

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 2 de 53	

DECLARACIÓN DE AUTORIDAD Y COMPROMISO

Como Gerente General de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A. (SAN GABÁN S.A.) declaro que:

La gestión integrada de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, **y antisoborno** es un objetivo estratégico de SAN GABÁN S.A. y por ello es un deber de todos los que formamos parte de esta organización la correcta aplicación de los principios de nuestro Sistema y Política de Gestión Integrado, recayendo el compromiso por igual en toda la estructura de nuestra organización desde su cúspide hasta su base, pero con mayor responsabilidad en la exigencia de su cumplimiento cuanto mayor sea el nivel ocupado en la organización, involucrando, en la medida de lo posible, en estos principios a nuestros proveedores.

SAN GABÁN S.A., desde sus inicios ha demostrado tener un serio compromiso con el medio ambiente, a través de la ejecución del Estudio de Impacto Ambiental (EIA), de los monitoreos y de la presentación de Informes de Cumplimiento de la Legislación Ambiental a la Dirección General de Asuntos Ambientales del Ministerio de Energía y Minas, OEFA y a OSINERGMIN como organismos fiscalizadores del estado.

Asimismo, por iniciativa de SAN GABÁN S.A. se han venido desarrollando programas de mejora ambiental, como la reforestación para recuperar las áreas verdes afectadas por la construcción de las instalaciones y con el fin de mejorar el paisaje, entre otros.

De la misma manera SAN GABÁN S.A. se ha preocupado por el cumplimiento de las reglamentaciones de seguridad y salud en el trabajo, para lo cual elaboró su "Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo - RISST" con el fin de implementar las exigencias del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad (RM N° 111-2013 MEM/DM; RESESATE).

Por otra parte, SAN GABÁN S.A. ha demostrado tener un serio compromiso con el cumplimiento de las obligaciones legales, la integridad, transparencia y honestidad en las relaciones con nuestras partes interesadas que pudieran estar expuestas a los riesgos de soborno en nuestras actividades.

Con la finalidad de consolidar la gestión ambiental, de seguridad y de salud en el trabajo, **y antisoborno** en SAN GABÁN S.A., se toma la decisión de desarrollar e implantar los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, **y Antisoborno ISO 37001:2016** que permitan mantener la mejora en el desempeño de SAN GABÁN S.A. en relación al medio ambiente, **la prevención del soborno** y a la protección de los trabajadores y otras partes interesadas que pudieran estar expuestas a los riesgos asociados de nuestras actividades.

En este sentido el presente Manual y documentos referenciados en él, recogen las directrices del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que dan cuerpo a la Política de Gestión Integrado que tomamos como propia, por lo que establezco la obligación de la difusión y aplicación de su contenido a todos los que formamos parte de esta organización.

Designo al Gerente de Producción como Representante de la Dirección con poder y autoridad suficientes para impulsar, mantener y vigilar el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, conformado por los Sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dotándole para ello de los medios que precise, que vienen definidos en la información documentada correspondiente. Esta función la desempeña en coordinación y dependencia funcional de esta Gerencia General.

Así mismo, el Directorio ha designado la Función de Cumplimiento Antisoborno con poder y autoridad suficientes para impulsar, mantener y vigilar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno, dotándole para ello de los medios que precise, que vienen definidos en la información documentada correspondiente. Esta función la desempeña en coordinación y dependencia funcional de esta Gerencia General.

Este Manual de Gestión y los documentos referenciados en él, son propiedad de SAN GABÁN S.A. y no pueden ser reproducidos o difundidos sin previa autorización.

Gerencia General

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 3 de 53	

VISIÓN

“Ser una Empresa en permanente crecimiento, moderna y modelo de gestión basados en una cultura de excelencia, involucrada con la transición energética, generando valor para nuestros grupos de interés y la sociedad”.

MISIÓN

“Gestionar en forma íntegra e innovadora el negocio de generación de energía eléctrica, que contribuya al cierre de brechas de calidad y cobertura para el desarrollo económico, social y ambiental del país”.

GIRO DEL NEGOCIO

Generar energía eléctrica de calidad, transmitirla hasta la S. E. Azángaro, interconectándonos en ese punto, con el Sistema Eléctrico Nacional, pudiendo colocar nuestra energía y potencia firmes celebrando contratos con cualquier cliente del Sistema, dentro del marco de la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento.

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADO

SAN GABÁN S.A. ha establecido y documentado su Política de Gestión Integrado en el documento EGESG-D-G-01 Política de Gestión Integrado.

POLÍTICA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

SAN GABÁN S.A. ha establecido y documentado su Política Antisoborno en el documento EGESG-D-G-80 Política Anticorrupción.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 4 de 53	

PERFIL DE LA EMPRESA

Razón social

Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

Inscripción en Registros Públicos

Partida N° 11 000 181 (Ficha 207) Registro de Personas Jurídicas de Puno

Oficinas:

Puno

Av. Floral N° 245 – Bellavista

Teléfono: (51-51) 364401

Fax: (51-51) 365782

e-mail: gerencia@sangaban.com.pe

San Gabán

Km. 247 Carretera a San Gabán, Puno

Teléfono: (51-51) 562139 ó 562105

Anexo 2402 (Oficina Gerencia de Producción)

Anexo 2200 (Subestación San Gabán II)

e-mail: produccion@sangaban.com.pe

Base legal

La Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A., es una empresa estatal de derecho privado del Sector Energía y Minas, fue creada por Acuerdo de la Comisión de Promoción de la Inversión Privada - COPRI N° 2400/94/DE/COPRI de fecha 7 de noviembre de 1994.

Su actividad económica se rige por la Ley General de Sociedades y por la Ley de Concesiones Eléctricas reglamentada con el D.S. N° 009-93 EM N° 25844.

Con Decreto de Urgencia N° 058-95 de fecha 10 de noviembre de 1995 se autorizó a la Empresa a asumir la administración y ejecución del “Proyecto Central Hidroeléctrica San Gabán II”.

El Capital Social pertenece íntegramente al Estado Peruano.

Objeto social

El objeto social de la Empresa es dedicarse a las actividades propias de la Generación Eléctrica dentro del área de su concesión de acuerdo a la legislación vigente, pudiendo realizar todos los actos y operaciones civiles, industriales, comerciales y de cualquier otra índole.

Área de concesión

Mediante Resolución Suprema N° 026-97-EM, el Ministerio de Energía y Minas aprobó la concesión definitiva de Generación Eléctrica para SAN GABÁN S.A., en el área determinada por los límites de las instalaciones de la Central Hidroeléctrica San Gabán II, ubicada en los distritos de San Gabán, Ollachea y Ayapata, provincia de Carabaya, departamento de Puno.

Asimismo, mediante Resolución Suprema N° 027-97-EM, el Ministerio de Energía y Minas aprobó la concesión definitiva de transmisión de energía eléctrica, para la operación de la Línea de Transmisión, en 138 kV, Subestación San Gabán II – Subestación Azángaro.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 E ISO 37001:2016)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 5 de 53	

CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

A continuación, se hace una breve descripción de la concepción espacial de la Central Hidroeléctrica San Gabán II con relación a su equipamiento y de las características físicas de su entorno (geografía ambiental).

La descripción de los principales componentes de la Central Hidroeléctrica, incluye:

- ☒ Presa de derivación
- ☒ Túnel de aducción
- ☒ Conducto forzado
- ☒ Turbina
- ☒ Generador
- ☒ Transformador de potencia
- ☒ Líneas de Transmisión y Sub Estaciones.

A continuación, mostramos el mapa de procesos de SAN GABÁN S.A. y el esquema de producción:

- a. Producto inicial (agua acopiada);
- b. Transformación de energía eléctrica;
- c. Transmisión de energía eléctrica; y
- d. Producto final energía eléctrica en las barras de salida de la Subestación Azángaro

DESCRIPCIÓN DE LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA

La Central Hidroeléctrica San Gabán II, localizada al sur este del Perú, explota los recursos hidrológicos de la cuenca del río San Gabán.

Está ubicada en los distritos de Ollachea, Ayapata y San Gabán de la provincia de Carabaya, departamento de Puno, a 290 km aproximadamente al norte de la ciudad de Juliaca.

La Central Hidroeléctrica San Gabán II, con potencia instalada de 110 MW, suministra su energía al Sistema Interconectado Nacional a través de la Línea de Transmisión en 138 kV a la Subestación Azángaro.

a. Hidrología (Río San Gabán)

- | | |
|--|---------------------------------|
| ☒ Área de la Cuenca | 2,353 km ² |
| ☒ Caudal Medio Mensual | 30 m ³ /s |
| ☒ Caudal Medio Diario garantizado al 95% | 13 m ³ /s |
| ☒ Volumen máximo de embalse en lagunas | 37.4 millones de m ³ |

b. Presa de derivación

Construida sobre el río San Gabán a una altitud de 2090 m.s.n.m.; hacia la margen izquierda se ubica el barraje fijo de concreto con 10 m de longitud; en el centro y hacia la margen derecha queda el barraje móvil, compuesto por cuatro compuertas radiales de 8 m. de ancho y 5.15 m. de alto.

c. Embalse regulador

El embalse regulador tiene un volumen útil de 140,000 m³; estanque excavado parcialmente y el resto mediante un dique perimetral de relleno con material local.

El interior del embalse está totalmente revestido con losa de concreto de 0.15 m. de espesor, debajo de la obra se ha previsto una red de drenaje para evacuar eventuales aguas subterráneas o alguna filtración del embalse.

La máxima fluctuación diaria de niveles del embalse es de 6.00 m. en período de estiaje.

Cuando el caudal disponible del río es igual o mayor que 19 m³/s el embalse estará preferentemente a su máximo nivel.

d. Túnel de aducción

De 7,040 m de longitud, funciona a presión. Sección en forma de herradura, de 3.60 m de diámetro, con cuatro secciones típicas según tipo de roca.

La capacidad nominal del túnel de aducción es de 19.00 m³/s.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 6 de 53	

e. Conducto forzado

Es una galería inclinada a 60° con la horizontal, de 734.5 m de longitud, diámetro nominal 2.70 m, con una diferencia de cotas de 638.59 m, caudal de diseño de 19.00 m³/s. Este conducto tiene un revestimiento de concreto armado.

La parte inferior del conducto forzado está constituida por un tramo horizontal de concreto armado, los primeros 33 metros con diámetro de 2.7 m, seguido de 13 metros con diámetro que disminuye de 2.7 a 2.2 m, y continúa un tramo blindado, que incluye la bifurcación para las dos turbinas.

f. Casa de máquinas

En caverna, de 29.8 m de altura, 51.05 m de longitud y 18.6 m de ancho, que alberga a las dos unidades de generación, así como al equipo auxiliar, incluso los dos transformadores de potencia y las dos válvulas esféricas para admisión a las turbinas.

Como obras conexas se tiene galerías de acceso a la casa de máquinas, de 550 m de longitud y túnel de descarga de 1000 m de longitud, que cuenta con una ampliación de 463 metros.

g. Sub estación y edificio de control

Estas obras están ubicadas en una plataforma en la terraza aluvial de Tunquini, cerca del portal de la galería de acceso

h. Turbina

Tipo	Pelton de eje vertical
Número de unidades	2
Potencia	55 MW
Caudal nominal (100% apertura)	9.5 m³/s
Inyectores (número de chorros)	5 unidades
Velocidad de rotación	514.3 r.p.m.
Salto neto	657 m
Salto bruto	679 m

i. Generador

Tipo	Síncrono de eje Vertical
Número de unidades	2
Potencia nominal	63.5 MVA
Tensión nominal	13.8 kV.
Intensidad nominal	2657 A
Frecuencia nominal	60 Hz
Factor de potencia	0.85
Velocidad nominal	514.3 r.p.m.
Velocidad de embalamiento	953 r.p.m.

j. Transformador de potencia

Tipo	Trifásico
Número de unidades	2
Potencia aparente	62.5 MVA
Relación de transformación	13.8/138 kV.
Grupo de conexión	Ynd5

k. Línea de transmisión

Tensión nominal	138 kV
Número de ternas	2
Longitud (hasta S.E. Azángaro)	160 Km.
Número de torres	310
Conductor	Aleación de aluminio AAAC
Sección	300 mm²
Cable de guarda	Doble (uno con fibra óptica para comunicaciones)

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 7 de 53	

ESTRUCTURA ORGÁNICA

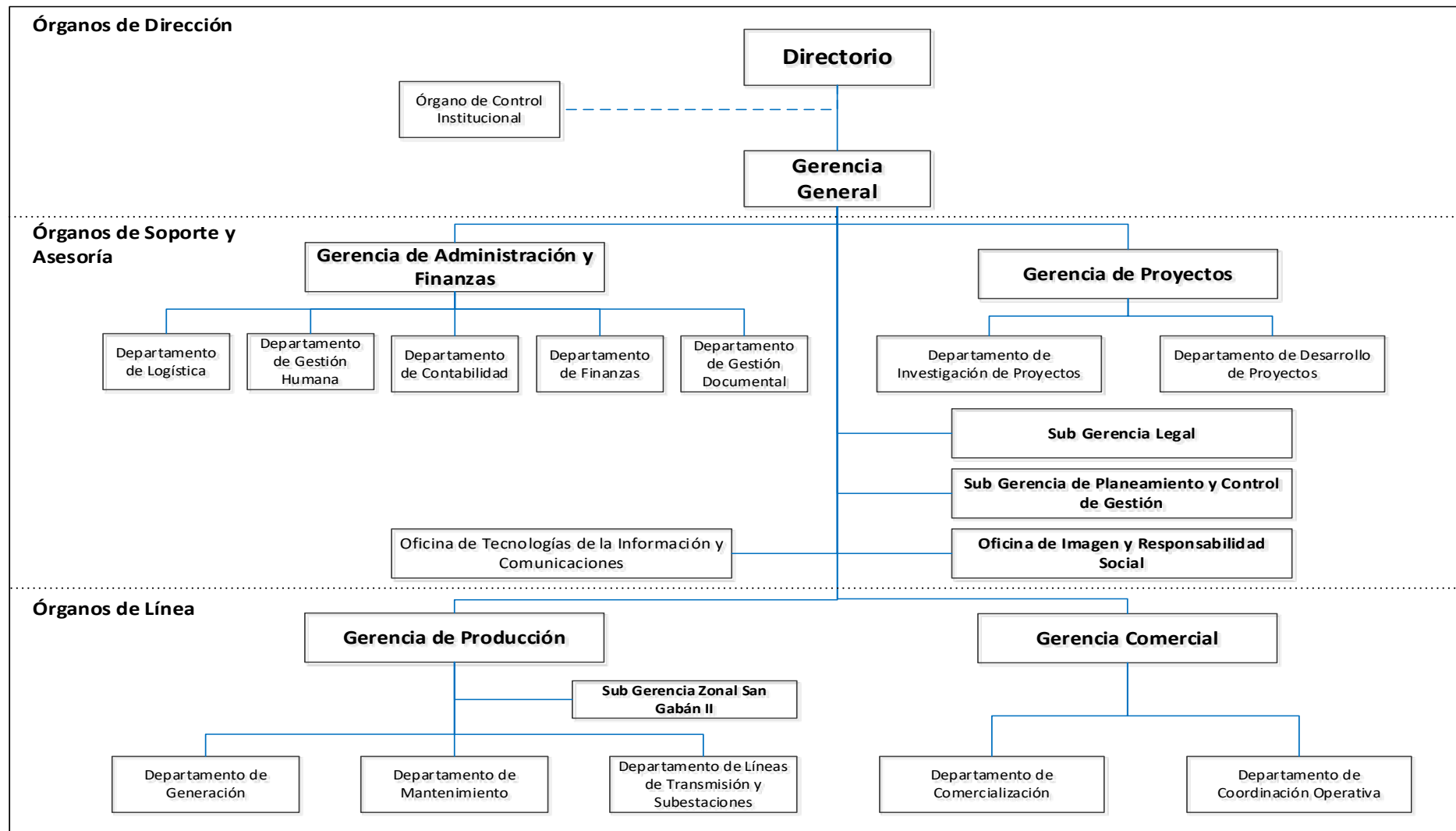
A continuación, se muestra la Estructura Orgánica de SAN GABÁN S.A. y la cronología de sus sucesivas modificaciones a la fecha.

- a. La Organización de la Empresa fue aprobada por el Directorio para la Etapa Operativa, en el numeral 3.7 del Acta de Directorio N° 05-2000 del 17 de febrero del 2000;
- b. La Organización fue modificada, por acuerdo del Directorio, en el Cuadro de Asignación de Personal, en el numeral 4.2 del Acta de Directorio N° 011/2001 del 25 de mayo del 2001;
- c. Posteriormente fue nuevamente modificada la Organización, mediante acuerdo del Directorio, en el Cuadro de Asignación de Personal, en el numeral 4.1 del Acta de Directorio N° 012/2001 del 15 de junio del 2001.
- d. Se aprobó el renombramiento de cargos solicitados por la administración, mediante acuerdo de directorio N° 003-003/2016, numeral 1.
- e. Se aprobó la nueva propuesta de estructura organizacional, mediante acuerdo de directorio N° 004-003/2016, numeral 2.
- f. Se aprobó la nueva propuesta de Estructura Orgánica y Reglamento de Organización y Funciones de SAN GABÁN S.A., mediante acuerdo de N° 004-026/2018, de fecha 28 de diciembre de 2018.

