 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 1 de 33

## ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

ROL	NOMBRE	CARGO /ROL
<b>Modificado por:</b>	Joe Chancasanampa Mandujano	Especialista Senior en Procesos y Mejora Continua
<b>Revisado por:</b>	Kelly Paz Orellana	Jefa (e) de la Unidad de Modernización
<b>Aprobado por:</b>	Manuel Fernando Muñoz Quiroz	Gerente General

**CONTROL DE CAMBIOS**

N°	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio (*)
1	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la estructura del documento empleando el formato de procedimiento vigente.</li> <li>Se incorporó el lenguaje inclusivo en la redacción de los recursos humanos mencionados en diversas secciones del procedimiento en cumplimiento del artículo 4 numeral 3 de la Ley N° 28983 Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.</li> <li>Se reemplazó el rol "Responsable de la UM" por el puesto "Jefe/a de la UM" en todo el contenido del documento.</li> <li>En el encabezado del documento, se modificó la denominación del proceso "Modernización y Administración del Sistema de Gestión" por "Modernización y Administración de los Sistemas de Gestión" según el documento aprobado de código GDI-MAS-CR-N1.</li> <li>Se modificó la denominación de "Sistema de Gestión Institucional" por "Sistema Integrado de Gestión"; así como sus respectivas siglas en todo el contenido del documento.</li> </ul>
2	3. BASE NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se reemplazó el "Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública" por el "Decreto Supremo No 103-2022-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030" por ser la norma vigente.</li> <li>Se reemplazó el texto "Norma Técnica Peruana ISO 9001, Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos" por la denominación general "Norma/s nacionales e internacional/es vinculadas al SIG de la Sunass".</li> </ul>
3	4. SIGLAS / ACRONIMOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se agregaron las Siglas MAPRO, PEI, POI, ROF y TUPA, y se modificó la sigla "SGI" por "SIG".</li> </ul>
4	5. DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se precisó la definición de Directiva al reemplazar el texto "lineamientos" por "disposiciones".</li> <li>Se modificó el texto "Disposiciones aplicables" por "Disposiciones" y se complementó su definición.</li> <li>Se modificó la definición de "Documento externo", para precisar cuáles son los documentos externos que se consideran para el SIG.</li> <li>Se precisó en la definición de "Dueño/a del proceso", que es responsable de la implementación y control de los procesos a su cargo cuando también asume el rol de gestor de proceso; caso contrario, esta responsabilidad la cumple a través de los gestores de proceso.</li> <li>Se precisó en la definición de "Elaborador/a del documento", que también es responsable de elaborar la modificación de los documentos internos y que dicho rol es asumido por un representante de el/la dueño/a del proceso.</li> <li>Se agregó la definición de "Gestor de proceso" para señalar que es la persona que implementa y ejecuta el proceso que se encuentra bajo su control debido a su autoridad dentro de la unidad de organización en la que esté se ejecuta.</li> <li>Se precisó en la definición de "Formato" que son documentos con diseño predefinido.</li> <li>Se modificó el texto "Información documentada" por "Información documentada de la Sunass" y se eliminó el texto "los registros generados en los procesos como evidencia objetiva de la ejecución de actividades y los documentos de interés general" de su definición.</li> <li>Se agregó como instrumento de gestión a la "Carta de Servicios" en la definición de instrumentos de gestión institucional.</li> <li>Se precisó en la definición de "Listado maestro de documentos" que esté no incluye los documentos de interés general.</li> <li>Se precisó en la definición de "Manual del SIG" que esté documento contiene la estructura de los sistemas de gestión que integran el SIG.</li> <li>Se eliminó la definición de "Matriz de documentos externos", debido a que la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) asume la responsabilidad de consolidar y poner a disposición las normas que son aplicables a la Sunass.</li> <li>Se eliminó la definición de "Protocolo", debido a que este tipo de documento no se ha empleado desde su creación en el año 2020.</li> <li>Se precisó en la definición de "Sistema Integrado de Gestión" que una consecuencia de mejorar el desempeño de la entidad es cumplir los requisitos de los clientes y partes interesadas en materia de calidad, seguridad de la información, integridad, entre otros.</li> </ul>


N°	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio (*)
5	6.1 RESPECTO A LOS DOCUMENTOS DEL SIG DE LA SUNASS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el numeral 6.1.1 para precisar que los documentos internos también establecen reglas y compromisos para el despliegue de sus estrategias, su estructura organizacional y la operación de los procesos.</li> <li>Se eliminó el tipo de documento “protocolo” de la estructura documental debido a que no ha sido empleado desde su creación en el año 2020.</li> <li>Se agregó el numeral 6.1.3 que establece que la elaboración de fichas de caracterización es aplicable a los procesos de todos los niveles de desagregación (nivel 0,1,2 ...n).</li> <li>Se agregó el numeral 6.1.4 que establece a quien se debe comunicar la necesidad de elaborar un nuevo documento o modificar uno existente.</li> <li>Se agregó el numeral 6.1.5 que establece que la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) debe alertar cualquier disposición normativa que implique la elaboración de un nuevo documento o la modificación de uno existente.</li> <li>Se modificó el numeral 6.1.8 para precisar que la Unidad de Modernización (UM) es responsable de la publicación de los documentos internos aprobados en el portal del SIG y de su control.</li> <li>Se modificó el numeral 6.1.10 para precisar que las observaciones realizadas por la UM, la OAJ o por otras unidades de organización que participan como revisores suspenden el plazo establecido en las actividades del procedimiento y que esté se reanuda cuando se subsanan las observaciones comunicadas.</li> </ul>
6	6.2 RESPECTO A LA MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el numeral 6.2.1 para precisar que las solicitudes de modificación o eliminación de documentos deben ser realizadas por el/la dueño/a del proceso o por su representante por correo electrónico empleando el modelo de Solicitud de Cambios Documentales.</li> <li>Se modificó el numeral 6.2.3 para precisar que todos los cambios que no afecten la operatividad de los procesos, las funciones o la estructura organizacional se realizan a solicitud de el/la dueño/a del proceso o por su representante al correo <a href="mailto:modernizacion@sunass.gob.pe">modernizacion@sunass.gob.pe</a> o los realiza directamente la UM, sin generar una nueva versión del documento ni emplear la Solicitud de Cambios Documentales.</li> <li>Se modificó el numeral 6.2.4 para precisar que los cambios en el encabezado y pie de página que se establezcan en una nueva versión del presente procedimiento serán incluidos en todos los documentos internos cuando estos se modifiquen.</li> <li>Se modificó el numeral 6.2.5 para precisar que las eliminaciones de documentos se deben solicitar mediante correo electrónico empleando el modelo de Solicitud de Cambios Documentales.</li> </ul>
7	6.3 RESPONSABILIDADES DE EL/LA DUEÑO/A DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se reemplazó en el numeral 6.3.1 el código del formato de “Ficha Técnica del Indicador” a GDI-MAS-FM011 que corresponde a la versión aprobada.</li> <li>Se modificó el numeral 6.3.2 para precisar que el/la dueño/a del proceso debe asegurar que se identifiquen y mantengan actualizados los registros de sus procesos en el formato GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso.</li> <li>Se eliminó el numeral 6.3.3 debido a que ya no es aplicable por los cambios realizados en la sección 6.5. RESPECTO A LOS DOCUMENTOS EXTERNOS.</li> <li>Se modificó el numeral 6.3.3 (antes 6.3.4) para precisar que el/la dueño/a del proceso debe asegurar que los documentos de interés general vinculados a los procesos a su cargo deben contribuir a la mejora de su desempeño.</li> <li>Se modificó el numeral 6.3.4 (antes 6.3.5) para precisar que el/la dueño/a del proceso debe garantizar la difusión de los documentos internos aprobados al personal que participa en su aplicación.</li> <li>Se modificó el numeral 6.3.5 (antes 6.3.6) para precisar que el/la dueño/a del proceso debe asegurar que los documentos aprobados vinculados a los procesos a su cargo se encuentren actualizados.</li> <li>Se agregó el numeral 6.3.6 que establece que el/la dueño/a del proceso debe promover que el personal que ejecuta los procesos a su cargo cumpla con las disposiciones establecidas en los documentos internos aprobados.</li> </ul>

