


Código: E3.0.0.MC1

Versión: 00

## Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”

INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN		
<b>ELABORADO POR:</b>	Ejecutiva Corporativa de Excelencia Operacional	Consuelo Vidal Vidal
	Especialista Corporativa de Excelencia Operacional	Melisa Torres Delgado
	Ejecutivo de Buen Gobierno Corporativo y Cumplimiento	Poul Carrillo Allasi
	Especialista Corporativo de Sistema de Control Interno	Sidney Mendizabal Perez
	Ejecutivo Corporativo de Responsabilidad Social	Christian Arzapalo Trujillo
<b>REVISADO POR:</b>	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control de Gestión	Héctor Buzaglo de Bracamonte
	Jefe del Órgano de Buen Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos	Jose Felipa Chanco
	Ejecutiva Corporativa de Asuntos Normativos	Alexandra Pravatiner Elias
	Gerente Corporativo de Asuntos Legales	Mauricio Gustin De Olarte
<b>HOMOLOGADO POR:</b>	Ejecutiva Corporativa de Excelencia Operacional	Consuelo Vidal Vidal
<b>APROBADO POR:</b>	Directora Ejecutiva	Lorena De Guadalupe Masias Quiroga

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”	
	Código: E3.0.0.MC1	Versión: 00

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio
00	-----	Documento de gestión nuevo.

Versión	Documento de aprobación
00	Resolución de Dirección Ejecutiva (RDE) N° 070-2020/DE-FONAFE


Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

## INDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	5
2.	OBJETIVO .....	6
3.	ALCANCE.....	6
4.	MARCO LEGAL Y/O NORMATIVO .....	6
5.	TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES .....	7
6.	DESCRIPCIÓN/DESARROLLO.....	10
6.1.	<b>Criterios generales de medición.....</b>	<b>10</b>
6.1.1.	Preguntas.....	10
6.1.2.	Evidencias .....	12
6.1.3.	Clasificación de preguntas.....	12
6.1.4.	Niveles de madurez .....	13
6.1.5.	Estructura y llenado de la herramienta.....	13
6.2.	<b>Criterios específicos de medición.....</b>	<b>17</b>
6.2.1.	Sistema de Responsabilidad Social Corporativa.....	17
6.2.1.1.	Objetivo .....	17
6.2.1.2.	Preguntas y evidencias para el Sistema Responsabilidad Social Corporativa .....	17
6.2.1.3.	Niveles de Monitoreo del Sistema de Responsabilidad Social Corporativa .....	18
6.2.1.4.	Criterios de calificación: .....	19
6.2.1.5.	Niveles de madurez de Responsabilidad Social Corporativa.....	19
6.2.1.6.	Reporte de cumplimiento de Responsabilidad Social Corporativa .....	20
6.2.2.	Sistema de Control Interno .....	23
6.2.2.1.	Objetivo .....	23
6.2.2.2.	Preguntas y evidencias para el Sistema de Control Interno.....	23
6.2.2.3.	Niveles de Monitoreo del Sistema de Control Interno.....	25
6.2.2.4.	Criterios de calificación: .....	26
6.2.2.5.	Niveles de madurez del Sistema de Control Interno:.....	30
6.2.2.6.	Reporte de cumplimiento del Sistema de Control Interno: .....	32
6.2.3.	Sistema Integrado de Gestión .....	35
6.2.3.1.	Objetivo .....	35
6.2.3.2.	Preguntas y evidencias para el Sistema Integrado de Gestión.....	35
6.2.3.3.	Niveles de monitoreo del Sistema Integrado de Gestión.....	36
6.2.3.4.	Criterios de calificación.....	37
6.2.3.5.	Niveles de madurez del Sistema de Integrado de Gestión.....	38

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

6.2.3.6.	Reporte de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión .....	40
6.2.4.	Gestión de la Calidad de Servicio .....	42
6.2.4.1.	Objetivo .....	42
6.2.4.2.	Preguntas y evidencias para la Gestión de la Calidad de Servicio.....	42
6.2.4.3.	Niveles de monitoreo de la Gestión de la Calidad del Servicio .....	44
6.2.4.4.	Criterios de calificación: .....	45
6.2.4.5.	Niveles de madurez de la Gestión de la Calidad del Servicio: .....	47
6.2.4.6.	Reporte de cumplimiento de la Gestión de la Calidad del Servicio:.....	48
6.2.5.	Sistema de Buen Gobierno Corporativo.....	50
6.2.5.1.	Objetivo .....	50
6.2.5.2.	Preguntas y evidencias para el Sistema Buen Gobierno Corporativo .....	51
6.2.5.3.	Niveles de monitoreo del Sistema Buen Gobierno Corporativo .....	52
6.2.5.4.	Criterios de calificación: .....	53
6.2.5.5.	Niveles de madurez de Gobierno Corporativo .....	59
6.2.5.6.	Reporte de cumplimiento de Buen Gobierno Corporativo .....	61
7.	ANEXOS .....	64

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”	
	Código: E3.0.0.MC1	Versión: 00

## 1. INTRODUCCIÓN

La Política de Modernización del Estado plantea emprender un proceso de cambio y reforma integral de la gestión pública, a nivel gerencial y operacional, que pueda afrontar la debilidad estructural del aparato estatal para cumplir sus objetivos y así, pasar a una administración pública enfocada en la obtención de resultados para los ciudadanos. Para ello, todas las entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran las Empresas de Propiedad del Estado, deben llevar a cabo acciones orientadas a incrementar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión pública, de modo que ésta pueda cumplir con sus funciones institucionalmente asignadas, destinadas a servir más y mejor a los ciudadanos.

Lo anterior debe realizarse sin descuidar el control sobre el uso correcto de los recursos y bienes públicos, pero con un enfoque más centrado en los resultados y en optimizar la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos que reciben el bien y/o servicio que las entidades ofrecen o brindan.

En este contexto, el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (en adelante, FONAFE) en concordancia con la Política de Modernización de la Gestión Pública ha emitido disposiciones para la respectiva implementación de la Responsabilidad Social, el Sistema de Control Interno, el Sistema Integrado de Gestión, la Gestión de Calidad del Servicio y del Buen Gobierno Corporativo en las Empresas.

Con el objeto de realizar un adecuado monitoreo del cumplimiento de las citadas disposiciones, orientadas a la implementación de dichos sistemas y por tanto conocer y definir el nivel de madurez alcanzado por cada Empresa, el FONAFE estableció soluciones tecnológicas (herramientas de autoevaluación) diferenciadas e independientes por cada uno de los sistemas, las cuales han venido siendo utilizadas por las mismas para realizar su autoevaluación por cada sistema y con la periodicidad dispuesta para cada caso, cuyos resultados son revisados y validados por parte del FONAFE, sea de manera directa o través de terceros.

Como parte del proceso de modernización de la gestión de las Empresas del Estado, el FONAFE, orienta sus actividades a promover la optimización de la gestión de las Empresas sobre la base de la eficiencia y eficacia, identificando para ello oportunidades de mejora. Dentro de las oportunidades de mejora, se ha identificado la necesidad de integrar las herramientas de evaluación para el monitoreo de los sistemas de la Responsabilidad Social, el Sistema de Control Interno, el Sistema Integrado de Gestión, la Gestión de Calidad del Servicio y del Buen Gobierno Corporativo en las Empresas con el objeto de estandarizar la metodología aplicable para el monitoreo de su nivel de cumplimiento, en una sola herramienta que permita evaluar a la vez a cada sistema, generando eficiencia y sinergia de los cinco (5) sistemas a través de la determinación de la idoneidad, complejidad, normatividad, pertinencia y transversalidad entre los cinco (5) sistemas y de la reducción de tiempos y esfuerzos para los usuarios de la misma. Esta metodología integrada establece a su vez mejoras en la predictibilidad de los criterios materia de evaluación, a través del detalle de las evidencias que acreditan el cumplimiento y define nuevos modelos y reportes de madurez estandarizados y con coherencia entre los cinco sistemas, sin dejar de lado las particularidades de cada uno de ellos.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”
	Código: E3.0.0.MC1 <span style="float: right;">Versión: 00</span>

El presente Manual constituye un documento normativo y orientador para el monitoreo integral del nivel de cumplimiento de las Empresas respecto de la implementación de la Responsabilidad Social, el Sistema de Control Interno, el Sistema Integrado de Gestión, la Gestión de Calidad del Servicio y del Buen Gobierno Corporativo en las Empresas, ello con el fin de determinar periódicamente, el nivel de madurez alcanzado por cada Empresa e identificar las señales de alerta a tener en cuenta como insumo para la elaboración de sus planes de trabajo orientados a la continua optimización.

## 2. OBJETIVO

Monitorear el nivel de cumplimiento de las Empresas, respecto de los sistemas de la Responsabilidad Social, el Sistema de Control Interno, el Sistema Integrado de Gestión, la Gestión de Calidad del Servicio y del Buen Gobierno Corporativo en las Empresas (en adelante RSC, SCI, SIG, GCS y BGC), a través de una metodología integrada y estandarizada que permita determinar el nivel de madurez alcanzado por cada sistema.


## 3. ALCANCE

El presente manual es de aplicación al FONAFE y a las Empresas bajo su ámbito, a excepción de ESSALUD, SILSA y ESVICSAC.

## 4. MARCO LEGAL Y/O NORMATIVO

- Ley N° 27170, Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado, su reglamento y modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1031, Decreto Legislativo que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado, su reglamento y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP y modificatorias.
- Directiva Corporativa de Gestión Empresarial, aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 003-2018/006-FONAFE y modificatorias.
- Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas bajo el ámbito del FONAFE, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2013/003-FONAFE.
- Metodología para el Monitoreo de la Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo en las Empresas de la Corporación FONAFE, aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 002- 2014/DE-FONAFE.
- Lineamiento Corporativo: “Sistema de Control Interno para las Empresas bajo el ámbito de FONAFE”, aprobado por Acuerdo de Directorio N° 015-2015/016-FONAFE y modificatorias.
- Manual Corporativo: “Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos”, aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 029-2018/DE-FONAFE y modificatorias.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”
	Código: E3.0.0.MC1 <span style="float: right;">Versión: 00</span>

## 5. TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES

- **Actividades de control:** Componente del control interno que comprende políticas y procedimientos establecidos para garantizar que se están llevando a cabo las acciones necesarias para manejar adecuadamente los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la Empresa.
- **Actividades de supervisión:** Componente del control interno que comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la Empresa, con fines de mejora y evaluación, las que se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento.
- **BGC:** Buen Gobierno Corporativo.
- **Comité general del sistema integrado de gestión:** Comité interdisciplinario designado por Gerencia General, cuyo objetivo es liderar, monitorear la institucionalización de la gestión por procesos de la organización, así como los sistemas integrados de gestión. También puede ser denominado comité del sistema integrado de gestión u otro que haga sus veces.
- **Comité gerencial:** Comité en el que participa la gerencia General y los principales ejecutivos de la Empresa.
- **CGR:** Contraloría General de la República
- **Conflictos de interés:** Situación donde los intereses de negocios, financieros, familiares, políticos o personales pueden interferir con el juicio de valor de las personas en el desempeño de sus funciones u obligaciones al interior y hacia la persona jurídica.
- **Control:** Es una actividad, procedimiento o política, que forma parte del control interno, cuyo objetivo es mitigar los riesgos a los que está expuesta una Empresa, ya sea a través de la reducción de la probabilidad de ocurrencia, como a través de la reducción del impacto del mismo. Los controles existen dentro de cada uno de los cinco componentes.
- **Control interno:** Proceso integral efectuado por el Directorio, la Gerencia y el personal de una Empresa, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la Empresa relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.
- **Cumplimiento normativo:** Función encargada de brindar seguridad razonable a la Gerencia General, que la Empresa cumple las normas vigentes. Además, tiene como objetivo identificar y poner en conocimiento oportuno de las áreas responsables de las Empresas aquellas normas externas que tienen un impacto directo en las funciones que estas realizan, a fin de que se tomen las medidas necesarias para dar cumplimiento a dichas disposiciones.
- **Decisiones y marcha de la Empresa:** Se refiere a temas tales como: reportar la información financiera y presupuestal de manera periódica, reportar hechos relevantes, informar acerca de decisiones trascendentales para la Empresa, proyectos de alto impacto, que representen cambios significativos, operaciones que representen un riesgo significativo para la Empresa, entre otros.
- **Difusión:** Instrumentos, herramientas, eventos y/o demás actividades que permitan evidenciar la socialización, sensibilización y difusión en el periodo de evaluación. Pueden ser entre otras, captura de

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

pantalla del portal web, intranet y/o correo electrónico o cualquier otro medio que ponga a disposición de los interesados la información correspondiente.

- **Documento aprobado:** Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.
- **Dueño de proceso:** Persona formalmente identificada para asumir la responsabilidad global de proceso y, por lo tanto, cuenta con las atribuciones y el poder de decisión necesario como para garantizar que el proceso sea efectivo.
- **Empresa(s):** Empresa del Estado de accionariado único, con accionariado privado o con potestades públicas, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1031 y en el inciso f) del artículo 1 de su Reglamento –Decreto Supremo N° 176-2010-EF–; así como aquella cuyos títulos representativos del capital social se encuentren bajo la administración del FONAFE. En este término se incluye al FONAFE.
- **Empresa bajo el ámbito del FONAFE:** En este término se excluye al FONAFE.
- **Entorno de control:** Componente del control interno que define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, que estimule e inflencie las tareas de los miembros de la Empresa, generando una cultura de control interno.
- **Estado del sistema:** Descripción del nivel de madurez con relación al cumplimiento de las buenas prácticas en RSC, SCI, SIG, GCS y BGC alcanzado por la Empresa que permiten conocer el nivel de implementación de los planes de trabajo y objetivos de la Empresa.
- **Estrategia:** Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.
- **Evaluación de riesgos:** Componente del control interno que comprende el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la Empresa para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. Es parte del proceso de administración de riesgos e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la Empresa.
- **Evaluación del sistema de control interno:** Actividad desarrollada cuyo objetivo es verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del control interno en el cumplimiento de los objetivos de la empresa
- **Evidencia:** Documentos que respaldan la existencia o cumplimiento de manera directa y fehaciente del parámetro de una pregunta de las herramientas de los diferentes Sistemas. Estos pueden ser documentos aprobados, documentos o actas de aprobación, registros, imágenes, declaraciones de hecho, etc. En aquellos casos en que el documento de evidencia sea extenso, la Empresa deberá identificar y especificar en una nota adicional, la parte pertinente del documento que permite acreditar la existencia o cumplimiento del parámetro de la pregunta.
- **FONAFE:** Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado.
- **GCS:** Gestión de la Calidad del Servicio.
- **Gerencia:** Gerencia General y sus reportes directos.
- **Gestión por procesos:** Metodología que permite gestionar integralmente las actividades que conforman la cadena de valor de la organización, cuya ejecución exitosa es responsable de asegurar la

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964



generación de productos y servicios que agreguen valor al cliente. Es el eje central de los sistemas de gestión basados en normas nacionales e internacionales, tales como Calidad (ISO 9001), Medioambiente (ISO 14001), Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001), Seguridad de la Información (ISO 27001), Anti soborno (ISO 37001), Continuidad del negocio (ISO 22301), entre otras, los cuales permiten prestar servicios de manera más eficiente y eficaz, fortaleciendo la gestión institucional y contribuyendo al logro de resultados que beneficien a los clientes.

- **Gestor de Responsabilidad Social:** Persona encargada de liderar, mediante un trabajo de seguimiento y coordinación todas las acciones, actividades, planes o proyectos de RS que la Empresa lleve a cabo.
- **Grupos de interés:** Conjunto de personas naturales y/o jurídicas que por sus características comunes pueden ver afectados sus intereses o los de su entorno; y de este modo influir de forma positiva o negativa el desarrollo de las actividades de cada Empresa.
- **Herramientas:** Cualquiera de las 5 herramientas del FONAFE, las cuales son Responsabilidad Social Corporativa, Sistema de Control Interno, Sistema Integrado de Gestión, Gestión de Calidad de Servicio y/o Buen Gobierno Corporativo.
- **Herramienta integrada:** Herramienta que contiene todas las herramientas del FONAFE, incluyendo una sección conjunta que confluye a los diversos sistemas.
- **Información y comunicación:** Componente del control interno que comprende los métodos, procesos, canales, medios y acciones, que, con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad, permitiendo cumplir con las responsabilidades individuales y grupales.
- **Manual de Junta General de Accionistas (Manual de JGA):** Documento debidamente aprobado, en el cual se establecen las pautas, normatividad y procedimientos para la organización y funcionamiento de la Junta General de Accionistas.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Nivel de madurez:** Indicador que mide la capacidad de una Empresa para alcanzar resultados a través de su conocimiento y experiencias en la implementación y aplicación de los distintos Sistemas.
- **No aplica:** Parámetro que podrá ser marcado por la Empresa atendiendo al marco legal vigente, su ley de creación u otros asuntos especificados en la pregunta. Este parámetro no está habilitado en todas las preguntas.
- **OBGC:** Órgano de Buen Gobierno Corporativo.
- **OCDE:** Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos.
- **PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros.
- **Preguntas conjuntas:** Preguntas que aplican para la evaluación de más de un sistema, se encuentran ubicadas en la pestaña de cuestionario preguntas conjuntas. La asignación de puntajes para estas preguntas, se aplica de manera diferenciada por cada uno de los sistemas que las considera en su evaluación. Su resultado se encuentra incluido en el reporte de cada sistema.
- **Preguntas únicas:** preguntas que aplican para la evaluación de solo un sistema, estas se encuentran ubicadas en las pestañas de preguntas establecidas para la evaluación de cada sistema. Su resultado se encuentra incluido en el reporte de cada sistema.

- **Principios de Gobierno Corporativo:** Principios contenidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas bajo el ámbito del FONAFE.
- **Principios del Sistema de Control Interno:** Principios establecidos en el Lineamiento Corporativo: “Sistema de Control Interno para las Empresas bajo el ámbito del FONAFE”.
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades relacionadas de manera lógica que, cuando se llevan a cabo, utilizan los recursos de la organización para lograr resultados específicos transformando elementos de entrada en elementos de salida (por ejemplo, un producto o servicio).
- **RSC:** Responsabilidad Social Corporativa.
- **Riesgo:** La condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la Empresa.
- **Riesgo inherente:** Es aquel riesgo en su forma natural sin el efecto mitigante de los controles.
- **Riesgo residual:** Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles.
- **SCI:** Sistema de Control Interno.
- **Sistema de control interno:** Conjunto de procesos, mecanismos y elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí, y que se aplican de manera específica por una Empresa en sus procesos de gestión, para dar certidumbre a la toma de decisiones y conducirla con una seguridad razonable al logro de sus objetivos y metas en un ambiente ético, de calidad, mejora continua, eficiencia y de cumplimiento de las leyes aplicables, en concordancia con las normas de la actividad empresarial del Estado.
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrumentos de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas las actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

## 6. DESCRIPCIÓN/DESARROLLO

La metodología integrada, establece criterios de medición generales que se aplican a todos los sistemas comprendidos en la herramienta, así como algunos criterios de medición adicionales (criterios específicos) que aplican de manera diferenciada a cada sistema atendiendo a sus particularidades y en el marco de la normatividad vigente en la materia y/o lineamientos, manuales y directivas establecidas por el FONAFE para la implementación de cada sistema.

El presente documento debe leerse y entenderse conjuntamente con los lineamientos o manuales emitidos por el FONAFE para cada uno de los sistemas, respectivamente.

### 6.1. Criterios generales de medición

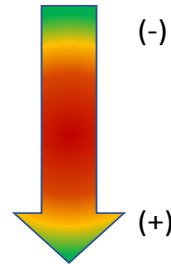
#### 6.1.1. Preguntas

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

La metodología integrada parte del desarrollo de cuestionarios de preguntas, orientados a medir el nivel de cumplimiento de los distintos aspectos de cada uno de los sistemas contenidos en la herramienta, para ello, cada pregunta presenta niveles de respuesta sobre la base de 5 parámetros que van del 0 al 4.

Los parámetros representan de menos a más, lo estadios de gestión que definen grados progresivos de evolución de los distintos aspectos abordados, con relación cada uno de los sistemas, en las Empresas

Nivel	Parámetros
0	Parámetro 1
1	Parámetro 2
2	Parámetro 3
3	Parámetro 4
4	Parámetro 5




Para la calificación de cada pregunta, se toma en cuenta el nivel de cumplimiento reportado por la Empresa, sobre la base del estadio de la gestión que cada uno de los parámetros propone, al que se le aplicará el valor del puntaje y/o peso definido por cada sistema. (Ver numeral 6.2: Criterios específicos de medición).

Respecto de cada parámetro, se ha establecido el detalle de la evidencia que permite acreditar el cumplimiento de dicho estadio y que deberá ser presentada por la Empresa para ello. El siguiente recuadro muestra un ejemplo de pregunta conteniendo parámetros y evidencias:

RSC01 Diálogo e involucramiento con los grupos de interés 4 Puntaje: 4

Etapa	Parámetro	Evidencia
0	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés.	
1	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés. Adicionalmente: i) considera importante el diálogo con sus grupos de interés pero aún no ha iniciado acciones en tal sentido, ii) desarrolla acciones para conocer las fortalezas y debilidades de sus grupos de interés mediante un mapeo periódico.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Mapeo de Grupos de Interés debidamente aprobado que deberá contener fortalezas y debilidades respecto de cada uno de ellos. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.
2	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) cuenta con personal capacitado para adoptar planes de contingencia producto de algún impacto social y ambiental, ii) establece mecanismos de diálogo, y, iii) desarrolla acciones con los grupos de interés para mitigar sus impactos económicos, sociales y ambientales.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Constancia de capacitación en materia de planes de contingencia con una antigüedad no mayor a tres (3) años, respecto de por lo menos un colaborador. b) Resultados de focus group realizados, los que deberán identificar necesidades y expectativas respecto de los grupos de interés con relación a la Empresa. c) Plan de RS anual aprobado conteniendo acciones de mitigación respecto de impactos económicos, sociales y ambientales. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) prioriza el involucramiento y el diálogo constante con los grupos de interés, y, ii) adopta una estrategia de gestión interna para aprender de los impactos socio ambientales negativos que genera, como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión y/o producción.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Mapeo de Grupos de Interés y Focus Group el cual deberá tener una antigüedad no mayor a tres (3) años. b) Matriz de riesgos de la empresa (con una antigüedad no mayor a 2 años) en la que se contemplen los impactos sociales y ambientales que La Empresa ha identificado que podría generar.
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) utiliza herramientas y políticas específicas, y, ii) dialoga con sus grupos de interés de forma planificada, para prevenir, minimizar o eliminar los impactos sociales y ambientales negativos que pueda ocasionar la Empresa.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Políticas y herramientas de medición aprobadas, orientadas a la promoción y medición del impacto social y ambiental negativo que genera la Empresa, tales como: Política de prevención y mitigación de impactos sociales y ambientales, Huella de Carbono, Reporte de sostenibilidad, etc. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente. *Nota: Para alcanzar el puntaje establecido en este parámetro La Empresa deberá presentar evidencia respecto de al menos una política y una herramienta.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”
	Código: E3.0.0.MC1

Versión: 00

### 6.1.2. Evidencias

Las evidencias detalladas requieren de cumplimiento estricto y son de presentación obligatoria para sustentar el estado en el parámetro reportado. El FONAFE (directamente y/o a través de terceros especializados), procederá a la validación de las evidencias presentadas por cada Empresa de acuerdo a las Directivas y/o procedimientos que para tal efecto apruebe. Las evidencias que no sean presentadas en cumplimiento de los procedimientos y plazos establecidos por el FONAFE, no serán consideradas para el proceso de validación realizado por el FONAFE.