La estructura orgánica se complementa con las herramientas administrativas de gestión que comprende:

- ☒ Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- ☒ Manual de Organización y Funciones (MOF)
- ☒ Manual de Perfiles de Puestos
- ☒ Cuadro de Asignación de Personal (CAP)
- ☒ Reglamento Interno de Trabajo (RIT)

ESTRUCTURA ORGÁNICA



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 9 de 53	

TABLA DE CONTENIDO

Nº de Página

CAPÍTULO 1	11
1. OBJETO DEL MANUAL.....	11
CAPÍTULO 2	12
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	12
2.1. TÉRMINOS	12
2.2. ABREVIACIONES	12
CAPÍTULO 3	13
3. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	13
3.1. ELABORACIÓN Y REVISIÓN	13
3.2. APROBACIÓN	13
3.3. DISTRIBUCIÓN	13
3.4. ARCHIVO	13
CAPÍTULO 4	14
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	14
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.....	14
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	14
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	16
4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS	17
4.5. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO	17
CAPÍTULO 5	20
5. LIDERAZGO	20
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	20
5.2. POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADO.....	21
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	22
5.4. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	24
6. PLANIFICACIÓN	25
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	25
6.2. OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	27
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	28
CAPÍTULO 7	29
7. APOYO	29
7.1. RECURSOS	29
7.2. COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	30
7.3. TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	33
7.4. COMUNICACIÓN.....	34
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	34
CAPÍTULO 8	36
8. OPERACIÓN.....	36
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	36
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS / PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS / DEBIDA DILIGENCIA	36
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS / CONTROLES FINANCIEROS	38
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE / CONTROLES NO FINANCIEROS.....	39
8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO / CONTROLES ANTISOBORNO POR ORGANIZACIONES CONTROLADAS O POR SOCIOS DE NEGOCIOS	39
8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS / COMPROMISOS ANTISOBORNO.....	41
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES / REGALOS, ATENCIONES, DONACIONES Y BENEFICIOS SIMILARES	41
8.8. GESTIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE CONTROLES ANTISOBORNO	42

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 10 de 53	

8.9.	PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES	42
8.10.	INVESTIGACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SOBORNO.....	42
CAPÍTULO 9.....		43
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	43
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	43
9.2.	AUDITORÍA INTERNA	46
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	47
CAPÍTULO 10.....		49
10.	MEJORA	49
10.1.	GENERALIDADES	49
10.2.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA / INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES	49
10.3.	MEJORA CONTINUA	49
ANEXO 01: TABLA DE EQUIVALENCIAS ENTRE EL PRESENTE MANUAL Y LAS NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, E ISO 45001:2018, E ISO 37001:2016		51

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 E ISO 37001:2016)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 11 de 53	

CAPÍTULO 1

1. OBJETO DEL MANUAL

El Presente manual del Sistema Integrado de Gestión de SAN GABÁN S.A., coherente con los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, **e ISO 37001:2016** tiene como objetivo servir como una guía sobre el diseño y estructura del Sistema Integrado de Gestión (SIG), incluyendo la referencia a la información documentada requerida.

En el Anexo 01, contenido en el final del presente Manual, se encuentra una tabla de equivalencias entre los apartados del presente Manual y los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 **e ISO 37001:2016**.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 12 de 53	

CAPÍTULO 2

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

2.1. TÉRMINOS

Para el propósito de este manual, son aplicables los términos y definiciones contenidas en las Normas Internacionales ISO 9000:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

2.2. ABREVIACIONES

Dentro del contexto del Manual podrán utilizarse las siguientes abreviaciones:

SIGLA	NOMBRE
SAN GABÁN S.A.	Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SGA	Sistema de Gestión Ambiental
SGSST	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
<i>SGAC</i>	<i>Sistema de Gestión Anticorrupción</i>
<i>SGAS Y SGAC</i>	<i>Sistema de Gestión Antisoborno</i>
CGSIG	Comité General del Sistema Integrado de Gestión
RD	Representante de la Dirección
GG	Gerencia General
GP	Gerencia de Producción
GPY	Gerencia de Proyectos
GAF	Gerencia de Administración y Finanzas
GC	Gerencia Comercial
JSSO	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional
CSGI	Coordinador del Sistema de Gestión Integrado
CSCIG	Coordinador de Sistema de Control Interno y Gobernanza
SGZ	Sub Gerente Zonal de la C.H. San Gabán II
MSIG	Manual del Sistema Integrado de Gestión
SAC	Solicitud de Acción Correctiva
AAS	Aspecto Ambiental Significativo
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
COES	Comité de Operación Económica del Sistema
NTCSE	Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos
NTCOTR	Norma Técnica de Coordinación de Operación en Tiempo Real
OSINERGMIN	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
OSCE	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
SEIN	Sistema Eléctrico Interconectado Nacional
RESESATE	Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad

Encargado de Prevención: persona u órgano de prevención, encargado de velar por la aplicación, ejecución, cumplimiento y mejora continua del modelo de prevención. Para los efectos del presente Manual, donde se indique Función de Cumplimiento Antisoborno, se refiere al Encargado de Prevención, de acuerdo a lo establecido en su MOF y el Coordinador del SGI realizará las actividades que le correspondan según su MOF.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 13 de 53	

CAPÍTULO 3

3. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3.1. ELABORACIÓN Y REVISIÓN

La elaboración y actualización del Manual del Sistema Integrado de Gestión es responsabilidad del Coordinador del Sistema de Gestión Integrado

La revisión del Manual del Sistema de Gestión Integrado es responsabilidad del Representante de la Dirección.

Los cambios respecto a la revisión anterior deben identificarse en el mismo documento indicándose el texto modificado en letra negrita y cursiva, y opcionalmente en color azul, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento EGESG-P-P-01 “Control de la Información Documentada”.

3.2. APROBACIÓN

Es responsabilidad del Gerente General aprobar el Manual del Sistema Integrado de Gestión antes de su distribución.

3.3. DISTRIBUCIÓN

El Coordinador del Sistema de Gestión Integrado es el responsable de la distribución controlada de este Manual, de acuerdo al procedimiento de control de la Información documentada EGESG-P-P-01.

3.4. ARCHIVO

El Coordinador del Sistema de Gestión Integrado como responsable del control de la Información Documentada, mantiene un original y las diferentes revisiones del Manual del Sistema Integrado de Gestión en archivo electrónico.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 14 de 53	

CAPÍTULO 4

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

SAN GABÁN S.A. determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema Integrado de Gestión.

Para ello SAN GABÁN S.A. lleva a cabo un análisis, periódico de su entorno:

Externo. Relacionado con aspectos de tipo:

- **Los deberes y obligaciones legales, reglamentarias, contractuales y profesionales aplicables.** Identificando y analizando los principales cambios legales.
- Tecnológicos. Identificando y analizando los principales aspectos tecnológicos presentes y futuros que puedan afectar al SIG de SAN GABÁN S.A.
- Competitivos. Identificando y analizando los principales competidores presentes y futuros, sin menosprecio alguno.
- Mercado. Identificando, analizando y anteponiéndonos a los principales cambios y variaciones en el mercado, asociados a variaciones en los gustos de los clientes, cambios en la tecnología.
- Cultural. Identificando y analizando los principales aspectos culturales.
- Social. Identificando y analizando los principales aspectos sociales.
- Económico. Identificando y analizando los principales aspectos económicos presentes y futuros.
- **Los socios de negocios de la empresa.**
- **La naturaleza y el alcance de las interacciones con funcionarios públicos.**

Interno. Relacionado con cuestiones de tipo:

- Valores. Que rigen a SAN GABÁN S.A.
- Conocimientos. Que atesoran su personal, y que existe la posibilidad de que no esté siendo utilizado al 100%.
- Desempeño. Desarrollo de estrategias de medición, respeto de las mismas y trabajo respecto a los requisitos establecidos.
- **El tamaño, la estructura y la delegación de autoridad con poder de decisión de la empresa.**
- **Los lugares y sectores en los que operamos o vamos a operar.**
- **La naturaleza, escala y complejidad de las actividades y operaciones de la empresa.**
- **Nuestro modelo de negocio.**
- **Las entidades sobre las que la tenemos control y entidades que ejercen control sobre la empresa.**

Los factores externos e internos se encuentran identificados en el Plan Estratégico Institucional de SAN GABÁN S.A.

Los resultados del análisis de factores externos e internos se encuentran en el documento “EGESG-D-G-86 Matriz de Análisis de Contexto”. **Para el SGAS Y SGAC y/o SGAC y/o SGAC se encuentran en el documento “EGESG-D-G-100 Contexto de la Organización”.**

El Coordinador del SGI **y la Función de Cumplimiento Antisoborno** realizan seguimiento y revisión anual de los cambios en el contexto interno y externo y presenta el documento a la Gerencia General durante las reuniones de Comité General del SIG para que se tomen las acciones de mejora que fueran necesarias en caso los resultados no sean los esperados.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

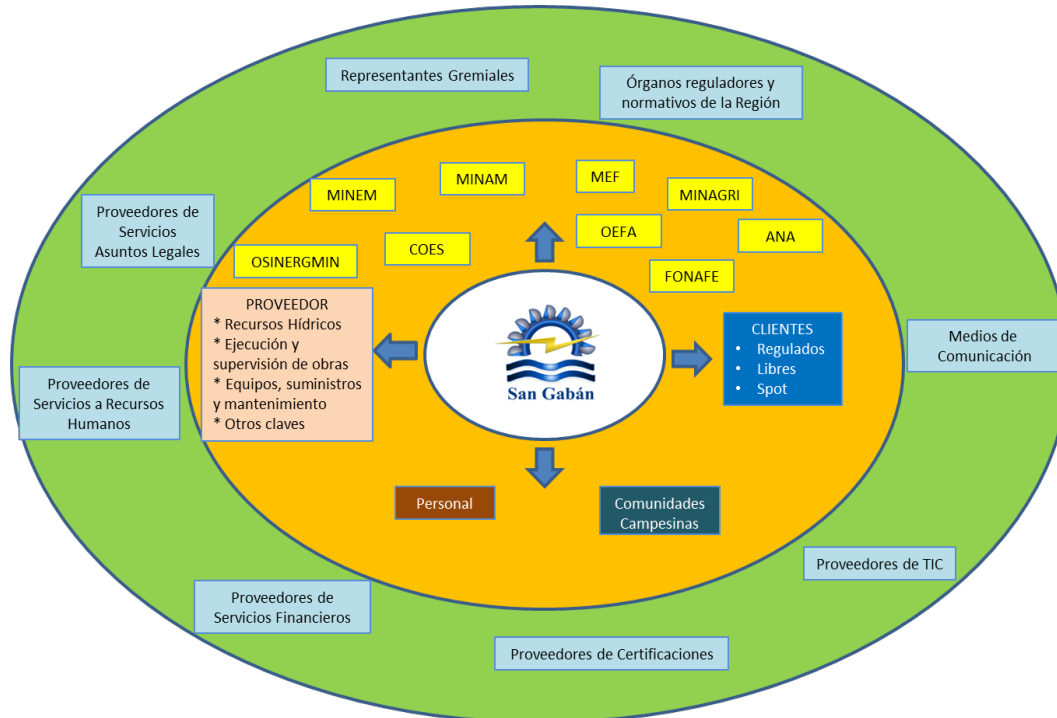
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 15 de 53	

SAN GABÁN S.A. ha identificado a sus grupos de interés, incluyendo sus necesidades y expectativas, y los ha registrado en la Matriz de Identificación de Grupos de Interés (EGESG-D-G-87). Posteriormente, ha elaborado la “Matriz de Requisitos (EGESG-D-G-88)” con las características clave de su producto / servicio que son necesarias para satisfacer a los grupos de interés pertinentes a su Sistema Integrado de Gestión. *Para el SGAS Y SGAC se han identificado las partes interesadas, incluyendo sus necesidades y expectativas, y se han registrado en la Matriz de Identificación de Grupos de Interés (EGESG-D-G-87).*

Los demás grupos de interés de SAN GABÁN S.A., son atendidos de acuerdo al Plan de Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación, se resumen los principales grupos de interés de SAN GABÁN S.A.:

Gráfico N° 01: Grupos de interés de SAN GABÁN S.A.



4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Al momento de definir el alcance del Sistema de Gestión Integrado, se tomaron en cuenta:

- ✓ Las cuestiones internas y externas, las cuales evidencian la necesidad de mantener excelentes niveles de gestión, para hacer frente a las oportunidades y amenazas externas y fortalezas y debilidades internas.
- ✓ Los requisitos de las partes interesadas, los cuales abarcan las actividades productivas y de apoyo.
- ✓ Las actividades relacionadas con el trabajo, planificadas o realizadas.
- ✓ El producto ofertado, es decir, la generación y comercialización de energía eléctrica.
- ✓ Los requisitos legales y otros requisitos.
- ✓ Las condiciones ambientales capaces de afectar o verse afectadas por SAN GABÁN S.A.
- ✓ La autoridad y capacidad para ejercer influencia.

Debido a los puntos antes mencionados SAN GABÁN S.A. ha decidido implementar su Sistema Integrado de Gestión abarcando los siguientes alcances:

Para el Sistema de Gestión de la Calidad

“Gestión de Recurso Hídrico, Generación, Transmisión y Comercialización de Energía Eléctrica de la Central Hidroeléctrica San Gabán II, en los Procesos de Apoyo: Mantenimiento, Almacén, Logística y Recursos Humanos”.

Para los Sistemas de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

“Gestión de Recurso Hídrico, Generación, Transmisión y Comercialización de Energía Eléctrica de la Central Hidroeléctrica San Gabán II, en los Procesos de Apoyo: Mantenimiento, Almacén, Logística, Recursos Humanos y Asesoría Legal”.

Estos procesos se realizan en las siguientes instalaciones:

- La Central Hidroeléctrica de San Gabán II, ubicada en el Km. 247 Carretera a San Gabán, Departamento de Puno
- La sede de las Oficinas Administrativas (Puno)

Para el SGAS y SGAC “Gestión de Recurso Hídrico, Generación, Transmisión y

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 17 de 53	

Comercialización de Energía Eléctrica de la Central Hidroeléctrica San Gabán II, en los Procesos de Apoyo: Mantenimiento, Almacén, Logística, Recursos Humanos y Asesoría Legal”.

Asimismo, el alcance de la certificación del SIG, comprende:

“Generación y Comercialización de Energía Eléctrica de origen Hidráulico”

JUSTIFICACIÓN DE REQUISITOS NO APLICABLES DE LA NORMA ISO 9001:2015

No aplica al Sistema de Gestión de la Calidad de SAN GABÁN S.A. los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2015, siendo sus justificaciones:

- ✓ Requisito 8.3, Diseño y desarrollo de los productos y servicios: SAN GABÁN S.A. genera energía eléctrica de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE), en la Norma Técnica de Coordinación de Operación en Tiempo Real (NTCOTR) y en el resto de la normativa legal aplicable, por lo que no realiza actividades de diseño o desarrollo de productos de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001.
- ✓ Requisito 8.5.1 f), Validación y Revalidación: La Norma define la necesidad de aplicar la validación y re validación periódica de los procesos cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores. Sin embargo, las salidas de los procesos productivos de SAN GABÁN S.A., es decir, la energía generada y transmitida, es monitoreada permanentemente en cuanto a los parámetros de calidad aplicables (continuidad, tensión, potencia, intensidad), según lo establecido en la normativa legal aplicable, por lo que este requisito no es aplicable.

4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

SAN GABÁN S.A. establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema Integrado de Gestión, incluyendo los procesos que son necesarios para su correcto funcionamiento. Para ello ha determinado:

- a) Los insumos necesarios y los resultados esperados de sus procesos mediante las Fichas de Caracterización de Procesos.
- b) La secuencia e interacción de estos procesos mediante el Diagrama de Interrelación de Procesos del SGC (Gráfico N° 2: DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS DE GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN SAN GABÁN S.A. - ISO 9001:2015).
- c) Los indicadores necesarios para medir su desempeño, de acuerdo a lo descrito en el punto 9.1.1 del presente manual.
- d) Los recursos necesarios, descritos en las Fichas de Caracterización de Procesos, Presupuesto Institucional, Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Plan Anual de Contrataciones (PAC), entre otros.
- e) Los criterios, métodos, responsabilidades y autoridad para su ejecución, seguimiento y evaluación, descritos en sus herramientas administrativas de gestión, como: “Reglamento de Organización y Funciones - (ROF)”, “Manual de Organización y Funciones - MOF”, “Manual de Descripción de Puestos – MDP” y en los documentos operativos que se mencionan en la Lista Maestra y de Distribución de Documentación (EGESG-D-P-01).
- f) Los riesgos y oportunidades de acuerdo a lo descrito en el punto 6.1 del presente documento.
- g) La evaluación de los procesos para la identificación de las oportunidades de mejora, canalizadas a través de los medios descritos en el punto 10 del presente manual.

