Atarjea.

Todo Equipo y/o personal de la PTAR Carapongo.

Organización base ISO 45001

Comité Central Seguridad y Salud en el Trabajo.

Sub Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Todo Equipo y/o personal dentro del COP La Atarjea.

Organización base ISO/IEC 27001

Comité Ejecutivo de Gestión de Seguridad de la Información.

Equipo Gestión Integral de Plantas (EGIP).

Equipo Seguimiento y Control de Plantas (ESCP).

Equipo Tecnologías de la Información y Comunicaciones (ETIC).

Organización base ISO/IEC 17025

Equipo Evaluación de Calidad (EEC).

Organización base ISO/IEC 17020

Equipo Gestión Comercial y Micromedición (EGCM).

Organismo de Inspección de Medidores de Agua Potable.

Requisito:

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Cliente:

Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio. Los clientes del SIG, según alcances, son los siguientes:

Cliente del ISO 9001/PTA La Atarjea

Equipo de Distribución Primaria (EDP).

Cliente del ISO 9001/Pta Huachipa

Equipo de Distribución Primaria (EDP)

Cientes del ISO 9001/GOAS


07 Equipos Operación y Mantenimiento de Redes (EOMR).

Equipo de Distribución Primaria (EDP).

Autoridad Nacional de Agua (ANA).

Cliente del ISO 9001/EDP

07 Equipos Operación y Mantenimiento de Redes (EOMR).

	MANUAL	Código : DGMMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 10 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	

Clientes del ISO 9001/GPO

Gerencia Comercial.
 07 Equipos Comerciales (EC's).
 Gerencia de Servicios Norte.
 Gerencia de Servicios Centro.
 Gerencia de Servicios Sur.
 07 Equipos Operación y Mantenimiento de Redes (EOMR).
 Gerencia de Producción y Distribución Primaria.
 Equipo Gestión Integral de Plantas (EGIP).
 Equipo Seguimiento y Control de Plantas (ESCP).
 Equipo Distribución Primaria (EDP).
 Equipo Operación Mantenimiento de Equipos de Bombeo de Agua (EOMASBA).
 Gerencia de Gestión de Aguas Residuales.
 Equipo Gestión de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (EG-PTAR).
 Equipo Recolección Primaria (ERPrim).
 Equipo Gestión de Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EGEB-AR).

Cliente del ISO 9001/GC

Gestión del Catastro (GCa) de los ECs y ESCE.
 Gestión de Cobranza de los ECs y ESCE.
 Equipo Manejo de Fondos.
 Usuario que se abastece de agua potable de la red.

Cliente del ISO 9001/EOMR-B

Usuario que se abastece de agua potable de la red secundaria y descarga sus aguas residuales a los colectores secundarios.

Cliente del ISO 9001/EOMR-AV


Usuario que se abastece de agua potable de la red secundaria y descarga sus aguas residuales a los colectores secundarios.

Cliente del ISO 9001/EOMR-SJL

Usuario que se abastece de agua potable de la red secundaria y descarga sus aguas residuales a los colectores secundarios.

Cliente del ISO 9001/ECRF

Equipo Proyectos Especiales (EPE).
 Equipo Obras (EO).
 Equipo Estudios Definitivos (EEDef).
 Equipo Estudios Preliminares (EEPRe).
 07 Equipos Operación y Mantenimiento de Redes (EOMR).
 03 Equipos Técnicos (ET).
 07 Equipos Comerciales (ECs).
 Equipo Distribución Primaria (EDP).
 Equipo Gestión Integral de Plantas (EGIP).
 Equipo Operación y Mantenimiento de los Sistemas de Bombeo de Agua (EOMASBA).
 Equipo Agua Subterráneas (EASu).
 Equipo Planeamiento Financiero y Pre Inversión (EPFPI).
 Equipo Recolección Primaria (ERPrim)
 Equipo Gestión de Estaciones de Bombeo de Agua Residual (EGEB-AR)
 Equipo Gestión de Plantas de Tratamiento de Tratamiento de aguas Residuales (EG-PTAR).

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 11 de 43

Clientes del ISO/IEC/17025/EEC

07 Equipos Operación y Mantenimiento de Redes (EOMR).

Equipo Aguas Subterráneas (EASu).

Clientes de ISO/IEC 17020/EGCM

Gerencia de Proyectos y Obras (GPO).

07 Equipos Comerciales (ECs).

Equipo Servicios y Clientes Especiales (ESCE).

Equipos Técnicos (ETs)

07 Equipos Operación y Mantenimiento de Redes (EOMRs).

Externos:

Usuario que se abastecen de agua potable de la red.

Proveedor:

Organización que proporciona un producto o un servicio.

Proveedor ISO 9001/PTA Atarjea - ISO 9001/PTA Huachipa

Autoridad Nacional del Agua (Autorización de uso de agua, caudal autorizado).

Proveedor ISO 9001/GOAS

Autoridad Nacional del Agua (Licencia de uso de agua subterránea).

Equipo Evaluación de Calidad (EEC)

Equipo Gestión Comercial y Micromedición (EGCM)

Proveedor ISO 9001/GPO

Equipo Presupuesto (EP).

Gerencia de Desarrollo e Investigación.

Equipo Planeamiento Físico y Pre Inversión (EPFPI).

Equipo Licitaciones y Contratos (ELC).

Equipo Gestión Social de Proyectos (EGSP).

Equipo Regulación (ER).

Equipo Asuntos Legales (EAL).

Equipo Saneamiento de Propiedades y Servidumbre (ESPS).

Equipo Contrataciones (ECo).

Gerencia Comercial

07 Equipos Comerciales (ECs).

Gerencia de Servicios Norte.

Gerencia de Servicios Centro.

Gerencia de Servicios Sur.

07 Equipos Operación y Mantenimiento de Redes (EOMR).

Gerencia de Producción y Distribución Primaria.

Equipo Gestión Integral de Plantas (EGIP).

Equipo Seguimiento y Control de Plantas (ESCP).

Equipo Distribución Primaria (EDP).

Equipo Operación Mantenimiento de Equipos de Bombeo de Agua (EOMASBA).

Gerencia de Gestión de Aguas Residuales.

Equipo Gestión de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (EG-PTAR).


Equipo Recolección Primaria (ERPrim).

Equipo Gestión de Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EGEB-AR).

Proveedor ISO 9001/EDP

Equipo Estudios Preliminares (EEPre).

Equipo Estudios Definitivos (EEDef).

	MANUAL	Código : DGMMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 12 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	

Equipo Obras (EO).
 Equipo Gestión Integral de Plantas (EGIP).
 Equipo Proyectos Especiales (EPE).
 Equipo Operación y Mantenimiento de los Sistemas de Bombeo de Agua (EOMASBA).
 Equipo Aguas Subterráneas (EASu).

Proveedor ISO 9001/GC

Gestión Incorporación de Conexiones (GIC) de los ECs y (ESCE).
 Equipo Gestión Comercial y Micromedición (EGCM).
 Equipo Tecnología de la Información y Comunicaciones (ETIC)
 Usuario del servicio.

Proveedor ISO 9001/EOMR-B

Equipo de Distribución Primaria (EDP).
 Equipo Aguas Subterráneas (EASu).
 Equipo Operación y Mantenimiento de los Sistemas de Bombeo de Agua (EOMASBA).
 Equipo Comercial (EC).
 Equipo Recolección Primaria (ERPrim).
 Equipo Gestión de Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EGEBAR).
 Usuario.

Proveedor ISO 9001/EOMR-AV


Equipo de Distribución Primaria (EDP).
 Equipo Aguas Subterráneas (EASu).
 Equipo Operación y Mantenimiento de los Sistemas de Bombeo de Agua (EOMASBA).
 Equipo Comercial (EC).
 Equipo Recolección Primaria (ERPrim).
 Equipo Gestión de Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EGEBAR).
 Usuario.

Proveedor ISO 9001/EOMR-SJL

Equipo de Distribución Primaria (EDP).
 Equipo Operación y Mantenimiento de los Sistemas de Bombeo de Agua (EOMASBA).
 Equipo Aguas Subterráneas (EASu).
 Equipo Gestión de Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EGEB-AR).
 07 Equipos Comerciales (ECs).
 Usuario.

Proveedor ISO 9001/ECRF

07 Equipos Operación y Mantenimiento de Redes (EOMR).
 03 Equipos Técnicos (ETs).
 Equipo Obras (EO).
 Equipo de Distribución Primaria (EDP).
 Equipo Recolección Primaria (ERPrim).
 Equipo Gestión de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EGEB-AR).
 Equipo Gestión de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (EG-PTAR).
 Equipo Operación y Mantenimiento de los Sistemas de Bombeo de Agua (EOMASBA).
 Equipo Gestión Integral de Plantas (EGIP).
 Equipo Aguas Subterráneas (EASu).
 Equipo Estudios Preliminares (EEPre).
 Equipo Estudios Definitivos (EEDef).
 Equipo Proyectos Especiales (EPE).
 Equipo Gestión Comercial y Micromedición (EGCM).

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 13 de 43

Equipo Servicios y Clientes Especiales (ESCE).

Proveedor de la ISO/IEC 17025/EEC

Grupo operativo de muestreo.
Equipo Aguas Subterráneas (EASu).

Proveedor de ISO/IEC 17020/EGCM

Gerencia de Proyectos y Obras (GPO).
Equipos Técnicos (ETs)
07 Equipos Comerciales (ECs).
Equipo Servicios y Clientes Especiales (ESCE).
Equipos Técnicos (ETs)
Equipo Operación y Mantenimiento de Redes (EOMRs)
Externos:
Cliente que no tiene vínculo con SEDAPAL.
Usuario que se abastece de agua potable de la red.

Medio Ambiente (MAM)

Entorno en el cual una organización opera incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Condiciones y factores de riesgo, o podrían afectar a la salud y la seguridad de los empleados o de otros trabajadores (incluyendo a los trabajadores temporales y personal contratado), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)


Es un proceso sistemático para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener, y mejorar la seguridad de los activos de información, preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad, basado en un enfoque de gestión de riesgos.

Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Es el Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 37001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17020.

3.3 Abreviaturas

SEDAPAL	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima.
GG	Gerencia General.
RAD	Representante de la Alta Dirección.
SIG	Sistema Integrado de Gestión.
MAM	Medio Ambiente.
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
SGSI	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
C-SIG	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.
CC-PTA La Atarjea	Coordinador de Calidad - Alcance ISO 9001 Planta La Atarjea.
CC-PTA Huachipa	Coordinador de Calidad - Alcance ISO 9001 Planta Huachipa.
CC-GOAS	Coordinador de Calidad - Alcance ISO 9001 Gestión y Operación de Aguas Subterráneas.
CC-EDP	Coordinador de Calidad - Alcance ISO 9001 Distribución Primaria.
CC-GPO	Coordinador de Calidad - Alcance ISO 9001 Gerencia de Proyectos y Obras.
CC-GC	Coordinador de Calidad - Alcance ISO 9001 Comercial.
CC-EOMR-B	Coordinador de Calidad - Alcance ISO 9001 EOMR-B.
CC-EOMR-AV	Coordinador de Calidad - Alcance ISO 9001 EOMR-AV.
CC-EOMR-SJL	Coordinador de Calidad - Alcance ISO 9001 EOMR-SJL.

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 14 de 43

CC-ECRF	Coordinador de Calidad – Alcance ISO 9001 ECRF.
CCL-EEC	Coordinador de Calidad de los Laboratorios ISO/IEC/17025/EEC.
CTL-B-EEC	Coordinador Técnico de Laboratorio Biológico ISO/IEC 17025/EEC.
CTL-FQ-EEC	Coordinadora Técnica de Laboratorio Físico Químico ISO/IEC 17025/EEC.
CC-EGCM	Coordinadora de Calidad ISO/IEC 17020.
CT - EGCM	Coordinador Técnico ISO/IEC 17020.
C-AMB	Coordinador Ambiental.
C-SST	Coordinador ISO 45001.
OCN	Oficial de Cumplimiento Normativo.
OSI	Oficial de Seguridad Digital.
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
Comité-SGSI	Comité Ejecutivo de Gestión de Seguridad de la Información.
Comité Central SST	Comité Central de Seguridad y Salud en el trabajo.

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El presente Manual contiene las bases del Sistema Integrado de Gestión, el cual se complementa por normas, procedimientos, instrucciones y demás documentos que detallan las actividades necesarias para su funcionamiento; a fin de cumplir las expectativas del cliente o usuario, de las partes interesadas y la legislación pertinente.

Para el alcance ISO/IEC 17025, se cuenta con el GPMA0004 Manual de Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo - GPDP que contiene los requisitos específicos para la competencia de los laboratorios y el Mapa de Procesos del Laboratorio de ensayo.

Para el alcance ISO/IEC 17020, se cuenta con el DGMMA0003 Manual de Gestión de Calidad del Organismo de Inspección de Medidores de Agua Potable, que contiene los requisitos específicos para que el Organismo de Inspección realice evaluaciones en nombre de clientes privados, sus organizaciones matrices, o autoridades públicas, con el objeto de proporcionar información sobre la conformidad de los medidores inspeccionados.

4.1. Comprensión de la Organización y su contexto


Se ha llevado a cabo el análisis externo e interno para identificar las cuestiones externas (económico, geográfico y planeamiento urbano, político, socio cultural, institucional) y cuestiones internas (organizacionales, recursos humanos, infraestructura, financiero y tarifario, tecnológico y de investigación), que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, de acuerdo a lo establecido según:

GDIPR072 Procedimiento Formulación del Plan Estratégico Institucional.

El análisis externo e interno se ha documentado en el Plan Estratégico Institucional 2017 – 2021. Cada 5 años, el Plan Estratégico Institucional es revisado y actualizado por la Alta Dirección, el seguimiento de las estrategias del Plan Estratégico Institucional, son documentadas en el Informe de Plan Operativo y Presupuesto, este Plan Operativo incluye todos los alcances del Sistema Integrado de Gestión.

Para la gestión ambiental se ha elaborado el análisis externo e interno, el cual se ha registrado en el Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASIG con código MAMRE0013 Contexto de la Organización - ISO 14001.

Para la gestión de seguridad y salud en el trabajo se ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de SST, mediante el documento en la Matriz de Análisis del Contexto a través de la matriz de Análisis FODA .