La validación de las evidencias efectuada por el FONAFE, no comprende de ningún modo la validez, autenticidad, veracidad, certeza y exactitud del contenido y forma de la documentación y/o información presentada por la Empresa, la cual es de absoluta y total responsabilidad de la Empresa que lo presenta.

Tanto las preguntas como las evidencias detalladas por cada parámetro para acreditar el nivel de cumplimiento de cada una de ellas se enmarcan en lo dispuesto por los siguientes lineamientos, manuales y/o directivas aprobadas por el FONAFE y la PCM, respectivamente, para la implementación de cada sistema:

- Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE aprobada por Acuerdo de Directorio 002-2018/011-FONAFE y modificatorias
- Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas bajo el ámbito de FONAFE, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2013/003-FONAFE de fecha 08/03/2013
- Lineamiento Corporativo: “Sistema de Control Interno para las Empresas bajo el ámbito de FONAFE”, aprobado por Acuerdo de Directorio N° 015-2015/016-FONAFE y modificatorias.
- Manual Corporativo: “Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos” Resolución de Dirección Ejecutiva (RDE) N° 027-2020/DE-FONAFE y sus modificatorias.
- Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, aprobada con Resolución de SGP N° 006-2019-PCM/SGP y sus modificatorias.

### 6.1.3. Clasificación de preguntas

Con el objetivo de generar sinergias y eficiencia, las preguntas han sido clasificadas en **preguntas conjuntas** cuyo nivel de cumplimiento reportado asignará puntaje a más de un sistema y **preguntas únicas** cuyo nivel de cumplimiento reportado asignará puntaje a solo un sistema.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

#### 6.1.4. Niveles de madurez

Para determinar los niveles de madurez se ha considerado para cada sistema comprendido en la herramienta, un modelo de madurez con una escala estandarizada de 06 niveles que miden el nivel alcanzado por la Empresa: i) Inexistente, ii) Inicial o Básico, iii) Intermedio o en desarrollo, iv) Establecido, v) Avanzado, y, vi) Líder. Cada nivel responde a un estadio de madurez obtenido según un porcentaje de avance del 0 al 100% definido y descrito en el modelo de madurez de cada sistema. Los modelos de madurez de cada sistema, así como su cálculo se describen de manera diferenciada para cada uno de ellos. (Ver numeral 6.2: Criterios específicos de medición).

El siguiente gráfico muestra un ejemplo del modelo de madurez definido para uno de los sistemas.

NIVEL DE MADUREZ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Nivel de Madurez	Intervalo (en %)	Descripción del nivel de madurez
Inexistente	0.00% ≥ 4.99%	No se ha desarrollado ningún elemento del Sistema.
Inicial o Básico	5.00% ≥ 29.99%	Algunos elementos del Sistema existen pero no están formalizados, su aplicación es inconsistente y se han desarrollado de forma teórica o empírica.
Intermedio o en Desarrollo	30.00% ≥ 59.99%	El sistema cuenta con elementos definidos y formalizados. Su aplicación se desarrolla parcialmente pero es aún inconsistente y en solo algunos niveles involucrados.
Establecido	60.00% ≥ 79.99%	El Sistema se ha desarrollado de forma pragmática, estandarizada y se aplica consistentemente en la mayoría de órganos y niveles involucrados, pero no necesariamente responde a una buena práctica o es eficiente.
Avanzado	80.00% ≥ 94.99%	El Sistema se ha definido con más detalle, y aplicado de manera consistente en la mayoría de órganos y niveles involucrados. Su aplicación suele responder a buenas prácticas.
Líder	95.00% > 100.00%	El Sistema se ha definido con gran detalle y se aplica de manera consistente en todos los órganos y niveles involucrados al nivel de las mejores prácticas. Es consistente y modelo de réplica para el resto de Empresas.

#### 6.1.5. Estructura y llenado de la herramienta

La herramienta que soporta la metodología integrada para el monitoreo de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS y BGC se divide en tres (3) grandes secciones según el siguiente detalle:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Sección	Nombre de la Sección
Información General:	
	Información General
Cuestionarios:	
1.0	Cuestionario_PC
1.1	Cuestionario RSC
1.2	Cuestionario SCI
1.3	Cuestionario SIG
1.4	Cuestionario GCS
1.5	Cuestionario BGC
Reportes:	
2.1	Reporte RSC
2.2	Reporte SCI
2.3	Reporte SIG
2.4	Reporte GCS
2.5	Reporte BGC

A continuación, se detallan los contenidos de cada sección de la herramienta, según su orden correlativo de aparición:

#### a) Información general

La primera pestaña de la herramienta denominada **Información General** permite identificar a la Empresa que está efectuando la autoevaluación. Para ello, la Empresa llenará sus datos generales tales como nombre, responsable de la herramienta, cargo del responsable, gerencia / área a la que pertenece el responsable, fecha y año de evaluación.

Adicionalmente, al lado derecho de los **Datos generales**, aparecerá un recuadro denominado **Control Integral del Progreso**, que indica el estado del llenado de todos los cuestionarios incluyendo las preguntas conjuntas y las correspondientes a cada sistema.

**b) Cuestionarios**

**b.1) Cuestionario preguntas conjuntas**

La herramienta contiene un cuestionario con catorce (14) preguntas conjuntas (1.0 Cuestionario\_PC), las cuales aplican a más de un (1) sistema y por tanto asignan puntaje a cada uno de ellos.

El puntaje obtenido como resultado del llenado de las preguntas conjuntas, se visualizará en el reporte de cumplimiento que para cada sistema muestra la herramienta.

Cada pregunta tiene asignada un código y nombre, así como una casilla en donde el usuario podrá desplegar la calificación del 0 al 4, y, otra casilla en donde se visualizará el puntaje obtenido por cada pregunta.

Para determinar el nivel de cumplimiento de cada pregunta, el usuario analizará los cinco (5) parámetros establecidos del 0 al 4.

Adicionalmente, el usuario podrá desplegar al lado derecho de cada parámetro el detalle de la(s) evidencia(s) necesaria(s) para acreditar correctamente el nivel de cumplimiento que considera reportar con el objeto de verificar si cuenta con la(s) evidencia(s) requerida(s).

**Cuestionario de Preguntas Conjuntas**
Progreso: 100%

**PC01 Código de Ética**
4
Puntaje: 4

Etapa	Parámetro	Evidencia
<b>0</b>	La empresa no cuenta con Código de Ética.	
<b>1</b>	La empresa cuenta con Código de Ética aprobado y difundido a su personal y Directorio.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Código de Ética y/o Conducta aprobado. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente. b) Difusión del Código de Ética a través de la captura de pantalla del portal web o intranet y/o correo electrónico o cualquier otro medio que lo ponga a disposición de los interesados. Nota: Tratándose del Directorio, bastará con presentar el documento que contenga el cargo de recepción del mismo para parte de los miembros del Directorio debidamente firmado. *Tratándose de FONAFE bastará con la captura de pantalla del correo electrónico a través del cual se remite el Código a los miembros del Directorio.
<b>2</b>	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la empresa ha difundido el Código de Ética a sus accionistas, proveedores y clientes.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Difusión del Código de Ética a través de la captura de pantalla del portal web o intranet y/o correo electrónico o cualquier otro medio que lo ponga a disposición de los interesados.
<b>3</b>	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, todo el personal de la empresa incluyendo la plana gerencial es sujeto a confirmación del conocimiento del Código y su compromiso de cumplimiento.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Declaración jurada y/o acta de compromiso firmado por el personal de la empresa. Para la acreditación bastará con presentar una declaración jurada o acta de compromiso por grupo ocupacional. Nota: Se entenderá como grupos ocupacionales, a los grupos de cargos considerados en la empresa tales como: Gerentes, Ejecutivos, Especialistas, Profesionales, Técnicos, Asistentes, Auxiliares, entre otros.
<b>4</b>	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el Código de Ética y los procedimientos relacionados a su cumplimiento han sido implementados y existe evidencia de la aplicación de los mismos por parte del personal, directivos y accionistas.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Actas de sesión de Comité de Ética o el que haga sus veces, que den cuenta de las actividades implementadas. El documento deberá contar con los vistos, firmas y sellos correspondientes.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

## b.2) Cuestionario para cada sistema

La herramienta contiene un cuestionario para cada uno de los cinco (05) sistemas, los cuales van a contener las preguntas relacionadas a cada tema:

- 1.1 Cuestionario RSC: incluye 9 preguntas relacionadas a Responsabilidad Social Corporativa
- 1.2 Cuestionario SCI: incluye 36 preguntas relacionadas al Sistema de Control Interno.
- 1.3 Cuestionario SIG incluye 15 preguntas relacionadas al Sistema Integrado de Gestión
- 1.4 Cuestionario GCS incluye 18 preguntas relacionadas a Gestión de la Calidad el Servicio.
- 1.5 Cuestionario BGC incluye 27 preguntas relacionadas a Buen Gobierno Corporativo.

Cada pregunta tiene asignada un código y nombre, así como una casilla en donde el usuario podrá desplegar la calificación del 0 al 4, y, otra casilla en donde se visualizará el puntaje obtenido por cada pregunta.

En cada pregunta se podrá elegir la respuesta en función del parámetro correspondiente para la Empresa teniendo la alternativa de despliegue del 0 al 4, así como la alternativa adicional de No Aplica, ésta última estará activa sólo para algunas de las preguntas del sistema BGC.

Para optar por la alternativa de No aplica, la Empresa deberá cumplir o presentar las condiciones que para dicho efecto aparecen en la descripción de ese parámetro.


Adicionalmente, el usuario podrá desplegar al lado derecho de cada parámetro el detalle de la(s) evidencia(s) necesaria(s) para acreditar correctamente el nivel de cumplimiento que considera reportar con el objeto de verificar si cuenta con la(s) evidencia(s) requerida(s).

A continuación, se muestra una tabla con las preguntas conjuntas y únicas, así como el total para cada Sistema.

Sistema	Preguntas conjuntas	Preguntas únicas	Total Preguntas
RSC	00	09	09
SCI	14	36	50
SIG	05	15	20
GCS	00	18	18
BGC	09	27	36

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964



	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”	
	Código: E3.0.0.MC1	Versión: 00

## 6.2. Criterios específicos de medición

### 6.2.1. Sistema de Responsabilidad Social Corporativa

#### 6.2.1.1. Objetivo

La metodología permite definir los parámetros del cumplimiento por cada pregunta, así como los niveles de madurez de RSC facilitando su correcto uso y aplicación de la metodología para evaluar el grado de avance en la implementación de las buenas prácticas de RSC para las Empresas.

#### 6.2.1.2. Preguntas y evidencias para el Sistema Responsabilidad Social Corporativa

La metodología específica para la evaluación del Sistema de RSC comprende un total de nueve (9) preguntas que deberán ser contestadas por cada Empresa, de las cuales, el total de ellas son preguntas únicas. En este sistema no existen preguntas conjuntas.

El siguiente recuadro muestra el detalle de las preguntas únicas correspondientes a RSC.

Clasificación	Código	Descripción de la pregunta
<b>Preguntas Únicas</b>	<b>RSC01</b>	Diálogo e involucramiento con los grupos de interés
	<b>RSC02</b>	Indicadores relacionados al diálogo e involucramiento con los grupos de interés
	<b>RSC03</b>	Reporte de sostenibilidad
	<b>RSC04</b>	Apoyo a la gestión del desarrollo de los grupos de interés
	<b>RSC05</b>	Gestión del impacto de la Empresa en las comunidades de su entorno
	<b>RSC06</b>	Relación con organizaciones sociales/locales
	<b>RSC07</b>	Financiamiento de las acciones de Responsabilidad Social
	<b>RSC08</b>	Sinergias en proyectos sociales de los grupos de interés
	<b>RSC09</b>	Planes y proyectos de Responsabilidad Social en temas sociales, económicos y ambientales

A continuación, se muestra un ejemplo de pregunta para el Sistema RSC y el detalle de las evidencias definidas por cada parámetro como parte de la herramienta:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**RSC01 Diálogo e involucramiento con los grupos de interés**
**4**
**Puntaje: 4**

Etapa	Parámetro	Evidencia
0	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés.	
1	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés. Adicionalmente: i) considera importante el diálogo con sus grupos de interés pero aún no ha iniciado acciones en tal sentido, ii) desarrolla acciones para conocer las fortalezas y debilidades de sus grupos de interés mediante un mapeo periódico.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Mapeo de Grupos de Interés debidamente aprobado que deberá contener fortalezas y debilidades respecto de cada uno de ellos. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.
2	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) cuenta con personal capacitado para adoptar planes de contingencia producto de algún impacto social y ambiental, ii) establece mecanismos de diálogo, y, iii) desarrolla acciones con los grupos de interés para mitigar sus impactos económicos, sociales y ambientales.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Constancia de capacitación en materia de planes de contingencia con una antigüedad no mayor a tres (3) años, respecto de por lo menos un colaborador. b) Resultados de focus group realizados, los que deberán identificar necesidades y expectativas respecto de los grupos de interés con relación a la Empresa. c) Plan de RS anual aprobado conteniendo acciones de mitigación respecto de impactos económicos, sociales y ambientales. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) prioriza el involucramiento y el diálogo constante con los grupos de interés, y, ii) adopta una estrategia de gestión interna para aprender de los impactos socio ambientales negativos que genera, como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión y/o producción.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Mapeo de Grupos de Interés y Focus Group el cual deberá tener una antigüedad no mayor a tres (3) años. b) Matriz de riesgos de la empresa (con una antigüedad no mayor a 2 años) en la que se contemplen los impactos sociales y ambientales que La Empresa ha identificado que podría generar.
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) utiliza herramientas y políticas específicas, y, ii) dialoga con sus grupos de interés de forma planificada, para prevenir, minimizar o eliminar los impactos sociales y ambientales negativos que pueda ocasionar la Empresa.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Políticas y herramientas de medición aprobadas, orientadas a la promoción y medición del impacto social y ambiental negativo que genera la Empresa, tales como: Política de prevención y mitigación de impactos sociales y ambientales, Huella de Carbono, Reporte de sostenibilidad, etc. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente. *Nota: Para alcanzar el puntaje establecido en este parámetro La Empresa deberá presentar evidencia respecto de al menos una política y una herramienta.

**6.2.1.3. Niveles de Monitoreo del Sistema de Responsabilidad Social Corporativa**

Se definió el modelo por “Niveles” para el monitoreo del cumplimiento de Responsabilidad Social. Para tal fin, se consideraron dos (2) niveles:

- Pregunta, y,
- Nivel de madurez de RSC

A continuación, se muestra la descripción de cada uno.

Nivel	Descripción
Pregunta	Las 9 preguntas relacionadas al cumplimiento de la implementación del Sistema de Responsabilidad Social Corporativa.
Nivel de madurez de RSC	Se plantean 06 niveles de madurez para realizar la evaluación integral de la RSC del FONAFE y sus Empresas.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

#### 6.2.1.4. Criterios de calificación

##### Preguntas:

Se definieron pesos y puntajes para cada pregunta relacionada a Responsabilidad Social Corporativa.

La herramienta consta de nueve (9) preguntas las cuales contienen parámetros del 0 al 4.

Cada pregunta consta de cinco (5) parámetros que van del 0 al 4 en las cuales tendrá que ubicarse la Empresa de acuerdo al estadio de la gestión en RSC que cada uno de los parámetros propone.

El puntaje para el nivel de importancia de cada parámetro se muestra a continuación:

Nivel de importancia de cada parámetro	Puntaje asignado a cada parámetro
Nivel 1	1
Nivel 2	2
Nivel 3	3
Nivel 4	4

Los parámetros representan estadios de gestión, los cuales definen grados progresivos que permiten percibir la evolución de la gestión de Responsabilidad Social Corporativa en las Empresas

#### 6.2.1.5. Niveles de madurez de Responsabilidad Social Corporativa

Para determinar los niveles de madurez de la gestión de RS se ha considerado 6 niveles. Asimismo, cada nivel contiene una descripción tal como se muestra a continuación:

NIVEL DE MADUREZ DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		
Nivel de Madurez	Intervalo (en %)	Estado de la Gestión de Responsabilidad Social - RS
Inexistente	0%	La responsabilidad social no es parte de la cultura o misión de la Empresa. La Empresa no ha reconocido la necesidad de implementar buenas prácticas de Responsabilidad Social Corporativa.
Inicial o Básico	1.00% ≥ 19.99%	Se conoce algo de temas relacionados a RS pero la Empresa no ha decidido llevar a cabo implementaciones periódicas. Existe una responsabilidad nominal encargada de implementar la RS.
Intermedio o en Desarrollo	20.00% ≥ 39.99%	La Empresa muestra avances en su organización interna existiendo evidencia de prácticas de RS pero no se encuentran debidamente formalizadas y difundidas. La Empresa cuenta con un gestor capacitado que asume funciones en temas de RS.
Establecido	40.00% ≥ 59.99%	La Empresa reconoce los beneficios de emprender acciones de responsabilidad social y su valor estratégico. La Empresa implementa sus planes y proyectos de RS, los cuales se encuentran debidamente aprobados, documentados y difundidos. La Empresa cuenta con un gestor especializado en temas de RS.
Avanzado	60.00% ≥ 79.99%	La Empresa realiza el seguimiento, monitoreo, evaluación y retroalimentación de sus planes y proyectos de RS en temas sociales, económicos y ambientales. Ha implementado metodologías con indicadores de impacto. Sistematiza y difunde sus resultados de RS a través de estrategias de comunicación externa. La Empresa tiene implementada un área especializada en gestión de RS y proyectos sociales.
Líder	80.00% ≥ 100.00%	La Empresa alcanzó patrones de excelencia en sus prácticas de RS. Sus planes y proyectos son reconocidos por un ente externo. Se encuentra en capacidad de proponer políticas públicas en materia de RS y de transferir conocimientos y experiencias de sus prácticas de RS.

El nivel de madurez es el resultado de la comparación entre el puntaje total obtenido y el puntaje máximo.

$$\text{Nivel de Madurez (NM)} = (\text{PO} / \text{PTmax}) * 100$$

En donde:

NM= Nivel de madurez

PO= Puntaje obtenido


PTmax= Puntaje máximo total para el sistema

**Nota:** las fórmulas se encuentran dentro de la herramienta.

### 6.2.1.6. Reporte de cumplimiento de Responsabilidad Social Corporativa

La herramienta automatizada permitirá visualizar el reporte de cumplimiento (2.1 Reporte RSC), el cual se desplegará cuando se haya terminado de completar el cuestionario. El reporte va a contener la siguiente información:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

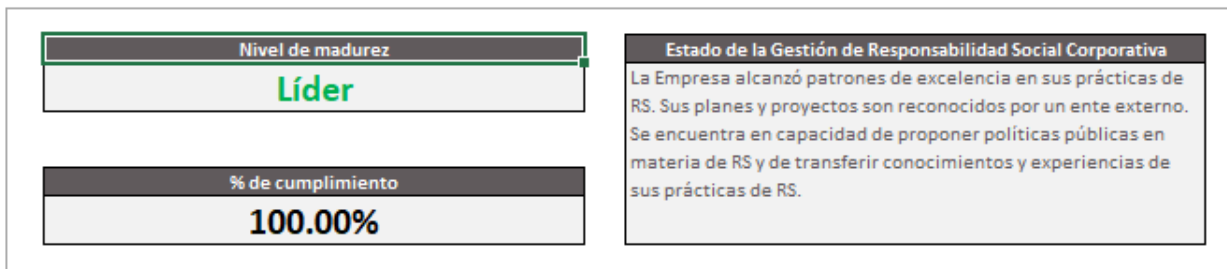
	Manual Corporativo: "Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC"
	Código: E3.0.0.MC1 <span style="float: right;">Versión: 00</span>

- Resultado general

En esta parte se podrá visualizar el nivel de madurez obtenido por la Empresa, el porcentaje de cumplimiento total con la descripción del estado de la gestión de RSC. A continuación, se muestra un ejemplo:

## Resultado del grado de madurez de Responsabilidad Social Corporativa

### Resultado general

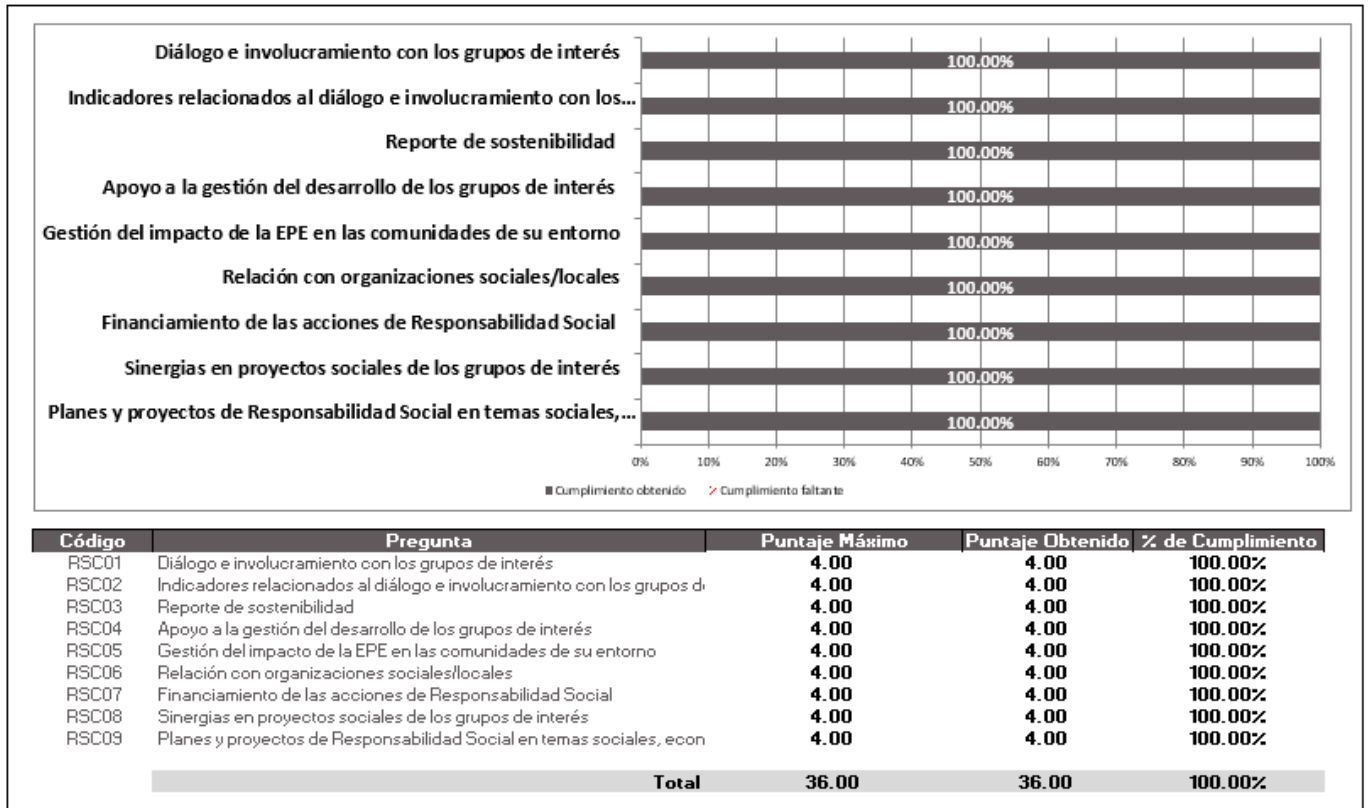


- Nivel de cumplimiento por pregunta:

En esta parte se podrá visualizar un gráfico de barras en cual se mostrará el porcentaje de cumplimiento obtenido y el cumplimiento faltante en cada una de las nueve (9) preguntas.