4.5. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO

Nuestro SGAS y SGAC contienen medidas diseñadas para identificar y evaluar el riesgo, prevenir, detectar y enfrentar el soborno. Es razonable y proporcional, tomando en cuenta los factores mencionados en el alcance de este sistema de gestión, así como aspectos como los siguientes:

- a) *El soborno y los actos de corrupción normalmente se ocultan. Estos pueden ser difíciles de prevenir, detectar y enfrentarlos. Reconociendo estas dificultades, el Directorio y la Alta Dirección tienen:*
 - *un compromiso genuino para prevenir, detectar y enfrentar al soborno y la*

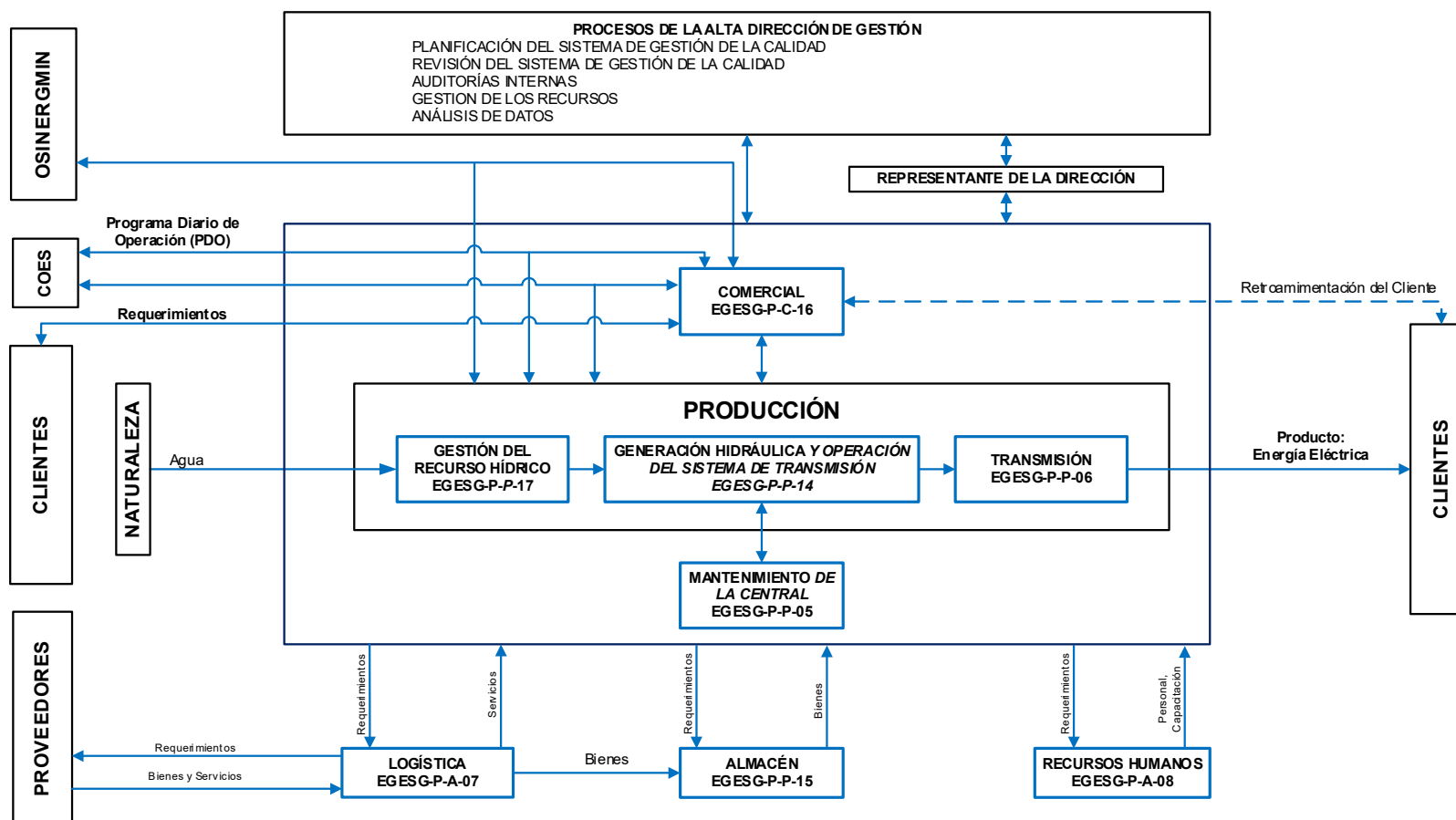
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: <i>01/01/2024</i>	Página 18 de 53	

corrupción en relación con negocios o actividades de la empresa;

- *con intención genuina, implementan medidas que están diseñadas para prevenir, detectar y enfrentar al soborno y la corrupción.*
- b) *Procurando que las medidas no sean tan costosas, complicadas y burocráticas que sean inasequibles o que puedan detener las actividades del negocio. Tampoco son tan simples e ineficaces que hagan que el soborno pueda fácilmente ocurrir. Las medidas son adecuadas al riesgo de soborno y corrupción, y tienen una posibilidad razonable de éxito en su objetivo de prevenir, detectar y enfrentar al soborno y la corrupción.*

Los documentos que soportan la ejecución de los procesos y proporcionan confianza de su correcto funcionamiento, son controlados de acuerdo a lo descrito en el punto 7.4 Información documentada, del presente manual.

Gráfico N° 2: DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS DE GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN
S.A. - ISO 9001:2015



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 20 de 53	

CAPÍTULO 5

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección de SAN GABÁN S.A. (Gerencia General y Comité de Gerencia), lidera y está comprometida con el Sistema Integrado de Gestión:

- asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión;
- asumiendo la total responsabilidad y rendición de cuentas para la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables;
- estableciendo una Política de Gestión Integrado (EGESG-D-G-01) y Objetivos de Calidad (EGESG-D-P-02) y Objetivos de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo (EGESG-D-P-03) coherentes con la estrategia y contexto de SAN GABÁN S.A., asegurándose además que sean comunicados y entendidos por todo el personal;
- tomando responsabilidad sobre la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y asegurando la integración de sus requisitos en los procesos de negocio, como se muestra en las reuniones de Comité General del SIG.
- comunicando regularmente la importancia de una gestión integrada eficaz conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, promoviendo un enfoque a procesos, un pensamiento basado en riesgos y en la mejora continua de las actividades de SAN GABÁN S.A.;
- dirigiendo al personal en los diferentes niveles según sea pertinente y proporcionando permanentemente los recursos necesarios para la operación de los procesos, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión;
- asegurándose de que el sistema integrado de gestión logre los resultados previstos;
- protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades;
- apoyando el establecimiento y funcionamiento del Comité y Sub Comité de Seguridad y salud;
- asegurándose de que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores (EGESG-P-P-71).
- realizando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2. Enfoque al cliente

SAN GABÁN S.A. ha identificado a los grupos de interés y sus necesidades, incluyendo la de sus clientes, relacionados con su Sistema de Gestión de la Calidad (ver Matriz de Identificación de Grupos de Interés, EGESG-D-G-87). Estas necesidades han servido como base para establecer las características clave de la calidad del producto y suministro eléctrico ofrecido, las cuales se encuentran descritas en la Matriz de Requisitos (EGESG-D-G-88) y son controladas de acuerdo al procedimiento de Control del Producto No Conforme (EGESG-P-C-18).

Así mismo, los riesgos asociados a los procesos que permiten dar cumplimiento a los requisitos, son gestionados de acuerdo al punto 6.1 del presente documento.

5.1.3. Órgano de gobierno

El Directorio de SAN GABÁN S.A. lidera y está comprometido con el SGAS y SGAC:

- aprobando las políticas antisoborno y anticorrupción de la empresa;***
- asegurando que la estrategia de la empresa y las políticas antisoborno y***

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 21 de 53	

anticorrupción se encuentren alineadas;

- c) *recibiendo y revisando, a intervalos planificados, la información sobre el contenido y el funcionamiento del SGAS y SGAC de la empresa;*
- d) *requiriendo que los recursos adecuados y apropiados, necesarios para el funcionamiento eficaz del SGAS y SGAC, sean asignados y distribuidos;*
- e) *ejerciendo una supervisión razonable sobre la implementación del SGAS y SGAC de la organización por la alta dirección y su eficacia.*

5.1.4. Alta Dirección

La Alta Dirección de SAN GABÁN S.A. (Gerencia General), lidera y está comprometida con el SGAS y SGAC:

- a) *asegurándose de que los sistemas de SGAS y SGAC, incluyendo las políticas y los objetivos, se establezcan, implementen, mantengan y revisen para abordar adecuadamente los riesgos de soborno y de corrupción de la empresa;*
- b) *asegurándose de la integración de los requisitos del SGAS y SGAC en los procesos de la empresa;*
- c) *desplegando recursos suficientes y adecuados para el funcionamiento eficaz del SGAS y SGAC;*
- d) *comunicando interna y externamente lo relacionado con las políticas antisoborno y anticorrupción;*
- e) *comunicando internamente la importancia de la gestión eficaz antisoborno, anticorrupción y la conformidad con sus requisitos;*
- f) *asegurándose que el SGAS y SGAC estén diseñados adecuadamente para lograr sus objetivos;*
- g) *dirigiendo y apoyando al personal para contribuir a la eficacia del SGAS y SGAC;*
- h) *promoviendo una cultura antisoborno y anticorrupción apropiada dentro de la empresa;*
- i) *promoviendo la mejora continua;*
- j) *apoyando a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la prevención y detección de soborno y la corrupción en la medida en la que se aplique a sus áreas de responsabilidad;*
- k) *fomentando el uso de los procedimientos para reportar la sospecha de soborno, y el soborno real y la corrupción;*
- l) *asegurándose de que ningún miembro del personal sufrirá represalias, discriminación o medidas disciplinarias por informes hechos de buena fe o sobre la base de una creencia razonable de violación o sospecha de violación a las políticas antisoborno y anticorrupción de la organización, o por negarse a participar en el soborno y/o actos de corrupción, incluso si tal negativa puede dar lugar a la pérdida de negocios para la organización (excepto cuando el individuo participó en la violación);*
- m) *reportando a intervalos planificados, al Directorio sobre el contenido y el funcionamiento del SGAS y SGAC, y de las denuncias de posibles sobornos y/o actos de corrupción graves y/o sistemáticos.*

5.2. POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADO

5.2.1. Establecimiento de la Política de Gestión Integrado

La Alta Dirección de SAN GABÁN S.A. ha establecido, revisa, mantiene y comunica su Política de Gestión Integrado (EGESG-D-G-01), la que abarca los aspectos de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo. *De igual manera, ha establecido, revisa y mantiene el documento EGESG-D-G-80, Política Anticorrupción que contiene lo relacionado a Antisoborno.*

5.2.2. Comunicación de la Política de Gestión Integrado

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 22 de 53	

La Política de Gestión Integrado, *así como las Política Antisoborno y Política Anticorrupción son* comunicadas al nuevo personal por medio del procedimiento de Inducción de Personal y a todos los trabajadores por medios digitales, impresos (murales, cuadros) y orales. Adicionalmente, la Política es publicada en la página web institucional e intranet para que esté disponible para los diferentes grupos de interés.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Los roles, responsabilidades y autoridad para el personal de SAN GABÁN S.A., se encuentran definidos en el Reglamento de Organización y Funciones - ROF, en el Manual de Organización y Funciones – MOF, en el Manual de Descripción de Puestos - MDP y mediante la documentación operativa elaborada para cada proceso, la cual se menciona en la "Lista Maestra y de Distribución de Documentación (EGESG-D-P-01)".

5.3.1. Alta Dirección

Conformada por el Gerente General y Comité de Gerencia. Es representada por el Gerente General.

5.3.2. Comité General del Sistema Integrado de Gestión

Comité interdisciplinario designado por el Directorio de SAN GABÁN S.A. cuyo objetivo es liderar, monitorear la institucionalización de la Gestión de Procesos, así como el Sistema Integrado de Gestión.

El Comité General del Sistema Integrado de Gestión de SAN GABÁN S.A. está conformado por:

- Gerente General.
- Gerente de Producción.
- Gerente de Proyectos
- Gerente de Administración y Finanzas.
- Gerente Comercial.
- Sub Gerente Legal
- Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Coordinador del Sistema de Control Interno y Gobernanza.
- Coordinador del Sistema de Gestión Integrado.

Las funciones y responsabilidades del Comité General del Sistema Integrado de Gestión se encuentran contenidas en el Manual Corporativo de FONAFE "Manual para la documentación de procesos y Procedimientos" (Documento de código: MC-E3-MGC-01-001), el Manual de Gestión de Procesos EGESG-M-G-05 y documentación del Sistema Integrado de Gestión de SAN GABÁN S.A.

5.3.3. Representante de la Dirección

Adicionalmente, la Gerencia General ha designado al Gerente de Producción como Representante de la Dirección para que, independientemente de otras funciones, se asegure de:

- a) Velar porque el sistema de gestión integrado cumpla los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001:2018.
- b) Informar sobre el desempeño del sistema de gestión integrado, sobre las oportunidades de mejora y la necesidad de cambio o innovación, y en especial reportar a la Alta Dirección.
- c) Mantener la integridad del sistema de gestión integrado cuando se planifican e implementan cambios.

Responsabilidades del Sistema de Gestión Integrado

QUIÉN	RESPONSABILIDAD
Gerente General	▪ Define la política de Gestión Integrado y objetivos.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 23 de 53	

QUIÉN	RESPONSABILIDAD
Comité General del Sistema Integrado de Gestión	- Asegura, mediante revisión, que la Política de Gestión Integrado sea entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la organización. - Realiza la Revisión por la Dirección en las Reuniones de Comité General del SIG. - Identifica y provee los recursos adecuados que requiere el sistema.
Representante de la Dirección	- Velar porque el sistema de gestión integrado cumpla los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. - Informar sobre el desempeño del sistema de gestión integrado, sobre las oportunidades de mejora y la necesidad de cambio o innovación, y en especial reportar a la Alta Dirección. - Mantener la integridad del sistema de gestión integrado cuando se planifican e implementan cambios.
Coordinador del Sistema de Gestión Integrado	Administra la documentación relacionada con el SIG
Personal	- Mantiene los procesos bajo control mediante la aplicación de la información documentada: como pueden ser procedimientos e instrucciones de trabajo vigentes. - Propone mejoras en la información documentada; procedimientos e instrucciones de trabajo. - Propone acciones correctivas, y las implementa en coordinación con los Jefes.

Asimismo, SAN GABÁN S.A. en cada procedimiento e instrucción, detalla las responsabilidades y autoridad para la ejecución de las actividades y tareas específicas.

5.3.4. Roles y responsabilidades

La Alta Dirección de San Gabán S.A., representada por la Gerencia General, tiene la responsabilidad general de la implementación y el cumplimiento del SGAS y SGAC tal como se describe en la sección de Liderazgo y Compromiso.

La Alta Dirección toma medidas para asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen dentro y a través de todos los niveles de la empresa.

Los gerentes en cada nivel deben ser responsables de requerir que los requisitos del SGAS y SGAC se apliquen y se cumplan en su departamento o función.

El Órgano de Gobierno, representado por el Directorio, la Alta Dirección y cualquier otro miembro del personal deben ser responsables de entender, cumplir y aplicar los requisitos del SGAS y SGAC en lo que respecta a su rol en la empresa.

5.3.5. Función de cumplimiento antisoborno

La Alta Dirección y/o el Órgano de Gobierno, asigna la función de cumplimiento antisoborno, la responsabilidad y autoridad para:

- supervisar el diseño e implementación del sistema de gestión antisoborno por parte de la empresa;*
- proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el sistema de gestión antisoborno y las cuestiones relacionadas con el soborno;*
- asegurarse de que el sistema de gestión antisoborno es conforme con los requisitos de este documento;*
- informar sobre el desempeño del sistema de gestión antisoborno al órgano de gobierno (si existe) y a la alta dirección y a otras funciones de cumplimiento, según corresponda.*

La Función de Cumplimiento Antisoborno debe ser provisto de recursos adecuados, y la función ha sido asignada por el Directorio a las personas con la competencia, la posición, la autoridad y la independencia apropiadas.