N°	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio (*)
8	6.4 RESPECTO A LOS REGISTROS DEL SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el numeral 6.4.1 para precisar que los registros se controlan con el formato GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso.</li> <li>Se agregó el numeral 6.4.2 que establece que el control de los registros se debe realizar cumpliendo con las disposiciones aplicables del Modelo de Gestión Documental, según corresponda.</li> <li>Se complementó el numeral 6.4.3 (antes 6.4.2) para indicar que se debe registrar la última fecha de actualización en la Matriz de Control de Registros del Proceso.</li> </ul>
9	6.5 RESPECTO A LOS DOCUMENTOS EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se reemplazaron las disposiciones 6.5.1, 6.5.2 y 6.5.3.</li> <li>Se agregó el numeral 6.5.1 que establece la responsabilidad de la OAJ en el manejo de los documentos externos aplicables a los sistemas, productos o servicios de la Sunass que son publicados en el diario oficial El Peruano.</li> <li>Se agregó el numeral 6.5.2 que establece que las unidades de organización son responsables de identificar los documentos externos aplicables a sus sistemas, productos o servicios que no sean publicados en el diario oficial El Peruano.</li> <li>Se agregó el numeral 6.5.3 que establece que las unidades de organización son responsables de verificar que los documentos externos aplicables a sus sistemas, productos o servicios estén disponibles y actualizados en la Matriz de Documentos Externos.</li> <li>Se agregó el numeral 6.5.4 que establece que la OAJ debe revisar de forma periódica y aleatoria los enlaces incluidos en la base de datos de los documentos externos para evitar errores que no permitan su disponibilidad.</li> <li>Se agregó el numeral 6.5.5 que establece que las unidades de organización tienen la responsabilidad de cumplir con los documentos externos que apliquen a sus sistemas, procesos, productos o servicios.</li> </ul>
10	6.6 RESPECTO A LA APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el numeral 6.6.1 para señalar que los instrumentos de gestión institucional que son elaborados en marco a la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión y cuya aprobación no se encuentre regulada por una norma expresa forman parte de la excepción y no son aprobados con la emisión de una resolución o decreto supremo.</li> <li>Se modificó el numeral 6.6.2 para señalar que todos los demás tipos de documentos incluidos los mencionados como excepción en el numeral 6.6.1 son aprobados con la firma del responsable de su aprobación en la primera hoja del documento.</li> </ul>
11	7. DIAGRAMA DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>El diagrama se actualizó de acuerdo con los cambios señalados en la sección 8. <i>Actividades del Procedimiento</i>.</li> </ul>
12	7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se precisó que el requisito para iniciar el procedimiento es la propuesta del documento interno nuevo o modificado.</li> <li>Se precisó que para los documentos indicados en el numeral 6.1.2 (aquellos que cuentan con un marco normativo vigente para su elaboración, revisión y aprobación) sólo aplican las actividades 8, 10 y 11.</li> </ul> <p>En todas las actividades del procedimiento se modificó el tiempo verbal en la redacción de su descripción. Los cambios en cada actividad son:</p> <p><b>Actividad 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la actividad a “enviar el documento interno nuevo o la modificación de un documento interno existente para revisión”.</li> <li>Se modificó la descripción de la actividad para precisar que la propuesta de documento interno se remite en versión editable al correo de el/la jefe/a de la UM con copia al correo <a href="mailto:modernizacion@sunass.gob.pe">modernizacion@sunass.gob.pe</a> empleando el modelo GDI-MAS-FM004 Solicitud de Cambios Documentales.</li> <li>Se modificó la Nota 1 para precisar que la elaboración o modificación de documentos internos se realiza según las especificaciones del Anexo 1 del presente procedimiento.</li> </ul>

N°	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio (*)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó la Nota 2 para precisar que la propuesta del documento interno se considera presentada sólo cuando la envía según el modelo GDI-MAS-FM004 Solicitud de Cambios Documentales y adjunta la versión editable de la propuesta.</li> </ul> <p><b>Actividad 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó la actividad a “revisar la propuesta del documento interno”.</li> <li>• Se modificó la descripción de la actividad para precisar que se verifica que la solicitud se haya realizado bajo el modelo del formato GDI-MAS-FM004 Solicitud de Cambios Documentales.</li> <li>• Se agregó la Nota 1 que establece que la revisión de los documentos es realizada por el/la jefe/a de la UM o por el servidor/a de la UM que esté/a delegue.</li> <li>• Se modificó la Nota 2 para precisar que la revisión de la propuesta de documento interno se realiza en el plazo de cinco días hábiles cuando esté aplica a una unidad de organización.</li> <li>• Se modificó la Nota 3 (antes Nota 1) para precisar que cuando se identifica que la propuesta de documento interno afecta a otras unidades de organización, la UM solicita sus comentarios u observaciones mediante correo electrónico o plataforma tecnológica existente, siendo el plazo máximo para realizar esta actividad de diez días hábiles.</li> <li>• Se agregó la Nota 4 que establece que cuando la propuesta de documento interno afecta a todas las unidades de organización de la Sunass, la UM solicita sus comentarios u observaciones mediante correo electrónico o plataforma tecnológica existente, siendo el plazo máximo para realizar esta actividad de quince días hábiles.</li> <li>• Se precisó en el último párrafo de la descripción de la actividad que, una vez culminado el proceso de revisión, análisis, incorporación de aportes y subsanación de observaciones, la UM remite su correo de conformidad a el/la dueño/a del proceso o a su representante.</li> </ul> <p><b>Actividad 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó la descripción de la actividad para precisar que, de no encontrarse observaciones en la propuesta de documento interno, la UM remite su conformidad a el/la dueño/a del proceso o su representante.</li> <li>• Se modificó la Nota 1 para precisar que sólo en los casos que corresponda se coordina el levantamiento de observaciones con la UM.</li> </ul> <p><b>Actividad 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó la actividad a “firmar y obtener las firmas de los responsables de las unidades de organización que revisaron la propuesta del documento interno”.</li> <li>• Se modificó la descripción de la actividad para precisar que la propuesta de documento interno se firma en la primera hoja e inicia con el/la elaborador/a del documento, quien luego debe obtener la firma de los demás revisores considerados en el cuadro de aprobación del documento.</li> <li>• Se eliminó la Nota 1 porque su contenido ya se encuentra indicado en la descripción de la actividad.</li> <li>• Se modificó la Nota (antes Nota 2) para precisar que la obtención de firmas sólo se inicia cuando la UM, la OAJ y los demás revisores (en caso corresponda) han brindado su conformidad sobre la propuesta.</li> </ul> <p><b>Actividad 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó la descripción de la actividad para precisar que una vez firmada la propuesta de documento interno por todos los revisores se solicita su aprobación al responsable correspondiente, según lo señalado en el Anexo N° 3 del presente procedimiento.</li> </ul> <p><b>Actividad 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó la actividad al eliminar el texto encerrado en paréntesis “nuevo o modificación de un documento existente” para que sea coherente con la expresión empleada en todas las actividades precedentes.</li> </ul>


N°	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio (*)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la descripción de la actividad para precisar que la firma de la propuesta de documento interna se realiza en la primera hoja y que esté debe ser enviado a el/la Elaborador/a del Documento que solicitó la aprobación con copia a la UM, en dicho orden.</li> </ul> <p><b>Actividad 8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la descripción de la actividad para precisar que el documento aprobado se registra en el Listado Maestro de Documentos completando todos los campos, se convierte en archivo de extensión .pdf y se publica en el portal del SIG.</li> <li>Se eliminó la Nota porque no es aplicable a la información documentada que se mantiene.</li> </ul> <p><b>Actividad 9</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la actividad a “Comunicar la aprobación del documento interno”, para que sea clara la responsabilidad de la UM.</li> </ul> <p><b>Actividad 10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la actividad a “difundir y explicar el documento interno aprobado”.</li> <li>Se modificó la descripción de la actividad para precisar que el/la dueño/a del proceso debe difundir y explicar la aplicación del documento interno aprobado al personal que participa en su ejecución y cumplimiento.</li> <li>Se eliminó la Nota 3 debido a que ya se viene realizando de dicha forma y no es necesario establecerlo en un procedimiento.</li> </ul> <p><b>Actividad 11</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la actividad a “archivar los documentos obsoletos”.</li> <li>Se modificó la descripción de la actividad para precisar que se archiva la versión anterior del documento modificado o eliminado en el servidor asignado para tal fin.</li> </ul>
13	9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se eliminó los correos enviados a <a href="mailto:modernizacion@sunass.gob.pe">modernizacion@sunass.gob.pe</a> porque no es una salida final de la ejecución del proceso.</li> </ul>
14	10. PUNTOS DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se eliminó el punto de control 1 y 2, porque estos se realizan como parte de las actividades establecidas en el procedimiento.</li> </ul>
15	ANEXO 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el numeral 2 para señalar que el cambio en el orden de las secciones que forman parte de la estructura de los documentos: la sección “Siglas / Acrónimos” debe ir antes de la sección “Definiciones” y la sección “Diagrama del proceso” debe ir antes de la sección “Documentos que se generan”. Además, se modificó de opcional a aplicable la sección “control de cambios” para el tipo de documento caracterizaciones y formatos, y la sección “siglas/acrónimos” para el tipo de documento instructivo.</li> <li>Se reemplazó en el numeral 2.2 la denominación del campo “cargo” por “puesto” y se modificó el nombre del campo “Elaborado por” a “Elaborado/ Modificado por” en los cuadros de aprobación indicados en el literal a) y b).</li> <li>Se modificó el numeral 2.12 para precisar que los documentos a considerar en la sección “Documentos que se generan” deben ser los considerados como salidas finales.</li> <li>Se agregó en el numeral 2.15 una indicación sobre la publicación de documentos internos en la página web institucional con relación a lo establecido en el numeral 7.5.2 de la directiva “Lineamientos Específicos de Seguridad de la Información”.</li> <li>Se modificó en el numeral 3 las disposiciones sobre la codificación de documentos y se agregó una tabla que contiene las siglas de los diecisiete procesos de nivel 0.</li> <li>Se agregó el numeral 4 para indicar cuales son los formatos que se deben emplear para la elaboración o modificación de documentos internos.</li> </ul>



 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 7 de 33

N°	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio (*)
16	ANEXO 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se agregó a la "Presidencia Ejecutiva" como un nivel de aprobación para el caso de los Instrumentos de Gestión Institucional que correspondan.</li> </ul>
17	ANEXO 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se agregaron disposiciones a tener en cuenta para la aprobación y uso de los formatos.</li> </ul>


(\*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 8 de 33

## ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	9
2. ALCANCE .....	9
3. BASE NORMATIVA.....	9
4. SIGLAS / ACRONIMOS .....	9
5. DEFINICIONES.....	9
6. DISPOSICIONES .....	12
6.1 RESPECTO A LOS DOCUMENTOS DEL SIG DE LA SUNASS .....	12
6.2 RESPECTO A LA MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SIG.....	13
6.3 RESPONSABILIDADES DE EL/LA DUEÑO/A DEL PROCESO.....	14
6.4 RESPECTO A LOS REGISTROS DEL SIG.....	14
6.5 RESPECTO A LOS DOCUMENTOS EXTERNOS.....	15
6.6 RESPECTO A LA APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS.....	16
7. DIAGRAMA DEL PROCESO .....	17
8. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO .....	18
9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN .....	21
10. PUNTOS DE CONTROL .....	22
11. ANEXOS .....	22
ANEXO N° 1 - ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL SIG .....	23
ANEXO N° 2 - ASPECTOS RELEVANTES PARA EL CONTROL DE REGISTROS .....	30
ANEXO N° 3 - NIVELES DE APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS DEL SIG.....	31
ANEXO N° 4 – ASPECTOS RELEVANTES PARA LA APROBACIÓN Y USO DE LOS FORMATOS .....	32



	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 9 de 33

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la elaboración, modificación, registro y control de la información documentada del **SIG** de la Sunass a fin de asegurar su acceso y distribución oportuna, la identificación del documento y de sus cambios, la preservación de su legibilidad, almacenamiento, protección contra daño, deterioro, extravío, pérdida de la confidencialidad, uso indebido, pérdida de la integridad, recuperación, tiempo de retención y disposición final.