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 15 de 43

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se ha determinado las partes interesadas correspondientes a los alcances de ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17020 que son pertinentes al Sistema Integrado de Gestión, identificando las necesidades y expectativas de estas partes interesadas, incluyendo a todas las personas u organizaciones que pueden afectar o ser afectadas por el Sistema Integrado de Gestión, y todos los requisitos legales, normativos, contractuales y de otra índole que correspondan.

La identificación de las expectativas y requisitos de las partes interesadas se llevan a cabo según: DGMPR0035 Procedimiento Determinación de Partes Interesadas Pertinentes.


De manera semestral, la Alta Dirección lleva a cabo el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas durante la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.

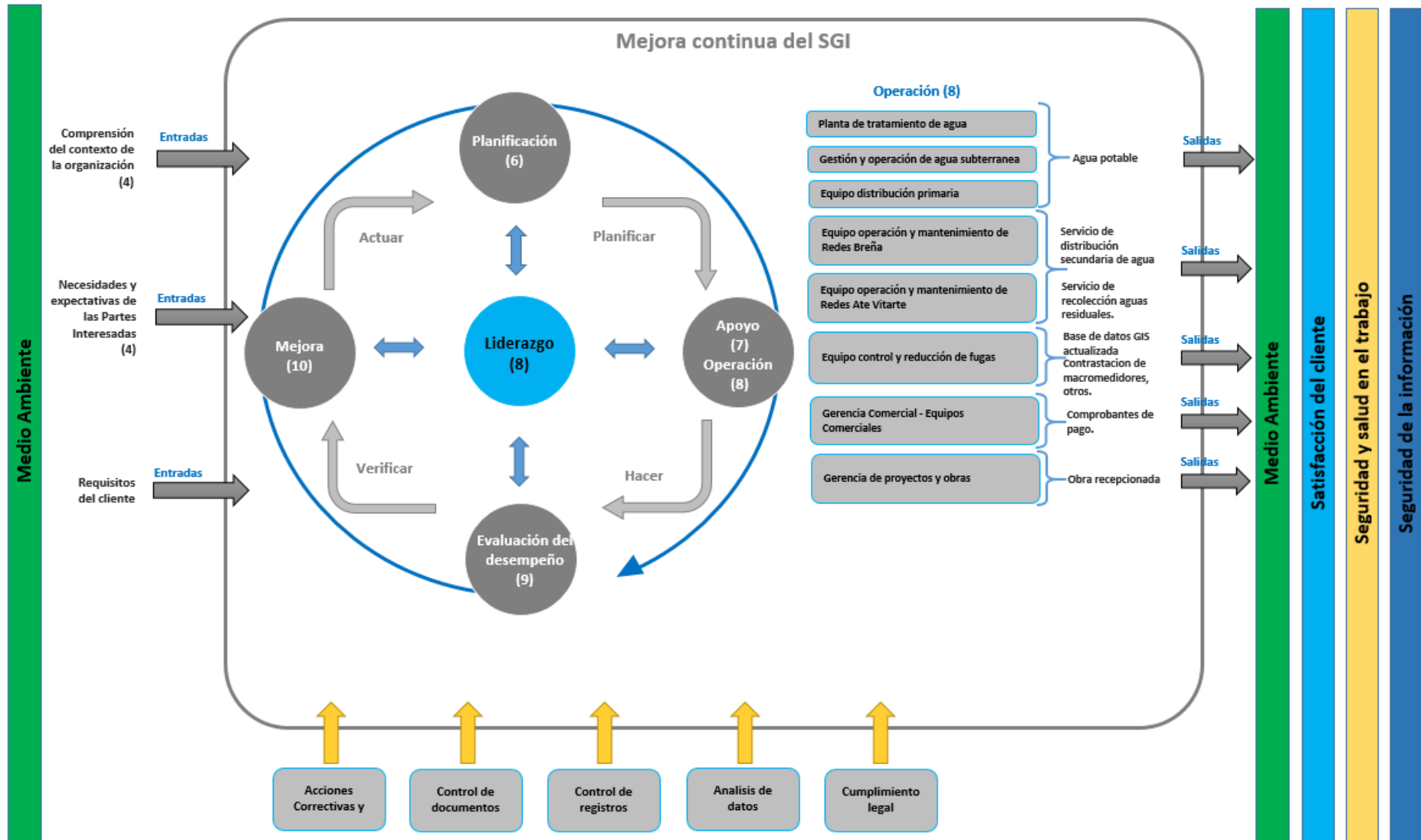
4.3. Sistema Integrado de Gestión y sus procesos


El Sistema Integrado de Gestión establece, documenta, implementa, mantiene y se mejora continuamente para satisfacer los requisitos de las partes interesadas, determinando los procesos y su interacción necesaria.

De igual manera en el DGMPR0034 Procedimiento Elaboración de Ficha de Caracterización de Procesos se ha establecido lineamientos para determinar las entradas requeridas, salidas esperadas, recursos, responsabilidades u otros datos de los procesos pertenecientes al sistema de gestión de la calidad.

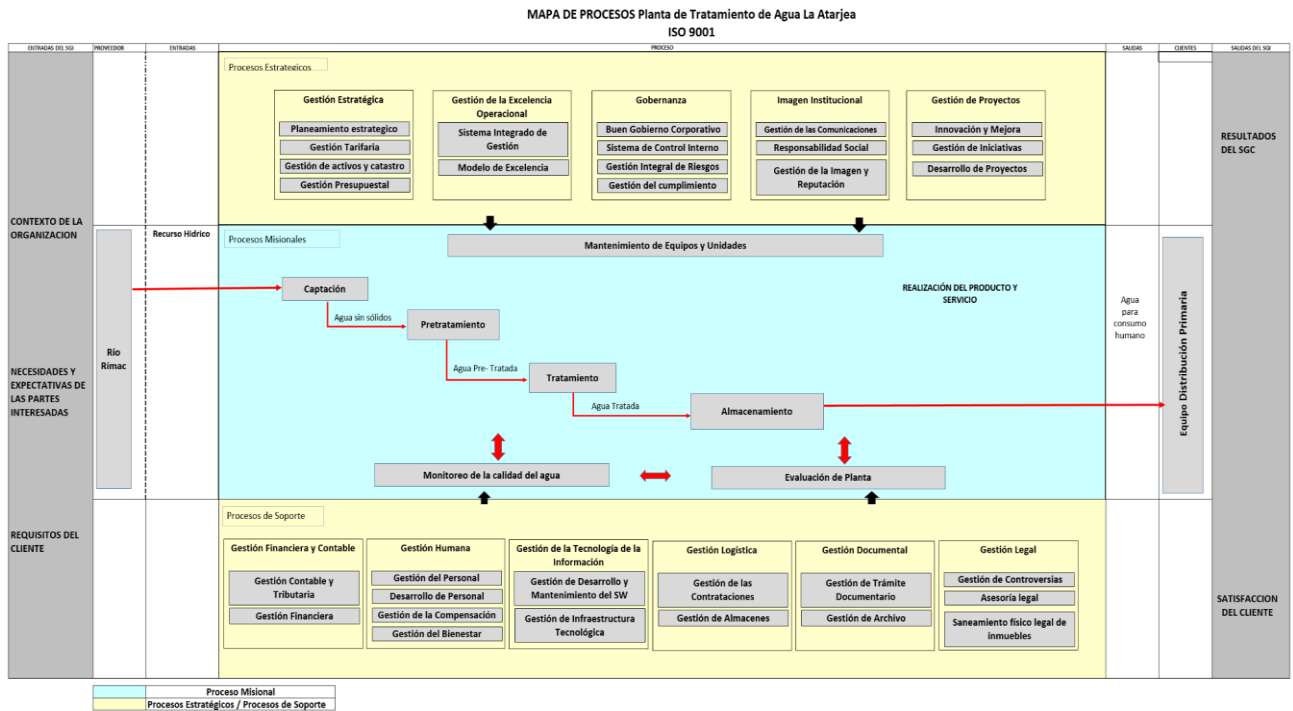
La interacción de los procesos comprendidos en el (SIG), se muestra en los gráficos siguientes:

	MANUAL	Código : DGMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG
	Sistema Integrado de Gestión	Fecha : 2022.05.04 Página : 16 de 43

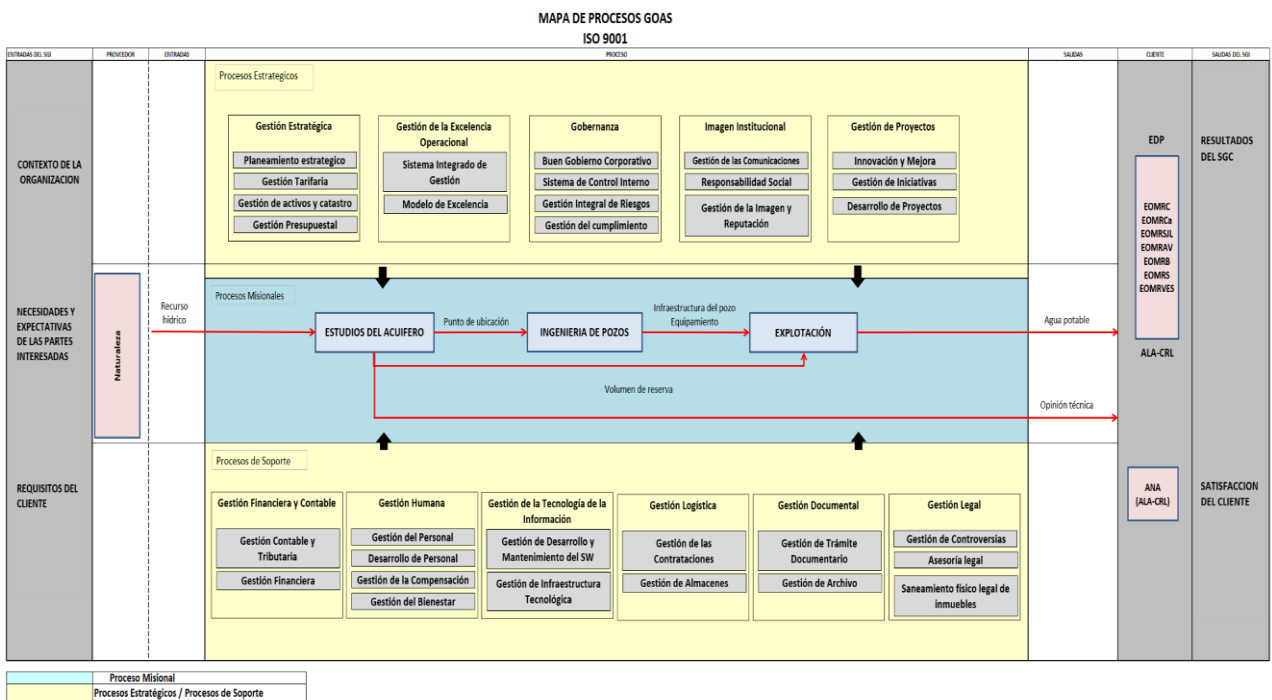



	<h1>MANUAL</h1>	Código : DGMMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 17 de 43
	<h2>Sistema Integrado de Gestión</h2>	