La Función de Cumplimiento Antisoborno tiene acceso directo y rápido al Directorio y a la alta dirección en el caso de que necesite plantear cualquier cuestión o inquietud en relación con el soborno o el sistema de gestión antisoborno.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 24 de 53	

5.3.6. Delegación de la toma de decisiones

Cuando la alta dirección delegue al personal la autoridad para la toma de decisiones en las que existe más que un riesgo bajo de soborno y/o corrupción, debe establecer y mantener un proceso de toma de decisiones o un conjunto de controles que requieran que el proceso de toma de decisiones y el nivel de autoridad de las personas que toman las decisiones sean apropiados y estén libres de conflictos de intereses reales o potenciales, según lo establecido en “CBGC-PL-14, Política de Conflicto de Intereses” y “EGESG-P-G-100, Procedimiento de Conflictos de Interés”.

La alta dirección se asegura de que estos procesos se revisen periódicamente como parte de sus roles y responsabilidades para la implementación y el cumplimiento del SGAS y SGAC.

5.4. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

SAN GABÁN S.A. tiene implementado bajo la ley 29783, el comité y sub comité de seguridad y salud en el trabajo como el mecanismo de participación y consulta de los trabajadores.

Complementario a ello SAN GABÁN S.A. tiene implementado el procedimiento de Participación y consulta con los trabajadores directivos y no directivos (EGESG-P-P-71) que contempla la consulta sobre:

- Necesidades y expectativas (EGESG-D-G-87)
- Política de SST (EGESG-D-G-01)
- Objetivos de SST (EGESG-D-P-03)
- Controles de SST para compras mediante el contrato u orden de servicio suscrito.
- Auditorías, monitoreos, PASST (EGESG-P-P-03)
- Mejora Continua

Y la participación sobre:

- La identificación de peligros, la evaluación de riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, la identificación de oportunidades, la determinación de acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo (EGESG-P-P-21).
- La formación y competencia (EGESG-P-A-08)
- Comunicación interna y externa (EGESG-D-P-94 Matriz de comunicación del SGI del sistema integrado de gestión.)
- Investigación de accidentes e incidentes (EGESG-P-P-24)

Es abordado mediante los representantes de los trabajadores ante el comité de Seguridad y salud en el trabajo y el subcomité de seguridad y salud en el trabajo.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 25 de 53	

CAPÍTULO 6

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Al planificar el SGAS y SGAC, SAN GABÁN S.A. ha tomado en cuenta cuestiones referidas a la Determinación del alcance del SGAS y SGAC, los requisitos referidos al Liderazgo y los riesgos identificados en la Evaluación del riesgo de soborno y corrupción.

Así mismo, las acciones para tratar los riesgos de soborno y corrupción son definidas en la Matriz de Riesgos de acuerdo con lo descrito en el punto relacionado con la Evaluación del riesgo de soborno y corrupción del presente manual.

Por otro lado, las oportunidades identificadas al momento de realizar el análisis de contexto son tratadas mediante los planes de acción de los Objetivos del SGAC, según sea considerado relevante.

Los responsables de cada área son los encargados de integrar las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades en los procesos bajo su gestión, pudiendo modificar la información documentada en caso sea necesario.

La eficacia de las acciones para el tratamiento de los riesgos es evaluada de acuerdo con lo definido en la Matriz de Riesgos y Oportunidades; mientras que la eficacia para abordar oportunidades es evaluada al momento de revisar el cumplimiento de los Objetivos del SGAC.

6.1.1. Generalidades

Los riesgos de gestión que podrían afectar el Sistema Integrado de Gestión, otros sistemas u otras actividades de SAN GABÁN S.A., son identificados, analizados, evaluados y controlados de acuerdo a Directivas, Lineamientos y Documentos emitidos por FONAFE y de SAN GABÁN S.A. como: Lineamiento Corporativo: "Lineamiento de Gestión Integral de Riesgos", Manual Corporativo: "Guía para la Gestión Integral de Riesgos", EGESG-D-G-89, Política de gestión integral de riesgos.

Para el Sistema de Gestión Ambiental, la identificación de riesgos y oportunidades se soporta en la identificación de los aspectos ambientales significativos (Procedimiento EGESG-P-P-19), la evaluación de los requisitos legales (procedimiento EGESG-P-G-20) y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Los aspectos ambientales pueden crear riesgos y oportunidades asociados con impactos ambientales adversos, impactos ambientales beneficiosos y otros efectos para SAN GABÁN S.A. Los riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales se determinan como parte de la evaluación de la significancia.

Los requisitos legales y otros requisitos pueden generar riesgos y oportunidades, relacionados con el incumplimiento (que puede afectar a la reputación de SAN GABÁN S.A. o dar como resultado una acción legal) o ir más allá de sus requisitos legales y otros requisitos que pueden favorecer la reputación de SAN GABÁN S.A.

Las oportunidades son identificadas y tratadas al momento de realizar la Planificación Estratégica, de acuerdo a lo descrito en el punto 4.1 del presente manual. Asimismo, las Oportunidades de mejora de cada proceso son gestionados por cada Responsable de Proceso, empleando el documento EGESG-F-G-213, Registro de gestión de oportunidades.

La ejecución de los mencionados procedimientos permite:

- Asegurar que el sistema de gestión integrado alcance los resultados previstos.
- Prevenir o reducir los efectos indeseados.
- Lograr la mejora continua.
- Planificar y evaluar la eficacia de las acciones necesarias para mitigar los riesgos o potenciar las oportunidades.

Cuando se identifique la necesidad de integrar e implementar acciones articuladas para minimizar los riesgos o aumentar los efectos deseables de las oportunidades en los procesos de SAN GABÁN S.A., se realizará de acuerdo al procedimiento de "Control de la Información Documentada (EGESG-P-P-01)".

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 26 de 53	

6.1.2. Aspectos Ambientales, Peligros y Evaluación de Riesgos

Dentro del alcance definido para el Sistema de Gestión Ambiental, SAN GABÁN S.A. para identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida, SAN GABÁN S.A. ha establecido el siguiente procedimiento:

EGESG-P-P-19, Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos.

Los aspectos e impactos ambientales considerados como significativos por la empresa, son tratados a través de controles operativos y Programas de Gestión Ambiental.

La identificación de los peligros, evaluación de riesgos de SST y la implementación de las medidas de control necesarias, se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento:

EGESG-P-P-21, Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.

El cual es aplicado a:

- Actividades rutinarias y no rutinarias, normales y anormales y situaciones de emergencia.
- Actividades de todo el personal que tenga acceso al emplazamiento del trabajo (incluidos los contratistas y visitantes).
- Infraestructura, materiales y equipos del ambiente de trabajo suministrados por la organización.
- Comportamiento, capacidad y otros factores asociados a las personas.
- Modificaciones al sistema de gestión de S&SO, incluyendo cambios temporales y sus impactos sobre las operaciones, procesos y actividades.
- Diseño del lugar de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria, procedimientos operacionales y organización del trabajo, incluyendo su adaptación a la capacidad humana.

SAN GABÁN S.A. asegura que los resultados de estas evaluaciones y los efectos de estos controles son considerados cuando se establecen los objetivos y metas del SGA y el SGSST, esta información se documenta y mantiene en el dato:

EGESG-D-P-03 Objetivos de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La metodología propuesta en el Procedimiento EGESG-P-P-21, Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos está definida considerando:

- Que ésta sea más proactiva que reactiva.
- La clasificación de los riesgos y la identificación de aquellos que han de ser eliminados o controlados con las medidas definidas en el numerales 6.2 del presente manual.
- Que sea coherente con la experiencia operativa y con las capacidades de las medidas empleadas para el control de los riesgos.
- Que proporcione datos de partida para la determinación de los requisitos de las instalaciones, la identificación de las necesidades de formación y/o desarrollo de los controles operativos.
- La supervisión de las acciones requeridas para asegurar tanto la eficacia como la oportunidad de su implementación.
- Cambios temporales y sus impactos sobre las operaciones que desarrolla la organización.

6.1.3. Requisitos Legales y Otros Requisitos

SAN GABÁN S.A. ha establecido, para determinar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y otros requisitos a ser cumplidos relacionados con los aspectos ambientales y riesgos asociados de sus actividades, el siguiente procedimiento:

EGESG-P-G-20, Gestión de Requisitos Legales.

Mediante este procedimiento se asegura el cumplimiento de los dispositivos legales ambientales, de seguridad y salud en el trabajo (SST), y otros requisitos suscritos.

SAN GABÁN S.A. mantiene esta información al día y comunica a sus trabajadores y a otras partes interesadas la información relevante sobre los requisitos legales y otros.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 27 de 53	

6.2. OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

SAN GABÁN S.A. establece anualmente Objetivos de Calidad (Documentado en EGESG-D-P-02), Objetivos de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo (Documentado en EGESG-D-P-03) coherentes con su Planificación Estratégica, con su Sistema de Gestión Integrado, con su Política de Gestión Integrado (EGESG-D-G-01) y de acuerdo a las Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Estos Objetivos son aprobados por el Comité General del Sistema Integrado de Gestión, planificados y ejecutados por los responsables establecidos para cada uno de ellos y monitoreados por el Coordinador del Sistema de Gestión Integrado, quien los reporta al Gerente General para su revisión y también esta información es socializada a todo el personal de SAN GABÁN S.A. mediante el repositorio de documentos del SGI (Ubicación de Red Interés V:).

Para el SGAS y SGAC, se establece anualmente Objetivos Antisoborno (Documentado en, EGESG-D-G-101 Objetivos e Indicadores del SGAC), coherentes con su Planificación Estratégica, con su Política Antisoborno y de acuerdo a la Norma ISO 37001; que son aprobados por el Directorio, planificados y ejecutados por los responsables establecidos para cada uno de ellos y monitoreados por la Función de Cumplimiento Antisoborno, quien los reporta al Directorio para su revisión y también esta información es socializada a todo el personal de SAN GABÁN S.A. mediante el repositorio de documentos del SGAS y SGAC.

Los requisitos legales, los aspectos ambientales significativos y peligros y riesgos críticos de SST, las opciones tecnológicas, requerimientos financieros, criterios operacionales, estrategias del negocio y los argumentos de partes interesadas son considerados para definir los objetivos ambientales y de SST. Los objetivos son coherentes con la Política de Gestión Integrado e incluyen un compromiso de mejora continua.

Comparativo entre los objetivos y la política de gestión integrado en materia de SST

EGESG-D-G-01 "Política de Gestión Integrado"	EGESG-D-P-03 "Objetivos de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo"
Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, de nuestro personal y de terceros que efectúen labores a nombre nuestro.	Mantener el índice de accidentabilidad = 0 para San Gabán S.A.
Eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.	
Identificar, evaluar y controlar permanentemente los riesgos, entre otros asociados a nuestras actividades para prevenir y/o mitigar la posible ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales por electrocución, incendios, ruido, disergonómicos, desastres y otros trabajos de riesgo, manteniendo permanentemente la mejora de nuestro desempeño en seguridad y salud en el trabajo;	Promover las actividades preventivas en el ámbito de la salud ocupacional de manera integral a los trabajadores que laboran en San Gabán S.A.,
Cumplir con la legislación ambiental, de seguridad y salud en el trabajo, aplicable a nuestras actividades; y otros requisitos aplicables relacionados;	Mantener el índice de accidentabilidad = 0 para San Gabán S.A.
Promover la formación y sensibilización de nuestro personal y de los proveedores, para un adecuado desempeño de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo;	
Garantizar que los trabajadores y sus representantes son consultados y participan activamente en todos los elementos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Involucramiento del personal de Línea de Mando en las actividades de SST

6.2.1. Programas de Gestión Ambiental y de SST

SAN GABÁN S.A., establece y mantiene programas para cumplir con sus objetivos y metas ambientales y de SST. En estos programas se documentan acciones encaminadas hacia su logro, utilizándose para tal fin los siguientes formatos:

EGESG-F-P-101, Programa Ambiental.

EGESG-F-P-102, Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La Alta Dirección de SAN GABÁN S.A. provee la estructura necesaria para asegurar que las responsabilidades a cada nivel de la organización, los recursos y plazos sean asignados para lograr el cumplimiento de objetivos y metas ambientales y de SST. El Jefe de Seguridad y

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 E ISO 37001:2016)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 28 de 53	

Salud Ocupacional es el responsable de realizar el seguimiento de los Programas de Gestión Ambiental y del SST.

Cuando se modifican o implementan nuevos servicios, ampliaciones, actividades, productos, o servicios, puede ser necesario que se modifiquen los Programas de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo con el fin de mantener actualizadas las actividades a ejecutar, asegurando que la gestión ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo sea aplicada a estos cambios.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando se requiere realizar cambios que afecten el Sistema de Gestión Integrado de SAN GABÁN S.A., el Comité General del Sistema Integrado de Gestión considera:

- El propósito del cambio y cualquiera de sus posibles consecuencias.
- La integridad del Sistema de Gestión Integrado.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Para este efecto SAN GABÁN S.A. ha establecido el procedimiento:

EGESG-P-P-58, Gestión del Cambio

Si estos cambios involucran la creación o modificación de información documentada, estos se realizarán de acuerdo al procedimiento de “Control de la Información Documentada (EGESG-P-P-01)” asegurando la integridad del Sistema de Integrado de Gestión.

En caso de tratarse de cambios en:

- El plan estratégico, El plan operativo anual, El presupuesto anual
- Los instrumentos de gestión ROF, MOF y CAP
- Los requisitos regulatorios y legales
- Los procesos, El personal, Los sistemas informáticos

Dependiendo de su magnitud y naturaleza, estos son autorizados por la Gerencia de Área o la Gerencia General, si la dimensión de los cambios lo amerita, se solicita la autorización del Directorio.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 29 de 53	

CAPÍTULO 7

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. Generalidades

La Alta Dirección de SAN GABÁN S.A. se asegura de la disponibilidad de recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SIG. Esto incluye el recurso humano, habilidades especializadas, infraestructura de la organización, recursos financieros y tecnológicos.

Las funciones, responsabilidades y la autoridad del personal de SAN GABÁN S.A., cuyo trabajo tenga efectos en la calidad del producto (energía eléctrica), los Impactos Ambientales Significativos o tenga relación con los riesgos críticos de SST se indican en el Manual de Organización y Funciones (MOF) y en los documentos desarrollados para el SIG (manual, procedimientos, instrucciones, programas de gestión ambiental, entre otros). Los documentos son comunicados al personal involucrado mediante correo electrónico, el acceso a repositorio de documentos del SIG (Directorio de Red Interes V:), y copias controladas impresas; entregadas en caso lo soliciten los usuarios.

Asimismo, dentro de la Estructura Organizacional cuenta con un Coordinador del Sistema de Gestión Integrado, *y* un Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional, *y la Función de Cumplimiento Antisoborno*, quienes apoyan al Representante de la Dirección en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado.

De acuerdo a las exigencias de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 2978 y del RESESATE (RM 111-2013 MEM/DM), SAN GABÁN S.A. ha conformado un Comité y Sub-Comités de Seguridad.

Todos aquellos miembros de la organización que tengan responsabilidades de gestión demuestran su compromiso con la mejora continua del SIG.

7.1.2. Infraestructura

La infraestructura y equipamiento necesario para la generación de energía eléctrica se encuentra descrita en los planos de planta y manuales del fabricante. Esta infraestructura y equipamiento es conservada mediante las actividades de los procesos de Mantenimiento de la Central (EGESG-P-P-05), Mantenimiento del Sistema de Transmisión (EGESG-P-P-06) y Gestión del Recurso Hídrico (EGESG-P-P-17); en lo que respecta al Mantenimiento de Obras Civiles. La descripción de la infraestructura productiva se determina en los procesos y en los respectivos Procedimientos e Instructivos de trabajo especificados en la "Lista Maestra y de Distribución de la Documentación (EGESG-D-P-01)".

La infraestructura incluye, sin ser limitativos, lo siguiente:

- Casa de máquinas, oficinas, talleres, almacenes y servicios asociados (campamentos, sistemas de seguridad y otros);
- Maquinaria y equipos relacionados con los procesos, incluyendo hardware y software;
- Servicios de apoyo como transporte, comunicación, sistemas de información, otros.

Por otro lado, los equipos y software requeridos para la gestión de la información y las comunicaciones, han sido identificados y son mantenidos de acuerdo a las actividades de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Para mayor información ver Capacidad de producción y Descripción de la central hidroeléctrica (Páginas 5 y 6 del presente Manual).

7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos

SAN GABÁN S.A. considera la importancia del ambiente de trabajo en relación con los servicios que brinda, habiendo implementado lo siguiente:

- Condiciones de seguridad y salud en el trabajo que incluyen la protección del personal y maquinaria;
- Condiciones de salud en el trabajo: condiciones controladas de humedad, luz,

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 30 de 53	

ventilación, reducción de ruido, vibraciones y polución, en los lugares en los que la falta de control pueda afectar al personal; y

- c) Condiciones ambientales del trabajo requeridas para comodidad de los trabajadores, según exigencia de las actividades que se desarrollan.