Asimismo, debajo del gráfico, se mostrará una tabla con los resultados por pregunta en la que se incluye el puntaje máximo, el puntaje obtenido, y el porcentaje de cumplimiento, así como los totales para cada uno. A continuación, se muestra un ejemplo:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**Nivel de cumplimiento por pregunta**






## ▪ Detalle de cumplimiento por pregunta:

Esta sección de la herramienta permite visualizar el parámetro seleccionado en cada pregunta. De esta manera, las Empresas podrán evaluar su situación actual en relación al nivel de cumplimiento de las preguntas para realizar las medidas correctivas o ir implementando las mejoras en su camino al nivel de liderazgo.

Asimismo, con la finalidad de brindar a las Empresas un insumo que permita identificar señales de alerta con relación al nivel de cumplimiento de RSC, la herramienta señalará mediante una semaforización (priorización) las preguntas que para la Empresa podrían resultar prioritario considerar durante el proceso de elaboración de su plan de trabajo para el ejercicio siguiente. En este mismo reporte podrá identificar aquellas preguntas que impactan en más de un sistema, dado que estarán marcadas con un asterisco (\*) tal como se explica en la leyenda.










La priorización de las preguntas ha sido clasificada de la siguiente manera:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

<b>Leyenda:</b>		
<u>Priorización de las preguntas:</u>		
	<b>0-1</b>	Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.
	<b>2</b>	Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.
	<b>3</b>	Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.
	<b>4</b>	No aplica elaboración de planes de acción.





A continuación, se muestra un ejemplo de visualización de esta sección del reporte:

#### Detalle de cumplimiento por pregunta

Código	Pregunta	Parámetro seleccionado	Priorización de la pregunta
RSC01	Diálogo e involucramiento con los grupos de interés	4	
RSC02	Indicadores relacionados al diálogo e involucramiento con los grupos de interés	4	
RSC03	Reporte de sostenibilidad	4	
RSC04	Apoyo a la gestión del desarrollo de los grupos de interés	4	
RSC05	Gestión del impacto de la EPE en las comunidades de su entorno	4	
RSC06	Relación con organizaciones sociales/locales	4	
RSC07	Financiamiento de las acciones de Responsabilidad Social	4	
RSC08	Sinergias en proyectos sociales de los grupos de interés	4	
RSC09	Planes y proyectos de Responsabilidad Social en temas sociales, económicos y ambientales	4	

**Leyenda:**

Priorización de las preguntas:

	<b>0-1</b>	Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.
	<b>2</b>	Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.
	<b>3</b>	Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.
	<b>4</b>	No aplica elaboración de planes de acción.

Preguntas conjuntas:

(\*) Pregunta que corresponde a más de un sistema incluidas en la pestaña de preguntas conjuntas 1.0 Cuestionario PC

## 6.2.2. Sistema de Control Interno

### 6.2.2.1. Objetivo

Establecer los parámetros de cumplimiento para evaluar el SCI, respecto de las Empresas, con el objeto de determinar periódicamente su nivel de madurez alcanzado, que les permita proponer acciones de mejora para fortalecer su SCI.

### 6.2.2.2. Preguntas y evidencias para el Sistema de Control Interno

La metodología específica para la evaluación del SCI comprende un total de cincuenta (50) preguntas que deberán ser contestadas por cada Empresa, treinta y seis (36) de ellas son preguntas únicas y las otras catorce (14) configuran preguntas conjuntas, al encontrarse relacionadas con el Sistema de Buen Gobierno Corporativo (09 preguntas) y el Sistema Integrado de Gestión (05 preguntas). El siguiente recuadro muestra el detalle de las preguntas tanto únicas como conjuntas.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Clasificación	Código	Descripción de la pregunta
<b>Preguntas Únicas</b>	<b>SCI01</b>	Sistema de Integridad
	<b>SCI02</b>	Estructura, autoridad y responsabilidades
	<b>SCI03</b>	De la gestión del personal
	<b>SCI04</b>	Asignación de responsabilidades
	<b>SCI05</b>	Conocimiento de las responsabilidades
	<b>SCI06</b>	Incentivos y recompensas
	<b>SCI07</b>	Especifica Objetivos adecuados
	<b>SCI08</b>	Presupuesto
	<b>SCI09</b>	Comité de Riesgos
	<b>SCI10</b>	Evaluación de riesgos
	<b>SCI11</b>	Análisis de Riesgos
	<b>SCI12</b>	Apetito de Riesgo
	<b>SCI13</b>	Evaluación de riesgo de fraude
	<b>SCI14</b>	Identificación de cambios significativos
	<b>SCI15</b>	Comunicación de Factores Internos
	<b>SCI16</b>	Programa de Fortalecimiento del Control Interno
	<b>SCI17</b>	Personas expuestas a riesgo de fraude
	<b>SCI18</b>	Integridad de la Información
	<b>SCI19</b>	Evaluación y actualización de políticas
	<b>SCI20</b>	Selección y desarrollo de controles generales
	<b>SCI21</b>	Continuidad Operativa
	<b>SCI22</b>	Licencias y mantenimiento de equipos TIC
	<b>SCI23</b>	Gestión de TICs ( 1)
	<b>SCI24</b>	Gestión de TICs ( 2)
	<b>SCI25</b>	Seguridad de la Información
	<b>SCI26</b>	Evaluación de Control Interno en ambientes TIC
	<b>SCI27</b>	Información relevante
	<b>SCI28</b>	Comunicación Interna ( 01)
	<b>SCI29</b>	Comunicación Externa (1)
	<b>SCI30</b>	Comunicación Interna (2)
	<b>SCI31</b>	Comunicación Externa (2)
	<b>SCI32</b>	Evaluaciones externas
	<b>SCI33</b>	Evaluaciones continuas e independientes
	<b>SCI34</b>	Evalúa y comunica deficiencias
	<b>SCI35</b>	Auditoría Interna (1)
	<b>SCI36</b>	Auditoría Interna (2)
	<b>PC01</b>	Código de Ética
	<b>PC02</b>	Violaciones al Código de Ética
	<b>PC03</b>	Conformación de Comités Especiales (1)
	<b>PC04</b>	Conformación de Comités Especiales (2)

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964



Clasificación	Código	Descripción de la pregunta
Preguntas Conjuntas	PC05	Alineamiento de Objetivos
	PC06	Mapeo de procesos
	PC07	Dueños de procesos y riesgos
	PC08	Procesos críticos / priorizados
	PC09	Indicadores de procesos
	PC10	Riesgos de procesos
	PC11	Identificación y análisis del Riesgo (1)
	PC12	Identificación y análisis del Riesgo (2)
	PC13	Plan de Sucesión
	PC14	Auditoría interna

A continuación, se muestra un ejemplo de pregunta única para el Sistema SCI y el detalle de las evidencias definidas por cada parámetro como parte de la herramienta:

- SCI01 Sistema de Integridad		4	Puntaje: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span>
Etapa	Parámetro	Evidencia	
0	La empresa no cuenta con medidas de integridad aprobadas.		
1	La Empresa cuenta con medidas de integridad incorporadas en una Política Institucional aprobada.	Para acreditar el presente parámetro podrá presentar la siguiente evidencia: a) Política Institucional debidamente aprobada en la que se visualice las medidas de integridad. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación. Se deberá precisar mediante resaltado en el documento, la parte pertinente.	
2	La integridad es parte de la misión o visión o valores de la Empresa, debidamente aprobados.	Para acreditar el presente parámetro podrá presentar cualquiera de las siguientes evidencias: a) Plan Estratégico Institucional aprobado, que muestre la visión, misión o valores de la empresa aprobados en los cuales se incluya la integridad. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes. b) Difusión del Plan Estratégico aprobado que muestre la visión, misión o valores de La Empresa en los cuales se incluya la integridad través de la Captura de pantalla del portal web, o intranet, o correos electrónicos que lo pongan a disposición de los interesados. Se deberá precisar mediante resaltado en el documento, la parte pertinente.	
3	La Empresa realiza por lo menos una capacitación (presencial o virtual) anual de sensibilización en materia de integridad y/o ética y/o anticorrupción a sus colaboradores y la importancia de su implementación en el ejercicio de sus funciones.	Para acreditar el presente parámetro podrá presentar cualquier de las siguientes evidencias: a) Contenidos o presentaciones efectuadas en capacitación en materia de integridad y/o ética y/o anticorrupción durante el ejercicio, así como listado de asistencia a la misma. b) Correos electrónicos de convocatoria o comunicación de capacitación en materia de integridad y/o ética y/o anticorrupción durante el ejercicio, así como el listado de asistencia a la misma.	
4	El órgano o colaborador encargado de las funciones de integridad emite reportes por lo menos semestrales a la Gerencia General sobre el seguimiento y monitoreo de las medidas de integridad aprobadas.	Para acreditar el presente parámetro podrá presentar la siguiente evidencia: a) Informes o reportes semestrales a la Gerencia General sobre el seguimiento y monitoreo de las medidas de integridad aprobadas por el ejercicio materia de evaluación.	

Cabe precisar que el detalle completo de las preguntas con parámetros y evidencias por cada sistema se muestra en la herramienta integrada.

### 6.2.2.3. Niveles de Monitoreo del Sistema de Control Interno

Para el monitoreo del cumplimiento del SCI se ha definido un modelo por “Niveles”, considerándose para tal fin, los siguientes 4 niveles a seguir:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

- Pregunta,
- Principio,
- Componente, y,
- Nivel de madurez de SCI

A continuación, se muestra la descripción de cada uno.

Nivel	Descripción
Pregunta	Las 50 preguntas relacionadas al cumplimiento de la implementación del Sistema de Control Interno.
Principio	Los 17 principios del SCI. Cada principio comprende una o más preguntas orientadas a facilitar la implementación y monitoreo del mismo.
Componente	Los 05 componentes del Sistema de Control Interno: Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Supervisión.
Nivel de madurez de SCI	Se plantean 06 niveles de madurez para realizar la evaluación integral del SCI del FONAFE y sus Empresas.

#### 6.2.2.4. Criterios de calificación:

##### Preguntas:

Para calificar cada pregunta, se tomará en cuenta el nivel de cumplimiento reportado por la Empresa, sobre la base del estadio de la gestión del SCI que cada uno de los parámetros propone, al que se le aplicará el valor del puntaje definido hasta un máximo de cuatro (04) puntos.

El puntaje asignado para cada nivel de cumplimiento sobre la base de cada parámetro se muestra a continuación:

Nivel de Cumplimiento de cada parámetro	Puntaje asignado a cada parámetro
Nivel 0	0
Nivel 1	1
Nivel 2	2
Nivel 3	3
Nivel 4	4

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**Principios:**

La herramienta contiene 17 principios que se encuentran alineados a lo dispuesto en el Lineamiento Corporativo: Sistema de Control Interno para las Empresas bajo el ámbito del FONAFE. Las distintas preguntas alimentan a cada uno de los principios, pudiendo darse el caso que una pregunta alimente a más de un principio y/o que más de una pregunta alimente un mismo principio.

La distribución de las preguntas que alimentan cada principio se muestra a continuación:

Principio	Descripción	Código	Descripción de la pregunta
Principio 01	La Empresa demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	SCI01	Sistema de Integridad
		SCI02	Estructura, autoridad y responsabilidades
		SCI03	De la gestión del personal
		PC01	Código de Ética
		PC02	Violaciones al Código de Ética
		PC03	Conformación de Comités Especiales (1)
Principio 02	El Directorio otorga independencia a la Gerencia y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	SCI02	Estructura, autoridad y responsabilidades
		SCI04	Asignación de responsabilidades
		SCI05	Conocimiento de las responsabilidades
		PC04	Conformación de Comités Especiales (2)
Principio 03	La Gerencia establece, con la supervisión del Directorio, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	SCI02	Estructura, autoridad y responsabilidades
Principio 04	La Empresa demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos institucionales.	SCI03	De la gestión del personal
		PC13	Plan de Sucesión
Principio 05	La Empresa define y hace cumplir las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	SCI02	Estructura, autoridad y responsabilidades
		SCI04	Asignación de responsabilidades
		SCI05	Conocimiento de las responsabilidades
		SCI06	Incentivos y recompensas
Principio 06	La Empresa define los objetivos relevantes y los especifica con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	SCI07	Dueños de procesos y riesgos
		SCI08	Procesos críticos / priorizados
		PC05	Alineamiento de Objetivos
Principio 07	La Empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la Empresa y los analiza para determinar cómo se deben gestionar.	SCI09	Comité de Riesgos
		SCI10	Evaluación de riesgos
		SCI11	Análisis de Riesgos
		SCI12	Apetito de Riesgo
		PC10	Riesgos de procesos
		PC11	Identificación y análisis del Riesgo (1)
Principio 08	La Empresa considera la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos.	PC12	Identificación y análisis del Riesgo (2)
		SCI13	Evaluación de riesgo de fraude

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Principio	Descripción	Código	Descripción de la pregunta
Principio 09	La Empresa identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al Sistema de Control Interno.	SCI14	Identificación de cambios significativos
		SCI15	Comunicación de Factores Internos
Principio 10	La Empresa define y desarrolla Actividades de Control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	SCI16	Programa de Fortalecimiento del Control Interno
		SCI17	Personas expuestas a riesgo de fraude
		SCI18	Integridad de la Información
		PC06	Mapeo de procesos
		PC07	Dueños de procesos y riesgos
		PC08	Procesos críticos / priorizados
		PC09	Indicadores de procesos
Principio 11	La Empresa define y desarrolla Actividades de Control a nivel de la Empresa sobre la tecnología para apoyar a la consecución de los objetivos.	SCI20	Selección y desarrollo de controles generales
		SCI21	Continuidad Operativa
		SCI22	Licencias y mantenimiento de equipos TIC
		SCI23	Gestión de TICs (1)
		SCI24	Gestión de TICs (2)
Principio 12	La Empresa despliega las Actividades de Control a través de políticas que establecen las líneas generales del Control Interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	SCI19	Evaluación y actualización de políticas
		SCI21	Continuidad Operativa
Principio 13	La Empresa obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del Control Interno.	SCI23	Gestión de TICs (1)
		SCI27	Información relevante
Principio 14	La Empresa comunica internamente, los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno.	SCI26	Evaluación de Control Interno en ambientes TIC
		SCI28	Comunicación Interna (1)
		SCI30	Comunicación Interna (2)
Principio 15	La Empresa se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento de los controles internos.	SCI29	Comunicación Externa (1)
		SCI31	Comunicación Externa (2)
		SCI32	Evaluaciones externas
Principio 16	La Empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	SCI33	Evaluaciones continuas e independientes
		SCI35	Auditoría Interna (1)
		SCI36	Auditoría Interna (2)
Principio 17	La Empresa evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar acciones correctivas, incluyendo la Gerencia y al Directorio, según corresponda.	SCI34	Evalúa y comunica deficiencias
		SCI35	Auditoría Interna (1)
		SCI36	Auditoría Interna (2)
		PC14	Auditoría Interna

Para la calificación de cada principio se tomará en cuenta el puntaje obtenido por cada una de las preguntas siendo el puntaje máximo cuatro (04) puntos. En caso un principio sea alimentado por más de una pregunta, se sumarán los puntajes obtenidos por cada pregunta.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**Componentes:**

Se han definido 05 componentes que agrupan los distintos principios y preguntas de la herramienta de acuerdo al siguiente detalle:

Componente	Principio	Código	Descripción de la pregunta
Entorno de Control	Principio 01	SCI01	Sistema de Integridad
	Principio 01, 02, 04 y 05	SCI02	Estructura, autoridad y responsabilidades
	Principio 01 y 04	SCI03	De la gestión del personal
	Principio 02 y 05	SCI04	Asignación de responsabilidades
	Principio 02 y 05	SCI05	Conocimiento de las responsabilidades
	Principio 02 y 05	SCI06	Incentivos y recompensas
	Principio 01	PC01	Código de Ética (*)
	Principio 01	PC02	Violaciones al Código de Ética (*)
	Principio 01	PC03	Conformación de Comités Especiales (1) (*)
	Principio 02	PC04	Conformación de Comités Especiales (2) (*)
Evaluación de Riesgos	Principio 04	PC13	Plan de Sucesión (*)
	Principio 06	SCI07	Especifica Objetivos adecuados
	Principio 06	SCI08	Presupuesto
	Principio 07	SCI09	Comité de Riesgos
	Principio 07	SCI10	Evaluación de riesgos
	Principio 07	SCI11	Análisis de Riesgos
	Principio 07	SCI12	Apetito de Riesgo
	Principio 08	SCI13	Evaluación de riesgo de fraude
	Principio 09	SCI14	Identificación de cambios significativos
	Principio 09	SCI15	Comunicación de Factores Internos
	Principio 06	PC05	Alineamiento de Objetivos (*)
	Principio 07	PC10	Riesgos de procesos (*)
	Principio 07	PC11	Identificación y análisis del Riesgo (1) (*)
Principio 07	PC12	Identificación y análisis del Riesgo (2) (*)	
Actividades de Control	Principio 10	SCI16	Programa de Fortalecimiento del Control Interno
	Principio 10	SCI17	Personas expuestas a riesgo de fraude
	Principio 10	SCI18	Integridad de la Información
	Principio 12	SCI19	Evaluación y actualización de políticas
	Principio 11	SCI20	Selección y desarrollo de controles generales
	Principio 11 y 12	SCI21	Continuidad Operativa
	Principio 11	SCI22	Licencias y mantenimiento de equipos TIC
	Principio 11 y 13	SCI23	Gestión de TICs (1)
	Principio 11	SCI24	Gestión de TICs (2)
	Principio 11	SCI25	Seguridad de la Información
	Principio 10	PC06	Mapeo de procesos (*)
	Principio 10	PC07	Dueños de procesos y riesgos (*)
Principio 10	PC08	Procesos críticos / priorizados (*)	

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Componente	Principio	Código	Descripción de la pregunta
	Principio 10	<b>PC09</b>	Indicadores de procesos (*)
Información y Comunicación	Principio 14	<b>SCI26</b>	Evaluación de Control Interno en ambientes TIC
	Principio 13	<b>SCI27</b>	Información relevante
	Principio 14	<b>SCI28</b>	Comunicación Interna (01)
	Principio 15	<b>SCI29</b>	Comunicación Externa (1)
	Principio 14	<b>SCI30</b>	Comunicación Interna (2)
	Principio 15	<b>SCI31</b>	Comunicación Externa (2)
	Principio 15	<b>SCI32</b>	Evaluaciones externas
Actividades de Supervisión	Principio 16	<b>SCI33</b>	Evaluaciones continuas e independientes
	Principio 17	<b>SCI34</b>	Evalúa y comunica deficiencias
	Principio 16 y 17	<b>SCI35</b>	Auditoría Interna (1)
	Principio 16 y 17	<b>SCI36</b>	Auditoría Interna (2)
	Principio 17	<b>PC14</b>	Auditoría Interna (*)

(\*) Preguntas conjuntas

Para la calificación de cada componente se tomará en cuenta el puntaje obtenido por cada una de las preguntas que lo comprenden tomando en cuenta el puntaje máximo por pregunta de cuatro (04) puntos. Para dicho efecto, se sumarán los puntajes obtenidos por la totalidad de las preguntas del componente y a su vez se determinará su porcentaje de cumplimiento. Para ello se aplicarán las siguientes fórmulas:

$$\text{Puntaje Obtenido del Componente (POC)} = (\text{PPr1} + \text{PPr2} + \text{PPr3} \dots)$$

En donde:

POC: Puntaje Obtenido del Componente y,

PPr: Puntaje de la pregunta

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento del Componente (PCc)} = (\text{POC} * 100) / \text{PMC}$$

En donde:

PCc: Porcentaje de Cumplimiento del Componente

POC: Puntaje Obtenido del Componente y,

PMC: Puntaje Máximo del Componente

**Nota:** las fórmulas se encuentran dentro de la herramienta.

#### 6.2.2.5. Niveles de madurez del Sistema de Control Interno:

Para determinar los niveles de madurez de cumplimiento se ha considerado 06 niveles, de acuerdo al modelo de madurez que se muestra a continuación:


Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

NIVEL DE MADUREZ DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
Nivel de Madurez	Intervalo (en %)	Estado del Sistema de Control Interno - SCI
Inexistente	0.00% ≥ 4.99%	El control no es parte de la cultura o misión de la Empresa. La Empresa no ha reconocido la necesidad de establecer o fortalecer la implantación del Sistema de Control Interno.
Inicial o Básico	5.00% ≥ 29.99%	Existe evidencia que la Empresa ha reconocido la necesidad de establecer o fortalecer la implantación del Sistema de Control Interno. No existe un proceso formal –estandarizado- si no que existen enfoques ad hoc que se aplican de manera individual o caso por caso. El personal no es consciente de sus responsabilidades frente al Sistema de Control Interno de la Empresa.
Intermedio o en Desarrollo	30.00% ≥ 59.99%	El proceso de implementación del Sistema de Control Interno se encuentra suficientemente desarrollado y distintas personas ejecutan más o menos los mismos procedimientos. No existe una comunicación ni entrenamiento formal de los procedimientos, y la responsabilidad es individual. Existe una gran dependencia del conocimiento que tiene el personal y, por tanto existe una probabilidad de error importante.
Establecido	60.00% ≥ 79.99%	El proceso de implementación del Sistema de Control Interno está estandarizado, documentado y difundido mediante entrenamiento. Sin embargo, se deja a voluntad del personal la aplicación de los procedimientos del proceso y es poco probable que se detecten las desviaciones en su caso. Los procedimientos en sí no son sofisticados y corresponden a la formalización de las prácticas existentes.
Avanzado	80.00% ≥ 94.99%	Es posible monitorear y medir la conformidad en la aplicación del proceso de implementación del Sistema de Control Interno y es posible tomar acciones cuando el proceso no está operando adecuadamente. Los procesos de la Empresa están mejorándose continuamente. Se dispone de automatizaciones y de herramientas que son usadas de una manera limitada o fragmentada.
Líder	95.00% > 100.00%	El Sistema de Control Interno es acorde con las características de la Empresa y a su marco jurídico aplicable. El proceso ha sido refinado al nivel de las mejores prácticas, basado en los resultados de la mejora continua y de los modelos ya maduros de otras organizaciones. Las TIC son usadas integralmente para automatizar los flujos de trabajo, entregando herramientas que mejoran la calidad y efectividad, aumentando la capacidad de adaptación de la Empresa.