Alcance ISO 9001/Planta de Tratamiento de Agua La Atarjea

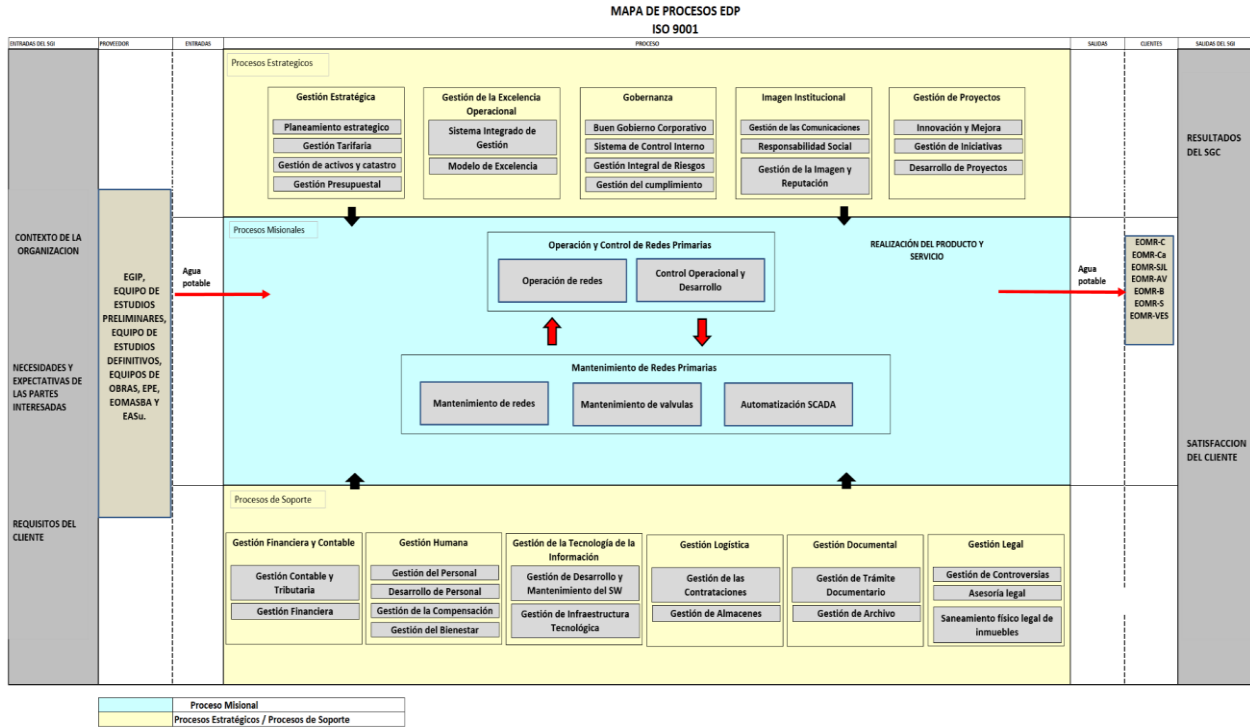


Alcance ISO 9001/Gestión y Operación de Aguas Subterráneas

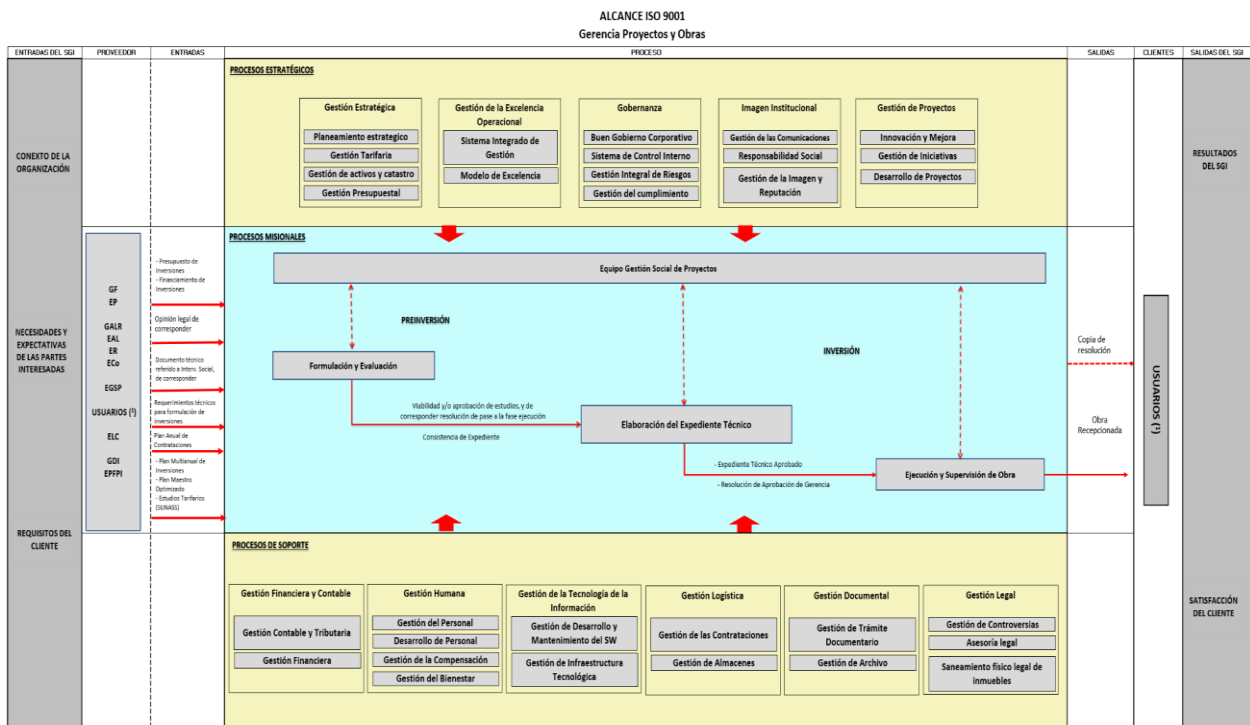


	MANUAL	Código : DGMMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 18 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	


Alcance ISO 9001/Distribución Primaria



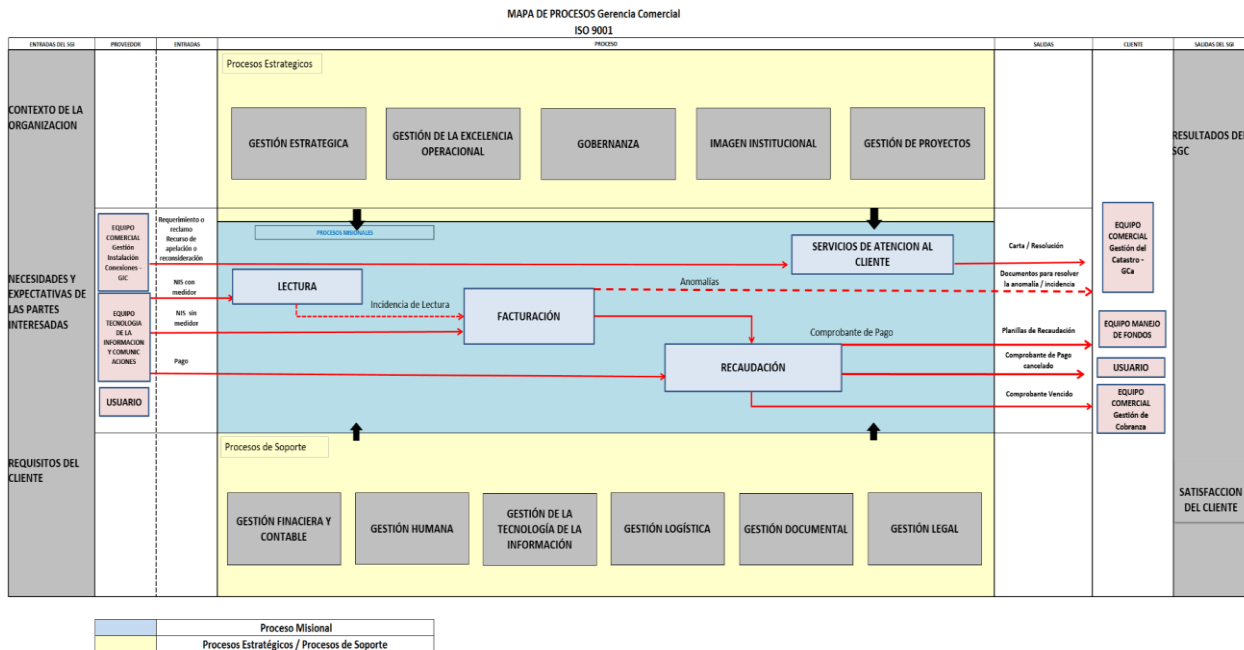
Alcance ISO 9001/Gerencia de Proyectos y Obras



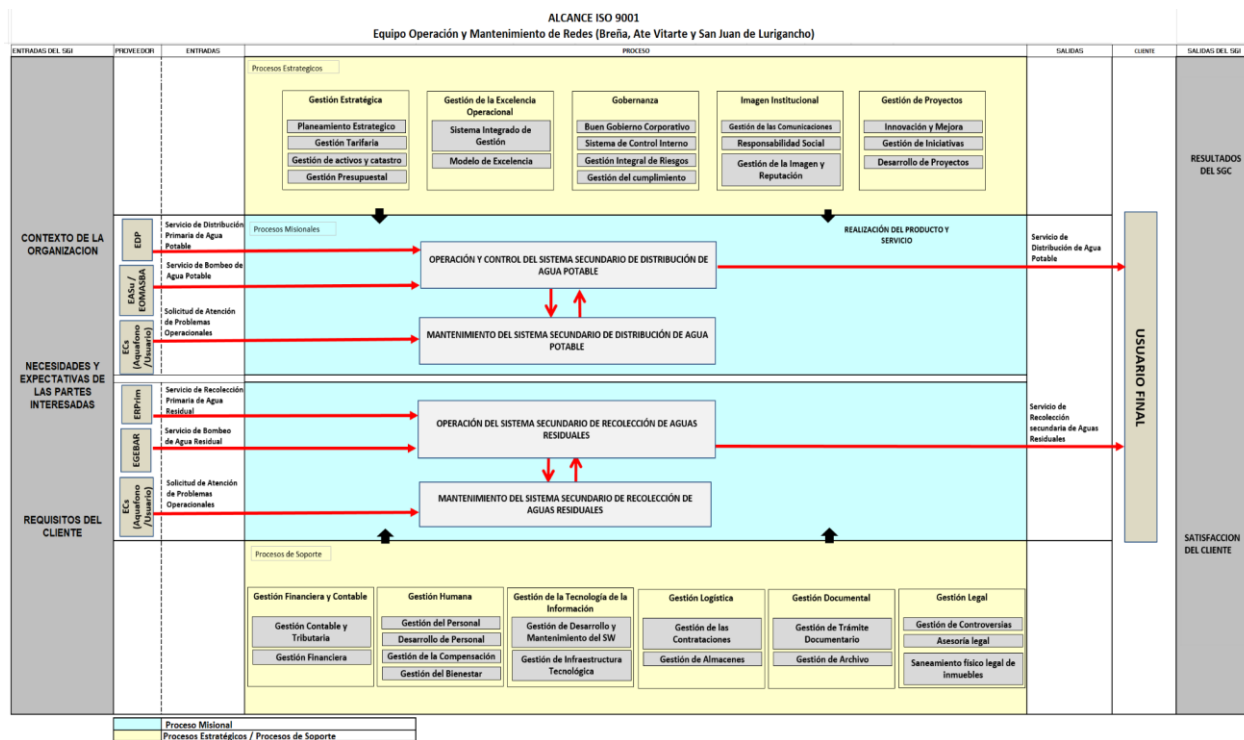
(*) Usuarios : Los Equipos correspondientes a los "Organos Operativos" identificados como Proveedores y Clientes (P/CL), según el documento DGMDA002 con respecto al Alcance ISO9001 / GPO

	MANUAL	Código : DGMMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 19 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	


Alcance ISO 9001/Gerencia Comercial

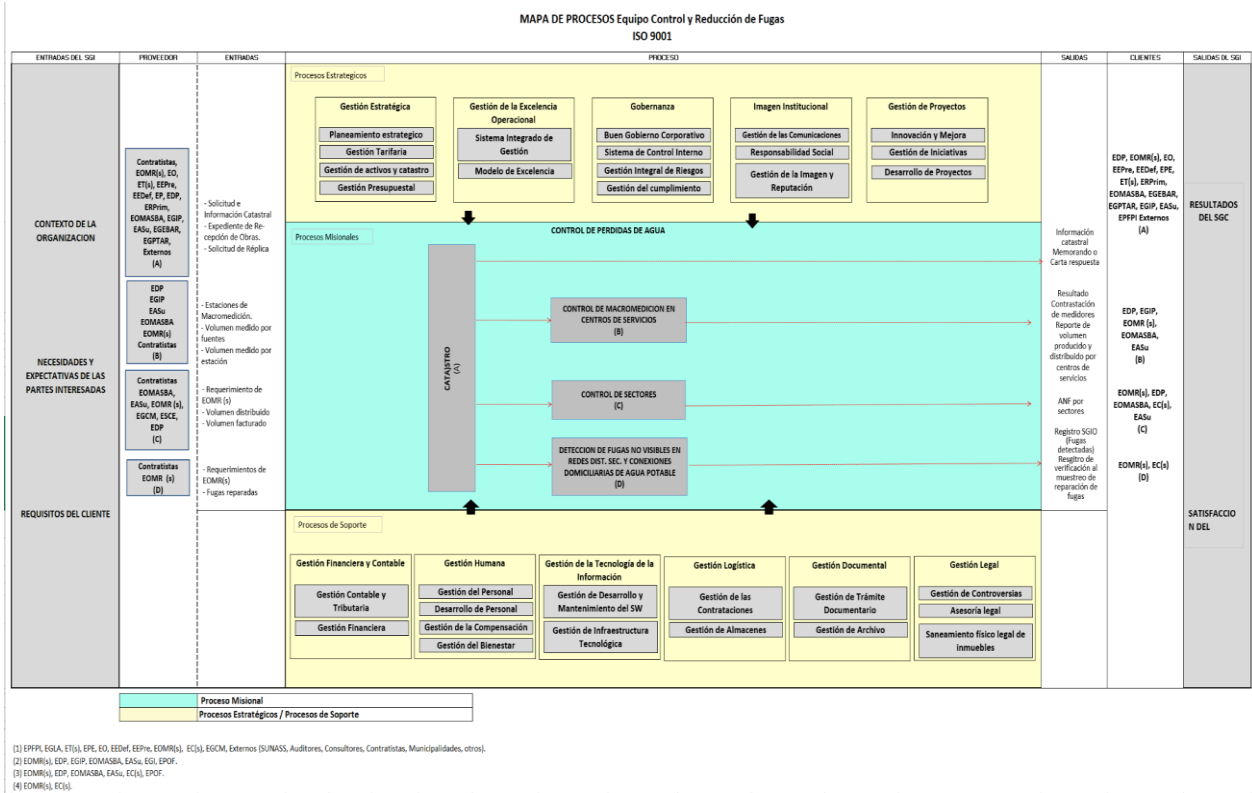


Alcance ISO 9001/Equipo Operación y Mantenimiento de Redes (Breña, Ate Vitarte y San Juan de Lurigancho)



Alcance ISO 9001/Equipo Control y Reducción de Fugas

	<h1>MANUAL</h1>	Código : DGMMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 20 de 43
	<h2>Sistema Integrado de Gestión</h2>	



El SIG se asegura que un proceso contratado externamente, se controle de acuerdo a las bases de su contratación y a controles operativos que desempeñan, de acuerdo al tipo de actividad que realizan.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

El compromiso de la Alta Dirección con el desarrollo implementación y mejora continua del SIG, es evidenciado por la comunicación a través de este Manual y la divulgación, la integración de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los procesos de negocio de la organización, promoviendo la aplicación del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, el entendimiento y monitoreo de su Política; los cuales destacan la importancia de satisfacer las necesidades de las partes interesadas, requisitos legales y otros, mediante el acompañamiento efectivo de revisiones periódicas y objetivos y metas y, asegurando la disponibilidad de recursos.


5.2. Enfoque a las Partes Interesadas

5.2.1. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección gestiona a través del Sistema Integrado de Gestión, que los requisitos de los clientes sean entendidos y satisfechos mediante contacto directo y registro de quejas, según:

- DGMPR0012 Procedimiento Satisfacción del Cliente.
- GNCPR0003 Procedimiento Atención de Quejas.
- DGMPR0029 Procedimiento Elaboración, revisión y modificación de Acuerdos de Nivel de Servicio.

La Gerencia Comercial se encuentra comprometida con la gestión con los clientes dentro del alcance del sistema según:

	MANUAL	Código : DGMMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 21 de 43

GCPR0020 Procedimiento General Atención al Cliente.

GCPR0021 Procedimiento Recepción y Atención de Requerimiento, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos.

5.2.2. Seguridad de la información en la gestión de proyectos

Cada área debe considerar en la gestión de proyectos una etapa de evaluación de riesgos en seguridad de la información, al margen del tipo de proyecto que se desarrolle.