## 2. ALCANCE

El presente documento aplica a todas las unidades de organización de la Sunass y a la información documentada de origen interno y externo que la entidad determine como necesaria para la planificación y operación del **SIG**, y que se controla en el Listado Maestro de Documentos, Matriz de Documentos Externos y Control de Registros que conforman cada uno de los procesos.

## 3. BASE NORMATIVA


- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3 Decreto Supremo **N° 103-2022-PCM**, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública **al 2030**.
- 3.4 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.5 Decreto Supremo N° 054-2018-PCM y sus modificatorias, Lineamientos de Organización del Estado.
- 3.6 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.7 **Norma/s nacional/es e internacional/es vinculadas al SIG de la Sunass**

## 4. SIGLAS / ACRONIMOS

- MAPRO** : **Manuales de Procedimientos.**  
 OAJ : Oficina de Asesoría Jurídica.  
 OPPM : Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.  
 OCII : Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.  
**PEI** : **Plan Estratégico Institucional.**  
**POI** : **Plan Operativo Institucional.**  
**ROF** : **Reglamento de Organización y Funciones.**  
**SIG** : Sistema **Integrado de Gestión**  
**TUPA** : **Texto Único de Procedimientos Administrativos**  
 UM : Unidad de Modernización.

## 5. DEFINICIONES

- 5.1 **Archivo Central:** Es el repositorio en el que se encuentra almacenada y custodiada la documentación transferida por las unidades de organización.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 10 de 33


- 5.2 Archivo de Gestión:** Es aquel en el que permanece la documentación de alta frecuencia de uso y consulta, están ubicados en las unidades de organización.
- 5.3 Caracterizaciones:** Son los documentos que describen la estructura de cada proceso, estableciendo entre otros, su denominación, tipo, objetivo, alcance, responsable (dueño/a del proceso), entradas, procesos de menor nivel de desagregación (nivel 1, 2 ..., n) o actividades, salidas, indicadores de desempeño, controles, recursos, etc.
- 5.4 Directiva:** Es el documento en el que se establecen **disposiciones** respecto a la ejecución de un proceso.
- 5.5 Disposiciones:** Son criterios, responsabilidades, plazos o consideraciones necesarias que se deben aplicar a un proceso, procedimiento, **directiva** u otro documento del **SIG**.
- 5.6 Documento controlado:** Es el documento interno que se encuentra publicado en el portal del **SIG** de la Sunass, cuya actualización y control de versiones es responsabilidad de la UM.
- 5.7 Documento externo:** Son las normas publicadas en el diario oficial El Peruano (**incluyendo las normas emitidas por la Sunass en relación con los intereses de sus administrados**) y cualquier otro documento emitido por entidades y organismos externos a la Sunass, que establecen requisitos o contienen información de entrada para los procesos, productos o servicios de la Sunass, según corresponda.
- 5.8 Documento interno:** Es el documento elaborado para la gestión interna de la Sunass, estos documentos incluyen también a los registros.
- 5.9 Documento de interés general:** Son los documentos internos que deben conservarse como información documentada de acuerdo con las disposiciones establecidas en documentos externos aplicables a la entidad o por disposiciones internas. Por ejemplo: Planes de proyectos, Planes de acción, informes, entre otros.
- 5.10 Documento obsoleto:** Es el documento interno que pierde su vigencia, como resultado de un cambio o de su eliminación.
- 5.11 Dueño/a del proceso:** Es la persona que tiene la responsabilidad y **autoridad definida para** diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso a su cargo.

**Con relación a la implementación y control de los procesos, se debe tener en cuenta lo siguiente:**

- **En los casos que el/la dueño/a de proceso también asuma el rol de gestor de proceso, implementa y controla directamente los procesos a su cargo.**
- **Caso contrario, la implementación y el control de los procesos lo realiza a través de los gestores de proceso.**

El/La dueño/a del proceso de cada nivel de desagregación (proceso de nivel 0, 1, 2 o n) aprueba la caracterización y diseña el o los indicadores que sean necesarios para **controlar** los procesos a su cargo.

- 5.12 Elaborador/a del documento:** Es el rol que asume un/a servidor/a de la Sunass para ser responsable de la elaboración o **modificación** de un documento interno. Este rol puede ser asumido por el/la dueño/a de proceso o **por su representante** (especialista, supervisor/a, coordinador/a, entre otros) con conocimiento y experiencia en los procesos que se van a documentar.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 11 de 33

**5.13 Gestor de proceso:** *Es la persona que asume la responsabilidad de coordinar la implementación y ejecución del proceso que se encuentra bajo su control (por su autoridad dentro de la unidad de organización en la que esté se ejecuta); así mismo, debe apoyar y brindar información al dueño de proceso sobre su operatividad y el cumplimiento de los indicadores que se han determinado para su control. Por ejemplo, en la región Arequipa, para el proceso de Fiscalización de la prestación y gestión de los servicios a cargo de las EP, el rol de gestor de proceso lo asume el Jefe/a de la ODS Arequipa.*

**5.14 Formatos:** Son los documentos *con diseño predefinido* a través de los cuales se registran los datos o resultados de la ejecución de un proceso o actividad.

**5.15 Información documentada de la Sunass:** Es la información que la Sunass tiene que controlar, mantener y conservar, y el medio que la contiene; incluye los documentos internos y externos-

**5.16 Instructivos:** Son los documentos que describen de manera detallada y minuciosa el desarrollo de una actividad específica, a través de un listado de instrucciones, explicaciones y pasos a seguir, agrupados, organizados y expuestos de manera concordante, consecutiva y bajo los mismos criterios. También describen los métodos de trabajo para alcanzar un determinado objetivo.

**5.17 Instrumentos de Gestión Institucional:** Son los documentos técnico normativos que regulan el funcionamiento de la entidad de manera integral, tales como el Mapa de Procesos, el PEI, el POI, el ROF, el TUPA, el Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones, el Cuadro para Asignación de Personal, el Presupuesto Analítico de Personas, Manual *del SIG*, MAPRO, *las Cartas de Servicios*, entre otros.

**5.18 Listado Maestro de Documentos:** Es el registro de todos los documentos internos *aprobados* en el *SIG* de la Sunass, *a excepción de los documentos de interés general.*


**5.19 Manual del SIG:** Es el documento que presenta de manera clara y sencilla la estructura *de los sistemas de gestión que integran el SIG de la Sunass.*

**5.20 Mapa de Procesos:** Es el documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos de la Sunass, clasificados en procesos estratégicos, misionales y de soporte.

**5.21 Manual de Procedimientos (MAPRO):** Es el documento que consolida el conjunto de procedimientos aprobados de un proceso de nivel 0, por lo tanto, no requiere otro nivel de aprobación.

**5.22 Política institucional:** Es el documento en el que se establecen los compromisos generales que se deben tener en cuenta para la toma de decisiones y la operatividad de los procesos, es decir, los criterios generales de ejecución que apoyan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias de la Sunass.

**5.23 Proceso:** Es el conjunto de actividades mutuamente relacionados y que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios. Los procesos de nivel 0 son los aprobados en el Mapa de Procesos de la Sunass que, de acuerdo con su complejidad, será factible su desagregación en proceso de nivel 1, 2, 3...n.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 12 de 33

**5.24 Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen, su secuencialidad y los responsables de su ejecución, permitiendo de esta manera una operación coherente y efectiva.

**5.25 Registro:** Es el documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas, esta información es recopilada, en algunos casos, a través de formatos. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para proporcionar evidencia de las acciones de fiscalización, de la asistencia técnica para la elaboración del Plan Maestro Optimizado, entre otros.

**5.26 Sistema Integrado de Gestión:** Es el conjunto de políticas, normas, recursos e información cuyo objetivo es dirigir la gestión para el mejor desempeño de la entidad y en consecuencia de la satisfacción de las necesidades **y del cumplimiento de los requisitos** de sus **clientes y** partes interesadas, en materia de la calidad, **seguridad de la información, integridad**, entre otros.

## 6. DISPOSICIONES


### 6.1 RESPECTO A LOS DOCUMENTOS DEL SIG DE LA SUNASS

**6.1.1** La estructura documental del **SIG** de la Sunass está compuesta por documentos internos, que explican, describen y establecen **reglas, compromisos**, lineamientos y orientaciones para **el despliegue de sus estrategias, su estructura organizacional y** la operación de **sus procesos**; y por documentos externos compuestos por normas, manuales, reglamentos, especificaciones técnicas, entre otros, **aplicables a la Sunass**. La información documentada que debe mantenerse contenida en la estructura documental del **SIG** de la Sunass es la siguiente:

Información documentada a mantener
Políticas institucionales.
Instrumentos de Gestión Institucional.
Directivas.
Procedimientos.
Caracterizaciones.
Instructivos.
Formatos.
Documentos Externos.