Para el identificar el nivel de madurez en el cual se encuentran las Empresas se tomará en cuenta el porcentaje de cumplimiento de cada componente del Sistema de Control Interno a los cuales se les ha asignado un peso específico de acuerdo a la siguiente tabla:

Componente	Peso
Entorno de Control	10%
Evaluación de Riesgos	30%
Actividades de Control	15%
Información y Comunicación	15%
Actividades de Supervisión	30%

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”
	Código: E3.0.0.MC1

Versión: 00

El nivel de madurez se obtendrá como resultado de aplicar la sumatoria a los valores obtenidos por cada componente, como resultado de multiplicar el porcentaje de cumplimiento obtenido en cada componente por su peso asignado. Para ello se asignará la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Madurez (NM)} = (VC_1 = PCC * PA) + (VC_2 = PCC * PA)$$

En donde:

NM: Nivel de Madurez

VC : Valor del Componente

PCC: Porcentaje de Cumplimiento del Componente

PA : Peso Asignado

**Nota:** las fórmulas se encuentran dentro de la herramienta.

#### 6.2.2.6. Reporte de cumplimiento del Sistema de Control Interno:

La herramienta automatizada permitirá visualizar el reporte de cumplimiento (2.2 Reporte SCI), el cual se desplegará cuando se haya terminado de completar todo el cuestionario. El reporte se divide en 3 secciones, las cuales contienen la siguiente información que se detalla a continuación:

- Resultado general:

En esta parte se podrá visualizar el nivel de madurez obtenido por la Empresa, el porcentaje de cumplimiento total y la descripción del estado del Sistema de Control Interno.

A continuación, se muestra un ejemplo:

### Resultado del grado de madurez del Sistema de Control Interno

#### Resultado general

<table border="1"> <tr> <th>Nivel de madurez</th> </tr> <tr> <td><b>Líder</b></td> </tr> </table>	Nivel de madurez	<b>Líder</b>	<table border="1"> <tr> <th>Estado del Sistema de Control Interno</th> </tr> <tr> <td>El Sistema de Control Interno es acorde con las características de la Empresa y a su marco jurídico aplicable. El proceso ha sido refinado al nivel de las mejores prácticas, basado en los resultados de la mejora continua y de los modelos ya maduros de otras organizaciones. Las TIC son usadas integralmente para automatizar los flujos de trabajo, entregando herramientas que mejoran la calidad y efectividad, aumentando la capacidad de adaptación de la Empresa.</td> </tr> </table>	Estado del Sistema de Control Interno	El Sistema de Control Interno es acorde con las características de la Empresa y a su marco jurídico aplicable. El proceso ha sido refinado al nivel de las mejores prácticas, basado en los resultados de la mejora continua y de los modelos ya maduros de otras organizaciones. Las TIC son usadas integralmente para automatizar los flujos de trabajo, entregando herramientas que mejoran la calidad y efectividad, aumentando la capacidad de adaptación de la Empresa.
Nivel de madurez					
<b>Líder</b>					
Estado del Sistema de Control Interno					
El Sistema de Control Interno es acorde con las características de la Empresa y a su marco jurídico aplicable. El proceso ha sido refinado al nivel de las mejores prácticas, basado en los resultados de la mejora continua y de los modelos ya maduros de otras organizaciones. Las TIC son usadas integralmente para automatizar los flujos de trabajo, entregando herramientas que mejoran la calidad y efectividad, aumentando la capacidad de adaptación de la Empresa.					
<table border="1"> <tr> <th>% de cumplimiento</th> </tr> <tr> <td><b>97.75%</b></td> </tr> </table>	% de cumplimiento	<b>97.75%</b>			
% de cumplimiento					
<b>97.75%</b>					

- Resultado de cumplimiento por componente:

En esta parte se podrá visualizar un gráfico de barras en cual se mostrará el porcentaje de cumplimiento obtenido y el porcentaje de cumplimiento faltante en cada una de los cinco (5) componentes. Asimismo, debajo del gráfico, se mostrará una tabla con los resultados por componente en la que se incluye el puntaje

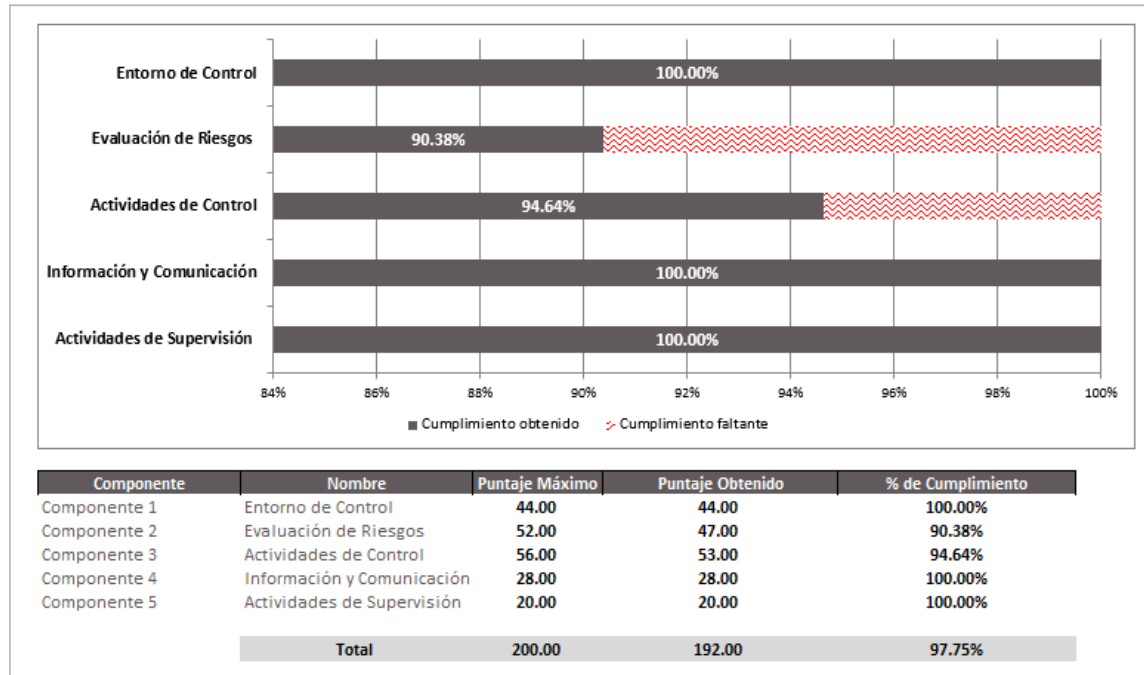
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964



máximo, el puntaje obtenido, y el porcentaje de cumplimiento según puntaje obtenido, así como los totales para cada uno.

A continuación, se muestra un ejemplo:

#### Nivel de cumplimiento por Componente



#### ▪ Nivel de cumplimiento por pregunta:





Esta sección de la herramienta permite visualizar el parámetro seleccionado en cada pregunta mostrando a su vez tanto el componente y principio que es alimentado por cada una. De esta manera, las Empresas podrán evaluar su situación actual en relación al nivel de cumplimiento de las preguntas en cada componente y principio, para realizar las medidas correctivas o ir implementando las mejoras en su camino al nivel de liderazgo.

Asimismo, con la finalidad de brindar a las Empresas un insumo que permita identificar señales de alerta con relación al nivel de cumplimiento del SCI, la herramienta señalará mediante una semaforización las preguntas que para la Empresa podrían resultar prioritario considerar durante el proceso de elaboración de su plan de trabajo para el ejercicio siguiente. En este mismo reporte podrá identificar aquellas preguntas que impactan en más de un sistema, dado que estarán marcadas con un asterisco (\*) tal como se explica en la leyenda.

La priorización de las preguntas ha sido clasificada de la siguiente manera:



















































Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964





**Leyenda:**
**Priorización de las preguntas:**

	<b>0-1</b>	Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.
	<b>2</b>	Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.
	<b>3</b>	Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.
	<b>4</b>	No aplica elaboración de planes de acción.

A continuación, se muestra un ejemplo de visualización de esa sección del reporte:


**Detalle de cumplimiento por pregunta**

Componente	Principio	Código	Pregunta	Parámetro seleccionado	Priorización de la pregunta
Entorno de Control	Principio 01	SCI01	Sistema de Integridad	4	
Entorno de Control	Principio 01, 02, 04 y 05	SCI02	Estructura , autoridad y responsabilidades	4	
Entorno de Control	Principio 01 y 04	SCI03	De la gestión del personal	4	
Entorno de Control	Principio 02 y 05	SCI04	Asignación de responsabilidades	4	
Entorno de Control	Principio 02 y 05	SCI05	Conocimiento de las responsabilidades	4	
Entorno de Control	Principio 02 y 05	SCI06	Incentivos y recompensas	4	
Entorno de Control	Principio 01	PC01	Código de Ética (*)	4	
Entorno de Control	Principio 01	PC02	Violaciones al Código de Ética (*)	4	
Entorno de Control	Principio 01	PC03	Conformación de Comités Especiales (1) (*)	4	
Entorno de Control	Principio 02	PC04	Conformación de Comités Especiales (2) (*)	4	
Entorno de Control	Principio 04	PC13	Plan de Sucesión (*)	4	
Evaluación de Riesgos	Principio 06	SCI07	Específica Objetivos adecuados	2	
Evaluación de Riesgos	Principio 06	SCI08	Presupuesto	3	
Evaluación de Riesgos	Principio 07	SCI09	Comité de Riesgos	2	
Evaluación de Riesgos	Principio 07	SCI10	Evaluación de riesgos	4	
Evaluación de Riesgos	Principio 07	SCI11	Análisis de Riesgos	4	
Evaluación de Riesgos	Principio 07	SCI12	Apetito de Riesgo	4	
Evaluación de Riesgos	Principio 08	SCI13	Evaluación de riesgo de fraude	4	
Evaluación de Riesgos	Principio 09	SCI14	Identificación de cambios significativos	4	
Evaluación de Riesgos	Principio 09	SCI15	Comunicación de Factores Internos	4	
Evaluación de Riesgos	Principio 06	PC05	Alineamiento de Objetivos (*)	4	
Evaluación de Riesgos	Principio 07	PC10	Riesgos de procesos (*)	4	
Evaluación de Riesgos	Principio 07	PC11	Identificación y análisis del Riesgo (1) (*)	4	
Evaluación de Riesgos	Principio 07	PC12	Identificación y análisis del Riesgo (2) (*)	4	
Actividades de Control	Principio 10	SCI16	Programa de Fortalecimiento del Control Interno	4	
Actividades de Control	Principio 10	SCI17	Personas expuestas a riesgo de fraude	4	
Actividades de Control	Principio 10	SCI18	Integridad de la Información	3	
Actividades de Control	Principio 12	SCI19	Evaluación y actualización de políticas	4	
Actividades de Control	Principio 11	SCI20	Selección y desarrollo de controles generales	4	
Actividades de Control	Principio 11 y 12	SCI21	Continuidad Operativa	4	
Actividades de Control	Principio 11	SCI22	Licencias y mantenimiento de equipos TIC	4	
Actividades de Control	Principio 11 y 13	SCI23	Gestión de TICs ( 1 )	4	
Actividades de Control	Principio 11	SCI24	Gestión de TICs ( 2 )	4	
Actividades de Control	Principio 11	SCI25	Seguridad de la Información	2	
Actividades de Control	Principio 10	PC06	Mapeo de procesos (*)	4	
Actividades de Control	Principio 10	PC07	Dueños de procesos y riesgos (*)	4	
Actividades de Control	Principio 10	PC08	Procesos críticos / priorizados (*)	4	
Actividades de Control	Principio 10	PC09	Indicadores de procesos (*)	4	
Información y Comunicación	Principio 14	SCI26	Evaluación de Control Interno en ambientes TIC	4	
Información y Comunicación	Principio 13	SCI27	Información relevante	4	
Información y Comunicación	Principio 14	SCI28	Comunicación Interna ( 01 )	4	
Información y Comunicación	Principio 15	SCI29	Comunicación Externa (1)	4	
Información y Comunicación	Principio 14	SCI30	Comunicación Interna (2)	4	
Información y Comunicación	Principio 15	SCI31	Comunicación Externa (2)	4	
Información y Comunicación	Principio 15	SCI32	Evaluaciones externas	4	
Actividades de Supervisión	Principio 16	SCI33	Evaluaciones continuas e independientes	4	
Actividades de Supervisión	Principio 17	SCI34	Evalúa y comunica deficiencias	4	
Actividades de Supervisión	Principio 16 y 17	SCI35	Auditoría Interna (1)	4	
Actividades de Supervisión	Principio 16 y 17	SCI36	Auditoría Interna (2)	4	
Actividades de Supervisión	Principio 17	PC14	Auditoría Interna (*)	4	

**Leyenda:**  
**Priorización de las preguntas:**  
 **0-1** Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.  
 **2** Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.  
 **3** Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.  
 **4** No aplica elaboración de planes de acción.

**Preguntas conjuntas:**  
 (\*) Pregunta que corresponde a más de un sistema incluídas en la pestaña de preguntas conjuntas 1.0 Cuestionario\_PC

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”	
	Código: E3.0.0.MC1	Versión: 00

### 6.2.3. Sistema Integrado de Gestión

#### 6.2.3.1. Objetivo

Establecer los parametros de cumplimiento que deberán ser evaluados respecto de cada Empresa, para determinar periódicamente el nivel de madurez alcanzado en la implementación estandarizada de un sistema integrado de gestión bajo un enfoque basado en procesos.

#### 6.2.3.2. Preguntas y evidencias para el Sistema Integrado de Gestión

La metodología específica para la evaluación del SIG comprende un total de veinte (20) preguntas que deberán ser contestadas por cada Empresa, 15 de ellas son preguntas únicas y las otras 5 configuran preguntas conjuntas al encontrarse relacionadas con el Sistema de Control Interno. El siguiente recuadro muestra el detalle de las preguntas tanto únicas como conjuntas.

Clasificación	Código	Descripción de la Pregunta
<b>Preguntas Únicas</b>	<b>SIG01</b>	Plan de Trabajo Anual del sistema integrado de gestión
	<b>SIG02</b>	Roles de procesos y del Sistema Integrado de Gestión
	<b>SIG03</b>	Documentación de procesos y del Sistema Integrado de Gestión
	<b>SIG04</b>	Trazabilidad de los documentos de procesos y del Sistema Integrado de Gestión
	<b>SIG05</b>	Mejora continua de procesos y SIG
	<b>SIG06</b>	Recolección y análisis de sugerencias para la mejora continua
	<b>SIG07</b>	Inducción en gestión de procesos
	<b>SIG08</b>	Capacitación en gestión de procesos
	<b>SIG09</b>	Comité General del Sistema Integrado de Gestión
	<b>SIG10</b>	Diagnóstico del Sistema Integrado de Gestión
	<b>SIG11</b>	Política SIG
	<b>SIG12</b>	Riesgos y oportunidades del Sistema Integrado de Gestión
	<b>SIG13</b>	Capacitación en SIG
	<b>SIG14</b>	Auditorías internas del SIG
	<b>SIG15</b>	Certificación de sistemas de gestión
<b>Preguntas Conjuntas</b>	<b>PC06</b>	Mapeo de procesos
	<b>PC07</b>	Dueños de procesos y riesgos
	<b>PC08</b>	Procesos críticos / priorizados
	<b>PC09</b>	Indicadores de procesos
	<b>PC10</b>	Riesgos de procesos

A continuación, se muestra un ejemplo de pregunta única para el sistema del SIG y el detalle de las evidencias definidas por cada parámetro como parte de la herramienta:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**SIG01 Plan de Trabajo Anual del sistema integrado de gestión**

4

Puntaje:

4

Etapa	Parámetro	Evidencia
0	La empresa no cuenta con un plan de trabajo anual del	
1	La Empresa cuenta con un plan de trabajo anual del Sistema Integrado de Gestión.	Para acreditar el presente parámetro, la empresa deberá presentar la siguiente evidencia: a) Plan de trabajo anual del Sistema Integrado de Gestión aprobado y vigente conteniendo temas de gestión de procesos y Sistema Integrado de Gestión. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación.
2	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la empresa ha ejecutado parcialmente las actividades detalladas en el plan de trabajo anual del Sistema Integrado de Gestión dentro del tiempo planificado.	Para acreditar el presente parámetro, la empresa deberá presentar la siguiente evidencia: a) Informe o reporte trimestral a la Gerencia General con relación al estado de cumplimiento de las actividades detalladas en el plan de trabajo con relación a la gestión de procesos y Sistema Integrado de Gestión. Los documentos deberán estar visados, sellados y firmados.
3	La Empresa ha ejecutado la totalidad de las actividades detalladas en el plan de trabajo anual del Sistema Integrado de Gestión aprobado, dentro del tiempo planificado.	Para acreditar el presente parámetro, la empresa deberá presentar la siguiente evidencia: a) Informe o reporte trimestral a la Gerencia General (4 al año) en relación con el estado de cumplimiento de las actividades detalladas en el plan de trabajo con relación a la gestión de procesos y Sistema Integrado de Gestión. Los documentos deberán estar visados, sellados y firmados.
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el Directorio (Dirección Ejecutiva solo para el caso de FONAFE) toma conocimiento por lo menos trimestralmente del estado de avance del plan de trabajo anual del Sistema Integrado de Gestión.	Para acreditar el presente parámetro, deberá presentar las siguientes evidencias: a) Para empresas: Actas de Sesión de Directorio en donde se visualicen la presentación de informes trimestrales (4 al año) respecto del estado de cumplimiento de las actividades detalladas en el plan de trabajo anual del Sistema Integrado de Gestión. Se deberá precisar mediante resaltado en el documento, la parte pertinente. b) Para FONAFE: Informe o reporte trimestral a Dirección Ejecutiva con el estado de cumplimiento de las actividades detalladas en el plan de trabajo anual del Sistema Integrado de Gestión que incluya el sello de recepción.

Cabe precisar que el detalle completo de las preguntas con parámetros y evidencias por cada sistema se muestra en la herramienta integrada.

### 6.2.3.3. Niveles de monitoreo del Sistema Integrado de Gestión

Para el monitoreo del cumplimiento del SIG se ha definido un modelo por “Niveles”, considerándose para tal fin, los siguientes tres (03) niveles a seguir:

- Pregunta,
- Componente, y;
- Nivel de madurez del SIG

A continuación, se muestra la descripción de cada uno:

Nivel	Descripción
Pregunta	Las 20 preguntas relacionadas al cumplimiento de la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
Componente	Se establecen 2 componentes que son alimentados por las distintas preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión por procesos</li> <li>• Sistema Integrado de Gestión</li> </ul> Una pregunta podrá alimentar a más de un componente
Nivel de madurez de SIG	Se plantean 06 niveles de madurez para realizar la evaluación integral del SIG del FONAFE y sus Empresas.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

#### 6.2.3.4. Criterios de calificación

##### Preguntas:

Para calificar cada pregunta, se tomará en cuenta el nivel de cumplimiento reportado por la Empresa, sobre la base del estadio de la gestión del SIG que cada uno de los parámetros propone, al que se le aplicará el valor del puntaje definido hasta un máximo de cuatro (04) puntos.