5.3. Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Antisoborno y Seguridad de la Información

La Gerencia General ha definido la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Antisoborno y Seguridad de la Información de la Empresa, considerando los objetivos generales, y un compromiso de mejora continua, cumpliendo la legislación; comunicándose a todos los trabajadores con el propósito de que sean conscientes de sus obligaciones individuales para demostrar su aplicación.

Declaramos nuestro compromiso de contribuir al desarrollo sostenible de las ciudades de Lima y Callao, brindando servicios eficientes de agua potable y alcantarillado, gestionando:

- *la calidad,*
- *la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación,*
- *la seguridad y salud en el trabajo, proporcionando condiciones de trabajo seguro y saludable para la protección de todos los trabajadores, contratistas, proveedores y visitantes y, considerando la eliminación de los peligros, reducción de riesgos, prevención de lesiones, dolencias, enfermedades e incidentes, garantizando la participación y consulta respecto a los elementos de seguridad y salud en el trabajo a todos los colaboradores y sus representantes,*
- *la prohibición de cualquier intento o acto de soborno, implementando acciones, medidas y controles para prevenirlos, detectarlos, investigarlos y sancionarlos; la promoción del planteamiento de inquietudes, garantizando su confidencialidad de buena fe y las comunicaciones recibidas, brindando medidas de protección para evitar cualquier represalia y, contando con una función de cumplimiento independiente,*
- *las actividades bajo niveles aplicables de confidencialidad, imparcialidad, integridad, transparencia y disponibilidad de la información,*
- *los riesgos ante desastres en los diferentes procesos.*

Cumpliendo los requisitos de nuestro Sistema Integrado de Gestión, los requisitos legales y otros aplicables a todas las partes interesadas, sobre la base de la mejora continua del desempeño.

2022.03.22


Versión 06

5.4. Responsabilidades, Autoridad y Comunicación

5.4.1. Autoridad

En el Manual de Organización y Responsabilidades Generales de SEDAPAL se detallan las funciones de las Gerencias y Equipos, las cuales son comunicadas dentro de la organización. Las responsabilidades del personal de la Empresa se encuentran definidas en el Manual de Organización y Responsabilidades Específicas – MORE.

La autoridad de todo el personal que dirige, opera, controla y verifica las actividades involucradas en el SIG se encuentran definidas en Tablas de Control, Procedimientos, Programas Ambientales, Programas de

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 22 de 43

SST, Registro de Actividades Críticas, Características Clave y Monitoreo, Planes de Contingencia e Instrucciones.

5.4.2. Responsabilidades

Gerente General

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurar de que se establezcan la Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, y que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Aprobar las recomendaciones para la mejora de la revisión semestral de la Alta Dirección, delegando funciones específicas a sus órganos funcionales y de apoyo de la Empresa.
- Asegurar e integrar la responsabilidad de la gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información, en la gestión general de la Empresa, para la mejora del desempeño laboral.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Aprobar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo del Sistema Integrado de Gestión.
- Comunicando la importancia de la gestión eficaz y la conformidad del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurar de que el Sistema Integrado de Gestión logre los resultados previstos, promoviendo la mejora continua.
- Asegurar que exista un marco de trabajo adecuado para identificar, medir, monitorear y reportar los riesgos de seguridad de la información.

Gerentes

- Aprobar la documentación de acuerdo a lo indicado en el DGMPR0001 Procedimiento Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión.
- Apoyar el mantenimiento de los Equipos que estén dentro del Sistema Integrado de Gestión.
- Gestionar el otorgamiento necesario para el presupuesto de las actividades del área competente.
- Gestionar la atención oportuna de los recursos.

Gerente de Recursos Humanos


- Mantener un listado actualizado de los trabajadores que contenga información del área a la que pertenece y la función que realiza cada trabajador.

Representante de la Alta Dirección

- Asegurar que los requisitos del SGI sean implementados y mantenidos en concordancia con las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 37001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17020; asimismo, que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Informar a la Alta Dirección del desempeño del SIG para su revisión y como base para su mejora.
- Coordinar con las Gerencias y Jefes de Equipo los aspectos relacionados con el desempeño del SGI.
- Decidir el criterio para la aceptación de riesgos de seguridad de la información y los niveles de riesgo aceptables.
- Informar al Comité de SGSI sobre el rendimiento del SGSI, para su revisión y como base para el mejoramiento de este sistema.
- Promover el avance y eficacia del SGSI en función a resultados de objetivos, metas y auditorías internas.
- Comunicar los resultados pertinentes de la revisión por la dirección a los trabajadores pertinentes y a los representantes de los trabajadores.

Equipos del Sistema Integrado de Gestión

- Revisar periódicamente la eficacia de los documentos con los que trabaja el personal a su cargo.

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 23 de 43


- Identificar requisitos legales y otros del Sistema Integrado de Gestión, y revisar lo identificado por el Equipo Regulaciones.
- Velar por el cumplimiento de los requisitos legales y otros del Sistema Integrado de Gestión, aplicables a su gestión.
- Asegurar la conservación y protección de los registros relacionados con su área.
- Aplicar y hacer cumplir los siguientes documentos, entre otros:
 - DGMPR0005 Procedimiento Toma de Conciencia,
 - GNCPR0001 Procedimiento Acciones Correctivas o Preventivas,
 - DGMPR0012 Procedimiento Satisfacción del Cliente,
 - GNCPR0003 Procedimiento Atención de Quejas,
 - DGMPR0007 Procedimiento Comunicación Interna y Externa del Sistema Integrado de Gestión.
- Determinar adecuadamente las necesidades de capacitación del personal a su cargo, que realiza trabajos que influyen en el logro de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- Proporcionar la información requerida para la elaboración del Informe Semestral de la Revisión por la Dirección.
- Difundir mensualmente la información relativa al Sistema Integrado de Gestión que le proporcionen los Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión y el Oficial de Seguridad Digital, a fin de promover la mejora del área.
- Gestionar la seguridad y salud en el trabajo integrada a la gestión de sus procesos y actividades propias y de las contratistas, en cumplimiento de los dispositivos legales vigentes.

Equipos con aspectos ambientales y riesgos significativos de seguridad y salud en el trabajo

- Cumplir los Objetivos y Metas Ambientales, y de Seguridad y Salud en el Trabajo, relacionados con los aspectos ambientales significativos, y riesgos significativos de seguridad y salud en el trabajo.
- Controlar las operaciones de las actividades críticas de los aspectos ambientales significativos y riesgos significativos de seguridad y salud en el trabajo.
- Elaborar y ejecutar los Programas Ambientales, Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, de ser el caso, para la mejora del desempeño.
- Identificar puntos de muestreo, características a monitorear, frecuencia, límites permisibles y los responsables de monitorear los aspectos ambientales significativos, y riesgos significativos de seguridad y salud en el trabajo.
- Identificar los equipos de medición relacionados con los Aspectos Ambientales Significativos y Riesgos Significativos de Seguridad y Salud en el Trabajo, y asegurar su calibración y mantenimiento.
- Elaborar la Lista Ambiental de Bienes y Servicios Críticos, según MAMPR005 Procedimiento Elaboración de Lista Ambiental de Bienes y Servicios Críticos.
- Elaborar y remitir el MAMFO0008 Formulario Informe Trimestral de Cumplimiento de Plan Ambiental y/o Aspecto Ambiental Significativo, y evidenciar el seguimiento y cumplimiento de las acciones para la mejora del desempeño ambiental.
- Los Equipos Líderes de aspectos ambientales significativos compilan y analizan la información de las actividades críticas y/o monitoreos de los controles operacionales de los Equipos involucrados con el aspecto ambiental significativo; asimismo, determina los lineamientos generales para la mejora del desempeño de dicho aspecto ambiental significativo.
- Remitir el SSTFO0030 Formulario Informe Trimestral de Cumplimiento de Control de Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el que debe evidenciar el seguimiento y eficacia de los controles implementados.

Líderes de los Aspectos Ambientales Significativos Potenciales

- Analizar y sintetizar los datos de seguridad de los Equipos responsables de las actividades críticas.
- Cumplir con las actividades generales de prevención.
- Elaborar y remitir el MAMFO0008 Formulario Informe Trimestral de Cumplimiento de Plan Ambiental y/o Aspecto Ambiental Significativo.

	MANUAL	Código : DGMMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 24 de 43

Equipo Regulación

- Identificar, revisar, conservar y comunicar los requisitos legales y otros relativos al (SIG) cumpliendo el DGMPR0003 Procedimiento Identificación y Verificación de Requisitos Legales y Otros.

Equipo Capacitación

- Programar los cursos, actividades necesarias para el seguimiento del Plan Anual de Capacitación de SEDAPAL e inducción a los nuevos trabajadores.

Equipo Seguridad e Higiene Ocupacional

- Prestar el asesoramiento técnico en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Brinda el soporte técnico a los Jefes de Equipo, en los que dentro de sus procesos se han identificado riesgos significativos de seguridad y salud en el trabajo en relación a los peligros potenciales de fuente natural y/o humana-
- Asesorar y coordinar, en forma proactiva y permanente, con el Comité Central, Sub Comités y Supervisores de SST.
- Conformar las Brigadas de Emergencia.
- Elaborar el Plan y Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Elaborar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Equipo Gestión Integral de Salud

- Mantener los registros de la vigilancia de la salud ocupacional según la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, D.S. N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, R.M N° 312-2011-MINSA y Protocolos de Exámenes Médicos Ocupacionales y Guías de Diagnóstico de los Exámenes Médicos Obligatorios por Actividad.

Equipo Gestión de Abastecimiento


- Supervisa el desarrollo de los procesos de adquisición de bienes y verificar que las bases cumplan las normas vigentes y los plazos establecidos.
- Asegurar que los proveedores se rijan a las políticas y procedimientos del SGSI, con la finalidad que sólo tengan acceso a la información que requieren para cumplir con los servicios establecidos en el contrato, garantizando por escrito la confidencialidad de la información mediante la suscripción de un Acuerdo de Confidencialidad.

Equipo Programación y Ejecución Contractual

- Coordina y consolida la información de todos los requerimientos remitidos por las diferentes áreas usuarias de la Empresa que serán incluidas en el proyecto de Plan Anual de Contrataciones.
- Gestiona los procedimientos de pago con la aplicación de penalidades correspondientes a todos los contratos (previo informe del área usuaria), entre otras actividades de índole administrativo referidos a la liquidación de los contratos.

Equipo Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- Asegurar que los requerimientos y proyectos se realicen usando métodos, técnicas y procedimientos para mantener la seguridad de la información de los mismos, garantizando de ese modo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información. Esto incluye la ejecución de proyectos relacionados con la mejora de la seguridad de la información; implementando una arquitectura de seguridad de la información y controles tecnológicos asociados.
- Realizar los procesos de copias de respaldo de la información, así como la creación de procesos de recuperación de acuerdo a lo coordinado con los Propietarios de Activos Información, Propietarios de Riesgos y/o Custodios de Información.
- Asegurar un adecuado mantenimiento de los equipos de procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, así como la conservación de los dispositivos magnéticos y ópticos utilizados para las copias de respaldo.

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 25 de 43

- Asegurar que las actividades bajo su administración, que requieran contratos con terceros, cuenten con cláusulas que garanticen la confidencialidad de la información.

Coordinadora SIG (C-SIG)

- Coordinar con el Representante de la Alta Dirección los aspectos relacionados al desempeño del SIG.
- Ejecutar los procedimientos del SIG que estén bajo su responsabilidad.
- Coordinar diversos aspectos del SIG para mejora y avance del mismo.
- Comunicar a los nuevos coordinadores el DGMDA0010 Dato Responsabilidades Generales del Comité de Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.

Comité de Coordinadores SIG (CC-PTA La Atarjea, CC-GPO, CC-GOAS, CC-EDP, CC-GC, CC-EOMR-B, CC-EOMR-AV, CC-EOMR-SJL, CC-ECRF, C-AMB, C-SST, OCN, OSD, CCL-EEC, CT-EGCM, CC-EGCM)

- Realizar el control de documentos del alcance respectivo, mediante el Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASIG.
- Realizar seguimiento al tratamiento que realizan las Jefaturas a las acciones correctivas o preventivas según alcance correspondiente.
- Ejecutar los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión que estén bajo su responsabilidad.
- Remitir semestralmente el informe del estado actual del Sistema Integrado de Gestión, según su responsabilidad y alcance.
- Proponer y cumplir con los acuerdos generados en las reuniones de coordinadores.
- Cumplir lo establecido en el DGMDA0010 Dato Responsabilidades Generales del Comité de Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.

Comité Ejecutivo de Gestión de Seguridad de la Información

- Promover la implementación de los controles de la seguridad de la información.
- Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de la información.
- Aprobar las medidas a adoptar por el incumplimiento e infracciones a las políticas y normas de seguridad de la información.
- Establecer las métricas de la medición del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y utilizar los resultados de las mediciones en actividades de mejora del SGSI.
- Monitorear la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.


Oficial de Seguridad Digital

- Velar por el desarrollo y actualización de las políticas y procedimientos para promover la seguridad de la información
- Participar activamente en el Comité Ejecutivo de Gestión de Seguridad de la Información de SEDAPAL, informando los aspectos relacionados con la Seguridad de la Información.
- Asistir a las áreas usuarias en la gestión de riesgos de la Seguridad de la Información.
- Evaluar y coordinar la implementación de los controles que fortalezcan el cumplimiento de los objetivos y metas de Seguridad de la Información.
- Mantener un conocimiento actualizado de las metodologías, estándares, herramientas y soluciones relacionadas a la Seguridad de la Información a fin de aplicar estos conocimientos en forma eficiente y efectiva en SEDAPAL.
- Apoyar y difundir en la capacitación y sensibilización en Seguridad de la Información.
- Informar al Representante de la Alta Dirección sobre el desempeño de la seguridad de información.

Sub Comités Ambientales del SIG (Producción y Distribución, Conservación, Mantenimiento, Gestión de Aguas Residuales)

- Identificar, evaluar y revisar los aspectos e impactos ambientales.
- Identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales de actividades, productos y servicios, cada vez que se modifique o se tenga una nueva actividad.
- Definir los aspectos ambientales significativos.