**6.1.2** Los documentos internos del **SIG** que cuenten con un marco normativo legal para su elaboración, revisión y aprobación tales como el PEI, POI, TUPA, entre otros; se desarrollan cumpliendo su marco normativo correspondiente.

**6.1.3** **La elaboración de fichas de caracterización es aplicable a los procesos identificados de todos los niveles de desagregación (nivel 0, 1, 2, ... n) y deben ser propuestas por el/la dueño/a de proceso o por su representante, cumpliendo lo establecido en el Anexo 1 del presente procedimiento.**

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 13 de 33

**6.1.4** *El gestor de proceso o cualquier personal de la Sunass que identifique la necesidad de elaborar un nuevo documento interno o modificar uno ya existente, debe comunicarlo a el/la dueño/a del proceso correspondiente.*

**6.1.5** *La OAJ debe alertar de cualquier disposición normativa cuyo cumplimiento implique la elaboración de un nuevo documento interno o la modificación de uno ya existente a el/la dueño/a de proceso vinculado al proceso.*

**6.1.6** La UM es la responsable de mantener actualizada la información que se registra en el formato [GDI-MAS-FM001 Listado Maestro de Documentos](#) en función a la aprobación de los documentos internos de la Sunass.

**6.1.7** Toda la documentación almacenada en las computadoras o en espacios virtuales asignados al personal de la Sunass para el desarrollo de sus funciones se considera copia no controlada.

**6.1.8** La UM es responsable de la publicación de **los documentos internos aprobados** en el portal del **SIG** de la Sunass y de su **control**.

**6.1.9** La elaboración de procedimientos solo se realiza cuando se cumpla alguno de los siguientes requisitos:


- El proceso vinculado involucra servidores con competencias diversas.
- El proceso vinculado representa una alta carga de trabajo operativa.
- El proceso vinculado no cuenta con un nivel de tecnificación o automatización.
- El personal involucrado en el proceso no cuenta con las competencias técnicas suficientes para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas de **el/la dueño/a** del proceso.
- El proceso vinculado es ejecutado por personal con alta rotación.

**6.1.10** Las observaciones realizadas por la UM, **la OAJ o por otras unidades de organización que participan como revisores** de la propuesta de documento interno, suspenden el plazo de revisión (establecido en las actividades del procedimiento), reanudándose cuando **el/la dueño/a del proceso o su representante (elaborador/a del documento) comuniquen la subsanación** de las observaciones **identificadas**.

## **6.2 RESPECTO A LA MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SIG**

**6.2.1** Los documentos del **SIG** deben modificarse o eliminarse cuando se aprueben, modifiquen o deroguen disposiciones legales que tengan **impacto en dichos documentos** o cuando se implementen mejoras en los procesos, **en las funciones o estructura organizacional de la Sunass**; estos cambios deben ser solicitados por el/la dueño/a del proceso **o por su representante (elaborador/a del documento)** mediante **correo electrónico empleando el modelo [GDI-MAS-FM004 Solicitud de Cambios Documentales para su redacción](#)**.

**6.2.2** Para identificar los cambios realizados en la nueva versión del documento respecto a la versión anterior, se debe emplear el estilo de fuente “negrita y cursiva” en los textos incorporados o modificados en el documento.

 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 14 de 33

**6.2.3** Los cambios **generales** que deban realizarse a la documentación por renovación del logo institucional, por la actualización de los Instrumentos de Gestión **Institucional (cambios en la denominación de las unidades de organización o cambios en la denominación de los cargos, entre otros) o por cualquier otro cambio** que no afecte la operatividad del proceso, **las funciones o la estructura organizacional, se realizan a solicitud de el/la dueño/a del proceso o por su representante al correo [modernizacion@sunass.gob.pe](mailto:modernizacion@sunass.gob.pe), o directamente por la UM.** Estos cambios no implican una nueva versión del documento.

Para estos cambios no se requiere **emplear la Solicitud de Cambios Documentales**, ni tampoco de ninguna aprobación.

**6.2.4** Los cambios en la estructura del encabezado y el pie de página que surjan en nuevas versiones del presente procedimiento se deben aplicar a los documentos del **SIG** cuando estos se **modifiquen**.

**6.2.5** Las eliminaciones de documentos se solicitan a la UM mediante **correo electrónico empleando el modelo [GDI-MAS-FM004 Solicitud de Cambios Documentales](#)**, en el que se debe precisar todos los documentos que se vean afectados por la eliminación **solicitada, debido a que se encuentran mencionados en su contenido**.

### 6.3 RESPONSABILIDADES DE EL/LA DUEÑO/A DEL PROCESO

**6.3.1** Establecer el o los indicadores necesarios para medir el desempeño de los procesos a su cargo. Los indicadores que se establezcan deben proporcionar información relevante sobre el comportamiento del proceso y las desviaciones que afecten su desempeño. Estos indicadores se deben registrar en **el formato [GDI-MAS-FM011 Ficha Técnica del Indicador](#)**.

**6.3.2** **Asegurar que** los registros de sus procesos **se identifiquen y mantengan actualizados en el formato [GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso](#)**.

**6.3.3** **Asegurar que los documentos de interés general vinculados a los procesos a su cargo, publicados en el portal del SIG, contribuyan a la mejora de su desempeño**.

**6.3.4** Garantizar la difusión de los documentos internos aprobados al personal que participa en **su aplicación**.


**6.3.5** **Asegurar que los** documentos aprobados **vinculados a** los procesos a su cargo **se encuentren actualizados, ya sea por cambios en las normas que tengan impacto en su aplicación o por la implementación de mejoras**.

**6.3.6** **Promover que el personal que ejecuta los procesos a su cargo cumpla con las disposiciones establecidas en los documentos internos aprobados**.

### 6.4 RESPECTO A LOS REGISTROS DEL SIG

**6.4.1** Los registros del **SIG** de la Sunass se controlan a través **del empleo del formato [GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso](#)** y de acuerdo con **lo establecido en** el Anexo N° 2 del presente documento.



	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 15 de 33

**6.4.2** *Para el control de los registros por parte de las unidades de organización, se deben cumplir con las disposiciones aplicables del Modelo de Gestión Documental, según corresponda.*

**6.4.3** Cuando se realicen cambios en la Matriz de Control de Registros del Proceso, se debe registrar la última fecha de actualización en la matriz.

**6.4.4** Para mantener la legibilidad del registro y asegurar su uso adecuado, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- En el caso de los registros manuales, completar los campos con bolígrafo de tinta indeleble (se sugiere tinta negra o azul) y letra legible.
- Completar la totalidad de los campos con la información que corresponda, si quedan espacios en blanco se debe trazar una línea o escribir palabras o abreviaturas tales como “No aplica”, “Sin datos”, “N/A”, “N.A.” o “S.D.”.
- Si se requiere el uso de abreviaturas, estas deben ser entendidas por todos los/as usuarios/as de los registros.
- Los registros, en lo posible, no deben tener enmendaduras, en caso de ser necesario realizar una corrección sobre un registro manual, se debe trazar una línea sobre el error, sin borrar ni deteriorar su legibilidad, y colocar al lado el dato correcto, la firma de quien realiza la corrección y la fecha en que se realiza la corrección.
- No está permitido el uso de corrector para los registros manuales.


## 6.5 RESPECTO A LOS DOCUMENTOS EXTERNOS

**6.5.1** *La OAJ debe mantener actualizada la base de datos de los documentos externos aplicables a los sistemas, procesos, productos o servicios de la Sunass, a fin de que dichos documentos se encuentren disponibles para su consulta en la Intranet en un plazo de dos días hábiles desde su publicación en el diario oficial El Peruano (salvo que la norma incluya un anexo que no se encuentre publicado en el portal institucional de la entidad que lo emite, en cuyo caso, dicha información se actualiza cuando se encuentre disponible) o desde que las unidades de organización soliciten a la OAJ su incorporación en la base de datos. La OAJ debe incluir en cada documento externo, cuando corresponda, sus modificatorias consolidadas en un solo archivo.*

**6.5.2** *Las unidades de organización son responsables de identificar los documentos externos aplicables a los sistemas de gestión de los que son parte, así como a los procesos, productos o servicios que están bajo su responsabilidad que no sean publicados en el diario oficial El Peruano y comunicarlo a la OAJ al correo [documentosexternos@sunass.gob.pe](mailto:documentosexternos@sunass.gob.pe).*

**6.5.3** *Las unidades de organización son responsables de verificar que todos los documentos externos aplicables a los sistemas de gestión de los que son parte, así como a los procesos, productos o servicios que están bajo su responsabilidad, estén disponibles y actualizados en la Matriz de Documentos Externos; en caso identifiquen alguno que no se encuentre incluido en la matriz o que no esté actualizado, deben comunicarlo inmediatamente a la OAJ al correo [documentosexternos@sunass.gob.pe](mailto:documentosexternos@sunass.gob.pe).*



	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 16 de 33

**6.5.4** *La OAJ debe revisar de forma periódica y aleatoria que los enlaces incluidos en la base de datos de los documentos externos no contengan errores que no permitan su disponibilidad en la Intranet.*