El puntaje asignado para cada nivel de cumplimiento sobre la base de cada parámetro se muestra a continuación:

Nivel de Cumplimiento de cada parámetro	Puntaje asignado a cada parámetro
Nivel 0	0
Nivel 1	1
Nivel 2	2
Nivel 3	3
Nivel 4	4

##### Componentes:

Se han definido dos (02) componentes: Gestión de Procesos (GP) y Sistema Integrado de Gestión (SIG) los que agrupan a las preguntas tanto únicas como conjuntas, siendo que una pregunta podrá alimentar a más de un componente. A continuación, se muestra el detalle de la agrupación por componente (s):

Componente(s)	Código	Descripción de la pregunta
Gestión de Procesos / Sistema Integrado de Gestión	<b>SIG01</b>	Plan de Trabajo Anual del sistema integrado de gestión
	<b>SIG02</b>	Roles de procesos y del Sistema Integrado de Gestión
	<b>SIG03</b>	Documentación de procesos y del Sistema Integrado de Gestión
	<b>SIG04</b>	Trazabilidad de los documentos de procesos y del Sistema Integrado de Gestión
	<b>SIG05</b>	Mejora continua de procesos y SIG
	<b>SIG06</b>	Recolección y análisis de sugerencias para la mejora continua
Gestión de Procesos	<b>SIG07</b>	Inducción en gestión de procesos
	<b>SIG08</b>	Capacitación en gestión de procesos
	<b>PC06</b>	Mapeo de procesos (*)
	<b>PC07</b>	Dueños de procesos y riesgos (*)
	<b>PC08</b>	Procesos críticos / priorizados (*)
	<b>PC09</b>	Indicadores de procesos (*)
Sistema Integrado de Gestión	<b>PC10</b>	Riesgos de procesos (*)
	<b>SIG09</b>	Comité General del Sistema Integrado de Gestión

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Componente(s)	Código	Descripción de la pregunta
	<b>SIG10</b>	Diagnóstico del Sistema Integrado de Gestión
	<b>SIG11</b>	Política SIG
	<b>SIG12</b>	Riesgos y oportunidades del Sistema Integrado de Gestión
	<b>SIG13</b>	Capacitación en SIG
	<b>SIG14</b>	Auditorías internas del SIG
	<b>SIG15</b>	Certificación de sistemas de gestión

(\*) Preguntas conjuntas

Para la calificación de cada componente se tomará en cuenta el puntaje obtenido por cada una de las preguntas que lo comprenden, tomando en cuenta el puntaje máximo por pregunta de cuatro (04) puntos. Para dicho efecto, se sumarán los puntajes obtenidos por la totalidad de las preguntas del componente y a su vez se determinará su porcentaje de cumplimiento. Para ello se aplicarán las siguientes fórmulas:

$$\text{Puntaje Obtenido del Componente (POC)} = (\text{PPr1} + \text{PPr2} + \text{PPr3...})$$

En donde:

POC: Puntaje Obtenido del Componente y,

PPr: Puntaje de la pregunta

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento del Componente (PCc)} = (\text{POC} * 100) / \text{PMC}$$

En donde:

PCc: Porcentaje de Cumplimiento del Componente

POC: Puntaje Obtenido del Componente y,

PM: Puntaje Máximo del Componente

**Nota:** las fórmulas se encuentran dentro de la herramienta.

### 6.2.3.5. Niveles de madurez del Sistema de Integrado de Gestión

Para determinar los niveles de madurez de cumplimiento se ha considerado 06 niveles, de acuerdo al modelo de madurez que se muestra a continuación:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

NIVEL DE MADUREZ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Nivel de Madurez	Intervalo (en %)	Estado del Sistema Integrado de Gestión - SIG
Inexistente	0.00% ≥ 4.99%	No se ha desarrollado ningún elemento del Sistema.
Inicial o Básico	5.00% ≥ 29.99%	Algunos elementos del Sistema existen pero no están formalizados, su aplicación es inconsistente y se han desarrollado de forma teórica o empírica.
Intermedio o en Desarrollo	30.00% ≥ 59.99%	El sistema cuenta con elementos definidos y formalizados. Su aplicación se desarrolla parcialmente pero es aún inconsistente y en solo algunos niveles involucrados.
Establecido	60.00% ≥ 79.99%	El sistema se ha desarrollado de forma pragmática, estandarizada y se aplica consistentemente en la mayoría de órganos y niveles involucrados, pero no necesariamente responde a una buena práctica o es eficiente.
Avanzado	80.00% ≥ 94.99%	El sistema se ha definido con más detalle, y aplicado de manera consistente en la mayoría de órganos y niveles involucrados. Su aplicación suele responder a buenas prácticas.
Líder	95.00% > 100.00%	El Sistema se ha definido con gran detalle y se aplica de manera consistente en todos los órganos y niveles involucrados al nivel de las mejores prácticas Es consistente y modelo de replica para el resto de Empresas.

Para el identificar el nivel de madurez en el cual se encuentran las Empresas se tomará en cuenta el porcentaje de cumplimiento de cada componente del Sistema Integrado de Gestión, a los cuales se les ha asignado un peso específico de acuerdo a la siguiente tabla:

Componente	Peso
Gestión de Procesos	60%
Sistema Integrado de Gestión	40%


El nivel de madurez se obtendrá como resultado de aplicar la sumatoria a los valores obtenidos por cada componente, como resultado de multiplicar el porcentaje de cumplimiento obtenido en cada componente por su peso asignado. Para ello se asignará la siguientes formula:

$$\text{Nivel de Madurez (NM)} = (VC_1 = PCc * PA) + (VC_2 = PCc * PA)$$

En donde:

NM: Nivel de Madurez

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”
	Código: E3.0.0.MC1

Versión: 00

VC : Valor del Componente

PCc: Porcentaje de Cumplimiento del Componente

PA : Peso Asignado

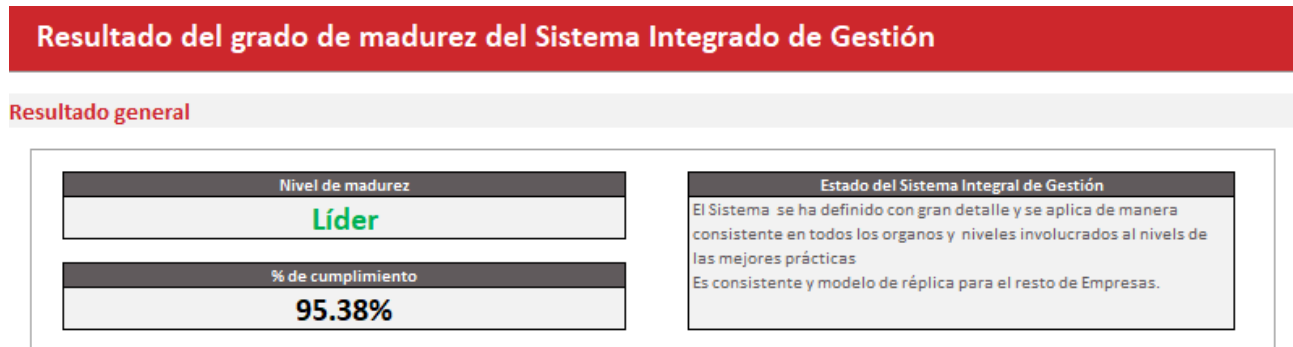
### 6.2.3.6. Reporte de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión

La herramienta automatizada permitirá visualizar el reporte de cumplimiento (2.3 Reporte SIG) el cual se desplegará cuando se haya terminado de completar todo el cuestionario. El reporte se divide en tres (3) secciones, las cuales contienen la siguiente información que se detalla a continuación:

- Resultado general:

En esta parte se podrá visualizar el nivel de madurez obtenido por la Empresa, el porcentaje de cumplimiento total y la descripción del estado del Sistema Integrado de Gestión.

A continuación, se muestra un ejemplo:



- Resultado del nivel de cumplimiento por componente:

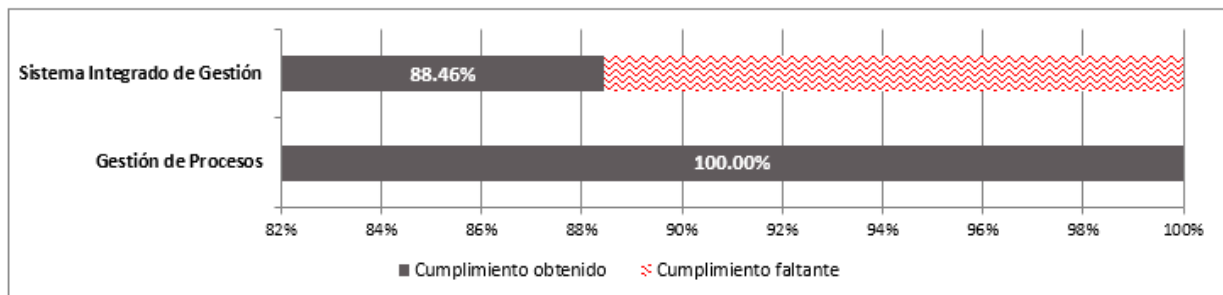
En esta parte se podrá visualizar un gráfico de barras en cual se mostrará el porcentaje de cumplimiento obtenido y el porcentaje de cumplimiento faltante en cada una de los dos (02) componentes. Asimismo, debajo del gráfico, se mostrará una tabla con los resultados por componente en la que se incluye el puntaje máximo, el puntaje obtenido, y el porcentaje de cumplimiento según puntaje obtenido, así como los totales para cada uno.

A continuación, se muestra un ejemplo:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964



### Nivel de cumplimiento por Componente



Componente	Nombre	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	% de Cumplimiento
Componente 1	Sistema Integrado de Gestión	52.00	46.00	88.46%
Componente 2	Gestión de Procesos	52.00	52.00	100.00%
<b>Total</b>		<b>104.00</b>	<b>98.00</b>	<b>95.38%</b>

#### ▪ Nivel de cumplimiento por pregunta:

Esta sección de la herramienta permite visualizar el parámetro seleccionado en cada pregunta, mostrando a su vez el componente que es alimentado por cada una. De esta manera, las Empresas podrán evaluar su situación actual en relación al nivel de cumplimiento de las preguntas en cada componente, para realizar las medidas correctivas o ir implementando las mejoras en su camino al nivel de Liderazgo.

Asimismo, con la finalidad de brindar a las Empresas un insumo que permita identificar señales de alerta con relación al nivel de cumplimiento del SIG, la herramienta señalará mediante una semaforización las preguntas que para la Empresa podrían resultar prioritario considerar durante el proceso de elaboración de su plan de trabajo para el ejercicio siguiente. En este mismo reporte podrá identificar aquellas preguntas que impactan en más de un sistema, dado que estarán marcadas con un asterisco (\*) tal como se explica en la leyenda.

La priorización de las preguntas ha sido clasificada de la siguiente manera:

Leyenda:		
Priorización de las preguntas:		
<span style="color: red;">●</span>	0-1	Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.
<span style="color: orange;">●</span>	2	Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.
<span style="color: green;">●</span>	3	Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.
<span style="color: grey;">○</span>	4	No aplica elaboración de planes de acción.

A continuación, se muestra un ejemplo de visualización de esta sección del reporte:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**Detalle de cumplimiento por pregunta**

Componente(s)	Código	Pregunta	Parámetro seleccionado	Priorización de la pregunta
Gestión de Procesos / Sistema Integrado de Gestión	SIG01	Plan de Trabajo Anual del sistema integrado d	4	
Gestión de Procesos / Sistema Integrado de Gestión	SIG02	Roles de procesos y del Sistema Integrado de	4	
Gestión de Procesos / Sistema Integrado de Gestión	SIG03	Documentación de procesos y del Sistema Int	4	
Gestión de Procesos / Sistema Integrado de Gestión	SIG04	Trazabilidad de los documentos de procesos y	3	
Gestión de Procesos / Sistema Integrado de Gestión	SIG05	Mejora continua de procesos y SIG	4	
Gestión de Procesos / Sistema Integrado de Gestión	SIG06	Recolección y análisis de sugerencias para la r	2	
Gestión de Procesos	SIG07	Inducción en gestión de procesos	4	
Gestión de Procesos	SIG08	Capacitación en gestión de procesos	4	
Gestión de Procesos	PC06	Mapeo de procesos (*)	4	
Gestión de Procesos	PC07	Dueños de procesos y riesgos (*)	4	
Gestión de Procesos	PC08	Procesos críticos / priorizados (*)	4	
Gestión de Procesos	PC09	Indicadores de procesos (*)	4	
Gestión de Procesos	PC10	Riesgos de procesos (*)	4	
Sistema Integrado de Gestión	SIG09	Comité General del Sistema Integrado de Ges	2	
Sistema Integrado de Gestión	SIG10	Diagnóstico del Sistema Integrado de Gestión	0	
Sistema Integrado de Gestión	SIG11	Política SIG	4	
Sistema Integrado de Gestión	SIG12	Riesgos y oportunidades del Sistema Integrad	2	
Sistema Integrado de Gestión	SIG13	Capacitación en SIG	3	
Sistema Integrado de Gestión	SIG14	Auditorias internas del SIG	4	
Sistema Integrado de Gestión	SIG15	Certificación de sistemas de gestión	1	

**Leyenda:**

Priorización de las preguntas:

	0-1	Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.
	2	Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.
	3	Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.
	4	No aplica elaboración de planes de acción.

Preguntas conjuntas:

(\*) Pregunta que corresponde a más de un sistema incluidas en la pestaña de preguntas conjuntas 1.0 Cuestionario\_PC

## 6.2.4. Gestión de la Calidad de Servicio

### 6.2.4.1. Objetivo

Establecer los parámetros de cumplimiento que deberán ser evaluados respecto de cada Empresa bajo el ámbito del FONAFE, para determinar periódicamente el nivel de madurez alcanzado en la implementación estandarizada de la GCS.

### 6.2.4.2. Preguntas y evidencias para la Gestión de la Calidad de Servicio

La metodología específica para la evaluación de la GCS comprende un total de dieciocho (18) preguntas que deberán ser contestadas por cada Empresa, todas preguntas únicas.

El siguiente recuadro muestra el detalle de las preguntas.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Clasificación	Código	Descripción de la Pregunta
<b>Preguntas Únicas</b>	<b>GCS01</b>	Características de las personas naturales o jurídicas que acceden al bien y/o servicio que ofrece la Empresa
	<b>GCS02</b>	Necesidades y expectativas de las personas naturales o jurídicas
	<b>GCS03</b>	Segmentación de personas naturales o jurídicas
	<b>GCS04</b>	Identificación del valor del servicio
	<b>GCS05</b>	Cumplimiento de necesidades y expectativas de las personas naturales o jurídicas
	<b>GCS06</b>	Capacitación sobre necesidades y calidad del bien y/o servicio
	<b>GCS07</b>	Mecanismos y canales de entrega del servicio
	<b>GCS08</b>	Procesos para la entrega y/o prestación de bienes y/o servicios
	<b>GCS09</b>	Mejora continua
	<b>GCS10</b>	Recolección y análisis de sugerencias para la mejora continua
	<b>GCS11</b>	Medición y análisis de la satisfacción de las personas naturales o jurídicas
	<b>GCS12</b>	Indicadores de medición de calidad del bien y/o servicio
	<b>GCS13</b>	Liderazgo y compromiso de la Gerencia General con respecto a la cultura de calidad del servicio
	<b>GCS14</b>	Liderazgo y compromiso de la Gerencia General con respecto a la medición de la calidad del bien /o servicio
	<b>GCS15</b>	Liderazgo y compromiso de la Gerencia General con respecto a la difusión de mejoras del bien y/o servicio
	<b>GCS16</b>	Inducción para la cultura de calidad del bien y/o servicio
	<b>GCS17</b>	Evaluación del desempeño de los colaboradores relacionadas a las necesidades y expectativas de las personas naturales o jurídicas
	<b>GCS18</b>	Medición del desarrollo de la cultura de calidad del servicio

A continuación, se muestra un ejemplo de pregunta única para GCS y el detalle de las evidencias definidas por cada parámetro como parte de la herramienta:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**GCS01 Características de las personas naturales o jurídicas que acceden al bien y/o servicio que ofrece la empresa**
**4**
**Puntaje:**
**4**

Etapa	Parámetro	Evidencia
0	La empresa no ha realizado ninguna actividad para identificar las características de las personas	
1	La empresa ha identificado las características de las personas naturales o jurídicas que acceden o deberían acceder a alguno de los bienes y/o servicios que entrega y/o brinda.	Para acreditar el presente parámetro podrá presentar cualquiera de las siguientes evidencias: a) Informe o reporte a la Gerencia General en el cual conste la identificación de las características de las personas naturales o jurídicas que acceden o deberían acceder a alguno de los bienes y/o servicios que entrega y/o brinda. El documento deberá estar debidamente firmado. b) Política, procedimiento o cualquier otro documento debidamente aprobado en el cual consten o se incluyan las características de las personas naturales o jurídicas que acceden o deberían acceder a alguno de los bienes y/o servicios que entrega y/o brinda. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o, el instrumento o documento de aprobación.
2	La empresa ha identificado las características de las personas naturales o jurídicas que acceden a todos los bienes y/o servicios que entrega y/o brinda.	Para acreditar el presente parámetro podrá presentar cualquiera de las siguientes evidencias: a) Informe o reporte a la Gerencia General en el cual conste la identificación de las características de las personas naturales o jurídicas que acceden a todos los bienes y/o servicios que entrega y/o brinda. El documento deberá estar debidamente firmado. b) Política, procedimiento o cualquier otro documento debidamente aprobado en el cual consten o se incluyan las características de las personas naturales o jurídicas que acceden a todos los bienes y/o servicios que entrega y/o brinda. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación.
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la empresa ha realizado la difusión a todos sus colaboradores de las características identificadas de todas las personas naturales o jurídicas que acceden a todos los bienes y/o servicios que entrega y/o brinda.	Para acreditar el presente parámetro deberá presentar la siguiente evidencia: a) Difusión de las características identificadas de todas las personas naturales o jurídicas que acceden a todos los bienes y/o servicios que entrega y/o brinda, a través de capturas de pantalla del Intranet y/o correos electrónicos que las pongan a disposición de los colaboradores.
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la empresa realiza la revisión periódica (cada 2 años) de las características identificadas de todas las personas naturales o jurídicas que acceden a todos los bienes y/o servicios que entrega y/o brinda.	Para acreditar el presente parámetro podrá presentar cualquiera de las siguientes evidencias: a) Informe o reporte semestral a la Gerencia General (2 al año) en el cual se visualice la revisión de las características identificadas de todas las personas naturales o jurídicas que acceden a todos los bienes y/o servicios. El documento deberá estar debidamente firmado. b) Política, procedimiento o cualquier otro documento debidamente aprobado en el cual consten o se incluyan las características de las personas naturales o jurídicas que acceden a todos los bienes y/o servicios que entrega y/o brinda, asimismo, se visualice su actualización cada dos años. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación.

Cabe precisar que el detalle completo de las preguntas con parámetros y evidencias por cada sistema se muestra en la herramienta integrada.

#### 6.2.4.3. Niveles de monitoreo de la Gestión de la Calidad del Servicio

Para el monitoreo del cumplimiento de la GCS se ha definido un modelo por “Niveles”, considerándose para tal fin, los siguientes tres (03) niveles a seguir:

- Pregunta,
- Componente, y,
- Nivel de madurez de la GCS

A continuación, se muestra la descripción de cada uno.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Nivel	Descripción
Pregunta	Las 18 preguntas relacionadas al cumplimiento de la implementación de la Gestión de la Calidad de Servicios.
Componente	Se establecen 06 componentes que son alimentados por las distintas preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer necesidades y expectativas.</li> <li>• Identificación del valor del servicio.</li> <li>• Fortalecer el servicio.</li> <li>• Medición y análisis de la calidad del servicio.</li> <li>• Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.</li> <li>• Cultura de la calidad del servicio en las personas.</li> </ul> Una pregunta podrá alimentar a más de un componente
Nivel de madurez de GCS	Se plantean 06 niveles de madurez para realizar la evaluación integral de la GCS de las Empresas.

#### 6.2.4.4. Criterios de calificación:

##### Preguntas:

Para calificar cada pregunta, se tomará en cuenta el nivel de cumplimiento reportado por la Empresa, sobre la base del estadio de la gestión de la GCS que cada uno de los parámetros propone, al que se le aplicará el valor del puntaje definido hasta un máximo de cuatro (04) puntos.

El puntaje asignado para cada nivel de cumplimiento sobre la base de cada parámetro se muestra a continuación:

Nivel de Cumplimiento de cada parámetro	Puntaje asignado a cada parámetro
Nivel 0	0
Nivel 1	1
Nivel 2	2
Nivel 3	3
Nivel 4	4

### Componentes:

Se han definido 06 componentes: i) Conocer necesidades y expectativas, ii) Identificación del valor del servicio, iii) Fortalecer el servicio, iv) Medición y análisis de la calidad del servicio, v) Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección y vi) Cultura de la calidad del servicio en las personas. Cada componente agrupa preguntas de la herramienta, de acuerdo al siguiente detalle:

Componente	Código	Descripción de la Pregunta
Conocer necesidades y Expectativas	<b>GCS01</b>	Características de las personas naturales o jurídicas que acceden al bien y/o servicio que ofrece la Empresa
	<b>GCS02</b>	Necesidades y expectativas de las personas naturales o jurídicas
	<b>GCS03</b>	Segmentación de personas naturales o jurídicas
Identificación del valor del servicio	<b>GCS04</b>	Identificación del valor del servicio
	<b>GCS05</b>	Cumplimiento de necesidades y expectativas de las personas naturales o jurídicas
Fortalecer el servicio	<b>GCS06</b>	Capacitación sobre necesidades y calidad del bien y/o servicio
	<b>GCS07</b>	Mecanismos y canales de entrega del servicio
	<b>GCS08</b>	Procesos para la entrega y/o prestación de bienes y/o servicios
	<b>GCS09</b>	Mejora continua
	<b>GCS10</b>	Recolección y análisis de sugerencias para la mejora continua
Medición y análisis de la calidad del servicio	<b>GCS11</b>	Medición y análisis de la satisfacción de las personas naturales o jurídicas
	<b>GCS12</b>	Indicadores de medición de calidad del bien y/o servicio
Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	<b>GCS13</b>	Liderazgo y compromiso de la Gerencia General con respecto a la cultura de calidad del servicio
	<b>GCS14</b>	Liderazgo y compromiso de la Gerencia General con respecto a la medición de la calidad del bien y/o servicio
	<b>GCS15</b>	Liderazgo y compromiso de la Gerencia General con respecto a la difusión de mejoras del bien y/o servicio
Cultura de la calidad del servicio en las personas	<b>GCS16</b>	Inducción para la cultura de calidad del bien y/o servicio
	<b>GCS17</b>	Evaluación del desempeño de los colaboradores relacionadas a las necesidades y expectativas de las personas naturales o jurídicas
	<b>GCS18</b>	Medición del desarrollo de la cultura de calidad del servicio

Para la calificación de cada componente se tomará en cuenta el puntaje obtenido por cada una de las preguntas que lo comprenden tomando en cuenta el puntaje máximo por pregunta de cuatro (04) puntos. Para dicho efecto, se sumarán los puntajes obtenidos por la totalidad de las preguntas del componente y a su vez se determinará su porcentaje de cumplimiento. Para ello se aplicarán las siguientes fórmulas:

$$\text{Puntaje Obtenido del Componente (POC)} = (\text{PPr1} + \text{PPr2} + \text{PPr3} \dots)$$

En donde:

POC: Puntaje obtenido del componente y,

PPr: Puntaje de la pregunta

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento del Componente (PCc)} = (\text{POC} * 100) / \text{PMC}$$

En donde:

PCc: Porcentaje de cumplimiento del componente

POC: Puntaje obtenido del componente y,

PMC: Puntaje máximo del componente

**Nota:** las fórmulas se encuentran dentro de la herramienta.

#### 6.2.4.5. Niveles de madurez de la Gestión de la Calidad del Servicio:

Para determinar los niveles de madurez de cumplimiento se ha considerado seis (06) niveles, de acuerdo al modelo de madurez que se muestra a continuación:

NIVEL DE MADUREZ DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS		
Nivel de Madurez	Intervalo (en %)	Estado del Sistema de Gestión de la Calidad de Servicios - GCS
<b>Inexistente</b>	<b>0.00% ≥ 4.99%</b>	No se ha desarrollado ningún elemento del Sistema.
<b>Inicial o Básico</b>	<b>5.00% ≥ 29.99%</b>	Algunos elementos del Sistema existen pero no están formalizados, su aplicación es inconsistente y se han desarrollado de forma teórica o empírica.
<b>Intermedio o en Desarrollo</b>	<b>30.00% ≥ 59.99%</b>	El sistema cuenta con elementos definidos y formalizados. Su aplicación se desarrolla parcialmente pero es aún inconsistente y en solo algunos niveles involucrados.
<b>Establecido</b>	<b>60.00% ≥ 79.99%</b>	El sistema se ha desarrollado de forma pragmática, estandarizada y se aplica consistentemente en la mayoría de órganos y niveles involucrados, pero no necesariamente responde a una buena práctica o es eficiente.
<b>Avanzado</b>	<b>80.00% ≥ 94.99%</b>	El sistema se ha definido con más detalle, y aplicado de manera consistente en la mayoría de órganos y niveles involucrados. Su aplicación suele responder a buenas prácticas.
<b>Líder</b>	<b>95.00% &gt; 100.00%</b>	El Sistema se ha definido con gran detalle y se aplica de manera consistente en todos los órganos y niveles involucrados al nivel de las mejores prácticas. Es consistente y modelo de replica para el resto de Empresas.