Este ambiente de trabajo permite lograr la conformidad con los requisitos del producto.

Las condiciones ambientales necesarias para el funcionamiento de las unidades de generación para lograr la conformidad del servicio, son determinadas en las actividades del proceso de "Generación Hidráulica y Operación del Sistema de Transmisión (EGESG-P-P-14)".

Las condiciones especificadas son monitoreadas de acuerdo a las actividades de los procesos de Mantenimiento de la Central (EGESG-P-P-05), Mantenimiento del Sistema de Transmisión (EGESG-P-P-06) y Gestión del Recurso Hídrico (EGESG-P-P-17); en lo que respecta al Mantenimiento de Obras Civiles., Seguridad y Salud en el Trabajo o Gestión de Personal, según sea aplicable.

7.1.4. Recursos de Seguimiento y Medición

Los equipos necesarios para asegurar la conformidad de los productos y procesos en relación a los requisitos especificados, están definidos en los planos, manuales del fabricante.

Aquellos equipos considerados como críticos por SAN GABÁN S.A. o aquellos donde la trazabilidad de sus mediciones es un requisito legal o una expectativa del cliente, son verificados o calibrados a intervalos especificados, de acuerdo al procedimiento "Contrastación y Ajuste de Equipos de Medición (EGESG-P-C-11)".

7.1.5. Conocimientos de la organización

Los conocimientos necesarios para la operación eficaz de los procesos y para el logro de la conformidad de los productos y servicios, se genera, conserva y difunde de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de "Control de la Información Documentada (EGESG-P-P-01)".

Las necesidades de nuevos conocimientos requeridos para abordar las cambiantes necesidades y tendencias del entorno, son gestionadas de acuerdo al procedimiento de "Identificación de Competencias y Capacitación (EGESG-P-A-08)".

Los conocimientos que son adquiridos de otras fuentes, como la experiencia, son gestionados de acuerdo a lo siguiente:

- a) Se transmiten al nuevo personal por parte de trabajadores experimentados, de acuerdo al procedimiento de Inducción y Reinducción de personal, como también en el desarrollo de las actividades de rutina.
- b) Se difunden al personal de la organización, haciendo uso de las siguientes herramientas:
 - Intranet que incluye una Biblioteca Virtual para trabajo colaborativo entre gerencias, material de capacitación, entre otros.
 - Boletines Informativos Electrónicos.

Cuando una persona se desvincula de SAN GABÁN S.A., informa el estado de gestión en la entrega de cargo.

7.2. COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA

Para asegurar que el personal es competente, SAN GABÁN S.A. realiza las siguientes actividades:

- a) Determina la educación, formación y experiencia necesaria para cada puesto de trabajo en su Manual de Organización y Funciones – MOF.
- b) Selecciona al personal en primera instancia mediante proceso interno a cargo del Comité Especial de Evaluación, Calificación y Selección de Personal, y en segunda instancia en proceso de convocatoria externa; en caso de quedar desierto el proceso interno. Para el caso de las Gerencias, el proceso de selección se efectúa de acuerdo a los Lineamientos de FONAFE, asegurando que cumplan con el perfil requerido en el Manual de Organización y Funciones, como también en el Manual de Descripción de Puestos - MDP.
- c) En caso se identifique alguna brecha entre el personal de SAN GABÁN S.A. y el perfil del puesto

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 31 de 53	

que ocupa, se realizan capacitaciones de acuerdo al procedimiento de "Identificación de Competencias y Capacitación (EGESG-P-A-08)" o se toman otras acciones para lograr la competencia necesaria. Así mismo, el procedimiento establece los mecanismos para evaluar la eficacia de las capacitaciones o las acciones tomadas, de tal forma que se logre cumplir los resultados esperados.

- d) Se asegura de que los trabajadores sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades mediante la ejecución del procedimiento de "Inducción de personal", del procedimiento de "Identificación de Competencias y Capacitación (EGESG-P-A-08)" y mediante otras acciones llevadas a cabo por el responsable de cada proceso.
- e) Evalúa la capacidad que tienen los trabajadores en lograr los resultados previstos, de acuerdo al procedimiento de "Evaluación del Desempeño".
- f) Mantiene información apropiada que evidencia la competencia de su personal, mediante los legajos archivados en la Oficina de Recursos Humanos.

Asimismo, el procedimiento EGESG-P-A-08 Identificación de competencias y capacitación, tiene como finalidad que el personal de cada función y nivel tome conciencia respecto a:

- La importancia de cumplir con la Política de Gestión Integrado, procedimientos y requisitos del SGI.
- Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- Los aspectos e impactos ambientales significativos, reales o potenciales, los peligros y riesgos críticos de SST asociados a sus actividades, y los beneficios de un mejor desempeño personal.
- Sus funciones y responsabilidades para cumplir con la Política de Gestión Integrado, procedimientos operativos y con los requisitos legales y otros requisitos, incluyendo los requerimientos para la prevención y las respuestas de emergencias.
- Las consecuencias potenciales de no cumplir con lo especificado en los procedimientos, Instrucciones de operación y los requisitos legales.

SAN GABÁN S.A. exige un nivel de competencia y capacitación a los empleados y trabajadores de contratistas, y otras partes involucradas que trabajen para SAN GABÁN S.A. o en nombre de ella, considerando que las actividades a ser desarrolladas, potencialmente puedan causar uno o más impactos ambientales significativos o puedan generar riesgos en la SST.

El nivel de competencia específica para puestos de trabajo para evitar riesgos en la SST que requieren una mayor formación, experiencia, habilidades y formación continua, guardan relación con lo descrito en el MOF, donde se ha formado la matriz de competencia específica en SST:

Nivel de competencia específica en materia de SST

Nivel de competencia de acuerdo al MOF	Nivel de competencia en SST	Seguridad y salud en el trabajo	Resultado esperado
1	1	- Es o ha sido miembro del comité o subcomité de SST - Participación activa en simulacros, entrenamientos de emergencia, es o ha sido miembro de brigadas de emergencia - Participación en cursos de seguridad, salud ocupacional (inducción específica, capacitaciones externas e internas en SST, campañas de salud ocupacional) - Cumplimiento de procedimientos operativos de trabajo. - Llenado de permisos de trabajo seguro	Elevada capacidad de identificar los peligros de su puesto de trabajo
2		- Es o ha sido miembro del comité o subcomité de SST. - Participación activa en simulacros, entrenamientos de emergencia, es o ha sido miembro de brigadas de emergencia - Participación en cursos de seguridad, salud ocupacional (inducción específica, capacitaciones externas en SST, campañas de salud ocupacional)	Elevada capacidad de identificar los peligros de su puesto de trabajo

Nivel de competencia de acuerdo al MOF	Nivel de competencia en SST	Seguridad y salud en el trabajo	Resultado esperado
3		- Es o ha sido miembro del comité o subcomité de SST. - Participación activa en simulacros, entrenamientos de emergencia, es o ha sido miembro de brigadas de emergencia - Participación en cursos de seguridad, salud ocupacional (inducción específica, capacitaciones externas en SST, campañas de salud ocupacional) .	Elevada capacidad de identificar los peligros de su puesto de trabajo
4	2	Participación en cursos de seguridad, salud ocupacional (inducción específica, capacitaciones externas en SST, campañas de salud ocupacional) .	Capacidad media de identificar los peligros de su puesto de trabajo
5		Participación en cursos de seguridad, salud ocupacional (inducción específica, capacitaciones externas en SST, campañas de salud ocupacional) .	Capacidad media de identificar los peligros de su puesto de trabajo

Como parte de su SGAS y SGAC, SAN GABÁN S.A.:

- **Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecte su desempeño antisoborno, mediante la aprobación de Perfiles de cargo del personal propio para cada puesto de trabajo en su Manual de Organización y Funciones – MOF, y Especificaciones Técnicas para personal externo.**
- **Cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir y mantener la competencia necesaria del personal propio y evalúa la eficacia de las acciones tomadas.**
- **Conserva información documentada de la competencia del personal propio en la gerencia de Desarrollo Humano y de terceros en la gerencia de Logística.**

Proceso de contratación:

Para asegurar la contratación de personal competente, SAN GABÁN S.A. realiza las siguientes actividades:

- Selecciona al personal en primera instancia mediante proceso interno a cargo del Comité Especial de Evaluación, Calificación y Selección de Personal, y en segunda instancia en proceso de convocatoria externa; en caso de quedar desierto el proceso interno. Para el caso de las Gerencias, el proceso de selección se efectúa de acuerdo con los Lineamientos de FONAFE, asegurando que cumplan con el perfil requerido en el Manual de Organización y Funciones, como también en el Manual de Descripción de Puestos - MDP.**
- En caso se identifique alguna brecha entre el personal de SAN GABÁN S.A. y el perfil del puesto que ocupa, se realizan capacitaciones de acuerdo al procedimiento de “Identificación de Competencias y Capacitación (EGESG-P-A-08)” o se toman otras acciones para lograr la competencia necesaria. Así mismo, el procedimiento establece los mecanismos para evaluar la eficacia de las capacitaciones o las acciones tomadas, de tal forma que se logre cumplir los resultados esperados.**
- Se asegura de que los trabajadores sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades mediante la ejecución del procedimiento de “Inducción de personal”, del procedimiento de “Identificación de Competencias y Capacitación (EGESG-P-A-08)” y mediante otras acciones llevadas a cabo por el responsable de cada proceso.**
- Evalúa la capacidad que tienen los trabajadores en lograr los resultados previstos, de acuerdo con el procedimiento de “Evaluación del Desempeño”.**
- Mantiene información apropiada que evidencia la competencia de su personal, mediante los legajos archivados en la Oficina de Recursos Humanos.**

La identificación de competencias y capacitación tiene como finalidad que el personal que

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 33 de 53	

desempeña una función determinada en su área de trabajo tome conciencia respecto a:

- *La importancia de cumplir con las Políticas Antisoborno y Anticorrupción, procedimientos y requisitos del SGAS y SGAC.*
- *Su contribución a la eficacia del SGAS y SGAC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.*
- *Sus funciones y responsabilidades para cumplir con las Políticas Antisoborno y Anticorrupción, procedimientos operativos, controles, los requisitos legales y otros requisitos.*
- *Las consecuencias potenciales de no cumplir con lo especificado en los procedimientos y los requisitos legales.*

El proceso de contratación es realizado por la Gerencia de Recursos Humanos, cuyas políticas establecen que:

- *las condiciones contractuales de empleo requieren que el personal cumpla con la política antisoborno y el SGAS y SGAC, así como que le otorgue a la empresa el derecho de imponer sanciones disciplinarias en caso de incumplimiento;*
- *el personal recién contratado está autorizado para acceder, dentro del portal de intranet del grupo, a la información relacionada con las Políticas Antisoborno y Anticorrupción y recibir capacitación en relación con esta política durante el proceso de inducción y/o mediante charlas especiales del SGAS y SGAC;*
- *En caso se viole las Políticas Antisoborno y Anticorrupción o el SGAS Y SGAC, se tomen las medidas disciplinarias de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).*

Tal como está establecido en las Políticas Antisoborno y Anticorrupción, SAN GABÁN S.A. declara que el personal no sufrirá represalias, discriminación o medidas disciplinarias en caso de:

- *Negarse a participar en, o rechazar, cualquier actividad respecto de la cual ellos han juzgado razonablemente que exista más que un riesgo bajo de soborno o de corrupción que no ha sido mitigado por la organización; o*
- *Plantear inquietudes o informar hechos de buena fe, o sobre la base de una creencia razonable, de intento real o sospecha de soborno, acto de corrupción o violación de las Políticas Antisoborno y Anticorrupción o del SGAS y SGAC (excepto cuando el individuo participó en la violación).*

Además, en relación con todas las posiciones expuestas a un riesgo más que bajo de soborno o acto de corrupción y al cumplimiento de la función antisoborno se han establecido procedimientos para: (a) La debida diligencia, (b) otorgamiento de bonos de desempeño, metas y otros incentivos a las remuneraciones, y (c) además de dicho personal, la Alta Dirección y el Directorio presentan anualmente una declaración de cumplimiento Antisoborno y/o Anticorrupción donde confirman el cumplimiento de las Políticas Antisoborno y Anticorrupción.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Cada Gerencia de SAN GABÁN S.A. asegurará, a través de acciones apropiadas dirigidas a crear conciencia, que las actividades realizadas por todo el personal bajo su control se lleven a cabo en conformidad con los requisitos establecidos en el SGAS y SGAC.

Así mismo, las actividades de concientización y capacitación del personal se brindan sobre la base de una planificación anual, de acuerdo con los roles, el riesgo de soborno o acto de corrupción al que están expuestos y en base a circunstancias razonablemente previsibles. El departamento de Gestión Humana gestiona las capacitaciones al personal de acuerdo al documento “Identificación de Competencias y Capacitación (EGESG-P-A-08)” y Plan de Capacitación.

Teniendo en cuenta los riesgos de soborno y/o de corrupción identificados, SAN GABÁN S.A. también realiza actividades de toma de consciencia y formación para socios de negocio que actúan en su nombre o para su beneficio, es decir, proveedores, a través de mecanismos tales como inducciones al inicio del servicio, u otros mecanismos sobre los que se informa los requisitos del SGAS y SGAC.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 34 de 53	

7.4. COMUNICACIÓN

Para la comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de SAN GABÁN S.A., se han establecidos los procesos de comunicación para los aspectos relacionados con el Sistema de Integrado de Gestión, *el SGAS y SGAC* y su eficacia.

Los temas relevantes considerados para el proceso de comunicación son:

- La Política de Gestión Integrado *y las Políticas Antisoborno y Anticorrupción*;
- Los Objetivos de Calidad y los Objetivos de Gestión Ambiental *y* de Seguridad y Salud en el Trabajo, *y del SGAS y SGAC*, establecidos por las diferentes áreas y funciones de SAN GABÁN S.A.;
- Los logros de los objetivos y metas establecidos;
- La información documentada del SIG *y del SGAS y SGAC*; y
- Los cambios significativos en el Sistema de Gestión Integrado y en la organización.

Los responsables de difundir esta información son: el Gerente General, Representante de la Dirección, los Gerentes de Área y Coordinador del Sistema de Gestión Integrado mediante:

- Comunicados a través de las vitrinas en lugares visibles;
- Correos electrónicos; y
- Otros medios

La comunicación en SAN GABÁN S.A., con relación a los aspectos e impactos ambientales y, los peligros y riesgos de SST, establece, mantiene y proporciona información en una variedad de formas:

- a) Externamente, a través de informes a organismos públicos y privados, según corresponda; publicaciones en diferentes medios de comunicación y en la página web; participación en eventos y apoyo a la comunidad; publicación de números telefónicos y direcciones de correo electrónico a donde puedan ser dirigidas las quejas y preguntas.
- b) Internamente, a través de correos electrónicos, anuncios en boletines, vitrinas, reuniones, charlas y mensajes en la Intranet, memorandos, etc., en la cual se considera a los contratistas. Para el caso de visitantes, éstos son informados de las normas ambientales y de seguridad que deben tener en cuenta en las instalaciones.

Las disposiciones sobre la implicación de los trabajadores en los aspectos ambientales significativos y peligros y riesgos críticos de SST y demás asuntos relacionados con el SGA y el SGSST la organización ha establecido el procedimiento:

EGESG-P-P-27, Comunicaciones Internas y Externas

En dicho procedimiento se describe la metodología de recepción, tratamiento, respuesta, comunicación a partes interesadas y registro de las decisiones para comunicaciones internas y/o externas, según corresponda.

El personal de SAN GABÁN S.A. en cuanto a la Seguridad y Salud en el Trabajo:

- Se encuentran involucrados en el desarrollo y la revisión de la Política de Gestión Integrado y los procedimientos.
- Son consultados cuando haya cualquier cambio que afecte a la SST en el lugar de trabajo.
- Se encuentran representados en asuntos de SST.
- Son informados en cuanto a quién es su representante en SST y quién es el miembro de la dirección que haya sido específicamente nombrado.

El personal contratista participa de las actividades para el desarrollo del SGA y SGSST.

La alta dirección de SAN GABÁN S.A. tiene la responsabilidad laboral u obligación de rendir cuentas sobre la seguridad y salud en el trabajo.

La difusión de las comunicaciones del SGAS y SGAC se realizará de acuerdo con el documento EGESG-I-G-205, Programa de capacitación, difusión y comunicación del SGAC

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada requerida por las Normas ISO 9001, ISO 14001-*e* ISO 45001 *e ISO*

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 35 de 53	

37001 así como la que SAN GABÁN S.A. ha determinado que es necesaria para la eficacia de su Sistema de Gestión Integrado, se encuentra registrada en la "Lista Maestra y de Distribución de Documentación (EGESG-D-P-01)".