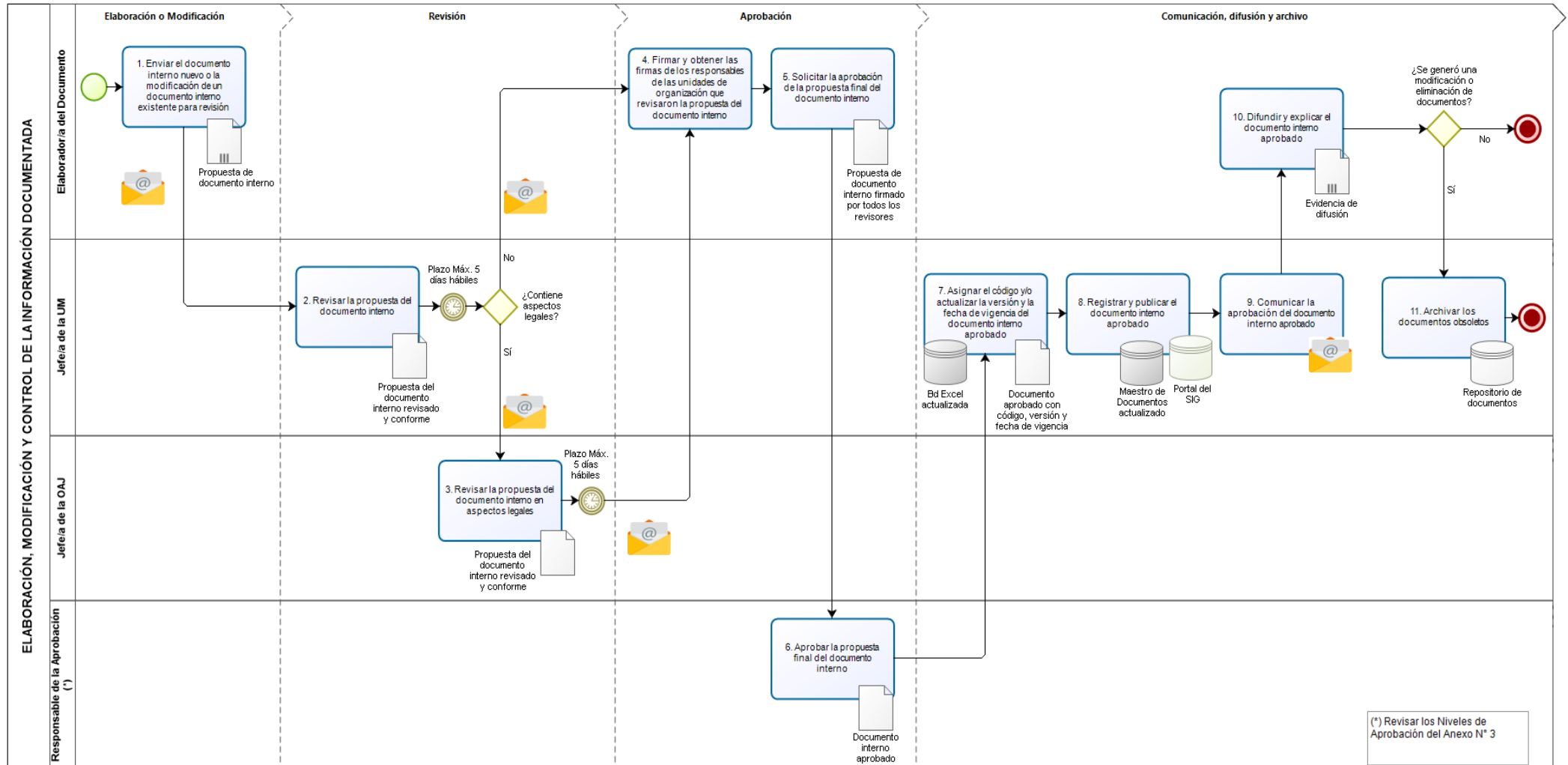
**6.5.5** *Las unidades de organización son responsables de cumplir con los documentos externos que le apliquen a los sistemas de gestión de los que son parte, así como a los procesos, productos o servicios que están bajo su responsabilidad.*


## **6.6 RESPECTO A LA APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS**

**6.6.1** Solo los tipos de documentos “Políticas Institucionales” e “Instrumentos de Gestión Institucional” **deben ser aprobados a través de una resolución o decreto supremo, según corresponda, con excepción de aquellos que han sido elaborados en marco a la implementación y mantenimiento del SIG, y que su forma de aprobación, no se encuentre regulado por una norma expresa (por ejemplo, el Manual del SIG, el alcance de los sistemas de gestión, la matriz de roles y responsabilidades, entre otros).**

**6.6.2** *Todos los demás tipos de documentos internos, incluidos los mencionados como excepción en el numeral 6.6.1, se aprueban sólo con la firma del responsable de aprobación en la primera hoja de la propuesta final, de acuerdo con los niveles establecidos en el Anexo N° 3.*

## 7. DIAGRAMA DEL PROCESO



 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 18 de 33

## 8. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Requisito/s para iniciar el procedimiento	Fuente
Propuesta del documento interno ( <i>nuevo o modificado</i> ) y la Solicitud de Cambios Documentales.	Elaborador/a del Documento

Nota: Para los documentos del **SIG** que se encuentren dentro del alcance del numeral 6.1.2 aplican las actividades N° 8 (*solo en lo relacionado al registro en el Listado Maestro de Documentos*), 10 y 11.

Nro.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable/ Rol	Unidad de organización
1	Enviar el documento interno nuevo o la modificación de un documento interno existente <b>para revisión</b>	<p><b>Se remite</b> la propuesta del documento interno <b>nuevo o modificado en versión editable por correo electrónico a el/la Jefe/a de la UM con copia</b> al correo <a href="mailto:modernizacion@sunass.gob.pe">modernizacion@sunass.gob.pe</a>, <b>según el modelo establecido en la <u>GDI-MAS-FM004 Solicitud de Cambios Documentales</u></b>.</p> <p><b>Nota 1:</b> En la elaboración o modificación de los documentos internos se debe considerar las especificaciones del Anexo N°1 del presente procedimiento.</p> <p><b>Nota 2:</b> La propuesta de documento interno se considera presentada, sólo cuando el/la Elaborador/a del Documento la envía según el modelo del formato <u>GDI-MAS-FM004 Solicitud de Cambios Documentales</u> y adjunta la versión editable de la propuesta.</p>	Elaborador/a del Documento	Unidad de organización que corresponda
2	Revisar la propuesta del documento interno	<p><b>Se verifica</b> que la solicitud enviada por correo cumpla con el formato <u>GDI-MAS-FM004 Solicitud de Cambios Documentales</u> y que la propuesta del documento interno cumpla las especificaciones dadas en el Anexo N° 1 del presente procedimiento, <b>y se procede a revisar la propuesta de documento interno</b>.</p> <p><b>Nota 1:</b> El Jefe/a de la UM revisa o delega la revisión de la propuesta del documento interno a un/a servidor/a de la UM.</p> <p><b>Nota 2:</b> El plazo máximo para realizar esta actividad es de cinco días hábiles, siempre que el documento interno solo tenga aplicación en una unidad de organización; este plazo se contabiliza a partir del día hábil siguiente de recibida la propuesta. De existir observaciones se aplica lo indicado en el numeral <b>6.1.10</b> del presente documento.</p>	Jefe/a de la UM	OPPM


Nro.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable/ Rol	Unidad de organización
		<p><b>Nota 3:</b> Si la propuesta del documento interno afecta a otras unidades de organización de la Sunass (sin que aplique a todas las unidades de organización de la Sunass), la UM debe solicitar sus comentarios u observaciones mediante correo electrónico institucional o plataforma tecnológica existente. En este caso el plazo máximo para realizar esta actividad es de diez días hábiles.</p> <p><b>Nota 4:</b> Si la propuesta del documento interno afecta a todas las unidades de organización de la Sunass, la UM debe solicitar sus comentarios u observaciones mediante correo electrónico institucional o plataforma tecnológica existente. En este caso el plazo máximo para realizar esta actividad es de quince días hábiles.</p> <p>Concluido el proceso de revisión, análisis, incorporación de aportes y levantamiento de observaciones, en coordinación con las unidades de organización involucradas (de ser el caso), la UM remite su conformidad sobre la propuesta del documento interno a la OAJ al correo <a href="mailto:oaj@sunass.gob.pe">oaj@sunass.gob.pe</a> o a el/la dueño/a de proceso o su representante, según corresponda.</p> <p><b>Nota 5:</b> Solo corresponde remitir la propuesta de documento interno a la OAJ, en los casos que contenga aspectos legales que deban ser revisados, en el marco de la normatividad vigente.</p>		
3	Revisar la propuesta del documento interno en aspectos legales.	<p><b>Se verifica</b> que la propuesta del documento interno cumpla con la normatividad legal vigente; de <b>no encontrarse observaciones</b>, envía la conformidad vía correo electrónico institucional a <b>el/la dueño/a del proceso o a su representante</b>, con copia a el/la <b>Jefe/a</b> de la UM.</p> <p><b>Nota 1:</b> El proceso de levantamiento de observaciones, se debe realizar en coordinación con el/la Elaborador/a del Documento y en los casos que corresponda con el/la <b>Jefe/a</b> de la UM o el <b>servidor/a de la UM que participó en la revisión inicial del documento</b>.</p> <p><b>Nota 2:</b> El tiempo máximo para realizar esta actividad es de cinco días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibida la propuesta.</p>	Jefe/a	OAJ