Comité Central, Sub Comités y Supervisores de Seguridad y Salud en el Trabajo

	MANUAL	Código : DGMMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 26 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	

El Comité Central, los Subcomités y Supervisores de SST están constituidos en forma paritaria por representantes del empleador y de los trabajadores, cuyas funciones están definidas en la Ley 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, DS 005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST), en su ámbito de responsabilidad acorde con la Resolución de Gerencia General. Su objetivo principal es, promover la salud y seguridad en el trabajo, asesorar y vigilar el cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST) y la normativa nacional, favoreciendo el bienestar laboral y apoyando el desarrollo de la empresa; el Comité Central, los Sub Comités y Supervisores de SST, coordinan sus actividades con el Equipo de Seguridad e Higiene Ocupacional.

Propietarios de Riesgos y Activos de Información - Jefe de Equipo Gestión Integral de Plantas /Jefe de Equipo Seguimiento y Control de Plantas /Jefe de Equipo Tecnologías de Información y Comunicaciones

- Velar por el cumplimiento y preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información bajo su responsabilidad.
- Comunicar requerimientos de control y protección de la información al Oficial de Seguridad de la Información y asegurar que la información y recursos bajo su control estén debidamente protegidos.
- Clasificar la información de acuerdo a los niveles de clasificación definidos.
- Mantener actualizado el inventario de activos de información dentro de sus respectivas áreas y procesos.
- Gestionar los riesgos de su propiedad y aprobar el Plan de Tratamiento de Riesgos.
- Gestionar los recursos necesarios para la mitigación de los riesgos.
- Apoyar y facilitar las revisiones periódicas para la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de la información.
- Determinar los criterios y niveles de acceso a la información de la cual son responsables y notificar el cambio de función/ubicación de cualquier trabajador sea por reasignación o retiro, con la finalidad de modificar o cancelar sus accesos.
- Autorizar la asignación de accesos y privilegios otorgados sobre la información.
- Determinar cuando la información ya no es necesaria, los tiempos y métodos de destrucción.
- Reportar el incumplimiento de las políticas, procedimientos e incidente de seguridad de la información.

Custodios de la Información


- Identificar los activos de información bajo su responsabilidad en coordinación con el propietario de riesgos y activos de información.
- Comunicar los requerimientos de seguridad de la información al propietario de riesgos y activos de información.
- Suministrar reportes del estado actual de los activos de información a los propietarios del riesgo y activos de información en forma periódica y a solicitud.

Usuarios de la Información (Todos)

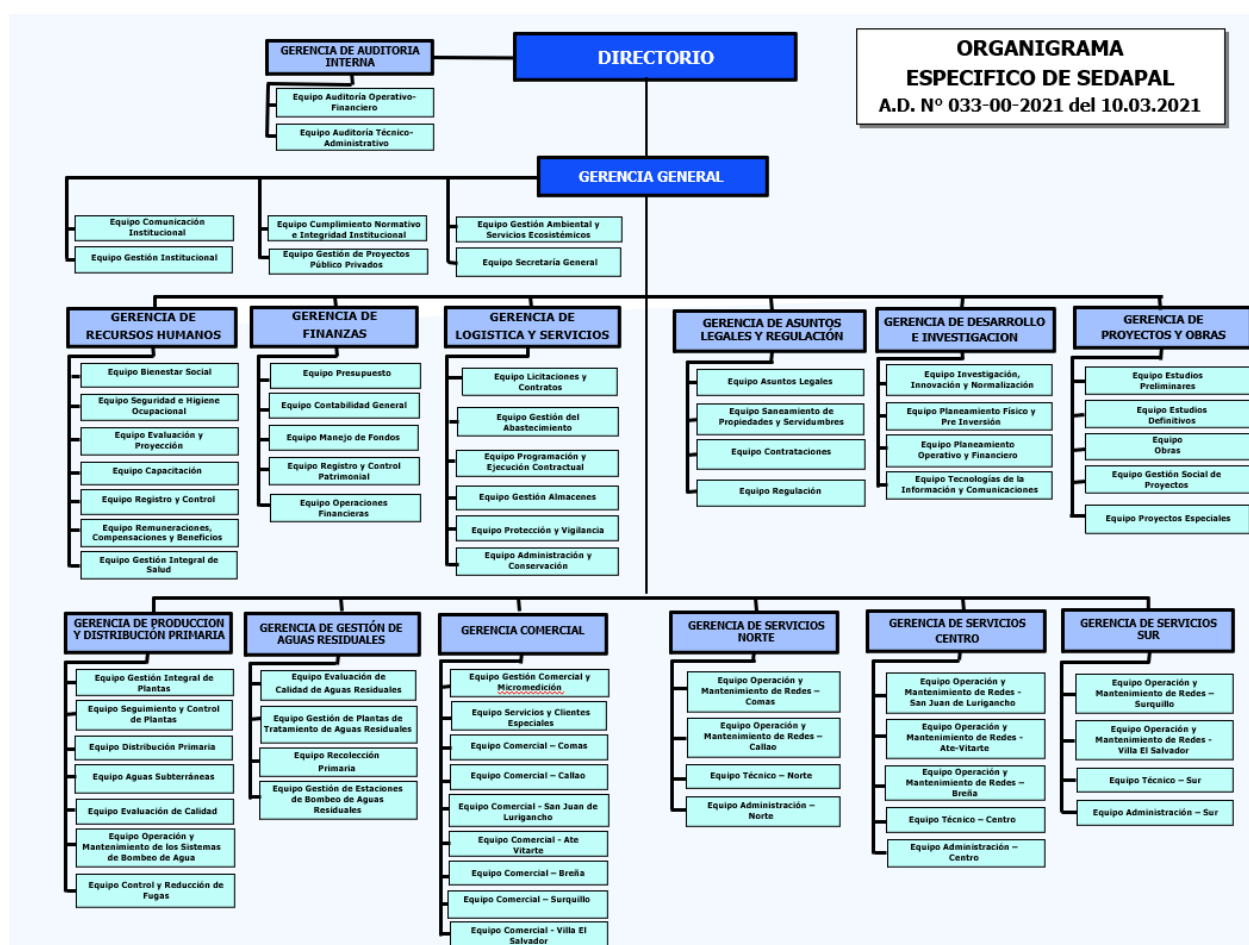
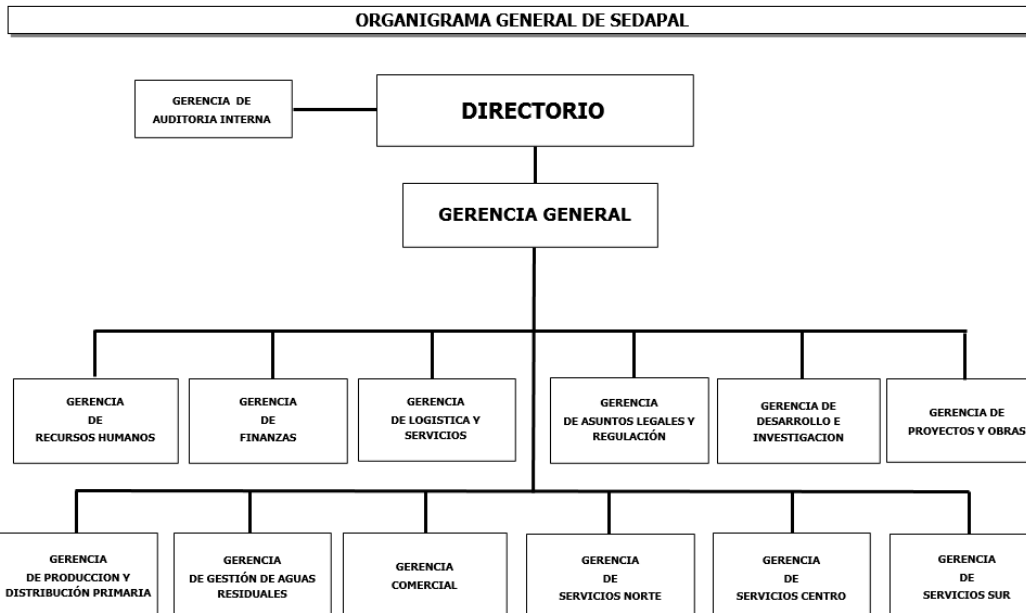
- Cumplir con las políticas, normas y procedimientos de seguridad de la información de SEDAPAL.
- Utilizar la información sólo para los propósitos establecidos en sus funciones.
- Asegurar y contribuir en que la información crítica o clasificada de SEDAPAL no sea divulgada ni distribuida.
- Reportar cualquier incidente relacionado con la seguridad de la información en SEDAPAL.


Personal

Todo el personal dentro del alcance del SIG, incluyendo contratistas, es responsable de su implementación y mantenimiento.

	<h1>MANUAL</h1>	Código : DGMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 27 de 43
	<h2>Sistema Integrado de Gestión</h2>	

Organización de SEDAPAL



	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 28 de 43

5.5 Participación y Consulta de los trabajadores

Se ha determinado mecanismos de participación y consulta como es el caso del Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo (CCSST), Subcomités de Seguridad y salud en el Trabajo así como Supervisores de Seguridad y Salud en el Trabajo los cuales sesionan mensualmente en forma ordinaria y de ser necesario en forma extraordinaria.

Se ha establecido, implementado el procedimiento para la participación y consulta de los trabajadores: SSTPR0029 Procedimiento Participación y Consulta.

6. Planificación

El planeamiento se sustenta en el Plan Estratégico, Plan Operativo, Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, Contrato Marco de Gestión Gerencial y Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) - GPDP, Tablas de Control de Calidad, requisitos legales, identificación de aspectos ambientales, identificación de peligros y evaluación de riesgos de seguridad y salud en el trabajo, contexto de la organización, acciones para abordar riesgos y oportunidades, necesidades y expectativas de las partes interesadas.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Sistema Integrado de Gestión identifica los riesgos y oportunidades que son necesarios tratar con el fin de:

- Alcanzar sus resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos indeseados.
- Lograr la mejora continua.

Adicionalmente, se planifica:

- Las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades,
- La manera de:
 - integrar e implementar las acciones en sus procesos del (SIG).
 - evaluar la eficacia de estas acciones.

La identificación de los riesgos y controles aplicados se realiza según:

DGMMA0004 Manual de Gestión Integral de Riesgos.
DGMFO0038 Formulario Matriz de Riesgos y Controles.
DGMFO0039 Formulario Plan de Tratamiento de Riesgos.
AIFO0012 Formulario Determinación y evaluación de riesgos y oportunidades en el proceso de auditoría interna


Respecto a las Oportunidades de Mejora, se ha establecido la metodología a seguir en:

DGMPR0036 Procedimiento Gestión de Oportunidades de Mejora.
DGMFO0043 Formulario Identificación y Control de Oportunidades de Mejora.

6.2 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

La Alta Dirección de SEDAPAL ha establecido cinco Objetivos Estratégicos, los cuales conllevan al cumplimiento de la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Antisoborno y Seguridad de la Información:

- Alcanzar la cobertura universal de servicios de saneamiento en el ámbito de la Empresa.
- Garantizar la calidad y continuidad en 24 horas de los servicios de saneamiento que administra SEDAPAL.
- Lograr la sostenibilidad de los sistemas de saneamiento a la población que atiende SEDAPAL.
- Asegurar la sostenibilidad financiera de la Empresa.
- Modernizar la Gestión Empresarial de SEDAPAL.

	MANUAL	Código : DGMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 29 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	

A partir del despliegue de estos objetivos, se formulan las actividades en el Plan Operativo para todos los Equipos del Sistema Integrado de Gestión.

6.2.1 **Objetivos, Metas, Programas Ambientales, Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, Planes de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información**

El Sistema Integrado de Gestión establece, documenta y mantiene sus objetivos de calidad, los cuales están alineados con los Objetivos Estratégicos de la Empresa y son definidos por los Jefes de Equipo, considerando principalmente los requisitos del cliente.

El Sistema Integrado de Gestión establece y documenta los objetivos y metas ambientales, los cuales están relacionados con los Aspectos Ambientales Significativos, requisitos legales, y considerando sus riesgos y oportunidades, y los objetivos de seguridad y salud en el trabajo relacionados con los peligros y riesgos significativos; para ambos se incluye las quejas de las partes interesadas, las opciones tecnológicas y financieras. Los objetivos y metas son definidos por los Equipos.

El Gerente General aprueba los objetivos de calidad, objetivos y metas ambientales, objetivos de seguridad y salud en el trabajo, objetivos de seguridad de la información; los que están recopilados en:

DGMOC0002	Objetivos y Metas de Calidad – ISO 9001/PTA.
DGMOC0003	Objetivos y Metas de Calidad – ISO 9001/GOAS.
DGMOC0004	Objetivos y Metas de Calidad – ISO 9001/EDP.
DGMOC0005	Objetivos y Metas de Calidad – ISO 9001/GPO.
DGMOC0006	Objetivos y Metas de Calidad – ISO 9001/GC.
DGMOC0007	Objetivos y Metas de Calidad – ISO 9001/EOMR-B.
DGMOC0008	Objetivos y Metas de Calidad – ISO 9001/EOMR-AV.
DGMOC0009	Objetivos y Metas de Calidad – ISO 9001/EOMR-SJL.
DGMOC0010	Objetivos y Metas de Calidad – ISO 9001/ECRF.
MAMOM0001	Objetivos y Metas Ambientales.
SSTOM0002	Objetivos y Metas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
SGSIOM0001	Objetivos y Metas de Seguridad de la Información.
GPFO0298	Objetivos de Calidad de los Laboratorios de la GPDP
DGMOC0011	Objetivos y Metas de Calidad – ISO/IEC 17020.


Para mejorar el desempeño de las actividades, productos y servicios del SIG se establece y mantiene Programas Ambientales, Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Planes de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información, donde se consignan los recursos asignados, los responsables y los plazos definidos para el cumplimiento de las actividades.

Los Jefes de Equipo que cuenten con Programas Ambientales, Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Planes de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información, los revisan regularmente, a fin de actualizarlos sobre la base de los cambios que se produzcan, ya sea en el desarrollo de nuevos proyectos o modificaciones de las actividades, recursos financieros, responsables y/o plazos, según:

MAMFO0005	Programa Ambiental.
SSTFO0005	Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.
SGSIFO0004	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información (riesgo negativo).

La Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo está orientada a la protección de la salud y la seguridad del trabajador a la prevención y control de riesgos a los que están expuestos durante el desarrollo de los diferentes procesos y actividades, acorde con la política del Sistema Integrado de Gestión.

Los Equipos que no evidencien el cumplimiento de sus objetivos asignados (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información) presentan el DGMFO0032 Formulario Informe de Tres Generaciones, y de corresponder aplican el GNCPR0001 Procedimiento Acciones Correctivas o Preventivas.

	<h1>MANUAL</h1>	Código : DGMMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 30 de 43
	<h2>Sistema Integrado de Gestión</h2>	

6.3 Aspectos e Impactos Ambientales, Peligros y Riesgos de SST e Identificación, Análisis, Evaluación y Tratamiento de Riesgos y Selección de Controles del SGSI

Los Sub Comités Ambientales del SIG identifican los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios de SEDAPAL y analizan la significancia de sus impactos ambientales.

MAMPR0001 Procedimiento Identificación de los Aspectos Ambientales e Impactos Ambientales Significativos.

Los Equipos identifican los peligros y evalúan sus riesgos de SST, con la asesoría técnica del ESHO.

SSTPR0001 Procedimiento Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles.

Las áreas usuarias, con el soporte metodológico del Oficial de Seguridad de la Información, realizan la evaluación y tratamiento de riesgo de la seguridad de la información.

SGSIPR0001 Procedimiento Metodología de Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información.

6.4 Requisitos legales y otros requisitos

Para la identificación y acceso a los requisitos legales, el SIG cuenta con el siguiente procedimiento:

DGMPR0003 Procedimiento Identificación y Verificación de Requisitos Legales y otros.

6.5 Planificación de Cambios

La organización dispone de una sistemática para la gestión de los cambios, de manera que éstos se realicen de manera planificada y sistemática. Para ello, se tiene en consideración:

- El propósito del cambio y cualquiera de sus potenciales consecuencias.
- La integridad del sistema de gestión.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

La identificación de los cambios se haya registrado en DGMFO0044 Formulario Planificación y Control de Cambios.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Dirección aprueba anualmente el Presupuesto de Inversión y Operativo, en el que considera los recursos requeridos para desarrollar los procesos operativos y los de apoyo. Estos recursos están orientados a mantener el SIG, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de las partes interesadas, según:

GFPR0001 Procedimiento Certificación de Crédito Presupuestario.

7.1.2. Infraestructura


El Sistema Integrado de Gestión tiene infraestructura necesaria para lograr la conformidad de sus productos y servicios, para tal fin cuenta con espacio de trabajo y medios asociados, plantas de tratamiento con unidades hidráulicas, laboratorios de control de procesos y servicios de apoyo (hardware, software, transporte, medios de comunicación, entre otros), según:

GDIPR0003 Procedimiento Uso de los Recursos de la Red de Cómputo.

GDIPR0004 Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Sistema de Cómputo.

GPPR0006 Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de la Planta de Tratamiento.

GPPR0011 Procedimiento Mantenimiento de Unidades de Tratamiento.

	MANUAL	Código : DGMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 31 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	

- GPPR0039 Procedimiento Mantenimiento del Sistema Automatizado de las Estaciones Remotas GFAS-EDP.
- GPPR0042 Procedimiento Mantenimiento de Válvulas de Control.
- GSIN0004 Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Sistema de Distribución Secundaria de Agua Potable.
- GSIN0017 Instrucción Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Sistema Secundario de Alcantarillado.

7.1.3. Ambiente de Trabajo

El Sistema Integrado de Gestión a fin de mejorar el desempeño integral de la organización, determina y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de sus servicios y lograr el mayor desempeño de su personal, además de permitir el desarrollo de las actividades laborales en un ambiente de trabajo seguro y saludable, cumpliendo los dispositivos legales vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo. Asimismo, existe una identificación de aspectos ambientales significativos, programas y controles operativos que minimizan el impacto de las actividades en el medio ambiente.

7.1.4. Control de los equipos de seguimiento y de medición

En el proceso de seguimiento y medición se usan elementos de medición, los cuales son sometidos a un control metrológico e identificados para poder determinar su estado de calibración, conforme a un programa anual, para asegurar la confiabilidad de los datos que nos proporcionan, según:

- DGMPR0008 Procedimiento Dispositivos de Seguimiento y Medición.
- GPIN0075 Instrucción Inspección, Instalación y Mantenimiento de Medidores de Caudal de Pozos.
- GPIN0132 Instrucción Contrastación de Medidores de Presión de Agua en Estaciones Remotas GFAS-EDP.
- GCPR0001 Procedimiento General Gestión de Medidores.
- GCPR0002 Procedimiento Requerimiento Verificación de Medidores de Agua Potable.
- GCPR0151 Procedimiento Verificación inicial o posterior de medidores de agua potable

7.1.5. Conocimientos de la organización

La Organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida necesaria, para ello se lleva a cabo la planificación de la capacitación necesaria para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Uno de los aspectos con los que cuenta SEDAPAL es el desarrollo de los Grupos Proyecto, de igual manera se realiza anualmente la CARAR, donde las Gerencias exponen sus proyectos con mejoras aplicadas a sus procesos, dicho conocimiento se difunde a todo el personal a través de la Plataforma Sedapoint.

7.2. Recursos Humanos


7.2.2. Generalidades

La Gerencia de Recursos Humanos promueve que el personal responsable que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos y/o servicios, o desarrollen actividades críticas generadoras de impactos significativos al ambiente, la seguridad y salud y, seguridad de la información sea competente sobre la base de una formación, habilidades o experiencia apropiada.

7.2.3. Competencia, toma de conciencia y formación

Determinan las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, a través de los perfiles de puestos, considerando la formación y actualización de auditores internos.

Proporcionan la formación y toma de acciones para satisfacer dichas necesidades, según:

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 32 de 43

GRHPR0001 Procedimiento Capacitación y Competencia Profesional.

Contribuyen a que el personal o cualquier persona que realice tareas para SEDAPAL o en nombre de SEDAPAL, sea consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, a través del desarrollo de actividades de sensibilización, según:

DGMPR0005 Procedimiento Toma de Conciencia.

Se mantengan los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, de todo el personal de la organización.

7.3. Comunicación

La organización determina las comunicaciones externas e internas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión, así como la divulgación de su desempeño, que puede ser realizada a través de la Página Web, e-mails e Intranet, manteniendo así diferentes canales de comunicaciones entre los niveles correspondientes. Además, el conocimiento de la revisión documentaria y toda secuencia de movimiento de documento se efectúan a través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASIG como medio de comunicación.


Se aplican los siguientes documentos:

DGMPR0007 Procedimiento Comunicación Interna y Externa del Sistema Integrado de Gestión.
DGMPR0015 Procedimiento Actualización de la Página WEB.
DGMPR0017 Procedimiento Formulación y uso de comunicaciones escritas.
DGMPR0022 Procedimiento Actualización de la información en la INTRANET.
GCPR0094 Procedimiento Atención Centro de Contactos de SEDAPAL.

7.4. Información documentada

El Sistema Integrado de Gestión cuenta con documentación que describe sus procesos y actividades, estos incluyen:

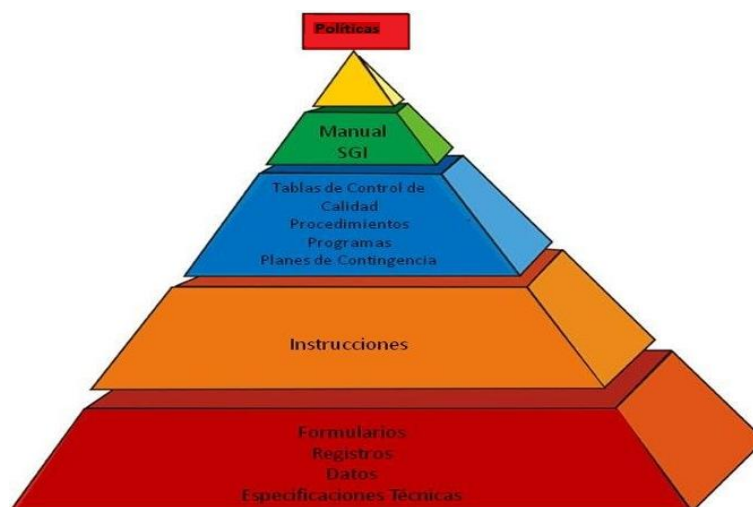
- Un Manual del Sistema Integrado de Gestión, donde se describe la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Antisoborno y Seguridad de la Información, el alcance del Sistema, y en forma general los procesos y actividades en el SIG, así como su interacción.
- Procedimientos documentados que describen la operación y control de procesos y la gestión del SIG.
- Instrucciones que describen la práctica operativa y el control de las actividades y procesos orientados a asegurar la calidad de los productos y el control operacional de los aspectos ambientales y, peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo.
- Tabla de Control de Calidad que describe la secuencia e interacción natural de los procesos.
- Objetivos y Metas del Sistema Integrado de Gestión que se despliegan de los Objetivos Estratégicos y de la identificación de los aspectos ambientales significativos, riesgos y oportunidades, peligros y riesgos significativos y riesgos de seguridad de la información.
- Programas Ambientales donde se consignan los recursos asignados, responsables y plazos definidos para las actividades con el fin de alcanzar los objetivos y metas ambientales para la mejora continua del desempeño ambiental.
- Programas Seguridad y Salud en el Trabajo orientado a propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de evitar o prevenir daños a la salud y la seguridad en el trabajo de los trabajadores como consecuencia de la actividad laboral.
- Planes de Contingencia que permiten actuar de manera oportuna ante cualquier imponderable relacionado con los aspectos ambientales significativos potenciales, riesgos significativos de SST y Seguridad de la Información.
- Metodología de Evaluación de Riesgos de seguridad de la información, documento que establece lineamientos y actividades necesarias para identificar activos de información, realizar el análisis, evaluación y tratamiento de riesgos de seguridad de la información; así como la selección de controles

	MANUAL	Código : DGMMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 33 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	

y medidas de tratamiento, a fin de reducir el impacto y probabilidad de ocurrencia de riesgos en los procesos de SEDAPAL.

- Declaración de Aplicabilidad (SOA), documento que contiene los controles y la justificación de sus inclusiones y exclusiones.
- Registro de Actividades Críticas, Características Clave y Monitoreo que facilitan el control de las operaciones.
- Registros requeridos en el SIG.

El esquema de la estructura documentaria es el siguiente:



7.4.1. Control de Documentos y Datos

El Sistema Integrado de Gestión establece criterios para identificar, aprobar, revisar, actualizar, distribuir, identificar, retirar obsoletos, identificar y controlar documentos externos, según:
 DGMPR0001 Procedimiento Control de Documentos.

7.4.2. Control de Registros

El Sistema Integrado de Gestión define los controles necesarios para identificar, archivar, proteger, recuperar, tiempo de conservación y destino final de los registros, según:


- DGMPR0002 Procedimiento Control de Registros. *
- GDIPR0005 Procedimiento Generación de Carpeta Backup para el Respaldo de Información.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

El Sistema Integrado de Gestión planifica y desarrolla los controles necesarios para la realización de sus procesos según:

- GPOTC0001 Tabla de Control de Calidad del Proceso de: Formulación y evaluación /Elaboración de Expediente Técnico.
- GPOTC0002 Tabla de Control de Calidad del Proceso de Contrataciones relacionadas a obras y proyectos de preinversión e inversión.
- GPOTC0003 Tabla de Control de Calidad del Proceso de Ejecución y Supervisión de Obra.
- GPTC0001 Tabla de Control de Calidad del Proceso de Agua Potable.
- GPTC0003 Tabla de Control de Calidad de Gestión y Operación de Aguas Subterráneas.
- GPTC0005 Tabla de Control de Calidad del Proceso de Distribución Primaria de Agua por Gravedad-EDP.

	MANUAL	Código : DGMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 34 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	

GPTC0007	Tabla de Control de Calidad del ECRF.
GCTC0001	Tabla de Control de Lectura y Facturación.
GCTC0002	Tabla de Control de Recaudación.
GCTC0004	Tabla de Control Consistencia Mínima para Facturación y Puesta al Cobro (Validación lineal)
GSTC0001	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-B.
GSTC0002	Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-B.
GSTC0003	Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-B.
GSTC0007	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-Ate Vitarte.
GSTC0008	Tabla de Control Proceso de Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-Ate Vitarte.
GSTC0009	Tabla de Control Proceso de Conexiones Domiciliarias EOMR-Ate Vitarte.
GSTC0010	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-SJL.
GSTC0011	Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-SJL.
GSTC0012	Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-SJL.
GSTC0013	Tabla de Control de Control Operacional EOMR-SJL.

Durante la planificación, se toma en cuenta los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, los requisitos de los productos y/o servicios, la necesidad de establecer los procesos, definir los recursos, establecer las actividades de verificación, seguimiento y ensayos específicos, así como los registros necesarios.

8.2 Procesos relacionados con el cliente

8.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente

El Sistema Integrado de Gestión determina que los requisitos especificados por el cliente para la Gerencia de Producción y Distribución Primaria (Alcance ISO 9001/EDP, ISO9001/GOAS, ISO 9001/PTA e ISO/IEC 17025/EEC) están declarados en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), y para el alcance ISO 9001/GPO e ISO 9001/ECRF se encuentran incluidos en el Contrato de Gestión Gerencial que se suscribe anualmente con la Gerencia General, y que monitorea el Equipo Planeamiento Operativo y Financiero, y en las solicitudes de los clientes externos para GOAS; así como los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada, los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio, y cualquier requisito adicional determinado por SEDAPAL.

Los requisitos especificados por el cliente para la Gerencia Comercial, el EOMR-B, el EOMR-AV y el EOMR-SJL se realizan de acuerdo a las disposiciones vigentes emanadas por la SUNASS, dado que esta representa las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios; para la Gerencia Comercial en lo relacionado a los procesos de lectura, facturación y recaudación, y para el EOMR-B, el EOMR-AV y el EOMR-SJL en los procesos de distribución de agua potable y recolección de aguas residuales.