Para el identificar el nivel de madurez en el cual se encuentran las Empresas, se tomará en cuenta la sumatoria del puntaje obtenido por cada componente del Sistema de Gestión de la Calidad de Servicios.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Teniendo en cuenta que cada uno de los componentes posee el mismo peso, el nivel de madurez se obtendrá como resultado de multiplicar la sumatoria de los puntajes obtenidos por cada componente por 100 y dividir su resultado entre el puntaje máximo que puede alcanzarse por componente. Para ello se asignará la siguientes formula:

$$\text{Nivel de Madurez (NM)} = \frac{(\text{POC}_1 + \text{POC}_2 + \text{POC}_3 + \dots) * 100}{(\text{PMC}_1 + \text{PMC}_2 + \text{PMC}_3 + \dots)}$$

En donde:

NM: Nivel de Madurez

POC: Puntaje Obtenido del Componente

PMC: Puntaje Máximo del Componente

#### 6.2.4.6. Reporte de cumplimiento de la Gestión de la Calidad del Servicio:

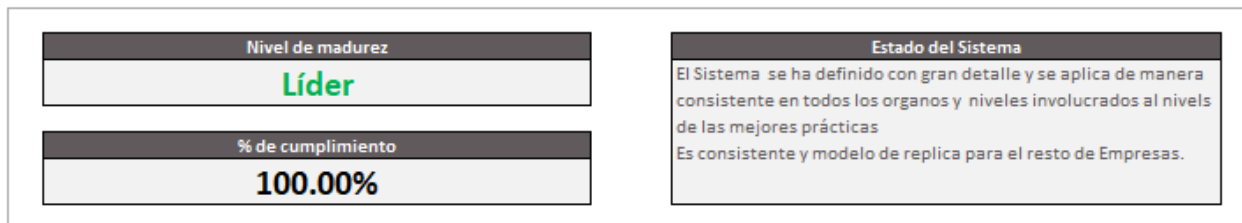
La herramienta automatizada permitirá visualizar el reporte de cumplimiento (2.4 Reporte GCS) el cual se desplegará cuando se haya terminado de completar todo el cuestionario. El reporte se divide en tres (3) secciones, las cuales contienen la siguiente información que se detalla a continuación:

- Resultado general:

En esta parte se podrá visualizar el nivel de madurez obtenido por la Empresa, el porcentaje de cumplimiento total y la descripción del estado del Sistema Gestión de la Calidad del Servicio. A continuación, se muestra un ejemplo:

### Resultado del grado de madurez de la Gestión de la Calidad del Servicio

#### Resultado general



- Resultado de cumplimiento por componente:

En esta parte se podrá visualizar un gráfico de barras en cual se mostrará el porcentaje de cumplimiento obtenido y el porcentaje de cumplimiento faltante en cada uno de los seis (6) componentes. Asimismo,

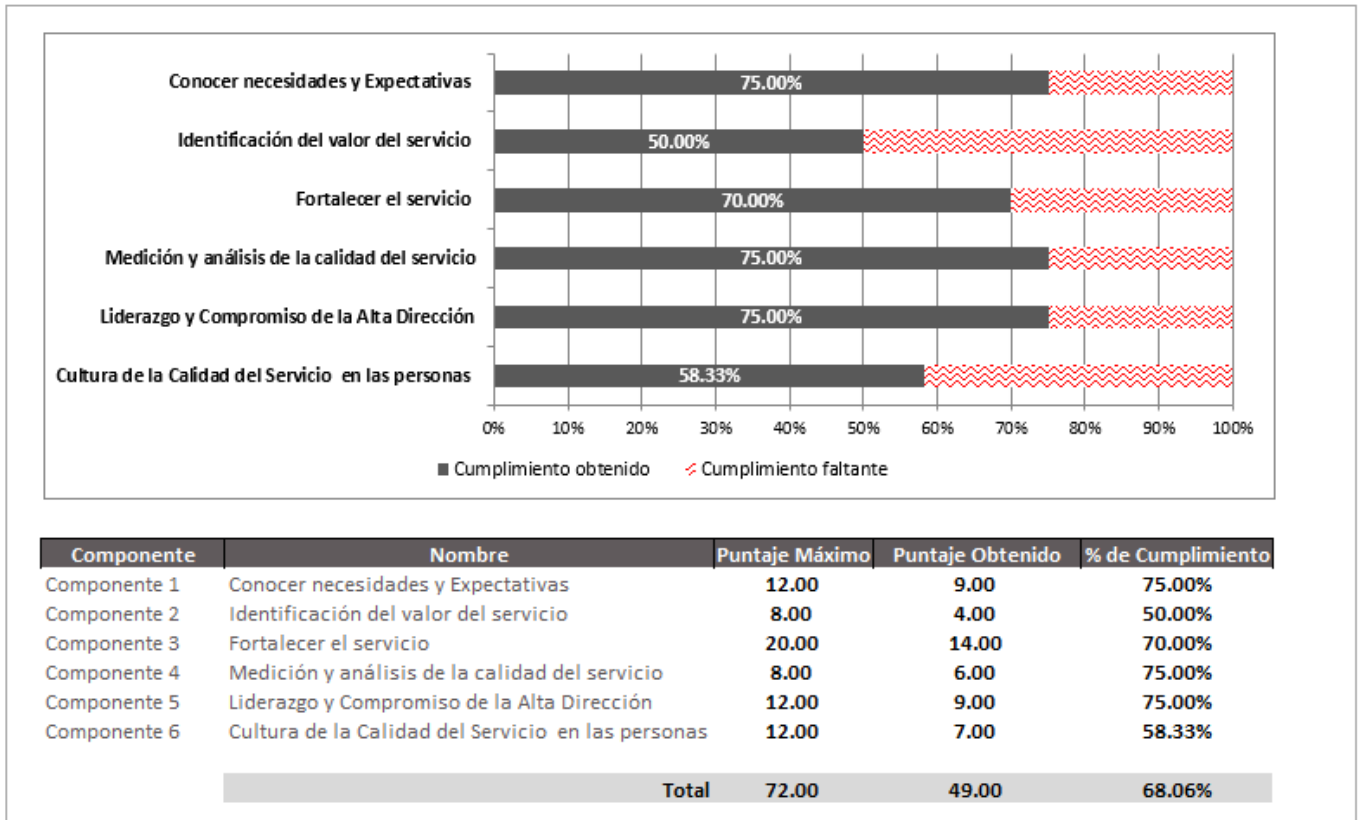
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964



debajo del gráfico, se mostrará una tabla con los resultados por componente en la que se incluye el puntaje máximo, el puntaje obtenido, y el porcentaje de cumplimiento según puntaje obtenido, así como los totales para cada uno.

A continuación, se muestra un ejemplo:

### Nivel de cumplimiento por Componente







#### ▪ Nivel de cumplimiento por pregunta:

Esta sección de la herramienta permite visualizar el parámetro seleccionado en cada pregunta, mostrando a su vez el componente que es alimentado por cada pregunta. De esta manera, las Empresas podrán evaluar su situación actual en relación al nivel de cumplimiento de las preguntas en cada componente, para realizar las medidas correctivas o ir implementando las mejoras en su camino al nivel de liderazgo.

Asimismo, con la finalidad de brindar a las Empresas un insumo que permita identificar señales de alerta con relación al nivel de cumplimiento de la GCS, la herramienta señalará mediante una semaforización las preguntas que para la Empresa podrían resultar prioritario considerar durante el proceso de elaboración de su plan de trabajo para el ejercicio siguiente. En este mismo reporte podrá identificar aquellas preguntas que impactan en más de un sistema, dado que estarán marcadas con un asterisco (\*) tal como se explica en la leyenda.



















Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

La priorización de las preguntas ha sido clasificada de la siguiente manera:

<b>Leyenda:</b>		
<u>Priorización de las preguntas:</u>		
	<b>0-1</b>	Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.
	<b>2</b>	Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.
	<b>3</b>	Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.
	<b>4</b>	No aplica elaboración de planes de acción.





A continuación, se muestra un ejemplo de visualización de esa sección del reporte:

#### Detalle de cumplimiento por pregunta

Componente	Código	Pregunta	Parámetro seleccionado	Priorización de la pregunta
Conocer necesidades y Expectativas	GCS01	Características de las personas naturales o jurídicas que acceden al bien y/o servicio que ofr	4	
Conocer necesidades y Expectativas	GCS02	Necesidades y expectativas de las personas naturales o jurídicas	2	
Conocer necesidades y Expectativas	GCS03	Segmentación de personas naturales o jurídicas	0	
Identificación del valor del servicio	GCS04	Identificación del valor del servicio	0	
Identificación del valor del servicio	GCS05	Cumplimiento de necesidades y expectativas de las personas naturales o jurídicas	3	
Fortalecer el servicio	GCS06	Capacitación sobre necesidades y calidad del bien y/o servicio	2	
Fortalecer el servicio	GCS07	Mecanismos y canales de entrega del servicio	1	
Fortalecer el servicio	GCS08	Procesos para la entrega y/o prestación de bienes y/o servicios	4	
Fortalecer el servicio	GCS09	Mejora continua	4	
Fortalecer el servicio	GCS10	Recolección y análisis de sugerencias para la mejora continua	2	
Medición y análisis de la calidad del servicio	GCS11	Medición y análisis de la satisfacción de las personas naturales o jurídicas	0	
Medición y análisis de la calidad del servicio	GCS12	Indicadores de medición de calidad del bien y/o servicio	2	
Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección	GCS13	Liderazgo y compromiso de la Gerencia General con respecto a la cultura de calidad del serv	3	
Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección	GCS14	Liderazgo y compromiso de la Gerencia General con respecto a la medición de la calidad del	0	
Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección	GCS15	Liderazgo y compromiso de la Gerencia General con respecto a la difusión de mejoras del bie	1	
Cultura de la Calidad del Servicio en las pers	GCS16	Inducción para la cultura de calidad del bien y/o servicio	1	
Cultura de la Calidad del Servicio en las pers	GCS17	Evaluación del desempeño de los colaboradores relacionadas a las necesidades y expectati	3	
Cultura de la Calidad del Servicio en las pers	GCS18	Medición del desarrollo de la cultura de calidad del servicio	2	

**Leyenda:**

Priorización de las preguntas:

	<b>0-1</b>	Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.
	<b>2</b>	Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.
	<b>3</b>	Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.
	<b>4</b>	No aplica elaboración de planes de acción.

Preguntas conjuntas:

(\*) Pregunta que corresponde a más de un sistema incluídas en la pestaña de preguntas conjuntas: 10.Cuestionario\_PC

## 6.2.5. Sistema de Buen Gobierno Corporativo

### 6.2.5.1. Objetivo

La metodología permite definir los parámetros del cumplimiento por cada pregunta, así como los niveles de madurez de BGC facilitando su correcto uso y aplicación de la metodología para medir el cumplimiento de la implementación de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo para las Empresas.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964


### 6.2.5.2. Preguntas y evidencias para el Sistema Buen Gobierno Corporativo

La metodología específica para la evaluación del Sistema Buen Gobierno Corporativo comprende un total de treinta y seis (36) preguntas que deberán ser contestadas por cada Empresa, de las cuales, veinte y siete (27) de ellas son preguntas únicas y las otras nueve (9) son preguntas conjuntas al encontrarse relacionadas con el Sistema de Control Interno.

El siguiente recuadro muestra el detalle de las preguntas tanto únicas como conjuntas.

Clasificación	Código	Descripción de la Pregunta
<b>Preguntas Únicas</b>	<b>BGC01</b>	Política de endeudamiento
	<b>BGC02</b>	Cumplimiento normativo
	<b>BGC03</b>	Criterios de convocatoria
	<b>BGC04</b>	Puntos de Agenda
	<b>BGC05</b>	Ejercicio de voto
	<b>BGC06</b>	Manual de Junta de Accionistas
	<b>BGC07</b>	Presidente de Directorio
	<b>BGC08</b>	Titularidad de acciones
	<b>BGC09</b>	Política de aplicación de utilidades
	<b>BGC10</b>	Transferencia de acciones
	<b>BGC11</b>	Cambio de control
	<b>BGC12</b>	Designación de directores
	<b>BGC13</b>	Reglamento de Directorio
	<b>BGC14</b>	Funciones y responsabilidades del Directorio
	<b>BGC15</b>	Perfiles de puestos gerenciales
	<b>BGC16</b>	Funciones y responsabilidades de la Gerencia
	<b>BGC17</b>	Preparación y envío de información al Directorio
	<b>BGC18</b>	Canales de comunicación entre el Directorio y la Gerencia
	<b>BGC19</b>	Evaluación de desempeño del Directorio
	<b>BGC20</b>	Reportes sobre Gobierno Corporativo
	<b>BGC21</b>	Retribución del Directorio
	<b>BGC22</b>	Remuneración de la Gerencia
	<b>BGC23</b>	Conflictos de interés
	<b>BGC24</b>	Política de información
	<b>BGC25</b>	Política contable
	<b>BGC26</b>	Auditoría externa
	<b>BGC27</b>	Revelación de información
<b>Preguntas Conjuntas</b>	<b>PC05</b>	Alineamiento de objetivos
	<b>PC03</b>	Conformación de Comités Especiales (1)
	<b>PC04</b>	Conformación de Comités Especiales (2)
	<b>PC13</b>	Plan de sucesión
	<b>PC11</b>	Identificación y análisis del Riesgo (1)
	<b>PC12</b>	Identificación y análisis del Riesgo (2)
	<b>PC01</b>	Código de Ética
	<b>PC02</b>	Violaciones al Código de Ética
<b>PC04</b>	Auditoría interna	

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”
	Código: E3.0.0.MC1

Versión: 00

Adicionalmente, cada pregunta contiene el detalle de las evidencias necesarias para su correcta acreditación.

A continuación, se muestra un ejemplo de pregunta para el Sistema BGC y el detalle de las evidencias definidas por cada parámetro como parte de la herramienta:

- BGC01 Política de endeudamiento		4	Puntaje: 2.00
Etapa	Parámetro	Evidencia	
0	La empresa no cuenta con políticas de endeudamiento definidas.		
1	Existen prácticas de endeudamiento de acuerdo con los lineamientos definidos por FONAFE, las cuales aún no se encuentran formalizadas.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Prácticas relacionadas a endeudamiento de acuerdo a los lineamientos de FONAFE pero aún no se encuentran aprobadas. Nota: Cabe precisar que se considera práctica a aquella acción que pese a no estar regulada formalmente, se realiza con cierta frecuencia y orden en la empresa.	
2	La empresa cuenta con políticas de endeudamiento que incluyen los procedimientos para cada caso (FONAFE, entre empresas, mediano y largo plazo). Adicionalmente, han sido aprobadas por el Directorio y difundidas.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Política de endeudamiento que incluye los procedimientos para cada caso (FONAFE, entre Repes, mediano y largo plazo) debidamente aprobada. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente. b) Acta de Directorio que evidencie la aprobación. c) Difusión de la política a través de captura de pantalla del portal web o intranet y/o correo electrónico o cualquier otro medio que la ponga a disposición de los interesados.	
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la Gerencia General semestralmente, toma conocimiento de la existencia de cualquier endeudamiento de la empresa.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Informe semestral (2 veces al año) a la Gerencia General, en donde se visualice la información relacionada a endeudamiento contraído por la empresa. Se deberá precisar mediante resaltado en el documento, la parte pertinente. Nota: Se podrá acreditar mediante un (1) Informe de gerencia del periodo materia de validación y con un (1) Informe de gerencia del último trimestre del ejercicio anterior.	
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el Directorio, al menos, 1 vez al año, toma conocimiento de la existencia de endeudamiento, lo cual consta en Actas Nota: En caso la empresa no haya adquirido deuda en el ejercicio bajo revisión o no tenga endeudamiento pendiente de pago al cierre del ejercicio y cumpla con el parámetro 3, se registrará que la empresa cumple con el parámetro 4.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Acta de sesión de Directorio anual en donde se visualice dentro de los asuntos a tratar lo relacionado al seguimiento de la correcta aplicación de la Política de Endeudamiento y de la existencia de endeudamiento. Se deberá precisar mediante resaltado en el documento, la parte pertinente.	

### 6.2.5.3. Niveles de monitoreo del Sistema Buen Gobierno Corporativo

Los niveles considerados para el desarrollo de la metodología son cuatro (4):

Pregunta,

Principio,

Sección, y;

Nivel de madurez de BGC.

A continuación, se muestra la descripción de cada uno:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Nivel	Descripción
Pregunta	Las treinta seis (36) preguntas relacionadas al cumplimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.
Principio	Los principios del CBGC del FONAFE y sus Empresas.
Sección	Las 6 secciones del CBGC del FONAFE y sus Empresas (Objetivos de la Empresa de Propiedad del Estado, Marco Jurídico de la Empresa, Derechos de Propiedad, El Directorio y la Gerencia, Política de Riesgos y Código de ética, y, Transparencia y divulgación de información).
Nivel de madurez de BGC	Se plantean 06 niveles de madurez para realizar la evaluación del cumplimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo del FONAFE y sus Empresas.

#### 6.2.5.4. Criterios de calificación:

##### Preguntas:


La primera fase consiste en definir el nivel de importancia de cada una de las preguntas, las cuales, incluyendo las preguntas únicas y conjuntas hacen un total de treinta y seis (36) preguntas, tal como se muestra a continuación:

Tipo de Pregunta	Cantidad
Preguntas únicas BGC	27
Preguntas conjuntas con SCI	09
Total preguntas BGC	36

A continuación, se muestra la descripción y el peso asignado a cada nivel de importancia:

Nivel de Importancia de la Pregunta	Peso de la Pregunta	Descripción del Nivel
Nivel 1	1	El cumplimiento de esta pregunta es considerado como Básico.
Nivel 2	2	El cumplimiento de esta pregunta es útil para el desempeño de la Empresa.
Nivel 3	6	El cumplimiento de esta pregunta considera gran parte de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas emitidos por la SMV y objetivos actuales de la Corporación FONAFE.
Nivel 4	36	El cumplimiento de esta pregunta considera máximos estándares internacionales y sitúa a la Empresa en un nivel de Liderazgo.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”	
	Código: E3.0.0.MC1	Versión: 00

El nivel de importancia de cada pregunta se ha definido tal como se explica a continuación:

**Para preguntas únicas:**

a) Para el caso de los principios que cuenten con más de una pregunta, la determinación del nivel de importancia de la pregunta se ha realizado en base a la relevancia de esta sobre el principio, tal como se muestra a continuación:

Principio	Descripción de Principio	Nivel de importancia del Principio	Pregunta	Nivel de importancia de la Pregunta	Peso de la pregunta
Principio 5	Junta General y otra forma de participación de los accionistas	Nivel 3	Pregunta: Criterios de convocatoria	Nivel 3	6
			Pregunta: Puntos de Agenda	Nivel 4	36
			Pregunta: Ejercicio de voto	Nivel 4	36
Principio 26	Políticas de retribución y remuneración al Directorio y la Gerencia	Nivel 3	Pregunta: Retribución del Directorio	Nivel 3	6
			Pregunta: Remuneración de la Gerencia	Nivel 3	6
Principio 21	Funciones y responsabilidades de la Gerencia	Nivel 3	Pregunta: Funciones y responsabilidades de la Gerencia	Nivel 3	6
			Pregunta: Preparación y envío de información al Directorio	Nivel 3	6

b) Para el caso de los principios que cuenten con una pregunta, el nivel de importancia de la pregunta que se obtuvo es igual al nivel de importancia asignado al principio.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Principio	Descripción de Principio	Nivel de importancia del Principio	Pregunta	Nivel de importancia de la Pregunta	Peso de la pregunta
Principio 3	Endeudamiento de la Empresa	Nivel 2	Pregunta: Política de endeudamiento	Nivel 2	2
Principio 4	Cumplimiento de obligaciones y compromisos	Nivel 4	Pregunta: Cumplimiento normativo	Nivel 4	36
Principio 6, 8, 11, 12 y 34	Manual de Junta General de Accionistas	Nivel 3	Pregunta: Manual de Junta de Accionistas	Nivel 3	6
Principio 7	Elección del Presidente del Directorio	Nivel 4	Pregunta: Presidente de Directorio	Nivel 4	36
Principio 9	Registro de la Titularidad de las acciones	Nivel 2	Pregunta: Titularidad de acciones	Nivel 2	2
Principio 10	Políticas sobre aplicación de utilidades	Nivel 2	Pregunta: Política de aplicación de utilidades	Nivel 2	2
Principio 13	Transferencia de propiedad	Nivel 2	Pregunta: Transferencia de acciones	Nivel 2	2
Principio 14	Participación del Estado en el accionariado	Nivel 2	Pregunta: Cambio de control	Nivel 2	2
Principio 15	Mecanismos de designación de directores	Nivel 3	Pregunta: Designación de directores	Nivel 3	6
Principio 16	Políticas relativas a la independencia de los directores	Nivel 4	Pregunta: Reglamento de Directorio	Nivel 4	36
Principio 17	Funciones y responsabilidades del Directorio y de los directores	Nivel 4	Pregunta: Funciones y responsabilidades del Directorio	Nivel 4	36
Principio 20	Mecanismos de designación de gerentes	Nivel 4	Pregunta: Perfiles de puestos gerenciales	Nivel 4	36
Principio 22	Canales de comunicación e interacción entre el Directorio y la Gerencia	Nivel 2	Pregunta: Canales de comunicación entre el Directorio y la Gerencia	Nivel 2	2
Principio 23	Mecanismos de evaluación del Directorio y la Gerencia	Nivel 4	Pregunta: Evaluación de desempeño del Directorio	Nivel 4	36
Principio 25	Reportes del Directorio sobre Gobierno Corporativo	Nivel 3	Pregunta: Reportes sobre Gobierno Corporativo	Nivel 3	6
Principio 28	Código de ética	Nivel 4	Pregunta: Conflictos de interés	Nivel 4	36
Principio 29 y 30	Política de información	Nivel 3	Pregunta: Política de información	Nivel 3	6
Principio 31	Estándares contables de la información financiera	Nivel 3	Pregunta: Política contable	Nivel 3	6
Principio 32	Políticas sobre Auditorías	Nivel 3	Pregunta: Auditoría externa	Nivel 3	6
Principio 33 y 18	Estructura de propiedad y de administración de la empresa	Nivel 2	Pregunta: Revelación de información	Nivel 2	2

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**Para preguntas conjuntas:**

a) Para el caso de los principios que tuvieran impacto en más de un Sistema, el nivel de importancia de la pregunta será equivalente al nivel de importancia del principio, tal como se muestra a continuación:

Principio	Principios	Nivel de importancia	Pregunta	Nivel de importancia	Peso de la pregunta
Principio 1	Objetivos	Nivel 3	Alineamiento de Objetivos	Nivel 3	6
Principio 19	Comités especiales	Nivel 4	Conformación de Comités Especiales (1)	Nivel 4	36
			Conformación de Comités Especiales (2)	Nivel 4	36
Principio 24	Plan de continuidad del negocio	Nivel 3	Plan de Sucesión	Nivel 3	6
Principio 27	Sistema efectivo de análisis de riesgo	Nivel 3	Identificación y análisis del Riesgo (1)	Nivel 3	6
			Identificación y análisis del Riesgo (2)	Nivel 3	6
Principio 28	Código de ética	Nivel 4	Pregunta: Código de ética	Nivel 4	36
			Pregunta: Violaciones al Código de Ética	Nivel 4	36
Principio 32	Políticas sobre Auditorías	Nivel 3	Auditoría Interna	Nivel 3	6

Asimismo, se definieron los niveles de cumplimiento para cada pregunta con puntajes del 0 al 4 y en los casos en los que la pregunta no aplique no se considera un puntaje o valor.