Nro.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable/ Rol	Unidad de organización
4	Firmar y obtener las firmas de los responsables de las unidades de organización que revisaron la propuesta del documento interno	<p><b>Se firma</b> la propuesta final del documento interno <b>en la primera hoja y se solicita</b> la firma de <b>el/la Jefe/a de la UM, y cuando corresponda, la firma de el/la Jefe de la OAJ y los demás revisores considerados en el cuadro de aprobación</b> del documento.</p> <p><b>Nota:</b> La obtención de firmas solo se realiza cuando <b>el/la Jefe/a de la UM y cuando corresponda, el/la Jefe de la OAJ y los demás revisores considerados en el cuadro de aprobación del documento (en caso corresponda)</b> han brindado su conformidad a la propuesta del documento interno, en consecuencia, ya no se podrán efectuar modificaciones a su contenido.</p>	Elaborador/a del Documento	Unidad de organización que corresponda
5	Solicitar la aprobación de la propuesta final del documento interno	<p><b>Se remite</b> la propuesta final del documento interno firmado por todos los revisores <b>al responsable de su aprobación, según lo señalado en el Anexo N° 3 del presente procedimiento.</b></p>	Elaborador/a del Documento	Unidad de organización que corresponda
6	Aprobar la propuesta final del documento interno	<p><b>Se emite</b> el acto administrativo correspondiente o <b>firma la primera hoja del documento interno</b> (según corresponda) y <b>envía el documento aprobado a el/la Elaborador/a del Documento que solicita la aprobación con copia a la UM</b> al correo <a href="mailto:modernizacion@sunass.gob.pe">modernizacion@sunass.gob.pe</a>.</p> <p><b>Nota 1:</b> El/la Elaborador/a del Documento debe efectuar el seguimiento de la aprobación del documento interno.</p> <p><b>Nota 2:</b> El/la Elaborador/a del Documento debe enviar la versión editable de todos los documentos aprobados al correo <a href="mailto:modernizacion@sunass.gob.pe">modernizacion@sunass.gob.pe</a>.</p>	Responsable de la aprobación (según lo señalado en el Anexo N° 3)	Unidad de organización que corresponda
7	Asignar el código y/o actualizar la versión y la fecha de vigencia del documento interno aprobado	<p><b>Se codifica, se coloca la versión</b> del documento interno aprobado y <b>se completa</b> la fecha de vigencia.</p> <p><b>Nota:</b> La codificación del documento se realiza de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 1 del presente procedimiento.</p>	Jefe/a de la UM	OPPM
8	Registrar y publicar el documento interno aprobado	<p><b>Se registra</b> el documento interno aprobado en el <b>formato GDI-MAS-FM001 Listado Maestro de Documentos, para ello se completa la información de todos los campos del listado, se actualizan</b> los hipervínculos de la información documentada <b>que se haya mencionado en su contenido</b> (de ser el caso), <b>se convierte en archivo de extensión .pdf y se publica</b> en el portal del SIG.</p>	Jefe/a de la UM	OPPM

Nro.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable/ Rol	Unidad de organización
9	<b>Comunicar la aprobación del documento interno</b>	<b>Se comunica</b> vía correo electrónico institucional a todo el personal de la Sunass, la aprobación del documento interno (nuevo o modificado), indicando <b>su</b> ubicación en el portal del <b>SIG</b> .	<b>Jefe/a</b> de la UM	OPPM
10	Difundir y <b>explicar</b> el documento interno aprobado	<p><b>Se difunde y explica la aplicación del documento interno aprobado</b> al personal de las unidades de organización participantes de <b>su</b> ejecución y cumplimiento.</p> <p><b>Nota 1:</b> La difusión solo es obligatoria para las Caracterizaciones de Procesos, las Directivas, los Procedimientos y los Instructivos. Los demás documentos serán difundidos sólo por disposición de la Gerencia General o del/la Dueño/a del Proceso, en caso lo considere pertinente.</p> <p><b>Nota 2:</b> Concluida la difusión del documento, el material presentado (ppt., entre otros) y el/las acta/s o reporte de asistencia (de ser el caso) o cualquier otra evidencia de su difusión deben ser remitidos al correo <a href="mailto:modernizacion@sunass.gob.pe">modernizacion@sunass.gob.pe</a> por el/la Dueño/a del Proceso o por su representante.</p>	Dueño/a del Proceso o su representante	Unidad de organización que corresponda
11	<b>Archivar</b> los documentos obsoletos	<p><b>Esta actividad es exclusiva para modificación o eliminación de documentos:</b></p> <p><b>Se archiva</b> la versión anterior del documento modificado o eliminado en el servidor asignado para tal fin.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando se requiera la consulta de documentos obsoletos, se debe realizar la solicitud al correo <a href="mailto:modernizacion@sunass.gob.pe">modernizacion@sunass.gob.pe</a>.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>	<b>Jefe/a</b> de la UM	OPPM

## 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- Documento/s interno/s aprobado/s (nuevo/s o modificado/s).

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 22 de 33


## 10. PUNTOS DE CONTROL

N°	Control	Responsable	Frecuencia	Evidencia
1	Verificar que el documento interno aprobado este publicado en el portal del <b>SIG</b> de la Sunass en la fecha de su entrada en vigencia.	<b>Jefe/a</b> de la UM	Cuando se aprueba el documento interno	Documento publicado en el portal del <b>SIG</b> de la Sunass
2	Verificar que se realice la difusión del documento interno aprobado	<b>Jefe/a</b> de la UM	Cuando se publica el documento interno aprobado	Correo remitido a <a href="mailto:modernizacion@sunass.gob.pe">modernizacion@sunass.gob.pe</a> por el/la Dueño/a del Proceso o su representante, adjuntando el material presentado (ppt., entre otros), el/las acta/s <b>o reporte</b> de asistencia o cualquier otra evidencia de su difusión

## 11. ANEXOS

- Anexo N° 1 - Aspectos relevantes para la elaboración de documentos internos del **SIG**.
- Anexo N° 2 - Aspectos relevantes para el control de registros.
- Anexo N° 3 - Niveles de aprobación de los documentos internos del **SIG**.
- **Anexo N° 4 – Aspectos relevantes para la aprobación y uso de los formatos.**



 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN			
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 23 de 33		

## ANEXO N° 1 - ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL SIG

### 1. Redacción

- Emplear un lenguaje claro, conciso y preciso.
- Utilizar siempre el mismo tiempo verbal (en infinitivo o presente) y en forma impersonal (tercera persona), salvo en documentos que se requieran.
- En todos los documentos se debe procurar utilizar un lenguaje inclusivo.
- Emplear el tipo de fuente, tamaño y estilo establecido en cada formato. En general se emplea Arial Narrow, tamaño 11pts y estilo normal.
- Evitar escribir oraciones y párrafos muy extensos, así como repetir texto que ya incluyo en otro apartado del documento.
- Ser consistente, emplear siempre el mismo término para un mismo concepto.


### 2. Estructura de los Documentos

La estructura básica general de un documento interno del **SIG** se compone de encabezado, contenido y pie de página. La estructura de los documentos internos depende de las necesidades del proceso, sin embargo, es importante estandarizar la presentación de estos para facilitar su elaboración y aplicación posterior. En la tabla siguiente se presentan las secciones básicas que incluyen los diferentes tipos de documentos internos:

Estructura	Tipos de Documentos						
	Políticas Institucionales	Instrumentos de Gestión Institucional	Directivas	Procedimientos	Caracterizaciones	Instructivos	Formatos
Encabezado	A	O	A	A	A	A	A
Cuadro de Aprobación	O	O	A	A	A	A	A
Control de cambios	O	O	A	A	A	A	A
Índice	O	O	A	A	O	O	O
Objetivo	O	O	A	A	O	A	O
Alcance	O	O	A	A	O	A	O
Base Normativa	O	O	A	A	O	O	O
<b>Siglas / Acrónimos</b>	<b>O</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>O</b>
Definiciones	O	O	A	A	O	O	O
Contenido (en función al tipo de documento)	A	A	A	A	A	A	A
<b>Diagrama del proceso</b>	<b>O</b>	<b>O</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>O</b>	<b>O</b>	<b>O</b>
Documentos que se generan	O	O	O	A	O	O	O
Puntos de control	O	O	O	A	O	O	O
Anexos	O	O	O	O	O	O	O
Pie de página	A	O	A	A	O	A	A

**A → Aplica:** Cuando el ítem se requiere dentro del documento interno.

**O → Opcional:** Cuando a consideración de quien elabora el documento interno se incluye el ítem.

 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 24 de 33


Para el registro de información en cada una de las secciones indicados en la tabla precedente tenga en cuenta las siguientes explicaciones:

**2.1 Encabezado:** Identifica al documento y debe incluirse en todas sus páginas. Contiene la siguiente información:


- Logotipo de la Sunass.
- Nombre del Proceso de Nivel 0 (de acuerdo a las denominaciones del Mapa de Procesos aprobado).
- Nombre del Proceso de Nivel 1 (de acuerdo a las denominaciones aprobadas en la Caracterización del proceso respectivo).
- Nombre del Documento.
- Código, versión, número de página.
- Fecha de vigencia (corresponde al siguiente día hábil de la aprobación del documento, salvo manifestación escrita del aprobador, de que la vigencia inicia desde la fecha de aprobación).