La Gerencia Comercial identifica los requisitos legales aplicables al usuario, lo cuales se describe en el siguiente documento:

GCPR0091	Procedimiento Identificación, revisión e implementación de dispositivos legales en la Gestión Comercial.
----------	--

Para el EOMR-B, el EOMR-AV y el EOMR-SJL se identifican los requisitos legales de la SUNASS, aplicables al usuario según se señala en el documento:

DGMPR0003	Procedimiento Identificación y Verificación de Requisitos Legales y otros.
DGMFO0014	Matriz de Requisitos Legales y otros (DGMRE001).
GSET0004	Especificación Técnica Servicio de Distribución Secundaria de Agua Potable, Recolección de Agua Residual y Conexiones Domiciliarias.

8.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 35 de 43

Antes de que se adquiriera un compromiso con los clientes, el Sistema Integrado de Gestión revisa los requisitos de los mismos, incluyendo cualquier cambio que sea solicitado. Para el caso de la GPDP, como parte del cumplimiento de los objetivos y metas empresariales de SEDAPAL, existe:

(1) Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) ISO 9001/PTA, para el EGIP y ESCP donde se comprometen a entregar al cliente interno EDP, agua para el consumo humano producida de la fuente superficial a través de los puntos de control en las Plantas de Tratamiento la Atarjea, en cantidad y calidad especificados en el acuerdo.

(2) Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) ISO 9001/EDP, donde se compromete a entregar en los ingresos a sector agua potable con determinados valores de presión en diferentes rangos horarios, los mismo que han sido definidos por los clientes.

(3) Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) ISO 9001/GOAS, donde se comprometen gestionar y operar las aguas subterráneas con el objeto de entregar a los clientes internos el volumen de agua requerido, teniendo como referencia los indicadores y el programa de extracción anual especificado en el acuerdo.

(4) Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) ISO 17025/EEC, donde se compromete a realizar servicios de análisis de agua subterránea y potable con el objeto de entregar a los clientes internos resultados de ensayos los mismos que han sido definido por los clientes.

Cualquier modificación y/o cambio del Acuerdo de Nivel de Servicio se realiza de acuerdo al:
DGMPR0029 Procedimiento Elaboración, revisión y modificación de Acuerdos de Nivel de Servicio.

(4) La Gerencia Comercial revisa y actualiza las modificaciones o cambios de los requisitos legales de la SUNASS, mediante:
GCPR0091 Procedimiento Identificación, Revisión e Implementación de Dispositivos Legales en la Gestión Comercial.

(5) El EOMR-B, el EOMR-AV y el EOMR-SJL revisan y actualizan las modificaciones o cambios de los requisitos legales de la SUNASS u otros requisitos aplicables, mediante:
DGMFO0014 Matriz de Requisitos Legales y otros (DGMRE001).

Así mismo, para el EOMR-B, el EOMR-AV y el EOMR-SJL los requisitos legales asociados al servicio se encuentran detallados en:
GSET0004 Especificación Técnica Servicio de Distribución Secundaria de Agua Potable, Recolección de Agua Residual y Conexiones Domiciliarias.

8.2.3 Comunicación con los clientes

El Sistema Integrado de Gestión establece una comunicación eficaz con el cliente con relación a la información de los productos y servicios, aspectos ambientales, tratamiento de consultas, quejas, incluyendo la retroalimentación al cliente.

DGMPR0012 Procedimiento Satisfacción del Cliente.
GNCP0003 Procedimiento Atención de Quejas.


8.3 Diseño y Desarrollo

8.3.1 Planificación del diseño

La planificación se realiza, según:

GPOTC0001 Tabla de Control de Calidad del Proceso de: Formulación y evaluación / Elaboración de Expediente Técnico.

La Gerencia Comercial realiza el diseño del producto Comprobante de Pago, de acuerdo a las reglamentaciones vigentes emanadas por la SUNASS, según:

	MANUAL	Código : DGMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 36 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	

GCTC0002 Tabla de Control de Recaudación.
 GCPR0102 Procedimiento Diseño de Comprobantes de Pago e Inclusión de mensajes

8.3.2 Elementos de entrada para el diseño

Luego de la etapa de pre-inversión, se realizan los Estudios Definitivos, y se elaboran los Términos de Referencia, en donde se definen los requisitos de los elementos de entrada del diseño (especificaciones, planos, estructura de la población, demanda) y los requisitos legales y reglamentarios vigentes; según:

GPOPR0046 Procedimiento Elaboración y Aprobación de los Términos de Referencia del Estudio de Perfil.
 GPOPR0003 Procedimiento Elaboración y Aprobación de los términos de referencia para la formulación del estudio definitivo y expediente técnico para la ejecución de obra.

8.3.3 Resultados del diseño

El resultado del Estudio Definitivo es el Expediente Técnico, y en él, los elementos de salida se encuentran documentados y expresados en términos que pueda verificarse, que satisfagan los requisitos de los elementos de entrada, que contengan o hagan referencia a los criterios, seguro y correcto del producto y que proporcionen la información apropiada para llevar a cabo los Procesos de Selección, según:

GPOPR0029 Procedimiento Inspección del Estudio de Pre inversión a nivel de Perfil.
 GPOPR0006 Procedimiento Supervisión y aprobación del Estudio Definitivo y Expediente Técnico.

8.3.4 Revisión del diseño

Según la programación presentada por el consultor, en las etapas adecuadas se realizan revisiones formales y documentadas de los resultados del mismo, en cada una de las revisiones participan representantes de todas las especialidades, según:

GPOPR0029 Procedimiento Inspección del Estudio de Pre inversión a nivel de Perfil.
 GPOPR0006 Procedimiento Supervisión y aprobación del Estudio Definitivo y Expediente Técnico.

8.3.5 Verificación del diseño

Entregado el Estudio Definitivo por el Consultor, antes de su aprobación, se efectúa la verificación del mismo para asegurar que los elementos de salida cumplen con los requisitos de los elementos de entrada, según:

GPOPR0029 Procedimiento Inspección del Estudio de Pre inversión a nivel de Perfil.
 GPOPR0006 Supervisión y aprobación del Estudio Definitivo y Expediente Técnico.

8.3.6 Validación del diseño

La Validación del Estudio Definitivo se realiza en las etapas de ejecución y recepción de obras, según:

GPOPR0011 Procedimiento Planificación y Control del Proceso de Ejecución de Obra.
 GPOPR0015 Procedimiento Recepción de Obra.

8.3.7 Control de cambios del diseño

Todo cambio o modificación del diseño necesario durante la etapa de ejecución de la obra es identificado, documentado, revisado y aprobado por el Consultor y Supervisor del Estudio y por el Jefe del Área a cargo del Estudio.

El proceso de diseño y desarrollo del producto Comprobante de Pago se lleva a cabo según:


GCPR0102 Procedimiento Diseño de Comprobantes de Pago e inclusión de mensajes.

8.4 Compras

8.4.1 Proceso de Compras

El Sistema Integrado de Gestión se asegura que los productos comprados cumplan con los requisitos especificados, a través del desarrollo de las siguientes actividades:

- La Compra de Bienes: Insumos químicos, equipos, materiales, etc.

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 37 de 43

- La Contratación de Servicios, Consultoras para Estudios y Supervisión de Obras.
- La Contratación de Empresas Constructoras para la ejecución de las obras.
- Almacenamiento de bienes, materiales y suministros.

Asimismo, evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos establecidos en las bases, donde establece criterios para la evaluación y el grado de control aplicado al proveedor, según:

MAMPR0005	Procedimiento Elaboración de Lista Ambiental de Bienes y Servicios Críticos.
GPOPR0005	Procedimiento Procedimientos de Selección para la contratación de Servicios o Consultorías (relacionados a Proyectos de Inversión Pública), Consultoría de Obra o Ejecución de Obra.
GCPR0095	Procedimiento General Gestión de Terceros del Servicio Integral de Actividades Comerciales.
GCPR0083	Procedimiento Entrega y Recepción de Cargas de Trabajo en la Gestión de Terceros de Actividades Comerciales.
GLSPR0048	Procedimiento Procesos de Contratación de Bienes y Servicios.
SSTPR025	Procedimiento Lineamientos de Proveedores y Contratistas.

8.4.2 Información de compras

La información de compras se encuentra definida en las Bases, las que contienen información que describe claramente el producto o servicio solicitado, incluyendo, cuando es apropiado los requisitos para la aprobación o calificación del producto o servicio, procesos, equipos y personal y cualquier requisito del Sistema Integrado de Gestión.

8.4.3 Verificación de los productos o servicios comprados

En las Bases se establecen los criterios y mecanismos que se siguen para asegurar que el postor cumpla con los requisitos especificados en este. Cuando sea aplicable según:


GLSPR0001	Procedimiento Recepción, Almacenamiento y Despacho de Bienes, Materiales y Suministros.
GPPR0002	Procedimiento Inspección Técnica de Productos Químicos, antes y después de la compra.
GCPR0085	Procedimiento Supervisión y Evaluación de la Calidad del Servicio de la Gestión de Terceros.
GCPR0123	Procedimiento Aplicación de Penalidades a la Gestión de Terceros de Actividades Comerciales.

8.5 Producción y Prestación del Servicio

8.5.1 Ejecución de Proceso

El Sistema Integrado de Gestión planifica, a través de:

GPOTC0003	Tabla de Control de Calidad del Proceso de Ejecución y Supervisión de Obra.
GPTC0001	Tabla de Control de Calidad en el Proceso de Agua Potable.
GPTC0003	Tabla de Control de Calidad de la Gestión y Operación de Aguas Subterráneas.
GPTC0005	Tabla de Control de Calidad del Proceso de Distribución de Agua por Gravedad-EDP.
GPTC0007	Tabla de Control de Calidad del ECRF.
GPPR0004	Procedimiento Control del Proceso de Tratamiento de Agua.
GCPR0009	Procedimiento General Lectura.
GCPR0034	Procedimiento General Facturación.
GCPR0063	Procedimiento General Gestión de Recaudación y Cobranzas.
GCTC0001	Tabla de Control de Lectura y Facturación.
GCTC0002	Tabla de Control de Recaudación.
GCTC0004	Tabla de Control Consistencia Mínima para Facturación y Puesta al Cobro (Validación lineal).
GSPR0028	Procedimiento Gestión de la Distribución Secundaria de Agua Potable.

	MANUAL	Código : DGMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 38 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	

GSPR0029	Procedimiento Gestión de la Recolección Secundaria de Agua Residual.
GSPR0016	Procedimiento Otorgamiento de Certificado de Factibilidad de Servicios.
GSTC0001	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-B.
GSTC0002	Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-B.
GSTC0003	Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-B.
GSTC0007	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-Ate Vitarte.
GSTC0008	Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-Ate Vitarte.
GSTC0009	Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-Ate Vitarte.
GSTC0010	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-SJL.
GSTC0011	Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-SJL.
GSTC0012	Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-SJL.
GSTC0013	Tabla de Control de Control Operacional EOMR-SJL.

La disponibilidad y utilización del equipo adecuado de medición, según:

DGMPR0008	Procedimiento Dispositivos de Seguimiento y Medición.
GPIN0075	Instrucción Inspección, instalación y mantenimiento de medidores de caudal de pozos.
GPIN0132	Instrucción Contrastación de Medidores de Presión de Agua en estaciones remotas GFAS-EDP.
GCPR0001	Procedimiento General Gestión de Medidores.
GCPR0002	Procedimiento Requerimiento Verificación de Medidores de Agua Potable.

La implementación de las actividades adecuadas de seguimiento y medición de las diferentes etapas que se desarrollan durante los procesos del Sistema Integrado de Gestión, según:

GPPR0012	Procedimiento Procesos de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora en el Proceso de Tratamiento de Agua.
GPOPR0011	Procedimiento Planificación y Control del Proceso de Ejecución de Obra.
GPPR0022	Procedimiento Evaluación y Control del Consumo de Energía Eléctrica.
GCPR0035	Procedimiento Control de Calidad de la Facturación.
GCPR0010	Procedimiento Gestión de la Lectura de Medidores y sus incidencias.
GCPR0050	Procedimiento Tratamiento de importes no aplicados, aplicados no reportado y/o no reportados.
GSIN0005	Instrucción Supervisión de actividad de medición de presión y cloro residual libre de agua potable.
GSPR0030	Atención de Problemas Operacionales en la GSC.

La implementación de las actividades para la entrega del producto y/o servicio, con las características de calidad requeridas, según:


GPPR0008	Procedimiento Almacenamiento y Conservación del Agua Potable.
GPPR0012	Procedimiento Procesos de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora en el Proceso de Tratamiento de Agua.
GPOPR0015	Procedimiento Recepción de Obra.
GCPR0060	Procedimiento Impresión y Distribución de Comprobantes de Pago.

8.5.2 Validación de los procesos de la producción

Para los procesos de los alcances ISO 9001/PTA, ISO 9001/GPO, ISO 9001/EDP, ISO 9001/GC, ISO 9001/EOMR-B, ISO 9001/EOMR-AV, ISO 9001/EOMR-SJL - ítems 2.3.1 a, 2.3.1 b, 2.3.1 d, 2.3.1 e, 2.3.1 f, 2.3.1 g, 2.3.1 h - este requisito no es aplicable debido a que en los procesos que se realizan se puede verificar el producto y/o servicio resultante, mediante actividades de seguimiento.

En el alcance ISO 9001/GOAS, la validación de los procesos de producción se realiza en cada una de las etapas de los procesos indicados, según:

GPTC0003	Tabla de Control de Calidad de Gestión y operación de Aguas Subterráneas.
----------	---

	<h1>MANUAL</h1>	Código : DGMMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 39 de 43
	<h2>Sistema Integrado de Gestión</h2>	

8.5.3 Identificación y trazabilidad

El Sistema Integrado de Gestión identifica el estado del producto y/o servicio durante el proceso respectivo mediante registros de seguimiento, haciendo uso de medios adecuados, según:

GPPR0009	Procedimiento Supervisión y Control de Operaciones a través del SCADA.
GPPR0012	Procedimiento Procesos de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora en el Proceso de Tratamiento de Agua.
GPOIN0003	Instrucción Control de Calidad de Materiales.
GPPR0021	Procedimiento Revisión y opinión de los expedientes sobre solicitud de regularización y/o licencia de uso de agua subterránea y de perforación de pozos.
GPIN0077	Instrucción Evaluación y Monitoreo de la Calidad del Agua Subterránea.
GPIN0081	Instrucción Toma de Muestras de Agua y Medición de Cloro Libre Residual de Agua Extraída de Pozo.
GCPR0010	Procedimiento Gestión de la Lectura de Medidores y sus Incidencias.
GCPR0060	Procedimiento Impresión y Distribución de Comprobantes de Pago.
GCPR0035	Procedimiento Control de Calidad de la Facturación.
DGMPR0027	Procedimiento Acceso a los Servicios de Saneamiento.