Las preguntas a las cuales se le asigne un “NO APLICA” no formarán parte de la calificación, por lo tanto, no afectará el puntaje total, es decir, el puntaje del principio y sección se calcularán sin considerar la existencia de dicha pregunta.

La descripción de los niveles de cumplimiento se muestra a continuación:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964



Nivel de cumplimiento de la Pregunta	Puntaje	Descripción base
No se cumple	0	No se cumple.
Cumplimiento parcial menor	1	Existen prácticas o algunas definiciones, pero aún no se encuentra debidamente formalizado, o, existen implementaciones parciales aprobadas y difundidas.
Cumplimiento parcial	2	Se encuentra definido o implementado completamente, o el procedimiento ha sido implementado y existe evidencia de la aplicación del mismo, o, el órgano competente realiza revisiones a los informes o reportes, o, la Empresa ha designado a quien asuma un rol y ha definido sus funciones.
Cumplimiento parcial alto	3	Se ha realizado implementaciones adicionales, o, la gerencia toma conocimiento o informa al Directorio.
Pregunta en cumplimiento	4	Los resultados del mismo son supervisados y/o monitoreados por las máximas instancias u órganos correspondientes de la Empresa, o, las máximas instancias de la Empresa sesionan periódicamente, o, se realizan informes adicionales, o, se cumplen estándares máximos de buenas prácticas de gobierno corporativo.
No aplica	Ninguno	La pregunta no aplica para las Empresas. No se considera para el promedio del principio.

Para efectos de asignar a una pregunta el “NO APLICA”, la Empresa deberá tomar como referencia lo que se especifica en el parámetro ya que se trata de excepciones relacionadas al marco legal vigente que pudiera afectar a algunas Empresas.

Para calificar cada pregunta, se ha definido la siguiente fórmula matemática la cual se encuentra incluida en la herramienta automatizada:

$$\text{Calificación de la Pregunta (P)} = (\text{Ppreg} * \text{V}) / 4$$

En donde:

P = Pregunta


Ppreg = Peso de la Pregunta

V= Valor o parámetro asignado

**Nota:** las fórmulas se encuentran dentro de la herramienta.

### Principios:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”
	Código: E3.0.0.MC1

Versión: 00

a) El nivel de importancia de los principios ha sido establecido en base a la relevancia que tendrían éstos para la Corporación, el avance en los niveles de implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, y, las recomendaciones de la OECD según los últimos lineamientos publicados.

A continuación, se muestra la descripción y el peso asignado a cada nivel de importancia, el cual replica la misma metodología utilizada para los niveles de importancia de las preguntas:

Nivel de Importancia del Principio	Peso del Principio	Descripción del Nivel
Nivel 1	1	El nivel de importancia del Principio se considera como Básico.
Nivel 2	2	El nivel de importancia del Principio es útil para el BGC de la Empresa.
Nivel 3	6	El nivel de importancia del Principio cumple con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas y objetivos actuales de la Corporación FONAFE.
Nivel 4	36	El nivel de importancia del Principio cumple con máximos estándares.

b) El puntaje asignado a cada principio se obtiene de la siguiente fórmula matemática la cual será incluida en la herramienta:

$$\text{Calificación del Principio (Prx)} = ((Px1 + Px2 + \dots + Pxn) / (Pe1 + Pe2 + Pexn)) * Ppx$$

En donde:

Px= Puntaje de la pregunta,

Pe = Peso de la Pregunta, y,

Ppx= Peso del principio

**Nota:** las fórmulas se encuentran dentro de la herramienta.

### Secciones:

a) Se realizó una ponderación del nivel de cumplimiento de cada una de las seis (06) secciones que mantendrá la herramienta las cuales se muestran a continuación:

Numero de Sección	Nombre de la Sección
Sección I	Objetivos de la Empresa de Propiedad del Estado
Sección II	Marco Jurídico de la Empresa
Sección III	Derechos de Propiedad
Sección IV	El Directorio y la Gerencia
Sección V	Política de Riesgos y Código de ética
Sección VI	Transparencia y divulgación de información

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

El puntaje obtenido en cada sección se determina de la sumatoria simple de los puntajes obtenidos por cada principio.

El nivel de cumplimiento de una sección se determina de la comparación del puntaje obtenido de la Sección contra el puntaje máximo esperado y lo representamos en porcentaje.

$$\text{Nivel de Cumplimiento de la Sección: } NCS = (PSe / PSe_{max}) * 100$$

En donde:

PSe= Puntaje obtenido por sección, y,

PSe<sub>max</sub>= Puntaje máximo por sección

**Nota:** las fórmulas se encuentran dentro de la herramienta.

Los niveles de cumplimiento por sección están asociados a una escala de acuerdo al porcentaje alcanzado.

La escala va del 0% al 100% en seis (06) niveles que demuestran el grado de avance en la implementación y mejora de los principios de cada Sección tal como se muestra a continuación:

Nivel de cumplimiento de la Sección	Ponderado de nivel de cumplimiento (en %)
No se cumple	0.00% ≥ 4.99%
Cumplimiento inicial o mínimo	5.00% ≥ 29.99%
Cumplimiento parcial menor	30.00% ≥ 59.99%
Cumplimiento parcial	60.00% ≥ 79.99%
Cumplimiento parcial alto	80.00% ≥ 94.99%
Cumplimiento total	95.00% > 100.00%

**Nota:** Es importante precisar que el nivel de importancia asignado a cada principio y pregunta en la presente metodología responde a la realidad actual, sin embargo, esta podría cambiar en el tiempo en función de las prioridades que establezca FONAFE para las Empresas y la tendencia del mercado en este aspecto.

#### 6.2.5.5. Niveles de madurez de Gobierno Corporativo

Para determinar el nivel de madurez en la aplicación de buenas prácticas de gobierno corporativo, por consiguiente, el nivel de cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo, se ha considerado seis (06) niveles, los cuales incluyen rangos y descripciones, tal como se muestra a continuación:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

<b>NIVEL DE MADUREZ DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>		
<b>Nivel de Madurez</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Estado del Sistema Buen Gobierno Corporativo - BGC</b>
<b>Inexistente</b>	<b>0.00% ≥ 4.99%</b>	La Empresa no ha reconocido la necesidad de implementar buenas prácticas de Gobierno Corporativo.
<b>Inicial o Básico</b>	<b>5.00% ≥ 29.99%</b>	El nivel de madurez es considerado como inicial o básico. La Empresa ha tomado conocimiento de algunos temas relacionados a Gobierno Corporativo pero no ha decidido llevar a cabo implementaciones periódicas.
<b>Intermedio o en Desarrollo</b>	<b>30.00% ≥ 59.99%</b>	El nivel de madurez es considerado como útil para el GC de la Empresa. La Empresa muestra avances existiendo evidencia de prácticas de GC pero no se encuentran debidamente formalizadas y difundidas.
<b>Establecido</b>	<b>60.00% ≥ 79.99%</b>	La Empresa reconoce los beneficios de implementar prácticas de GC, su valor estratégico y el impacto hacia sus grupos de interés. La Empresa implementa procedimientos, documentos relacionados a GC, los cuales se encuentran debidamente aprobados, documentados y difundidos.
<b>Avanzado</b>	<b>80.00% ≥ 94.99%</b>	El nivel de madurez cumple todas las recomendaciones aplicables a las mejores prácticas de GC para las Sociedades Peruanas y los objetivos actuales de la Corporación FONAFE. La Empresa realiza el seguimiento, monitoreo, evaluación y retroalimentación de sus prácticas de GC a través de sus máximas instancias u órganos.
<b>Líder</b>	<b>95.00% &gt; 100.00%</b>	La Empresa cumple con los máximos estándares internacionales de GC. Sus mejores prácticas son reconocidas por entes externos. Se encuentra en capacidad de transferir conocimientos y experiencias tanto a nivel local como internacional.

A continuación, se muestra cómo determinamos el “Nivel de Madurez en Gobierno Corporativo”:

Primero determinamos los puntajes totales mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje obtenido en las Secciones (PTSe)} = \text{PTS1} + \text{PTS2} + \text{PTS3} + \text{PTS4} + \text{PTS5} + \text{PTS6}$$


$$\text{Puntaje máximo (PTSemax)} = \text{Sumatoria de los PTSemax}$$

En donde:

PTSe= Sumatoria del Puntaje obtenido en las Secciones del Sistema, y,

PTSemax= Puntaje máximo en el total de las Secciones del Sistema

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”
	Código: E3.0.0.MC1

Versión: 00

El nivel de madurez es el resultado de la comparación entre el puntaje total obtenido en las Secciones y el puntaje máximo del Sistema.

$$\text{Nivel de Madurez (NM)} = (\text{PTSe} / \text{PTSemax}) * 100$$

En donde:

NM= Nivel de Madurez

PTSe= Puntaje obtenido en las Secciones del Sistema, y,

PTSemax= Puntaje máximo en el total de las Secciones del Sistema

**Nota:** las fórmulas se encuentran dentro de la herramienta.

#### 6.2.5.6. Reporte de cumplimiento de Buen Gobierno Corporativo

La herramienta automatizada permitirá visualizar el Reporte de cumplimiento (2.5 Reporte BGC) el cual se desplegará cuando se haya terminado de completar todo el cuestionario. El Reporte se divide en 3 secciones, las cuales contienen la siguiente información que se detalla a continuación:

- Resultado general:

En esta parte se podrá visualizar el Nivel de madurez obtenido por la Empresa, el porcentaje de cumplimiento total y la descripción del Estado del Sistema de Buen Gobierno Corporativo.

A continuación, se muestra un ejemplo:

### Resultado del grado de madurez de Buen Gobierno Corporativo

#### Resultado general

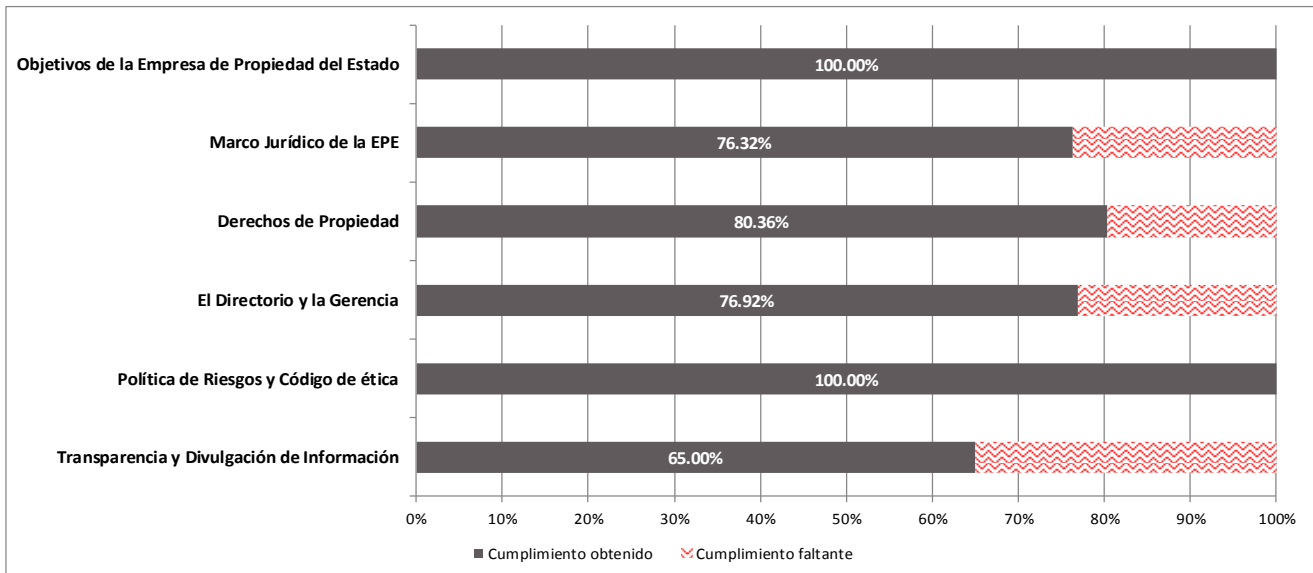
<table border="1"> <tr> <th>Nivel de madurez</th> </tr> <tr> <td><b>Avanzado</b></td> </tr> </table>	Nivel de madurez	<b>Avanzado</b>	<table border="1"> <tr> <th>Estado del Sistema de Buen Gobierno Corporativo</th> </tr> <tr> <td>El nivel de madurez cumple todas las recomendaciones aplicables a las mejores prácticas de GC para las Sociedades Peruanas y los objetivos actuales de la Corporación FONAFE. La Empresa realiza el seguimiento, monitoreo, evaluación y retroalimentación de sus prácticas de GC a través de sus máximas instancias u órganos.</td> </tr> </table>	Estado del Sistema de Buen Gobierno Corporativo	El nivel de madurez cumple todas las recomendaciones aplicables a las mejores prácticas de GC para las Sociedades Peruanas y los objetivos actuales de la Corporación FONAFE. La Empresa realiza el seguimiento, monitoreo, evaluación y retroalimentación de sus prácticas de GC a través de sus máximas instancias u órganos.
Nivel de madurez					
<b>Avanzado</b>					
Estado del Sistema de Buen Gobierno Corporativo					
El nivel de madurez cumple todas las recomendaciones aplicables a las mejores prácticas de GC para las Sociedades Peruanas y los objetivos actuales de la Corporación FONAFE. La Empresa realiza el seguimiento, monitoreo, evaluación y retroalimentación de sus prácticas de GC a través de sus máximas instancias u órganos.					
<table border="1"> <tr> <th>% de cumplimiento</th> </tr> <tr> <td><b>86.41%</b></td> </tr> </table>	% de cumplimiento	<b>86.41%</b>			
% de cumplimiento					
<b>86.41%</b>					

- Resultado del Nivel de cumplimiento por Sección:

En esta parte se podrá visualizar un gráfico de barras en cual se mostrará el porcentaje de cumplimiento obtenido y el porcentaje de cumplimiento faltante en cada una de las seis (6) secciones. Asimismo, debajo del gráfico, se mostrará una tabla con los resultados por sección en la que se incluye el Puntaje Máximo, el Puntaje Obtenido, y el Porcentaje de cumplimiento, así como los totales para cada uno.

A continuación, se muestra un ejemplo:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**Nivel de cumplimiento por Sección**


Sección	Nombre	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	% de Cumplimiento
Sección I	Objetivos de la Empresa de Propiedad del Estado	6.00	6.00	100.00%
Sección II	Marco Jurídico de la EPE	38.00	29.00	76.32%
Sección III	Derechos de Propiedad	56.00	45.00	80.36%
Sección IV	El Directorio y la Gerencia	182.00	140.00	76.92%
Sección V	Política de Riesgos y Código de ética	42.00	42.00	100.00%
Sección VI	Transparencia y Divulgación de Información	20.00	13.00	65.00%
<b>Total</b>		<b>344.00</b>	<b>275.00</b>	<b>79.94%</b>





## ■ Nivel de cumplimiento por pregunta:

Se podrá visualizar el Puntaje obtenido por cada una de las treinta y seis (36) preguntas relacionadas a BGC. Esta sección de la herramienta permite visualizar el Parámetro seleccionado en cada pregunta, mostrando a su vez la sección que es alimentada por cada pregunta. De esta manera, las Empresas podrán evaluar su situación actual en relación al nivel de cumplimiento de las preguntas en cada sección, para realizar las medidas correctivas o ir implementando las mejoras en su camino al nivel de liderazgo.

Asimismo, con la finalidad de brindar a las Empresas un insumo que permita identificar señales de alerta con relación al nivel de cumplimiento de la implementación de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, la herramienta señalará mediante una semaforización las preguntas que para la Empresa podrían resultar prioritario considerar durante el proceso de elaboración de su plan de trabajo para el ejercicio siguiente. En este mismo reporte podrá identificar aquellas preguntas que impactan en más de un sistema, dado que estarán marcadas con un asterisco (\*) tal como se explica en la leyenda.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

La priorización de las preguntas ha sido clasificada de la siguiente manera:

<b>Leyenda:</b>		
<u>Priorización de las preguntas:</u>		
	<b>0-1</b>	Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.
	<b>2</b>	Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.
	<b>3</b>	Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.
	<b>4</b>	No aplica elaboración de planes de acción.

A continuación, se muestra un ejemplo de visualización de esa sección del reporte:

#### Detalle de cumplimiento por pregunta


Sección	Código	Pregunta	Parámetro seleccionado	Priorización de la pregunta
Objetivos de la Empresa de Propiedad del Estado	PC05	Alineamiento de objetivos (*)	4	
Marco Jurídico de la EPE	BGC01	Política de endeudamiento	4	
Marco Jurídico de la EPE	BGC02	Cumplimiento normativo	3	
Derechos de Propiedad	BGC03	Criterios de convocatoria	4	
Derechos de Propiedad	BGC04	Puntos de Agenda	4	
Derechos de Propiedad	BGC05	Ejercicio de voto	N/A	N/A
Derechos de Propiedad	BGC06	Manual de Junta de Accionistas	0	
Derechos de Propiedad	BGC07	Presidente de Directorio	4	
Derechos de Propiedad	BGC08	Titularidad de acciones	N/A	N/A
Derechos de Propiedad	BGC09	Política de aplicación de utilidades	N/A	N/A
Derechos de Propiedad	BGC10	Transferencia de acciones	2	
Derechos de Propiedad	BGC11	Cambio de control	4	
El Directorio y la Gerencia	BGC12	Designación de directores	1	
El Directorio y la Gerencia	BGC13	Reglamento de Directorio	2	
El Directorio y la Gerencia	BGC14	Funciones y responsabilidades del Directorio	1	
El Directorio y la Gerencia	PC03	Conformación de Comités Especiales (1) (*)	4	
El Directorio y la Gerencia	PC04	Conformación de Comités Especiales (2) (*)	4	
El Directorio y la Gerencia	BGC15	Perfiles de puestos gerenciales	4	
El Directorio y la Gerencia	BGC16	Funciones y responsabilidades de la Gerencia	3	
El Directorio y la Gerencia	BGC17	Preparación y envío de información al Directorio	4	
El Directorio y la Gerencia	BGC18	Canales de comunicación entre el Directorio y la Gerencia	4	
El Directorio y la Gerencia	BGC19	Evaluación de desempeño del Directorio	3	
El Directorio y la Gerencia	PC13	Plan de sucesión (*)	4	
El Directorio y la Gerencia	BGC20	Reportes sobre Gobierno Corporativo	3	
El Directorio y la Gerencia	BGC21	Retribución del Directorio	2	
El Directorio y la Gerencia	BGC22	Remuneración de la Gerencia	1	
Política de Riesgos y Código de ética	PC11	Identificación y análisis del Riesgo (1) (*)	4	
Política de Riesgos y Código de ética	PC12	Identificación y análisis del Riesgo (2) (*)	4	
Política de Riesgos y Código de ética	BGC23	Conflictos de interés	4	
Política de Riesgos y Código de ética	PC01	Código de ética (*)	4	
Política de Riesgos y Código de ética	PC02	Violaciones al Código de Ética (*)	4	
Transparencia y Divulgación de Información	BGC24	Política de información	0	
Transparencia y Divulgación de Información	BGC25	Política contable	4	
Transparencia y Divulgación de Información	BGC26	Auditoría externa	4	
Transparencia y Divulgación de Información	PC14	Auditoría interna (*)	4	
Transparencia y Divulgación de Información	BGC27	Revelación de información	2	

<b>Leyenda:</b>		
<u>Priorización de las preguntas:</u>		
	<b>0-1</b>	Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.
	<b>2</b>	Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.
	<b>3</b>	Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.
	<b>4</b>	No aplica elaboración de planes de acción.