La distribución del contenido del encabezado se estructura de acuerdo con las necesidades del documento interno:


a) Para los documentos internos que no requieren la emisión de un documento de aprobación (Decreto Supremo o Resolución), a excepción de las caracterizaciones:

 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL 0		NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL 1	
	TIPO DE DOCUMENTO	TITULO DEL DOCUMENTO		
	Código: XXX-XXX-XXXXX	Versión: XXX	Fecha de Vigencia: dd/mm/aaaa	Página x de y

b) Para el tipo de documento Caracterizaciones de Procesos de Nivel 0:


 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE NIVEL 0			
	NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL 0			
	Código: XXX-CR-N0	Versión: XXX	Fecha de Vigencia: dd/mm/aaaa	Página x de y


c) Para el tipo de documento Caracterizaciones del Procesos de Nivel N:

 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE NIVEL N			
	NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL N			
	Nombre del Proceso de Nivel N - 1			
Código: XXX-XXX-CR-NX	Versión: XXX	Fecha de Vigencia: dd/mm/aaaa	Página x de y	

Donde N = 1, 2 ... o "n"

d) Para los documentos internos que requieren la emisión de un documento de aprobación (Decreto Supremo o Resolución), según lo señalado en el Anexo N° 3:

 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL 0		NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL 1	
	NOMBRE DEL DOCUMENTO		DOCUMENTO DE APROBACIÓN	
	Código: XXX-XXX-XXXXX		Versión: XXX	Fecha de Vigencia: dd/mm/aaaa

 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 25 de 33

## 2.2 Cuadro de aprobación:

- a) Para los documentos internos que no requieren la emisión de un documento de aprobación (Decreto Supremo o Resolución), a excepción de las caracterizaciones y formatos:

ROL	NOMBRE	PUESTO	FECHA (*)	FIRMA (*)
<b>Elaborado/ Modificado por:</b>	<Nombre del/la elaborador/a 1>	<Puesto del/la elaborador/a 1>	<Fecha 1>	<Firma elaborador/a 1>
	<Nombre del/la elaborador/a 2>	<Puesto del/la elaborador/a 2>	<Fecha 2>	<Firma elaborador/a 2>
	...	...	...	...
	<Nombre del/la elaborador/a n>	<Puesto del/la elaborador/a n>	<Fecha n>	<Firma elaborador/a n>
<b>Revisado por:</b>	<Nombre del revisor 1>	<Puesto del revisor 1>	<Fecha 1>	<Firma revisor 1>
	<Nombre del revisor 2>	<Puesto del revisor 2>	<Fecha 2>	<Firma revisor 2>
	...	...	...	...
	<Nombre del revisor n>	<Puesto del revisor n>	<Fecha n>	<Firma revisor n>
<b>Aprobado por:</b>	<Nombre del aprobador>	<Puesto del aprobador>	<Fecha>	<Firma aprobador>

(\*) Estos campos solo se consideran en los casos de firma manuscrita.

- b) Para el tipo de documento caracterizaciones y formatos:

Elaborado /Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<Firma> (*)	<Firma> (*)	<Firma> (*)
<Nombre del/la elaborador/a> <Puesto del/la elaborador/a >	<Nombre del revisor> <Puesto del revisor>	<Nombre del aprobador> <Puesto del aprobador>
Fecha: dd/mm/aa (*)	Fecha: dd/mm/aa (*)	Fecha: dd/mm/aa (*)

(\*) Estos campos solo se consideran en los casos de firma manuscrita.


- 2.3 **Control de cambios:** En la segunda página, se debe considerar un cuadro de control para registrar los cambios o modificaciones respecto de la última versión del documento interno. En caso de tratarse del primer documento se consigna en el campo "descripción del cambio": Versión inicial del documento.

**CONTROL DE CAMBIOS**

N°	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio

Ítem o sección donde se produjo el cambio ↑  
Correlativo ↓      Enunciado que explica el cambio realizado ↑

- 2.4 **Índice:** En este apartado se lista todas las secciones del documento interno (títulos) y los anexos, de ser el caso.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 26 de 33

**2.5 Objetivo:** Determinan el propósito del documento interno, es importante responder a las características que componen un objetivo, las cuales son:

- a) Iniciar con un verbo en infinitivo (verificar eficacia).
- b) Utilizar conectores como: para, con el fin de, etc., para describir que se quiere alcanzar con el documento interno (verificar efectividad).

Ejemplo: **Definir** las actividades a seguir **para** garantizar la identificación, integridad, seguridad, continuidad y registro de las muestras tomadas en los establecimientos regulados.

**2.6 Alcance:** En esta sección se define el campo de aplicación del documento interno, puede incluir la primera y la última actividad, las unidades de organización a las que aplica, el ámbito que alcanza (urbano, periurbano y/o rural), limitaciones geográficas, etc.

**2.7 Base normativa:** Es una recopilación breve y concisa de normas, leyes, reglamentos (aplicables) que se relacionan directamente con el desarrollo del tema del documento interno.

**2.8 Siglas/Acrónimos:** Esta sección se utiliza para listar las siglas o acrónimos que intervienen en el contenido del documento interno y que ayudan a su mejor comprensión.

**2.9 Definiciones:** Esta sección se utiliza para aclarar todas aquellas palabras o conceptos necesarios para unificar el lenguaje del **SIG** y del documento interno que se está elaborando; deben ir en orden alfabético.

**2.10 Contenido:** Esta sección es ilustrativa, no se incorpora al momento de elaborar el documento interno, se estructura de acuerdo con cada tipo de documento, la cual se encuentra establecida en el formato respectivo.

Ejemplo: En un procedimiento, el contenido son las "Actividades del Procedimiento" y de ser el caso "Disposiciones Aplicables", revisar **el** formato GDI-MAS-FM006 Procedimiento; para una Directiva el contenido son las "Disposiciones Generales" y "Disposiciones Específicas", revisar **el** formato GDI-MAS-FM005 Directiva.

**2.11 Diagrama del proceso:** En esta sección se incluye el diagrama del proceso del que se deriva el procedimiento.

**2.12 Documentos que se generan:** En esta sección se listan los documentos considerados salidas  **finales** del proceso o procedimiento.


**2.13 Puntos de control:** Esta sección hace referencia a la actividad de control que es esencial para prevenir o mitigar un riesgo asociado al cumplimiento del objetivo del procedimiento. Pueden ser revisiones, aprobaciones, listas de chequeo etc., que sean evidenciables.

**2.14 Anexos:** En esta sección se especifica información adicional u otros documentos que sirven de apoyo para la comprensión del documento interno, por ejemplo: modelos para la elaboración de escritos, tablas, esquemas, entre otros.

**2.15 Pie de página:** Se debe incluir en todas las páginas del documento interno la siguiente leyenda:

**ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA**  
 Para ver el documento controlado ingrese al portal del **SIG** de la Sunass  
 Uso Interno

**ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA**  
 Para ver el documento controlado ingrese al portal del **SIG** de la Sunass  
 Uso Interno

 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 27 de 33

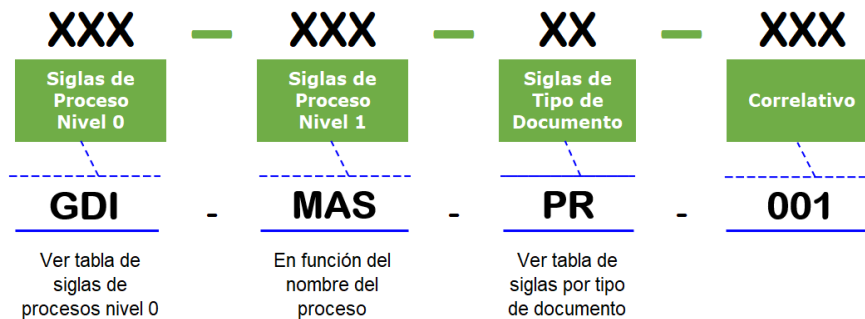
Quando se requiera publicar un documento interno en la página web institucional, no se coloca el pie de página considerando lo establecido en el literal a) del numeral 7.5.2 de la [directiva “Lineamientos Específicos de Seguridad de la Información”](#).

### 3. Codificación de los Documentos

La asignación de códigos es una responsabilidad exclusiva de la UM, como administrador de la documentación del SIG.

#### 3.1 Sobre la estructura general de codificación

El código del documento interno se establece a partir del proceso al cual pertenece, tipo de documento y un correlativo, como se muestra a continuación:



**Tabla de siglas de procesos de nivel 0**

Nro.	Nombre del proceso de nivel 0	Siglas
1	Gestión Directiva	GDI
2	Gestión de Impacto Regulatorio	GIR
3	Gestión de Cooperación Interinstitucional	GCO
4	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional	GCI
5	Gestión Normativa	GNO
6	Gestión de Usuarios	GDU
7	Gestión de Regulación Económica	GRE
8	Gestión de Fiscalización	GDF
9	Gestión de Sanciones	GDS
10	Gestión de Solución de Recursos de Apelación	GSR
11	Gestión para determinar las Áreas de Prestación	GDA
12	Emisión de Autorizaciones e Informes Especializados	EAI
13	Gestión Administrativa y Financiera	GAF
14	Gestión de Recursos Humanos	GRH
15	Gestión de Asesoría Jurídica	GAJ
16	Gestión Documentaria	GDO
17	Gestión de Tecnologías de la Información	GTI

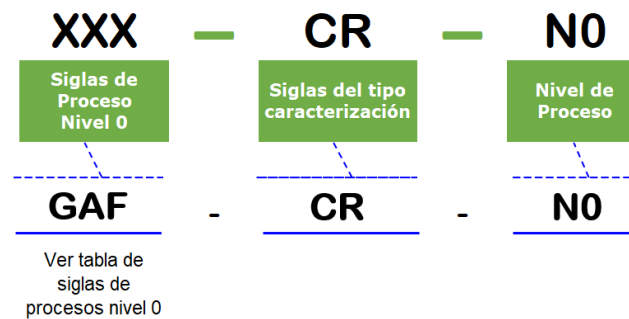
**Tabla de siglas por tipo de documento**

Tipo de Documento	Código
Políticas Institucionales	PI
Instrumentos de Gestión Institucional	IG
Directivas	DI
Procedimientos	PR
Caracterizaciones	CR
Instructivos	IN
Formatos	FM