Adicionalmente, los mecanismos implementados para la creación, actualización, difusión, protección y control de la información documentada se encuentran descrito en el procedimiento de "Control de la Información Documentada (EGESG-P-P-01)", proporcionando un marco de referencia para la gestión de toda la información documentada y detallando la gestión de documentos normativos tales como políticas, lineamientos, reglamentos, directivas, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y registros.

Al documentar el SIG, SAN GABÁN S.A., ha tomado en consideración su tamaño y tipo de organización, la complejidad e interacción de sus procesos y la competencia de su personal.

Los documentos del SIG tienen la siguiente jerarquía:

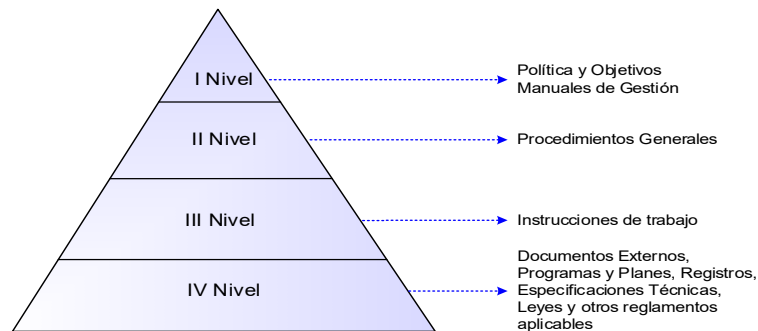


Gráfico N° 04: Estructura de la Documentación del SGI

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 36 de 53	

CAPÍTULO 8

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

SAN GABÁN S.A. ha establecido, implementado, controla y mantiene los procesos de su Sistema Integrado de Gestión necesarios para:

- Definir y monitorear los requisitos para la realización del servicio de generación eléctrica, de acuerdo a la “Matriz de Requisitos (EGESG-D-G-88)”.
- El establecimiento de los criterios y controles para la ejecución de los procesos, descritos en la documentación registrada en la “Lista Maestra y de Distribución de Documentación (EGESG-D-P-01)”.
- La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad del servicio, establecidos en el Presupuesto Institucional, Plan Anual de Contrataciones (PAC) y en las Fichas de Caracterización de Procesos.

Los cambios planificados son controlados y los no planificados son revisados para mitigar cualquier efecto adverso.

SAN GABÁN S.A. identifica, planifica y mantiene aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los aspectos ambientales significativos del SGA y los peligros y riesgos identificados del SGSST en las que sea necesario aplicar medidas de control, de acuerdo a la política de Gestión Integrado, *los aspectos relevantes del SGAS y SGAC y riesgos y/u oportunidades identificadas en las que sea necesario aplicar medidas de control*, objetivos y metas con el fin de asegurarse de que se efectúen bajo condiciones especificadas. El control operacional es aplicable por personal propio, contratistas y visitante, según corresponda. Estas operaciones y actividades son planeadas y desarrolladas de acuerdo a procedimientos y/o instrucciones de trabajo que son documentados y mantenidos para:

- Cubrir situaciones en las que su ausencia, podría conducir a desviaciones de la política, los objetivos y metas del SGA, el SGSST, *el SGAS y SGAC*.

Establecer criterios operacionales relacionados con los aspectos ambientales significativos del SGA y/o peligros y riesgos del SGSST identificados de los productos, equipos, bienes o servicios utilizados y/o realizados por la organización y comunicar éstos procedimientos e instructivos de trabajo relevantes y requisitos (especificaciones técnicas, contratos u otros) a los proveedores y subcontratistas. Y si el caso fuera necesario para el diseño del lugar de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria, procedimientos operativos y organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacidades humanas para eliminar o reducir los riesgos de SST en su origen.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS / PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS / *DEBIDA DILIGENCIA*

Cuando en la evaluación de riesgos de soborno y corrupción realizada por SAN GABÁN S.A. se haya detectado riesgos de soborno y/o corrupción mayores que bajo, se han definido controles de debida diligencia generales y específicos en función del tipo de relación con cada el socio de negocio, para ello se han establecido los siguientes controles y procedimientos:

- EGESG-M-G-14, Manual de Debida Diligencia, Controles financieros y no financieros*
- Matriz de Riesgos de Debida Diligencia*
- EGESG-F-G-209, Debida diligencia de riesgos*
- EGESG-F-G-220, Cuestionario de debida diligencia para socios de negocios no controlados.*

8.2.1. Comunicación con el Cliente

SAN GABÁN S.A. ha establecido disposiciones para la comunicación con:

- Los clientes libres y regulados.
- Las generadoras de energía eléctrica.

La comunicación está relacionada con:

- La información sobre la energía suministrada y su facturación;
- La retroalimentación de los clientes y consultas respecto al contrato, incluyendo quejas;

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 37 de 53	

y

- c) Las encuestas a los clientes de acuerdo al formato EGESG-F-C-09.

La comunicación con los clientes se realiza utilizando:

- a) Procedimiento de "Contratos de Suministro de Electricidad (EGESG-P-C-09)";
- b) Instructivo de "Facturación a Clientes (EGESG-I-C-45)".
- c) Instructivo de "Procesamiento de encuestas a clientes (EGESG-I-C-21)".
- d) Procedimiento de "Atención al cliente en pedidos y reclamos (EGESG-P-C-12)".
- e) Comunicación en caso de contingencias, de acuerdo a la normativa y procedimientos establecidos por el COES.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Ley de Concesiones Eléctricas ha concebido el mercado eléctrico de forma tal que las empresas generadoras están obligadas a realizar todas sus transacciones de energía y potencia en el llamado "Mercado Spot", es obligación de todo generador entregar su energía al Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN), en sus respectivas barras de interconexión con el SEIN. Para atender los requerimientos de energía de sus clientes, los generadores deben retirar la energía del SEIN en los puntos de suministro a sus clientes. Bajo este esquema algunas empresas generadoras entregan más energía de la requerida por sus clientes, mientras que otras son deficitarias.

En los aspectos técnicos, el COES como Operador del SEIN, monitorea los niveles de tensión y frecuencia en las diferentes barras del SEIN de acuerdo a las exigencias de la NTCOTR y de la NTCSE, con lo cual la calidad del producto en los puntos de suministro depende del comportamiento del sistema.

En la parte económica, también, el COES se encarga de determinar las transferencias económicas tanto de potencia como de energía, determinando mensualmente la matriz de pagos entre generadoras.

SAN GABÁN S.A., dentro del Marco Legal vigente, está obligado a comercializar como mínimo el 15 % de su producción de energía a través de contratos de suministro con clientes del mercado libre y clientes del mercado regulado. Si tuviera excedente, es el COES quien determina a qué generadores deficitarios se debe facturar.

SAN GABÁN S.A. determina los requisitos aplicables al producto, teniendo en cuenta las leyes y normas vigentes, y cuando corresponda, suscribe los respectivos contratos. Los requisitos relacionados a la generación de energía eléctrica se encuentran definidos en la normatividad del sector (OSINERGMIN y COES).

Los Contratos incluyen:

- a) Requisitos especificados por el cliente y aquellos requeridos para el uso previsto; y
- b) Requisitos legales establecidos en:
 - Ley de Concesiones Eléctricas N° 25844 y su Reglamento D. S. N° 009-93-EM;
 - Pliegos Tarifarios de la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria del OSINERGMIN;
 - Normas Técnicas de Calidad de los Servicios Eléctricos Decreto Supremo N° 020-97-EM del 1997.10.11 y sus modificatorias; y
 - Norma Técnica para la Coordinación de la Operación en Tiempo Real de los Sistemas Interconectados (Resolución Directoral N° 049-99-EM/DGE del 1999.12.05 y sus modificaciones).

Adicionalmente, SAN GABÁN S.A. ha establecido el procedimiento EGESG-P-C-09 Contratos de Suministro de Electricidad para determinar los requisitos de generación y suministro de energía a los clientes potenciales. Al momento de enviar una propuesta a los clientes se toman en cuenta los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como otros considerados necesarios.

En este procedimiento se definen las actividades necesarias para asegurar que se tomen en cuenta:

- a) Los requisitos especificados por el cliente.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 38 de 53	

- b) Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios, cuando sean conocidos.
- c) Los requisitos legales y normativos adicionales aplicables.
- d) Los requisitos del contrato que difieran de los expresados en los puntos precedentes.

Además, los requisitos generales aplicables al producto y al suministro, han sido definidos en la “Matriz de Requisitos (EGESG-D-G-88)”, mientras que aquellos requisitos específicos del cliente están documentados en los contratos correspondientes.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios, y cambios

Antes de comprometerse a suministrar un servicio, SAN GABÁN S.A. revisa su capacidad para cumplir los requisitos correspondientes, conforme a lo descrito el procedimiento de “Contratos de Suministro de Electricidad (EGESG-P-C-09)”.

Si se requiere modificar o incorporar algún requisito, se gestionará de acuerdo a lo siguiente:

- Si la necesidad proviene de alguna norma legal, los cambios se gestionan conforme a lo establecido en la normatividad.
- Si la necesidad proviene del cliente, se firmará la adenda al contrato correspondiente, según sea aplicable.

Cuando sea necesaria la modificación del contrato por una de las partes, ésta se formalizará mediante una adenda al contrato. Se generan los registros EGESG-F-C-12 “Modificación de contratos” y EGESG-F-C-80 “Seguimiento a modificaciones del contrato”.

Cuando se detecte el incumplimiento de alguno de los requisitos relacionados con el producto, se procederá de acuerdo con lo establecido en el punto 8.7. Control de Salidas No Conformes.

Así mismo, cuando se realicen cambios en los requisitos, toda la información documentada pertinente es actualizada y las personas involucradas comunicadas, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de “Control de la Información Documentada (EGESG-P-P-01)”.

8.2.4. Preparación y Respuesta ante emergencias

Para responder a situaciones de emergencia reales, incidentes, accidentes potenciales, enfermedades y lesiones; que pueden tener impactos en el medio ambiente y/o a la SST, SAN GABÁN S.A. ha documentado el procedimiento:

EGESG-P-P-26 Preparación y Respuesta ante Emergencias

Asimismo, se han establecido planes de contingencias por emergencias en caso de: incendios, inundaciones, sismos, huaycos, deslizamientos y eventos de carácter operacional. Los planes de contingencias contemplan las acciones de prevención, respuesta y mitigación de los impactos ambientales adversos y, probables enfermedades y lesiones que puedan estar asociadas.

El Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional es responsable de definir la realización de simulacros, procediendo a evaluar la respuesta del personal, el grado de conocimiento de las acciones a tomar, efectividad del plan, utilidad de los equipos, etc., en cada una de las áreas que se encuentran dentro del alcance del SIG. En caso de encontrar fallas o posibles mejoras, estas serán evaluadas por el Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional según corresponda.

Después de una situación de emergencia o prueba, el Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional en coordinación con los miembros del Comité de Seguridad evaluarán la eficacia de los procedimientos correspondientes y presentarán un informe al Comité General del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo el detalle de lo acontecido, las Acciones Correctivas ejecutadas y la propuesta de Acciones Preventivas de mejora para evitar futuras situaciones de emergencias. El Comité de Seguridad evaluará el Informe y en caso de ser necesario procederá a modificar los Planes de Contingencia ante Emergencias.

SAN GABÁN S.A. mantiene como información documentada, en la medida necesaria, para demostrar que los procesos se llevaron de manera planificada.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS / *CONTROLES FINANCIEROS*

Esta cláusula (8.3 de la Norma ISO 9001) ha sido excluida del Sistema de Gestión de Calidad de SAN GABÁN S.A.

SAN GABÁN S.A. ha establecido controles financieros para prevenir y manejar

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 39 de 53	

adecuadamente el riesgo de soborno y actos de corrupción alineados con su cultura ética, transparente y alineada con la legislación. Así mismo se cuenta con instrumentos y herramientas de gestión administrativa por procesos.

Estos controles se encuentran documentados en la matriz de riesgos.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE / *CONTROLES NO FINANCIEROS*

SAN GABÁN S.A. por ser una entidad pública, realiza la contratación de los bienes y servicios bajo las normas legales que emite el estado, siendo una de ellas la Ley de Contrataciones, su reglamento y normas complementarias que la rigen.

La mencionada ley y reglamento especifican tres fases para la contratación de bienes, servicios u obras:

- La primera fase está compuesta por los Actos Preparatorios que se inician con la definición de las necesidades que tiene SAN GABÁN S.A. o un área particular (requisitos del producto, procedimientos, procesos, equipos, requisitos para la calificación del personal y otros del SGC), contenidas en las Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia y posteriormente en un Requerimiento de Compra.
- La segunda fase es la selección del proveedor, que tiene como objetivo escoger a la persona natural o jurídica que presente la mejor propuesta para la satisfacción de las necesidades de SAN GABÁN S.A., para lo cual deberán seguirse los métodos y procedimiento establecido en las normativas públicas.
- La tercera y última fase es la Ejecución Contractual donde el proveedor cumple las obligaciones adquiridas durante el proceso de selección. Esta fase SAN GABÁN S.A. realiza un seguimiento constante del desempeño del proveedor y se cierra cuando lo evalúa mediante la conformidad de los requisitos del bien, servicio u obra contratada o, en su defecto, con la aplicación de las penalidades correspondientes.

Cada nueva convocatoria sigue las etapas de selección, seguimiento y evaluación. Adicionalmente, se realiza una re-evaluación periódica del desempeño de los proveedores críticos de acuerdo al formato "Evaluación de Desempeño de Productos Críticos, Bienes, Servicios u Obras (EGESG-F-A-61)" para que sea tomada en cuenta como una referencia interna sobre el nivel de atención que otorga cada entidad contratada y permita tomar acciones preventivas en caso se estime necesario. Asimismo, en base a estas se pueden aplicar sanciones y penalidades establecidas en el marco legal vigente, los mismos que son registrados y de ser el caso informado al OSCE.

El proceso de Mantenimiento del Sistema de Transmisión se realiza a través de contratistas; para su control, se establecen "Términos de Referencia" de las Bases del Concurso Público y la supervisión es ejecutada por el Jefe de Departamento de Líneas de Transmisión y Subestaciones.

Asimismo, SAN GABÁN S.A. para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes, ha establecido e implementado Instrucciones, tanto a nivel del área de Logística como a nivel del Almacén, los cuales consideran inspecciones y otras actividades necesarias. La comprobación de los servicios de terceros es verificada por el personal responsable y son debidamente documentados, mediante la "Conformidad de Entrega".

Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad para la contratación de bienes, servicios y obras son los siguientes:

- EGESG-P-A-07, Compras.
- EGESG-P-A-44, Contrataciones por Importes Menores o Iguales a Ocho (8) UIT.

SAN GABÁN S.A. ha identificado áreas operativas para las que se requieren controles antisoborno y anticorrupción, a fin de mantener el riesgo de soborno y actos de corrupción bajo control. Así mismo se cuenta con instrumentos y herramientas de gestión administrativa por procesos.

Estos controles se encuentran documentados en la matriz de riesgos Anticorrupción.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO / *CONTROLES ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN POR ORGANIZACIONES CONTROLADAS O POR SOCIOS DE NEGOCIOS* *SAN GABÁN S.A. no cuenta con organizaciones controladas sobre las cuales tenga que establecer controles antisoborno y anticorrupción.*

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 40 de 53	

SAN GABÁN S.A. requiere que los socios de negocio para los cuales la evaluación del riesgo de soborno y corrupción o la debida diligencia identifiquen más que un riesgo bajo de soborno y corrupción, implementen un SGAS y SGAC y/o sus propios. En caso no sea posible exigir al socio de negocio implementar controles antisoborno y anticorrupción, se tomará en cuenta al evaluar el riesgo de soborno y corrupción en relación con dicho socio de negocios o comercial.

8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

SAN GABÁN S.A. mantiene controladas las condiciones para la producción de la energía eléctrica, incluyendo las actividades posteriores a su entrega al sistema eléctrico interconectado nacional.

Como parte de este control, se cuenta:

- Disponibilidad de información documentada de origen interno a través del repositorio de documentos del SIG y aquella de origen externo disponible a través de las páginas web del COES, OSINERGMIN, entre otras, con las características del producto y las actividades requeridas para cumplirlas (ver 7.4).
- Actividades permanentes de monitoreo y control realizadas por Centro de Control como parte del proceso de “Generación Hidráulica y Operación del Sistema de Transmisión (EGESG-P-P-14)”.
- Infraestructura y ambientes de procesos adecuados (ver 7.1.3).
- Disponibilidad y el uso apropiado de los recursos de seguimiento y medición (ver 7.1.3)
- Designación de personal competente (ver 7.2).
- Implementación de manuales, procedimientos e instructivos que orienten las actividades del personal, disminuyendo el riesgo de errores humanos, de acuerdo a lo especificado en la “Lista Maestra y de Distribución de Documentación (EGESG-D-P-01)”.
- Actividades para la liberación de la entrega de energía (8.6) y las actividades posteriores a su entrega (ver 8.5.5).