La trazabilidad en el alcance ISO 9001/EDP se lleva a cabo a través de las tuberías primarias trazadas en el plano general del sistema SCADA, en donde es posible determinar a partir de qué reservorios de la Planta la Atarjea son alimentadas las líneas troncales de la red primaria y la supervisión de la operación de las estaciones remotas se realiza a través del sistema SCADA.

La trazabilidad en el alcance ISO 9001/GC se lleva a cabo considerando el número de suministro como elemento de identificación desde el proceso de lectura de medidores y que llega hasta la impresión del comprobante final.

La trazabilidad en el alcance ISO 9001/EOMR-B, ISO 9001/ EOMR-AV e ISO 9001/EOMR-SJL respecto a la atención de avisos operacionales se lleva a cabo teniendo como elemento de identificación el número de suministro del cliente y el número de aviso operacional que ingresa por el AQUAFONO a través del grupo funcional Control Operacional y que llega hasta que el aviso operacional es solucionado.

Asimismo, la identificación y trazabilidad de todos los elementos que han intervenido en los procesos del Sistema Integrado de Gestión, se encuentran en los registros del mismo.

8.5.4 Propiedad del cliente o proveedores externos

Para el Proceso de Gestión del Acuífero se realiza según:

GPPR0021	Procedimiento Revisión y opinión de los expedientes sobre solicitud de regularización y/o licencia de uso de agua subterránea y de perforación de pozos.
----------	--


En el Proceso de Lectura de la Gerencia Comercial se hace uso del medidor, que es propiedad del usuario o cliente; donde todo cambio, verificación y/o mantenimiento del medidor es comunicado al cliente según la normatividad vigente y los procedimientos:

GCPR0005	Procedimiento Instalación de Medidor de Agua Potable.
GCPR0002	Procedimiento Requerimiento Verificación de Medidores de Agua Potable.

8.5.5 Preservación

Para preservar la conformidad de las salidas durante los procesos, el Sistema Integrado de Gestión asegura que los insumos químicos, materiales o suministros utilizados durante los procesos se manipulen, almacenen y conserven de tal modo que no afecten la conformidad de los mismos, ni generen impactos negativos sobre el ambiente, según:

GPPR0007	Procedimiento Manipulación, Almacenamiento y Conservación de los Insumos Químicos.
GLSPR0001	Procedimiento Recepción, Almacenamiento y Despacho de Bienes, Materiales y Suministros.

	MANUAL	Código : DGMMA0001 Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 40 de 43
	Sistema Integrado de Gestión	

- GPPR0008 Procedimiento Almacenamiento y Conservación del Agua Potable.
 GPOPR0017 Procedimiento Manipulación, Almacenamiento y Devolución de Materiales.

8.6 Control de las Operaciones

El Sistema Integrado de Gestión identifica y planifica aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados y a los riesgos significativos, aplicando medidas de control planificadas, jerarquía de los controles (Riesgos SST), con criterios de operación con el objeto de asegurarse de que se efectúen bajo las condiciones especificadas:

- MAMPR0002 Procedimiento Control de Operaciones.
 MAMFO0006 Formulario Registro de Actividades Críticas, Características Clave y Monitoreo.
 SSTPR0003 Procedimiento Control Operacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 SSTFO0006 Formulario Control de Riesgos de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Así mismo, se cuenta con procedimientos estándar de seguridad y salud en el trabajo que sirven de referencia para el control de peligros y riesgos asociados a nuestras actividades.

8.7 Control de Salidas No Conforme

El Sistema Integrado de Gestión asegura que las no conformidades de los productos y/o servicios, se identifican y controlan para prevenir su utilización o entrega no intencionada, según:


- GNCPR0004 Procedimiento Control de Salidas No Conformes.
 GPTC0002 Tabla de Control de Producto No Conforme.
 GPTC0004 Tabla de Control de Producto No Conforme ISO 9001/EDP.

En la Gerencia Comercial los productos no conformes se identifican y controlan para prevenir su utilización o entrega no intencionada según GCTC003 Tabla de Control de Producto No Conforme, a los cuales se da tratamiento con:

- GCPR0010 Procedimiento Gestión de la Lectura de Medidores y sus Incidencias.
 GCPR0035 Procedimiento Control de Calidad de la Facturación.
 GCPR0050 Procedimiento Tratamiento de Importes No Aplicados, Aplicados No Reportados y/o No Reportados.

En el EOMR-B, EOMR-AV y EOMR-SJL, toda existencia de producto y/o servicio no conforme posee tratamiento como se detalla en el siguiente cuadro:

EOMR-Breña	<ul style="list-style-type: none"> ● GSTC004 Tabla de Control Producto No Conforme en la Distribución Secundaria de Agua Potable. ● GSTC005 Tabla de Control Producto No Conforme en la Recolección Secundaria de Agua Residual. ● GSTC006 Tabla de Control Producto No Conforme en el Proceso de Conexiones Domiciliarias.
EOMR- Ate Vitarte (Ítem Acción sobre el proceso a falta de conformidad).	<ul style="list-style-type: none"> ● GSTC007 Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-AV. ● GSTC008 Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-AV. ● GSTC009 Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-AV.
EOMR- San Juan de Lurigancho. (Ítem Acción sobre el proceso a falta de conformidad).	<ul style="list-style-type: none"> ● GSTC010 Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-SJL. ● GSTC011 Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-SJL. ● GSTC012 Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-SJL. ● GSTC013 Tabla de Control de Control Operacional EOMR-SJL.

	MANUAL	Código : DGMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 41 de 43

8.8 Verificación de cumplimiento legal

La verificación del cumplimiento legal relativos al Sistema Integrado de Gestión – Alcances Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicables a SEDAPAL se realiza a través de la programación realizada por el Coordinador Ambiental y Coordinador SST, y se ejecuta según lo definido en:
DGMPR0003 Procedimiento Identificación y Verificación de Requisitos Legales y Otros.

8.9 Preparación y respuesta ante emergencias

El Sistema Integrado de Gestión responde ante situaciones de emergencia en forma oportuna y adecuada, como consecuencia de incidentes ambientales potenciales, peligros potenciales, situaciones de emergencia, según:
DGMPR0020 Procedimiento Situaciones de Emergencia y Capacidad de Respuesta.

Se cuenta con Planes de Contingencia elaborados a partir de la identificación de aspectos ambientales potenciales de las actividades, productos y servicios, y de los peligros potenciales de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Laboratorio de Biología y Desinfección cuenta con el GPDA002 Manual Bioseguridad Laboratorio de Biología y Desinfección, el cual permite tomar medidas de prevención biológica; y el laboratorio de Físicoquímica cuenta con el GPMA002 Manual de Buenas Prácticas de Laboratorio Físicoquímico EGIP.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Generalidades

Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, para demostrar conformidad con los requisitos del producto y/o servicio del Sistema Integrado de Gestión, la mejora continua y el uso de técnicas estadísticas.

9.1 Seguimiento y Medición

9.1.1 Satisfacción de la Parte Interesada

El Sistema Integrado de Gestión establece la sistemática de obtención y registro de la percepción de las partes interesadas sobre la atención de los requisitos del producto, según:
DGMPR0012 Procedimiento Satisfacción del Cliente.


La Gerencia Comercial ha definido una metodología de la medición de la satisfacción del cliente en la calidad de atención en nuestros Centros de Servicios, que se señala en:
GCPR0125 Procedimiento Grado de Satisfacción de la Calidad de Atención al Usuario.

9.1.2 Auditorías Internas

El Sistema Integrado de Gestión lleva a cabo a intervalos planificados, Auditorías Internas, en función al estado e importancia de actividades y áreas; a fin de determinar si está conforme con las actividades planificadas, si se cumple con las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17020 y si éste se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, según:
AIPR0001 Procedimiento Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado.
AIPR0002 Procedimiento Evaluación de Auditores Internos.

9.1.3 Revisión por la Dirección

La Dirección efectúa semestralmente la revisión del Sistema Integrado de Gestión a fin de asegurar su continua conformidad, adecuación y eficacia, así como evaluar la necesidad de realizar cambios, pudiendo servir de base para el ciclo de planeamiento, incluyendo la política y objetivos, según:
DGMPR0004 Procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL	Código : DGMMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 42 de 43

9.1.4 Seguimiento y Medición de los Procesos

El Sistema Integrado de Gestión aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de sus procesos, que permiten demostrar la capacidad de los mismos, para alcanzar los resultados planeados tal como se describe en las Tablas de Control de Calidad y en los indicadores del Plan Operativo.

GPTC0001	Tabla de Control de Calidad en el Proceso de Tratamiento de Agua Potable.
GPPR0003	Procedimiento Caracterización del Agua en la Captación.
GPTC0003	Tabla de Control de Calidad de Gestión y Operación de Aguas Subterráneas.
GPTC0005	Tabla de Control de Calidad del Proceso de Distribución de Agua por gravedad-EDP.
GPOTC0003	Tabla de Control de Calidad del Proceso de Ejecución y Supervisión de Obra.
GCTC0001	Tabla de Control de Lectura y Facturación.
GCTC0002	Tabla de Control de Recaudación.
GSTC0001	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-B.
GSTC0002	Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-B.
GSTC0003	Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-B.
GSTC0007	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-Ate Vitarte.
GSTC0008	Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-Ate Vitarte.
GSTC0009	Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-Ate Vitarte.
GSTC0010	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-SJL.
GSTC0011	Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-SJL.
GSTC0012	Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-SJL.
GSTC0013	Tabla de Control de Control Operacional EOMR-SJL.

El Sistema Integrado de Gestión establece metodologías para monitorear y medir, periódicamente, las características principales de sus operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo sobre el ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, según:

MAMPR0002	Procedimiento Control de Operaciones.
SSTPR0003	Procedimiento Control Operacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
MAMPR0004	Procedimiento Monitoreo y Medición del Desempeño Ambiental.
SSTPR0020	Procedimiento Medición de Desempeño y Monitoreo de SST.
SGSIPR0004	Procedimiento Medición del SGSI.

Cuando no se alcancen los resultados planeados, se llevan a cabo acciones correctivas, según:

GNCPR0001	Procedimiento Acciones Correctivas o Preventivas.
GNCPR0004	Procedimiento Control de Salidas No Conformes.


9.1.5 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio

El Sistema Integrado de Gestión, a fin de verificar si se cumplen los requisitos establecidos, mide y realiza el seguimiento de las características de calidad del agua potable en las Plantas de Tratamiento de La Atarjea y las obras durante su ejecución y del desarrollo de los procesos de selección, según:

GPOTC0003	Tabla de Control de Calidad del Proceso de Ejecución y Supervisión de Obra.
GPTC0001	Tabla de Control de Calidad en el Proceso de Tratamiento de Agua Potable.
GPOP0011	Procedimiento Planificación y Control del Proceso de Ejecución de Obra.
GPPR0004	Procedimiento Control del Proceso de Tratamiento de Agua.

La Gerencia Comercial, el EOMR-B, el EOMR-SJL y el EOMR-AV realizan el seguimiento y control de salidas que genera mediante:

GCTC0001	Tabla de Control de Lectura y Facturación.
GCTC0002	Tabla de Control de Recaudación.
GSTC0001	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-B.
GSTC0002	Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-B.
GSTC0003	Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-B.
GSTC0007	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-Ate Vitarte.

	MANUAL	Código : DGMMMA0001
	Sistema Integrado de Gestión	Revisión : 46 Aprobado : GG Fecha : 2022.05.04 Página : 43 de 43

GSTC0008	Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-Ate Vitarte.
GSTC0009	Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-Ate Vitarte.
GSTC0010	Tabla de Control Distribución Secundaria de Agua Potable EOMR-SJL.
GSTC0011	Tabla de Control Recolección Secundaria de Agua Residual EOMR-SJL.
GSTC0012	Tabla de Control Conexiones Domiciliarias EOMR-SJL.
GSTC0013	Tabla de Control de Control Operacional EOMR-SJL.

El Sistema Integrado de Gestión evalúa periódicamente el cumplimiento de la legislación y las regulaciones correspondientes, según:

DGMPR0003 Procedimiento Identificación y Verificación de Requisitos Legales y otros.

En el caso del Sistema ISO 9001/GOAS, el EEC como proveedor apoya en la realización de la medición y seguimiento de salidas en cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio GOAS:

GPTC0003 Tabla de Control de Calidad de Gestión y Operación de Aguas Subterráneas.

El Sistema Integrado de Gestión determina, recopila y analiza los datos para demostrar su adecuación y eficiencia, e identifica dónde puede realizarse la mejora continua. Esto incluye los datos generados por las actividades de medición y seguimiento, por cualquier otra fuente relevante.

10. MEJORA

10.1 Accidente e Incidente, No conformidad, Acciones Correctivas o Preventivas

Sistema Integrado de Gestión, según el GNCPR0001 Procedimiento Acciones Correctivas o Preventivas, gestiona las no conformidades y/o problemas reales y potenciales a fin de eliminar las causas de las no conformidades, accidentes e incidentes y así evitar su repetición.

Se ha establecido el SSTPR0021 Procedimiento Atención e Investigación de Accidentes de Trabajo e Incidentes Peligrosos, para gestionar los accidentes e incidentes aplicables a todas las actividades operativas de la Empresa.

10.2 Mejora Continua

El Sistema Integrado de Gestión gestiona sus procesos y actividades necesarias, para mejorar continuamente a través de su Política y Objetivos, resultados de auditorías, desempeño, análisis de datos, acciones correctivas o preventivas, revisión por la dirección, queja de clientes y su tratamiento.

Además, en SEDAPAL se han establecido los Proyectos de Mejora y el Sistema de Ideas y Sugerencias. La metodología de su funcionamiento, está definida en los procedimientos respectivos que para tal fin ha elaborado el Equipo Gestión Institucional.