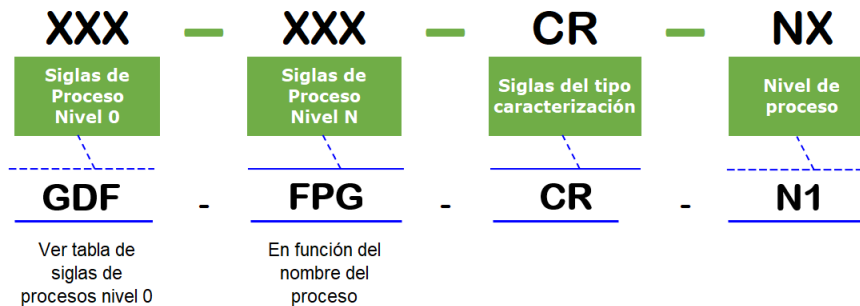
**3.2 Sobre la codificación de caracterizaciones**

La codificación de la Caracterización de Procesos se debe realizar como se muestra a continuación:

**Proceso de Nivel 0**



**Proceso de Nivel N (1, 2 o n)**




**4. Formatos para la elaboración o modificación documentos internos**

De acuerdo con el tipo de documento a elaborar se debe emplear los siguientes formatos:


- [GDI-MAS-FM005 Directiva](#)
- [GDI-MAS-FM006 Procedimiento](#)
- [GDI-MAS-FM008 Caracterización del Proceso de Nivel 0](#)
- [GDI-MAS-FM009 Caracterización del Proceso de Nivel N](#)
- [GDI-MAS-FM010 Instructivo](#)

**5. Casos Excepcionales**


6.1 Cuando se documenta un proceso que no se desagrega en procesos de nivel 1, se debe emplear el encabezado y codificación siguiente:

 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 29 de 33

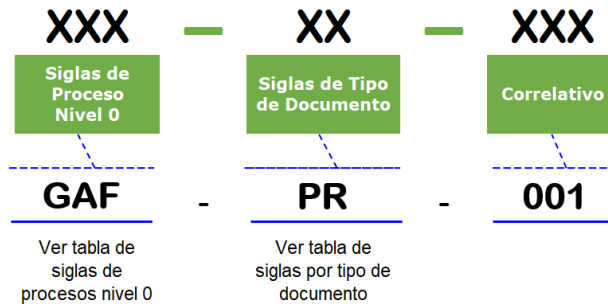
- a) Para los documentos internos que no requieren la emisión de un documento de aprobación (Decreto Supremo o Resolución), a excepción de las caracterizaciones:

 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL 0			
	TIPO DE DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO		
	Código: XXX-XXXXX	Versión: XXX	Fecha de Vigencia: dd/mm/aaaa	Página x de y

- b) Para los documentos internos que requieren la emisión de un documento de aprobación (Decreto Supremo o Resolución):


 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL 0			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO		Documento de Aprobación Fecha de Aprobación: dd/mm/aaaa	
	Código: XXX-XXXXX	Versión: XXX	Fecha de Vigencia: dd/mm/aaaa	Página x de y

Estructura del código:



- 6.2 Cuando el documento a elaborar involucra a más de un proceso de nivel 1 o se vincula directamente al proceso de nivel 0, tales como los MAPROS, se debe emplear la estructura de encabezado indicada en el numeral precedente.
- 6.3 Cuando se identifique que un proceso no se desagrega en otro nivel sino directamente en actividades, se debe indicar en el campo “proceso” de la ficha de Caracterización lo siguiente:
- Si el proceso se encuentra documentado por un procedimiento, se debe colocar “Ver procedimiento”.
  - Si no existe el procedimiento que documente este proceso, se debe colocar “Ver diagrama del proceso” y adjuntar este diagrama a la ficha de caracterización



	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 30 de 33

## ANEXO N° 2 - ASPECTOS RELEVANTES PARA EL CONTROL DE REGISTROS

### 1. Controles para la identificación de registros


Tomar en cuenta lo siguiente:

- La identificación de los registros en formatos controlados por el **SIG** de la Sunass, se realiza a través de un Código, de acuerdo con el numeral 3 del Anexo N° 1 del presente documento, y Nombre del Formato
- Los registros que no están codificados como formatos del **SIG** de la Sunass, se identifican por uno o más de los siguientes ítems: Nombre del documento utilizado, fecha de emisión, correlativo, etc.

### 2. Controles para el almacenamiento, protección, retención y disposición final


Los controles para el almacenamiento, protección, retención y disposición final de los registros se establecen en el formato [GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso](#), evitando que el personal no autorizado acceda, modifique o sustraiga dicha información. Es importante tener en cuenta:

- Transcurrido el tiempo de retención del archivo de gestión será transferido al archivo central, según lo estipulado en las normas vigentes y aplicables del Archivo General de la Nación.
- Los registros en formato digital se almacenan en los servidores de la Sunass o en las bases de datos de los diferentes aplicativos utilizados. Con el fin de evitar la pérdida de confidencialidad y se afecte la integridad de la información, se deberá aplicar lo especificado en:
  - Las disposiciones de acceso, confidencialidad y uso de las Tecnologías de la Información.
  - Los procedimientos para solicitar el acceso a los sistemas de información de la Sunass.
  - Los instructivos de *back up* u otros documentos similares que sean aplicables.
- Para asegurar la confidencialidad de la información proporcionada por el administrado y de acuerdo con su solicitud, se aplican las disposiciones establecidas en la [Directiva para el Ingreso, Determinación, Registro y Resguardo de Información Confidencial externa](#), emitida por la Sunass.
- Los registros se almacenan de acuerdo con las necesidades del proceso por: códigos, nombres, fechas, responsables, periodicidad de elaboración (diaria, semanal, mensual, anual, etc.) y según lo estipulado en los procedimientos internos y las normas vigentes aplicables.
- Cuando se presente el extravío de registros, el responsable de la pérdida debe informar inmediatamente de la ocurrencia a su jefatura inmediata, y teniendo en cuenta la importancia de estos (por su implicancia financiera o legal) debe denunciar inmediatamente lo ocurrido ante las autoridades policiales correspondientes

 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 31 de 33

### ANEXO N° 3 - NIVELES DE APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS DEL SIG

Tipo de Documento	Código del Documento	Nivel de Aprobación	¿Requiere la emisión de un documento de aprobación?
Políticas Institucionales	PI	Consejo Directivo	SI
Instrumentos de Gestión Institucional	IG	PCM   Consejo Directivo   <b>Presidencia Ejecutiva</b>   Gerencia General (según corresponda)	SI
Directivas	DI	Gerencia General	NO
Procedimientos	PR	Gerencia General	NO
Caracterizaciones	CR	Dueño/a del Proceso	NO
Instructivos	IN	Dueño/a del Proceso	NO
Formatos	FM	Dueño/a del Proceso	NO


 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 32 de 33

## ANEXO N° 4 – ASPECTOS RELEVANTES PARA LA APROBACIÓN Y USO DE LOS FORMATOS

### 1. Sobre la aprobación de formatos

1.1. Para el control de la información documentada, todos los formatos se aprueban empleando la estructura indicada en el numeral 2 del Anexo N° 1 del presente documento, es decir, debe tener:

- **Encabezado**

 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL 0		NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL 1	
	FORMATO		TITULO DEL FORMATO	
	Código: XXX-XXX-XXXXX	Versión: XXX	Fecha de Vigencia: dd/mm/aaaa	Página x de y

- **Cuadro de aprobación**

Elaborado /Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<Firma> (*)	<Firma> (*)	<Firma> (*)
<Nombre del/la elaborador/a > <Puesto del/la elaborador/a >	<Nombre del revisor> <Puesto del revisor>	<Nombre del aprobador> <Puesto del aprobador>
Fecha: dd/mm/aa (*)	Fecha: dd/mm/aa (*)	Fecha: dd/mm/aa (*)

- **Contenido**

En función al diseño que el/la dueño/a del proceso identifique como necesario establecer para la operatividad del proceso a su cargo.

- **Pie de página**

**ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA**  
 Para ver el documento controlado ingrese al portal del SIG de la Sunass  
 Uso Interno


1.2. Todos los formatos aprobados son publicados en el portal del SIG en 2 versiones, la versión aprobada que contiene lo indicado en el numeral 1.1 del presente anexo y la versión editable (archivos con extensión .doc, .xls, .ppt, entre otros) para ser descargado y empleado por el personal de la Sunass en el registro de información que corresponda.

### 2. Sobre el uso de los formatos

2.1. Para el uso de los formatos se debe tener en cuenta lo siguiente:

a) Sólo se coloca como encabezado el logotipo de la Sunass y el título del documento.

 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	TITULO DEL FORMATO
---	--------------------

 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE <b>LOS</b> SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: GDI-MAS-PR001	Versión: 004	Fecha de vigencia: 20/03/2023	Página 33 de 33

- b) **Se coloca como pie de página el código del formato, versión, fecha de vigencia (que corresponde al siguiente día hábil de la aprobación del formato), a fin de verificar que se está empleando la última versión aprobada del formato.**

Código Formato: XXX-XXX-CR-NX  
 Versión: XXX  
 Fecha de vigencia: dd/mm/aaaa

### Modelo

 El regulador del agua potable	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA
Empty space for content	
Código Formato: XXX-XXX-CR-NX Versión: XXX Fecha de vigencia: dd/mm/aaaa	

Contenido establecido por el/la dueño/a del proceso

- 2.2. **El registro de información se realiza sin modificar el diseño predefinido de cada formato (campos, tipo de letra, entre otros).**