Nota: La validación y revalidación de procesos ha sido excluida del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo lo descrito en el punto 4.3.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

SAN GABÁN S.A. verifica constantemente el cumplimiento de los parámetros de generación de la energía durante su entrega al sistema interconectado nacional, de acuerdo a lo descrito en los procedimientos e instructivos de operación especificados en la “Lista Maestra y de Distribución de Documentación (EGESG-D-P-01)”.

La identificación en las diferentes etapas del proceso de generación de energía, se realiza a través de los registros, desde la toma de agua en el río San Gabán, pasando por la generación de energía hasta la entrega del producto (electricidad) en los puntos acordados con el cliente.

La trazabilidad del producto es posible mediante los registros de los procesos de: Recurso Hídrico y Generación. Estos registros permiten identificar al producto en cada fase del proceso. Se pueden definir en tres etapas, que incluye los procesos y equipos utilizados:

- La materia prima o recurso hídrico: referido a los volúmenes y el caudal del agua utilizada en el embalse, es registrado en la Base de Datos y es reportada en el registro: “Reporte Diario de energía generada”. Así como el caudal turbinado es controlado mediante equipos de medición y mediante el Sistema de Supervisión y Control.
- El producto electricidad: los parámetros de calidad del producto, tensión y frecuencia, son controlados en la Subestación San Gabán II; y la potencia, energía activa y reactiva en los registros de los Procedimientos de Control de Procesos, de acuerdo a los procedimientos y sus instrucciones.
- Los parámetros de calidad del producto y suministro en los puntos de entrega a los clientes son controlados según los contratos establecidos y la NTCSE cuando sea aplicable.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

En caso sea necesario que algún cliente, proveedor o agente del COES deje en SAN GABÁN

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 41 de 53	

S.A. algún bien de su propiedad, este se protegerá adecuadamente (control de acceso, deterioro, etc.) y se identificará adecuadamente (Guía de Remisión, código de parte o equipo, etc.). Si por algún motivo el bien externo se extravía, deteriora, o de algún modo se considera inadecuado, el responsable del proceso informa a su propietario, mantenimiento la información documentada.

8.5.4. Preservación

Una vez que la energía es generada, es transmitida inmediatamente hasta el sistema interconectado. Para disminuir las pérdidas y asegurar la continuidad de suministro durante esta etapa, las Líneas de Transmisión son verificadas a intervalos periódicos, de acuerdo a lo especificado en el procedimiento "Mantenimiento del Sistema de Transmisión (EGESG-P-P-06)" e Instructivos del proceso de Mantenimiento de Líneas de Transmisión especificados en la "Lista Maestra y de Distribución de Documentación (EGESG-D-P-01)".

Este requisito de la Norma no es aplicable al producto final (energía eléctrica) puesto que la entrega es instantánea mediante las Líneas de Transmisión. Sin embargo, para el insumo agua, los volúmenes que se almacenan y se disponen, se realiza de acuerdo al procedimiento de Gestión del Recurso Hídrico EGESG-P-P-17.

Los bienes que son utilizados para el mantenimiento de los equipos e instalaciones del Centro de Producción, se conservan en el almacén y en ambientes adecuados, protegiéndolos de cualquier deterioro. La gestión de estos almacenes está definida en el procedimiento EGESG-P-P-15 "Almacén".

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

De acuerdo a la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE), SAN GABÁN S.A. debe evaluar periódicamente la calidad de la energía que sus clientes han recibido del sistema interconectado.

La medición de los parámetros de calidad de la energía que ha recibido el cliente se realiza de acuerdo al procedimiento "Medición de Consumos y Monitoreo de Calidad (EGESG-P-C-10)", donde se especifica el cálculo de compensaciones, en caso sea necesario.

8.5.6. Control de los cambios

Cuando se presente la necesidad de realizar cambios no planificados esenciales para la producción de la energía, el Subgerente de Generación de Energía es responsable de informar al Gerente de Producción sobre lo actuado o sus recomendaciones, quien a su vez lo comunicará al Comité de Gerencia para que se evalúe el impacto de forma integral, considerando criterios de: justificación del cambio, impacto en la integridad del sistema de gestión, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades.

La revisión y autorización de los cambios relevantes es evidenciada en la documentación de los procesos que se encuentra controlada en la "Lista Maestra y de Distribución de Documentación (EGESG-D-P-01)".

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS / *COMPROMISOS ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN*

Para iniciar el despacho de energía al SEIN, es requerido que se cuente con un Programa Diario de Despacho (PDO) registrado en el COES para las Centrales Hidroeléctricas. Luego se procede con las maniobras de arranque y sincronización de acuerdo al procedimiento de "Generación Hidráulica y Operación del Sistema de Transmisión (EGESG-P-P-14)" donde se establecen los niveles de autorización y se define la información documentada a conservar.

SAN GABÁN S.A. en coherencia con sus Políticas Antisoborno y Anticorrupción, exige en la medida de lo posible que sus socios de negocio o comerciales se comprometan a prevenir el soborno y actos de corrupción, y acepten que en caso de que se presente un acto de soborno, corrupción potencial o posible soborno o acto de corrupción, se ponga fin a la relación contractual.

Para el caso de proveedores de bienes y servicios, este compromiso se materializa durante la aceptación de "EGESG-D-G-80, Política Anticorrupción y "EGESG-P-A-07, Compras", mientras que para otros socios de negocio se materializará al inicio de la relación.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES / *REGALOS, ATENCIONES, DONACIONES Y*

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 42 de 53	

BENEFICIOS SIMILARES

Las salidas de los procesos de generación eléctrica se monitorean permanentemente y se cuenta con diversos sistemas de protección que aseguran que ante una desviación que pudiera transgredir los criterios de aceptación de la energía, se interrumpa el suministro eléctrico inmediatamente, eliminando la posibilidad de entregar productos no conformes al sistema interconectado.

Ante una interrupción intempestiva, se siguen los procedimientos establecidos por la legislación vigente, que incluyen la necesidad de presentar un informe con los motivos del evento y las acciones tomadas.

Adicionalmente, se ha establecido el procedimiento de “Control del Producto No Conforme (EGESG-P-C-18)” que establece los mecanismos para evaluar la gestión de la conformidad del producto y suministro ofrecido por SAN GABÁN S.A.

Las acciones derivadas ante la identificación de un incumplimiento en la gestión de alguna de estas dimensiones, son realizadas de acuerdo al procedimiento de “No Conformidad y Acciones Correctivas (EGESG-P-P-04)” según sea aplicable.

SAN GABÁN S.A. ha implementado lineamientos para otorgar o recibir regalos y atenciones y beneficios similares en el documento “EGESG-D-G-79, Política de gestión de regalos”, y para las donaciones la “Política de Donaciones”.

8.8. GESTIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE CONTROLES ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN

SAN GABÁN S.A. ha establecido que, si al realizar la debida diligencia a sus socios de negocio o comerciales, en caso aplique, se determina que los controles antisoborno o anticorrupción implementados por estos son insuficientes, se solicitará la adopción de medidas adecuadas o en caso contrario, se podrá poner fin a la relación (ver “EGESG-D-G-80, Política Anticorrupción” y “EGESG-P-A-07, Compras”).

8.9. PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES

SAN GABÁN S.A. estableció un Canal de denuncias y procedimientos para que el personal reporte situaciones que puedan suponer la materialización de un riesgo de soborno y corrupción, realizar consultas, debilidades y oportunidades de mejora al SGAS y SGAC, el cual está descrito en el procedimiento “Procedimiento de denuncia de actos de corrupción” (EGESG-P-G-199). Así mismo se han tomado las medidas necesarias y proporcionales para asegurarse que todo el personal conoce dichos procedimientos.

SAN GABÁN S.A. asegura la confidencialidad de la información y la protección del denunciante ante cualquier represalia por el uso de este mecanismo.

8.10. INVESTIGACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Las actividades y responsabilidades para la investigación y tratamiento de posibles actos de soborno y corrupción se encuentran descritas en el siguiente documento:

- EGESG-I-G-194 Instructivo de Investigación de Denuncias

La gestión de la investigación del soborno o corrupción es responsabilidad del Comité de Investigación, por lo tanto, si alguna denuncia llega en primera instancia a otra persona, esta debe ser derivada al Oficial de Integridad inmediatamente por los medios adecuados.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 43 de 53	

CAPÍTULO 9

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

SAN GABÁN S.A. ha establecido la necesidad de realizar actividades de seguimiento y medición de acuerdo con los siguientes métodos:

- *Seguimiento y medición del cumplimiento del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto, en conformidad con las Directivas de Gestión del FONAFE.*
- *La necesidad de medir el desempeño de los procesos, mediante los indicadores de gestión establecidos para cada proceso mediante los criterios definidos para el SGAS y SGAC.*
- *En caso de que los resultados alcanzados no sean los esperados, el responsable del área o proceso puede proponer las acciones a tomar para corregir la tendencia detectada y llevarla hacia la meta. El Coordinador del SGI definirá si corresponde que las acciones propuestas sean canalizadas a través del procedimiento de “No Conformidad y Acciones Correctivas (EGESG-P-P-04)”. Adicionalmente, en las reuniones de Revisión por la Dirección se analizan los resultados alcanzados y se define la necesidad de tomar acciones adicionales.*

SAN GABÁN S.A. ha determinado qué necesita seguimiento y quién es el responsable, los métodos, cuando se va a llevar a cabo el seguimiento y la medición, cuando se va a analizar y evaluar el seguimiento y la medición; a quien y como se va a reportar dicha información:

Qué necesita	Quién responsable es	Métodos	Cuando se va a llevar a cabo	Cuando se va a analizar y evaluar	A quién y cómo reportar
Controles definidos para mitigar los riesgos	Dueño del proceso o riesgo	Auditorías y/o controles internos	Según lo definido en el Plan de Auditoría y controles establecidos	Según la programación del Plan de Auditoría y periodicidad de controles internos	Encargado de Prevención / Alta Dirección / Reportes / Informe del SGAC
Objetivos del SGAC	Encargado de Prevención	Revisión por la Alta Dirección y Órgano de gobierno	Cuando se elabore el Informe del SGAC	Revisión por la Alta Dirección y Órgano de Gobierno	Alta Dirección y Órgano de gobierno / Informe del SGAC
Auditorías internas	Coordinador del SGI	Procedimiento de Auditoría interna.	Plan / Programa de Auditorías	Revisión por la Alta Dirección y Órgano de gobierno	Alta Dirección y Órgano de gobierno / Informe de ejecución del programa de auditorías
Eficacia de la formación / Capacitación	Jefe del Departamento de Gestión Humana	Gestión de Formación y capacitación	Según criterios establecidos en los documentos	Según criterios establecidos en los documentos	Alta Dirección / Informe de evaluación de la eficacia de la formación / capacitación
Acciones correctivas	Coordinador del SGI	Procedimiento de Acciones Correctivas	Según se presenten las No Conformidades	Revisión por la Alta Dirección	Alta Dirección y Órgano de gobierno / Informe de estado de atención de no conformidades

9.1.1. Generalidades

SAN GABÁN S.A. ha establecido:

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 44 de 53	

- a) La necesidad de realizar actividades de seguimiento y medición de acuerdo a los siguientes métodos:
 - Seguimiento y medición del cumplimiento del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto, en conformidad con las Directivas de Gestión del FONAPE.
 - Seguimiento al cumplimiento de los Objetivos de Calidad y Objetivos del Sistema Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional (ver 6.2), el desempeño de los proveedores (ver 8.4) y la satisfacción de los clientes (ver 9.1.2).
 - La necesidad de medir el desempeño de los procesos, mediante los indicadores de gestión establecidos para cada proceso y la conformidad del servicio mediante los criterios de aceptación definidos en la Matriz de Requisitos (ver 8.2.2).
 - La necesidad de realizar seguimiento y medición de otras actividades clave, según lo establecido para cada proceso a través de la documentación normativa contenida en la “Lista Maestra y de Distribución de Documentación (EGESG-D-P-01)”.
- b) Los métodos de análisis y evaluación para asegurar los resultados válidos, se gestionan de acuerdo al punto 9.1.3.

En caso de que los resultados alcanzados no sean los esperados, el responsable del área o proceso puede proponer las acciones a tomar para corregir la tendencia detectada y llevarla hacia la meta. El Coordinador del SGI definirá si corresponde que las acciones propuestas sean canalizadas a través del procedimiento de “No Conformidad y Acciones Correctivas (EGESG-P-P-04)”. Adicionalmente, en las reuniones de Revisión por la Dirección se analizan los resultados alcanzados y se define la necesidad de tomar acciones adicionales.

Los equipos de seguimiento y medición, cuyas mediciones afecta la calidad del producto, son calibrados o verificados y mantenidos adecuadamente para demostrar la conformidad del producto con los requisitos especificados. El equipamiento es utilizado de modo consistente con los requerimientos de medición.

En el procedimiento EGESG-P-C-11 “Contrastación y Ajuste de Equipos de Medición”, se establecen los controles que incluyen:

- a) La calibración o verificación, o ambos, a intervalos planificados según el programa de contrastación o antes de su utilización. Esta calibración se realiza comparados con patrones que son trazables a patrones nacionales o patrones internacionales; si no existieran patrones se registra la base utilizada para la calibración o verificación;
- b) El ajuste o reajuste, de acuerdo a los resultados de la calibración o verificación los equipos y según los criterios de aceptación establecidos para cada uno de los equipos;
- c) Que debe estar identificado el estado de calibración de los equipos conformes, colocando una etiqueta, donde se describe la vigencia de la calibración;
- d) La protección de los equipos que tengan mecanismos de ajuste, a fin de evitar que personas no autorizadas puedan modificar las condiciones del equipo; y
- e) La protección contra daños y deterioros durante el uso, manipulación, el mantenimiento y almacenamiento de los dispositivos.

Cuando se detecten equipos fuera de especificación, se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores. De acuerdo a los resultados de la evaluación se toman acciones en los dispositivos de medición y en el producto evaluado con dichos dispositivos.

Los registros de las calibraciones o verificaciones son mantenidos en las áreas donde se le asigna el equipo.

Respecto al software utilizado para las mediciones, si hubiera necesidad de aplicarse en cualquier etapa del proceso, éste será “confirmado” para evaluar si cumple las aplicaciones previstas. Esta actividad se realizará al inicio de la aplicación del software y periódicamente si fuera necesario.

El seguimiento y medición del producto final (energía eléctrica) se realiza de la siguiente manera:

- El primer punto de verificación del producto se realiza en la entrega en la Subestación de San Gabán II, lo que se evidencia en el “Informe Diario de Operación” (formato EGESG-F-P-57) y en el “Reporte Diario de Generación” (formato EGESG-F-P-59). Además, en el Centro de Control de la CH SAN GABÁN II hay un registrador de frecuencia instalado

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 45 de 53	

para el seguimiento y medición de este parámetro.

- En los puntos de entrega a cada cliente en las diferentes barras del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN), SAN GABÁN S.A. realiza la verificación del producto de acuerdo al procedimiento EGESG-P-C-10 “Medición de Consumos y Monitoreo de Calidad”.
- En el Sistema Eléctrico Interconectado Nacional, el COES tiene instalado un registrador de frecuencia en el Centro Supervisor de Operación del SEIN y en los diferentes puntos de la red. Este organismo emite un informe mensual sobre la frecuencia y las transgresiones. Además, en cumplimiento del numeral 3.5 de la NTCSE, el COES está obligado a investigar e identificar a los miembros responsables por el incumplimiento con la calidad de producto y de suministro y de garantizar las retribuciones respectivas a los suministradores afectados.
- Si se genera por alguna razón un producto que no cumpla los requisitos especificados, en los puntos de entrega al cliente, el servicio puede ser interrumpido por las protecciones eléctricas del sistema o ser utilizado por el cliente considerando que las transgresiones a la calidad del producto (frecuencia) y del suministro (interrupciones) generan un cargo de compensación económica establecido en la NTCSE.

En las etapas donde se verifica la calidad del producto, se generan registros tanto en papel como en medios electrónicos, para mantener la evidencia de la conformidad con las especificaciones o criterios de aceptación establecidos. En estos registros se indican las personas que controlan u operan el Centro de Control con conocimiento del COES.

SAN GABÁN S.A. establece y mantiene instrucciones documentadas para hacer seguimiento y medición periódica de las características más importantes de sus operaciones y actividades, que tienen un impacto significativo sobre el ambiente o donde existen peligros y riesgos identificados en la que es necesario aplicar el seguimiento, lo que permite realizar una evaluación de su desempeño. Incluye el registro del seguimiento y medición de los monitoreos ambientales y resultados de supervisar accidentes, enfermedades, incidentes en la SST, la información sobre el desempeño y la conformidad con los objetivos y metas del SIG de la organización.

SAN GABÁN S.A. ejecuta actualmente seguimiento a través de los siguientes monitoreos:

- Monitoreo de Efluentes
- Monitoreo de Gases
- Monitoreo de Calidad de aire
- Monitoreo de Ruidos
- Monitoreo de Residuos Sólidos
- Monitoreo de Radiaciones Electromagnéticas
- Monitoreo de Niveles de Iluminación

Además, los procedimientos, instructivos de trabajo y los registros de monitoreo proporcionan:

- Medidas cuantitativas y cualitativas, apropiadas a las necesidades de la organización.
- La supervisión del grado en que son alcanzados los objetivos de la organización.
- Medidas proactivas que supervisen el cumplimiento de los Programas de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, controles operativos, legislación aplicable y los requisitos reglamentarios.
- Medidas reactivas en función a los resultados, para supervisar accidentes, enfermedades, incidentes y otras evidencias históricas de resultados deficientes del SGA y SGSST.
- El registro de datos y resultados de la supervisión y las mediciones, suficientes para facilitar posteriores análisis de acciones correctivas.

SAN GABÁN S.A. cuenta con documentos que estipulan los requisitos para la subcontratación de monitoreos a terceros en los cuales se describe la forma de ejecutar estos trabajos.

Los equipos de medición se encuentran calibrados y cuentan con el mantenimiento apropiado de acuerdo a lo establecido en:

EGESG-P-P-34, Control de Equipos de Medición.

SAN GABÁN S.A. cuenta con registros que brindan evidencia de las actividades y los

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>e</i> ISO 37001:2016)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 46 de 53	

resultados de las calibraciones y del mantenimiento.

9.1.2. Satisfacción del Cliente

SAN GABÁN S.A. realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos y de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE), utilizando los métodos especificados en:

- El instructivo de “Procesamiento de encuestas a clientes (EGESG-I-C-21)” sobre la aplicación de encuestas de satisfacción, que se efectúa 02 veces al año.
- El procedimiento de “Atención al cliente en pedidos y reclamos (EGESG-P-C-12)”.

De estas dos fuentes se obtiene información respecto a la percepción y satisfacción de los clientes respecto al producto y servicio que le brindamos, la misma que es procesada y analizada por la Gerencia Comercial y presentada al Comité General del Sistema Integrado de Gestión para ser considerada en la Revisión por la Dirección.

9.1.3. Análisis y evaluación

SAN GABÁN S.A. recopila, analiza y evalúa los datos relacionados a su desempeño para obtener información relevante relacionada a:

- Demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos (ver 8.7).
- La satisfacción del cliente (ver 9.1.2).
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, según los resultados expuestos y conclusiones alcanzadas durante las reuniones de Revisión por la Dirección (ver 9.3).
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, tal como en los planes operativos, plan de capacitación, plan de contrataciones, etc.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (ver 6.1).
- Evaluar el rendimiento de los proveedores externos (ver 8.4).
- La necesidad o las oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad, mediante la ejecución de las herramientas descritas en el punto 10. Mejora.
- Las características y tendencias de los procesos (indicadores), incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas o actualización de riesgos (ver 4.4).

9.1.4. Evaluación de cumplimiento legal

SAN GABÁN S.A. ha establecido, implementado y mantiene un procedimiento para la evaluación periódica del cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental y, de seguridad y salud en el trabajo, así como otros requisitos que la organización adopta.

EGESG-P-G-20, Gestión de Requisitos Legales.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

En SAN GABÁN S.A. se realizan auditorías internas a intervalos planificados, para asegurar que su Sistema Integrado de Gestión:

- Es conforme con las disposiciones y requisitos planificados, con los requisitos de la Normas ISO 9001, ISO 14001, *e* ISO 45001 *e* ISO 37001 y con la normativa legal aplicable.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Las auditorías internas se realizan de acuerdo al procedimiento de “Auditorías Internas (EGESG-P-P-03)”, que especifica que SAN GABÁN S.A.:

- Cuenta con un Programa Anual de Auditorías Internas (EGESG-F-P-23) el cual es elaborado tomando en cuenta los objetivos de calidad, objetivos del Sistema de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo y la importancia de los procesos involucrados, retroalimentación del cliente, cambios que afectan a la organización, así como el resultado de auditorías previas.
- Define un Plan de Auditoría Interna (EGESG-F-P-21) para cada auditoría a realizar.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 47 de 53	

- c) Selecciona auditores de acuerdo a un perfil, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso y evitando que auditen su propio trabajo o que exista otro conflicto de interés.
- d) Mantiene registros apropiados mediante Informes de Auditoría (EGESG-F-P-03).
- e) En cuando a la Gestión de SST, asegura que los resultados de las auditorías se informan a los directivos pertinentes; asegurarse de que se informa de los hallazgos de la auditoría pertinentes a los trabajadores y sus representantes, y a otras partes interesadas pertinentes.
- f) Asegura que el responsable del proceso o unidad orgánica auditada realiza las correcciones y toma las acciones de mejora necesarias para eliminar las no conformidades (u otros hallazgos) y sus causas, de acuerdo al procedimiento de "No Conformidad y Acciones Correctivas (EGESG-P-P-04)"
- g) *Se podrá realizar auditorías internas y externas del SGAC que incluyen los delitos de la Ley 30424, su reglamento y modificatorias, con personal interno o externo de acuerdo a las necesidades y recursos de la empresa.*

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN / ÓRGANO DE GOBIERNO

SAN GABÁN S.A. realiza reuniones del Comité General del Sistema Integrado de Gestión para revisar el Sistema Integrado de Gestión por lo menos una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

La información documentada que evidencia la Revisión del Sistema son las Actas de Revisión del Comité General del Sistema Integrado de Gestión, las que son archivadas y mantenidas por la Gerencia General, el Representante de la Dirección y el Coordinador del Sistema de Gestión Integrado.

En cuanto a la Gestión de SST, se comunican los resultados pertinentes de las revisiones por la dirección a los trabajadores, y a sus representantes.

El Coordinador del Sistema de Gestión Integrado realizará el seguimiento a los acuerdos y encargos aprobados y comunicará sobre el estado de los mismos al Comité General del Sistema Integrado de Gestión, hasta su culminación.

Para el SGAS y SGAC realiza al menos una vez al año la revisión: por la dirección, por el órgano de gobierno y por la función de cumplimiento antisoborno, según lo requerido por la norma ISO 37001.

La revisión por la dirección incluye consideraciones sobre:

- a) *El estado de las acciones de las revisiones previas por la Alta Dirección*
- b) *Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGAS y SGAC.*
- c) *La información sobre el desempeño del SGAS y SGAC, incluidas las tendencias relativas a:*
 - (1) *No conformidades y acciones correctivas*
 - (2) *Resultados de seguimiento y mediciones;*
 - (3) *Resultados de las auditorías*
 - (4) *Reporte de sobornos y/o actos de corrupción*
 - (5) *Investigaciones*
 - (6) *La naturaleza y extensión de los riesgos de soborno y corrupción que enfrenta la organización*
- d) *La eficacia de las medidas adoptadas para hacer frente a los riesgos de soborno y corrupción*
- e) *Las oportunidades de mejora continua del SGAS y SGAC.*

La revisión por parte del Encargado de Prevención es continua y determina si el SGAS y SGAC es adecuado para gestionar eficazmente los riesgos de soborno y corrupción mediante informes de los resultados de la verificación periódica para informar anualmente, o antes si lo considera necesario, a la Alta Dirección y al Órgano de gobierno sobre la adecuación y la implementación del SGAS y SGAC, incluyendo resultados de investigaciones y auditorías internas o externas.

El Órgano de gobierno revisa periódicamente el SGAS Y SGAC según la información provista

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 48 de 53	

por la Alta Dirección y el Encargado de Prevención, dicha información incluirá un resumen de la revisión realizada por la Alta Dirección y el Encargado de Prevención respectivamente.

El Encargado de Prevención realizará el seguimiento a los acuerdos y encargos aprobados y comunicará sobre el estado de estos a la Alta Dirección y el Órgano de gobierno, hasta su culminación.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 49 de 53	

CAPÍTULO 10

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

SAN GABÁN S.A. identifica las oportunidades de mejora en cuanto a su capacidad para satisfacer los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción y para aumentar la eficacia de su sistema integrado de gestión.

La mejora puede darse de forma:

- Reactiva, tomando acciones de mejora para las no conformidades detectadas (ver 10.2).
- Preventiva, gestionando los riesgos asociados a los procesos (ver 4.4).
- Incremental, mediante la implementación de sugerencias.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA / INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

SAN GABÁN S.A. para definir las responsabilidades y la autoridad en el tratamiento e investigación de las No Conformidades, los accidentes e incidentes, y tomar medidas para mitigar los impactos causados, detectar e implementar acciones correctivas y confirmar la eficacia de las acciones tomadas ha establecido los procedimientos:

EGESG-P-P -04, No Conformidad y Acciones Correctivas

EGESG-P-P-24, Investigación de Accidentes e Incidentes

El procedimiento de "No Conformidad y Acciones Correctivas (EGESG-P-P-04)" establece las fuentes de identificación de no conformidades y los mecanismos para corregirlas, identificar su causa raíz y tomar alguna acción para evitar su ocurrencia o recurrencia. Asimismo, el mencionado procedimiento define las actividades a realizar para verificar la implementación de las acciones tomadas y su eficacia para eliminar las no conformidades.

El procedimiento asegura que las acciones correctivas realizadas para eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales, son apropiadas respecto a la magnitud de los problemas, y proporcionales al impacto ambiental o riesgo de SST. Las acciones correctivas o preventivas tomadas relacionadas a SST deben ser revisadas a través del proceso de evaluación de riesgos de SST (conforme al procedimiento EGESG-P-P-21) antes de su implementación.

En caso que se requiera, SAN GABÁN S.A. registra en la documentación todos los cambios que resulten de acciones correctivas y preventivas.

10.3. MEJORA CONTINUA

SAN GABÁN S.A. mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión, haciendo uso de las siguientes herramientas:

- Política de Gestión Integrado *y Políticas Antisoborno y Anticorrupción*
- Objetivos de Calidad y Objetivos de Gestión Ambiental, *y* de Seguridad y Salud en el Trabajo, *y SGAS y SGAC*
- Indicadores de Gestión y sus metas
- Gestión de Riesgos
- Resultados de las Auditorías Externas / Internas
- Acciones Correctivas
- Sugerencias
- Proyectos de Mejora
- Registro de Incidencias
- *Registro de denuncias e investigaciones de soborno y actos de corrupción*
- Revisión por la Dirección

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 50 de 53	

SAN GABÁN ha establecido mecanismos para la retroalimentación y otros procesos internos que apoyan al mejoramiento continuo del Modelo de Prevención según lo establecido en el numeral 5 del artículo 33 del Reglamento de la Ley 30424.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 51 de 53	

Anexo 01: Tabla de equivalencias entre el presente Manual y las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, e ISO 37001:2016

Nro	APARTADO DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI) DE SAN GABÁN S.A.	Cláusula (s) de ISO 9001:2015	Cláusula (s) de ISO 14001:2015	Cláusula (s) de ISO 45001:2018	Cláusula (s) de ISO 37001:2016
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	4.1	4.1	4.1	4.1
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	4.2	4.2	4.2	4.2
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO y SGAS Y SGAC	4.3	4.3	4.3	4.3
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO Y SUS PROCESOS	4.4	4.4	4.4	4.4
4.5	EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO	-	-	-	4.5
5	LIDERAZGO				
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	5.1	5.1	5.1	5.1
5.1.1	Generalidades	5.1.1	5.1.1	5.1.1	-
5.1.2	Enfoque al cliente	5.1.2	-	-	-
5.2	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADO <i>Y POLÍTICA ANTISOBORNO</i>	5.2	5.2	5.2	5.2
5.2.1	Establecimiento de la Política de Gestión Integrado	5.2.1	5.2	5.2	-
5.2.2	Comunicación de la Política de Gestión Integrado	5.2.2	5.2	5.2	-
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	5.3	5.3	5.3	5.3
6	PLANIFICACIÓN				
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	6.1	6.1	6.1	6.1
6.1.1	Generalidades	6.1	6.1.1 / 6.1.4	6.1.1 / 6.1.4	-
6.1.2	Aspectos Ambientales, Peligros y Evaluación de Riesgos	-	6.1.2	6.1.2	-
6.1.3	Requisitos Legales y Otros Requisitos	-	6.1.3	6.1.3	-
6.2	OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	6.2	6.2	6.2	6.2
6.2.1	Programas de Gestión Ambiental y de SST	-	6.2	6.2	-
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	6.3	-	-	-
7	APOYO				
7.1	RECURSOS	7.1	7.1	7.1	7.1
7.1.1	Generalidades	7.1.1	-	-	-
7.1.2	Infraestructura	7.1.3	-	-	-
7.1.3	Ambiente para la operación de los procesos	7.1.4	-	-	-
7.1.4	Recursos de Seguimiento y Medición	7.1.5	-	-	-
7.1.5	Conocimientos de la organización	7.1.6	-	-	-
7.2	COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	7.2 / 7.3	7.2 / 7.3	7.2 / 7.3	7.2 / 7.3
7.3	COMUNICACIÓN	7.4	7.4	7.4	7.4

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)		EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán	
		Vigente desde: 01/01/2024	Página 52 de 53		
Nro	APARTADO DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI) DE SAN GABÁN S.A.	Cláusula (s) de ISO 9001:2015	Cláusula (s) de ISO 14001:2015	Cláusula (s) de ISO 45001:2018	Cláusula (s) de ISO 37001:2016
7.4	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	7.5	7.5		7.5
8	OPERACIÓN				
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	8.1	8.1	8.1	8.1
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS / PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS / <i>DEBIDA DILIGENCIA</i>	8.2	8.2	8.2	8.2
8.2.1	Comunicación con el Cliente	8.2.1	-	-	-
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	8.2.2	-	-	-
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios, y cambios	8.2.3 / 8.2.4	-	-	-
8.2.4	Preparación y Respuesta ante emergencias	-	8.2	8.2	-
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS / <i>CONTROLES FINANCIEROS</i>	8.3	-	-	8.3
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE / <i>CONTROLES NO FINANCIEROS</i>	8.4	-	-	8.4
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO / <i>IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN PARA ORGANIZACIONES CONTROLADAS Y SOCIOS DE NEGOCIO O COMERCIALES</i>	8.5	-	-	8.5
8.5.1	Control de la Producción y de la Provisión del Servicio	8.5.1	-	-	-
8.5.2	Identificación y trazabilidad	8.5.2	-	-	-
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	8.5.3	-	-	-
8.5.4	Preservación	8.5.4	-	-	-
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	8.5.5	-	-	-
8.5.6	Control de cambios	8.5.6	-	-	-
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS / <i>COMPROMISOS ANTISOBORNO O ANTICORRUPCIÓN</i>	8.6	-	-	8.6
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES / <i>REGALOS, ATENCIONES, DONACIONES Y BENEFICIOS SIMILARES</i>	8.7	-	-	8.7
8.8	<i>GESTIÓN DE INSUFICIENCIA DE CONTROLES ANTISOBORNO O ANTICORRUPCIÓN</i>	-	-	-	8.8
8.9	<i>PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES</i>	-	-	-	8.9
8.8	<i>INVESTIGACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SOBORNO O CORRUPCIÓN</i>	-	-	-	8.10
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	9.1	9.1	9.1	9.1
9.1.1	Generalidades	9.1.1	9.1.1	9.1.1	-
9.1.2	Satisfacción del Cliente	9.1.2	-	-	-
9.1.3	Análisis y evaluación	9.1.3	-	-	-
9.1.4	Evaluación de cumplimiento legal	-	9.1.2	9.1.2	-
9.2	AUDITORÍA INTERNA	9.2	9.2	9.2	9.2

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 <i>E ISO 37001:2016</i>)	EGESG-M-G-01	Revisión 22	 San Gabán
	Vigente desde: 01/01/2024	Página 53 de 53	

Nro	APARTADO DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI) DE SAN GABÁN S.A.	Cláusula (s) de ISO 9001:2015	Cláusula (s) de ISO 14001:2015	Cláusula (s) de ISO 45001:2018	Cláusula (s) de ISO 37001:2016
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	9.3	9.3	9.3	9.3
9.3.1	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	-	-	-	9.3.1
9.3.2	REVISIÓN POR EL ÓRGANO DE GOBIERNO	-	-	-	9.3.2
9.4	REVISIÓN POR EL ENCARGDO DE PREVENCIÓN	-	-	-	9.4
10	MEJORA				
10.1	GENERALIDADES	10.1	10.1	10.1	-
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA / INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES	10.2	10.2	10.2	10.1
10.3	MEJORA CONTINUA	10.3	10.3	10.3	10.2