Preguntas conjuntas:  
 (\*) Pregunta que corresponde a más de un sistema incluídas en la pestaña de preguntas conjuntas 1.0 Cuestionario PC

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”	
	Código: E3.0.0.MC1	Versión: 00

## 7. ANEXOS

- **Anexo 1:** Herramienta Integrada
- **Anexo 2:** Guía de usuario para el llenado de la herramienta de evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964



**Anexo 1****Herramienta Integrada****Datos de la Empresa****Datos Generales**

Nombre de la empresa:	<input type="text" value="EGASA"/>
Sector de su Empresa:	<input type="text" value="GENERACIÓN ELÉCTRICA"/>
Responsable de la herramienta:	<input type="text"/>
Cargo del Responsable:	<input type="text"/>
Gerencia / Área a la que pertenece el Responsable:	<input type="text"/>
Fecha de evaluación:	<input type="text"/>
Año de evaluación:	<input type="text"/>

**Control integral del Progreso**

<b>Preguntas Conjuntas</b>	<b>100%</b>
<b>Responsabilidad Social Corporativa</b>	<b>100%</b>
<b>Sistema de Control Interno</b>	<b>72%</b>
<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	<b>27%</b>
<b>Gestión de la Calidad del Servicio</b>	<b>17%</b>
<b>Buen Gobierno Corporativo</b>	<b>100%</b>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

## Anexo 2

### Guía de usuario para el llenado de la herramienta de evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC

#### 1. Estructura y llenado de la herramienta:

La herramienta que soporta la metodología integrada para el monitoreo de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS y BGC se divide en 3 grandes secciones según el siguiente detalle:

Sección	Nombre de la Sección
Información General:	
	Información General
Cuestionarios:	
1.0	Cuestionario_PC
1.1	Cuestionario RSC
1.2	Cuestionario SCI
1.3	Cuestionario SIG
1.4	Cuestionario GCS
1.5	Cuestionario BGC
Reportes:	
2.1	Reporte RSC
2.2	Reporte SCI
2.3	Reporte SIG
2.4	Reporte GCS
2.5	Reporte BGC

A continuación, se detallan los contenidos de cada sección de la herramienta, según su orden correlativo de aparición:

#### a) Información General

La primera pestaña de la herramienta denominada **Información General** permite identificar a la Empresa que está efectuando la autoevaluación. Para ello, la Empresa llenará sus datos generales tales como nombre, responsable de la herramienta, cargo del responsable, gerencia / área a la que pertenece el responsable, fecha y año de evaluación.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

En el primer campo **Nombre de la Empresa**, el usuario podrá visualizar el despliegue de las razones sociales de las diversas Empresas debiendo marcar la que le corresponde.



The screenshot shows a form titled "Datos Generales" with a red header. The form contains several fields: "Nombre de la empresa:", "Sector de su Empresa:", "Responsable de la herramienta:", "Cargo del Responsable:", "Gerencia / Área a la que pertenece el Responsable:", "Fecha de evaluación:", and "Año de evaluación:". The "Nombre de la empresa:" field is highlighted with a dashed orange border and a blue arrow pointing to it, indicating that it is the focus of the current instruction.

Cabe precisar que este campo no puede presentar error alguno al momento de su selección ya que ello podría derivar en una evaluación errónea y/o no precisa, teniendo en cuenta sobretodo la existencia de preguntas que varían atendiendo al sector o rubro elegido, como es el caso del sistema de RSC.

El campo **Sector de su Empresa** permite identificar el sector al que pertenece la Empresa, el cual aparecerá de forma automática tan pronto se ingrese el nombre de la misma, tal como se muestra a continuación.




The screenshot shows the same "Datos Generales" form. The "Sector de su Empresa:" field is now highlighted with a dashed orange border and a blue arrow pointing to it. The dropdown menu is open, showing two options: "EGEMSA" and "GENERACIÓN ELÉCTRICA".

En los campos denominados Nombre del **Responsable de la herramienta**, **Cargo del Responsable**, y **Gerencia / Área a la que pertenece el Responsable**, el usuario consignará el nombre completo del responsable designado por la Empresa para el cumplimiento de la autoevaluación, así como el cargo del mismo.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964


Datos Generales	
Nombre de la empresa:	<input type="text"/>
Sector de su Empresa:	<input type="text"/>
Responsable de la herramienta:	<input type="text"/>
Cargo del Responsable:	<input type="text"/>
Gerencia / Área a la que pertenece el Responsable:	<input type="text"/>
Fecha de evaluación:	<input type="text"/>
Año de evaluación:	<input type="text"/>



En el campo **Fecha de evaluación**, deberá ingresar la fecha en la que se está procediendo al llenado del cuestionario y en el campo **Año de evaluación**, se visualizará el despliegue de los posibles años, debiendo el usuario, marcar el año al cual corresponda la evaluación.

Las Empresas deben remitir al FONAFE esta información, como parte del informe trimestral de gestión empresarial y evaluación presupuestal para el cuarto trimestre, siguiendo lo establecido en la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial.

Datos Generales	
Nombre de la empresa:	<input type="text"/>
Sector de su Empresa:	<input type="text"/>
Responsable de la herramienta:	<input type="text"/>
Cargo del Responsable:	<input type="text"/>
Gerencia / Área a la que pertenece el Responsable:	<input type="text"/>
Fecha de evaluación:	<input type="text"/>
Año de evaluación:	<input type="text"/>



Adicionalmente, al lado derecho de los **Datos generales**, aparecerá un recuadro denominado **Control Integral del Progreso**, que indica el estado del llenado de todos los cuestionarios incluyendo las preguntas conjuntas y las correspondientes a cada sistema.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Control integral del Progreso	
Preguntas Conjuntas	100%
Responsabilidad Social Corporativa	100%
Sistema de Control Interno	100%
Sistema Integrado de Gestión	100%
Gestión de la Calidad del Servicio	100%
Buen Gobierno Corporativo	96%

## b) Cuestionarios

### b.1) Cuestionario preguntas conjuntas

La herramienta contiene un cuestionario con catorce (14) preguntas conjuntas el cual se denomina **1.0 Cuestionario\_PC**, las mismas que aplican a más de un (1) sistema y por tanto asignan puntaje a cada uno de ellos. El puntaje obtenido como resultado del llenado de las preguntas conjuntas, se visualizará en el reporte de cumplimiento que para cada sistema muestra la herramienta.

El cuestionario incluye una casilla que indicará al usuario el porcentaje de progreso con relación a las preguntas que va respondiendo. Para poder culminar con éxito el llenado de la herramienta, deberá visualizar en dicha casilla el 100% de progreso.

Cada pregunta tiene asignada un código y nombre, así como una casilla en donde el usuario podrá desplegar la calificación del 0 al 4, y, otra casilla en donde se visualizará el puntaje obtenido por cada pregunta. Para determinar el nivel de cumplimiento de cada pregunta el usuario analizará los 5 parámetros establecidos del 0 al 4.

Adicionalmente, el usuario podrá desplegar al lado derecho de cada parámetro el detalle de la(s) evidencia(s) necesaria(s) para acreditar correctamente el nivel de cumplimiento que considera reportar con el objeto de verificar si cuenta con la(s) evidencia(s) requerida(s).

A continuación, se muestra un ejemplo de lo explicado en este punto.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Cuestionario de Preguntas Conjuntas
Progreso: 100%

PC01 Código de Ética
4
Puntaje: 4

Etapa	Parámetro	Evidencia
0	La empresa no cuenta con Código de Ética.	
1	La empresa cuenta con Código de Ética aprobado y difundido a su personal y Directorio.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Código de Ética y/o Conducta aprobado. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente. b) Difusión del Código de Ética a través de la captura de pantalla del portal web o intranet y/o correo electrónico o cualquier otro medio que lo ponga a disposición de los interesados. Nota: Tratándose del Directorio, bastará con presentar el documento que contenga el cargo de recepción del mismo para parte de los miembros del Directorio debidamente firmado. *Tratándose de FONAFE bastará con la captura de pantalla del correo electrónico a través del cual se remite el Código a los miembros del Directorio.
2	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la empresa ha difundido el Código de Ética a sus accionistas, proveedores y clientes.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Difusión del Código de Ética a través de la captura de pantalla del portal web o intranet y/o correo electrónico o cualquier otro medio que lo ponga a disposición de los interesados.
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, todo el personal de la empresa incluyendo la plana gerencial es sujeto a confirmación del conocimiento del Código y su compromiso de cumplimiento.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Declaración jurada y/o acta de compromiso firmado por el personal de la empresa. Para la acreditación bastará con presentar una declaración jurada o acta de compromiso por grupo ocupacional. Nota: Se entenderá como grupos ocupacionales, a los grupos de cargos considerados en la empresa tales como: Gerentes, Ejecutivos, Especialistas, Profesionales, Técnicos, Asistentes, Auxiliares, entre otros.
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el Código de Ética y los procedimientos relacionados a su cumplimiento han sido implementados y existe evidencia de la aplicación de los mismos por parte del personal, directivos y accionistas.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Actas de sesión de Comité de Ética o el que haga sus veces, que den cuenta de las actividades implementadas. El documento deberá contar con los vistos, firmas y sellos correspondientes.

## b.2) Cuestionario para cada sistema

La herramienta contiene un cuestionario para cada uno de los 05 sistemas los cuales van a contener las preguntas relacionadas a cada tema:

- 1.1 Cuestionario RSC: 9 preguntas relacionadas a Responsabilidad Social Corporativa
- 1.2 Cuestionario SCI: 36 preguntas relacionadas al Sistema de Control Interno.
- 1.3 Cuestionario SIG: 15 preguntas relacionadas al Sistema Integrado de Gestión
- 1.4 Cuestionario GCS: 18 preguntas relacionadas a Gestión de la Calidad el Servicio.
- 1.5 Cuestionario BGC: 27 preguntas relacionadas a Buen Gobierno Corporativo.

El Cuestionario para cada sistema incluye una casilla que indicará al usuario el porcentaje de progreso con relación a las preguntas que va respondiendo. Para poder culminar con éxito el llenado de la herramienta, deberá visualizar en dicha casilla el 100% de progreso.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Cada pregunta tiene asignada un código y nombre, así como una casilla en donde el usuario podrá desplegar la calificación del 0 al 4, y, otra casilla en donde se visualizará el puntaje obtenido por cada pregunta.

A continuación, se muestra un ejemplo de lo explicado en este punto.

**Cuestionario Responsabilidad Social Corporativa** Progreso: 100%

**RSC01 Diálogo e involucramiento con los grupos de interés** 4 Puntaje: 4

Etapa	Parámetro	Evidencia
<b>0</b>	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés.	
<b>1</b>	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés. Adicionalmente: i) considera importante el diálogo con sus grupos de interés pero aún no ha iniciado acciones en tal sentido, ii) desarrolla acciones para conocer las fortalezas y debilidades de sus grupos de interés mediante un mapeo periódico.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Mapeo de Grupos de Interés debidamente aprobado que deberá contener fortalezas y debilidades respecto de cada uno de ellos. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.
<b>2</b>	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) cuenta con personal capacitado para adoptar planes de contingencia producto de algún impacto social y ambiental, ii) establece mecanismos de diálogo, y, iii) desarrolla acciones con los grupos de interés para mitigar sus impactos económicos, sociales y ambientales.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Constancia de capacitación en materia de planes de contingencia con una antigüedad no mayor a tres (3) años, respecto de por lo menos un colaborador. b) Resultados de focus group realizados, los que deberán identificar necesidades y expectativas respecto de los grupos de interés con relación a la Empresa. c) Plan de RS anual aprobado conteniendo acciones de mitigación respecto de impactos económicos, sociales y ambientales. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.
<b>3</b>	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) prioriza el involucramiento y el diálogo constante con los grupos de interés, y, ii) adopta una estrategia de gestión interna para aprender de los impactos socio ambientales negativos que genera, como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión y/o producción.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Mapeo de Grupos de Interés y Focus Group el cual deberá tener una antigüedad no mayor a tres (3) años. b) Matriz de riesgos de la empresa (con una antigüedad no mayor a 2 años) en la que se contemplen los impactos sociales y ambientales que La Empresa ha identificado que podría generar.
<b>4</b>	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) utiliza herramientas y políticas específicas, y, ii) dialoga con sus grupos de interés de forma planificada, para prevenir, minimizar o eliminar los impactos sociales y ambientales negativos que pueda ocasionar la Empresa.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Políticas y herramientas de medición aprobadas, orientadas a la promoción y medición del impacto social y ambiental negativo que genera la Empresa, tales como: Política de prevención y mitigación de impactos sociales y ambientales, Huella de Carbono, Reporte de sostenibilidad, etc. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente. *Nota: Para alcanzar el puntaje establecido en este parámetro La Empresa deberá presentar evidencia respecto de al menos una política y una herramienta.

Para determinar el nivel de cumplimiento de cada Pregunta el usuario analizará los 5 parámetros establecidos del 0 al 4, y, en el caso de algunas preguntas de BGC, la alternativa de No Aplica.

Adicionalmente, el usuario podrá desplegar al lado derecho de cada parámetro el detalle de la(s) evidencia(s) necesaria(s) para acreditar correctamente el nivel de cumplimiento que considera reportar con el objeto de verificar si cuenta con la(s) evidencia(s) requerida(s).

Si la empresa marca el parámetro 0 el despliegue será el siguiente:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**RSC01 Diálogo e involucramiento con los grupos de interés**
**0**
**Puntaje: 0**

Etapa	Parámetro	Evidencia
0	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés.	Ninguna evidencia.
1	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés. Adicionalmente: i) considera importante el diálogo con sus grupos de interés pero aún no ha iniciado acciones en tal sentido, ii) desarrolla acciones para conocer las fortalezas y debilidades de sus grupos de interés mediante un mapeo periódico.	
2	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) cuenta con personal capacitado para adoptar planes de contingencia producto de algún impacto social y ambiental, ii) establece mecanismos de diálogo, y, iii) desarrolla acciones con los grupos de interés para mitigar sus impactos económicos, sociales y ambientales.	
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) prioriza el involucramiento y el diálogo constante con los grupos de interés, y, ii) adopta una estrategia de gestión interna para aprender de los impactos socio ambientales negativos que genera, como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión y/o producción.	
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) utiliza herramientas y políticas específicas, y, ii) dialoga con sus grupos de interés de forma planificada, para prever, minimizar o eliminar los impactos sociales y ambientales negativos que pueda ocasionar la Empresa.	

Si la empresa marca el parámetro 1: Se muestra el detalle de las evidencias requeridas solo para el parámetro 1.

**- RSC01 Diálogo e involucramiento con los grupos de interés**
**1**
**Puntaje: 1**

Etapa	Parámetro	Evidencia
0	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés.	
1	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés. Adicionalmente: i) considera importante el diálogo con sus grupos de interés pero aún no ha iniciado acciones en tal sentido, ii) desarrolla acciones para conocer las fortalezas y debilidades de sus grupos de interés mediante un mapeo periódico.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Mapeo de Grupos de Interés debidamente aprobado que deberá contener fortalezas y debilidades respecto de cada uno de ellos. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.
2	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) cuenta con personal capacitado para adoptar planes de contingencia producto de algún impacto social y ambiental, ii) establece mecanismos de diálogo, y, iii) desarrolla acciones con los grupos de interés para mitigar sus impactos económicos, sociales y ambientales.	
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) prioriza el involucramiento y el diálogo constante con los grupos de interés, y, ii) adopta una estrategia de gestión interna para aprender de los impactos socio ambientales negativos que genera, como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión y/o producción.	
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) utiliza herramientas y políticas específicas, y, ii) dialoga con sus grupos de interés de forma planificada, para prever, minimizar o eliminar los impactos sociales y ambientales negativos que pueda ocasionar la Empresa.	

Si la Empresa marca el parámetro 2: Se muestra el detalle de las evidencias requeridas para los parámetros 1 y 2.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964



- RSC01 Diálogo e involucramiento con los grupos de interés		2	Puntaje: 2
Etapa	Parámetro	Evidencia	
0	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés.		
1	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés. Adicionalmente: i) considera importante el diálogo con sus grupos de interés pero aún no ha iniciado acciones en tal sentido, ii) desarrolla acciones para conocer las fortalezas y debilidades de sus grupos de interés mediante un mapeo periódico.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Mapeo de Grupos de Interés debidamente aprobado que deberá contener fortalezas y debilidades respecto de cada uno de ellos. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.	
2	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) cuenta con personal capacitado para adoptar planes de contingencia producto de algún impacto social y ambiental, ii) establece mecanismos de diálogo, y, iii) desarrolla acciones con los grupos de interés para mitigar sus impactos económicos, sociales y ambientales.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Constancia de capacitación en materia de planes de contingencia con una antigüedad no mayor a tres (3) años, respecto de por lo menos un colaborador. b) Resultados de focus group realizados, los que deberán identificar necesidades y expectativas respecto de los grupos de interés con relación a la Empresa. c) Plan de RS anual aprobado conteniendo acciones de mitigación respecto de impactos económicos, sociales y ambientales. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.	
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) prioriza el involucramiento y el diálogo constante con los grupos de interés, y, ii) adopta una estrategia de gestión interna para aprender de los impactos socio ambientales negativos que genera, como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión y/o producción.		
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) utiliza herramientas y políticas específicas, y, ii) dialoga con sus grupos de interés de forma planificada, para prevenir, minimizar o eliminar los impactos sociales y ambientales negativos que pueda ocasionar la Empresa.		

Si la Empresa marca el parámetro 3: Se muestra el detalle de las evidencias requeridas para los parámetros 1, 2 y 3.

- RSC01 Diálogo e involucramiento con los grupos de interés		3	Puntaje: 3
Etapa	Parámetro	Evidencia	
0	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés.		
1	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés. Adicionalmente: i) considera importante el diálogo con sus grupos de interés pero aún no ha iniciado acciones en tal sentido, ii) desarrolla acciones para conocer las fortalezas y debilidades de sus grupos de interés mediante un mapeo periódico.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Mapeo de Grupos de Interés debidamente aprobado que deberá contener fortalezas y debilidades respecto de cada uno de ellos. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.	
2	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) cuenta con personal capacitado para adoptar planes de contingencia producto de algún impacto social y ambiental, ii) establece mecanismos de diálogo, y, iii) desarrolla acciones con los grupos de interés para mitigar sus impactos económicos, sociales y ambientales.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Constancia de capacitación en materia de planes de contingencia con una antigüedad no mayor a tres (3) años, respecto de por lo menos un colaborador. b) Resultados de focus group realizados, los que deberán identificar necesidades y expectativas respecto de los grupos de interés con relación a la Empresa. c) Plan de RS anual aprobado conteniendo acciones de mitigación respecto de impactos económicos, sociales y ambientales. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.	
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) prioriza el involucramiento y el diálogo constante con los grupos de interés, y, ii) adopta una estrategia de gestión interna para aprender de los impactos socio ambientales negativos que genera, como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión y/o producción.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Mapeo de Grupos de Interés y Focus Group el cual deberá tener una antigüedad no mayor a tres (3) años. b) Matriz de riesgos de la empresa (con una antigüedad no mayor a 2 años) en la que se contemplen los impactos sociales y ambientales que La Empresa ha identificado que podrá generar. Se deberá precisar mediante resaltado en el documento, la parte pertinente.	
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) utiliza herramientas y políticas específicas, y, ii) dialoga con sus grupos de interés de forma planificada, para prevenir, minimizar o eliminar los impactos sociales y ambientales negativos que pueda ocasionar la Empresa.		

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Si la Empresa marca el parámetro 4: Se muestra el detalle de las evidencias requeridas en todos los parámetros.

- RSC01 Diálogo e involucramiento con los grupos de interés		4	Puntaje: 4
Etapa	Parámetro	Evidencia	
0	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés.		
1	La Empresa mantiene únicamente una relación de intercambio comercial, contractual o de cumplimiento normativo con los grupos de interés. Adicionalmente: i) considera importante el diálogo con sus grupos de interés pero aún no ha iniciado acciones en tal sentido, ii) desarrolla acciones para conocer las fortalezas y debilidades de sus grupos de interés mediante un mapeo periódico.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar la siguiente evidencia: a) Mapeo de Grupos de Interés debidamente aprobado que deberá contener fortalezas y debilidades respecto de cada uno de ellos. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.	
2	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) cuenta con personal capacitado para adoptar planes de contingencia producto de algún impacto social y ambiental, ii) establece mecanismos de diálogo, y, iii) desarrolla acciones con los grupos de interés para mitigar sus impactos económicos, sociales y ambientales.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Constancia de capacitación en materia de planes de contingencia con una antigüedad no mayor a tres (3) años, respecto de por lo menos un colaborador. b) Resultados de focus group realizados, los que deberán identificar necesidades y expectativas respecto de los grupos de interés con relación a la Empresa. c) Plan de RS anual aprobado conteniendo acciones de mitigación respecto de impactos económicos, sociales y ambientales. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente.	
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) prioriza el involucramiento y el diálogo constante con los grupos de interés, y, ii) adopta una estrategia de gestión interna para aprender de los impactos socio ambientales negativos que genera, como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión y/o producción.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Mapeo de Grupos de Interés y Focus Group el cual deberá tener una antigüedad no mayor a tres (3) años. b) Matriz de riesgos de la empresa (con una antigüedad no mayor a 2 años) en la que se contemplen los impactos sociales y ambientales que La Empresa ha identificado que podría generar.	
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente: i) utiliza herramientas y políticas específicas, y, ii) dialoga con sus grupos de interés de forma planificada, para prevenir, minimizar o eliminar los impactos sociales y ambientales negativos que pueda ocasionar la Empresa.	Para acreditar el presente parámetro, podrá presentar las siguientes evidencias: a) Políticas y herramientas de medición aprobadas, orientadas a la promoción y medición del impacto social y ambiental negativo que genera la Empresa, tales como: Política de prevención y mitigación de impactos sociales y ambientales, Huella de Carbono, Reporte de sostenibilidad, etc. Se entiende como debidamente aprobado al documento que muestre los vistos, firmas y sellos correspondientes o el instrumento o documento de aprobación correspondiente. *Nota: Para alcanzar el puntaje establecido en este parámetro La Empresa deberá presentar evidencia respecto de al menos una política y una herramienta.	

En el caso de las preguntas que contengan el parámetro No Aplica (N/A), el cual estará habilitado solo en algunas preguntas del cuestionario BGC, aparecerá el detalle de las condiciones que deberá cumplir la Empresa para marcar dicho parámetro. Asimismo, no se deberá presentar evidencia alguna, salvo excepción, lo cual estará debidamente especificado en la columna Evidencia.

Se visualizará de la siguiente manera:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**BGC05 Ejercicio de voto**

N/A

Puntaje:

0.00

Etapa	Parámetro	Evidencia
0	No se ha establecido los criterios para el ejercicio de voto en la Junta General de Accionistas.	
1	Se ha establecido las reglas de votación y los derechos de voto vigentes los cuales se encuentran debidamente aprobados y difundidos a todos los accionistas.	
2	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se cumple con comunicar y difundir oportunamente a los accionistas la delegación de los representantes de los accionistas.	
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se cumple con informar a los accionistas de la existencia de convenios o pactos entre accionistas.	
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el Directorio realiza el seguimiento semestral de los acuerdos adoptados en Junta General de Accionistas, los cuales se encuentran a disposición de los accionistas y consta en Actas.	
N/A	Solamente cuando la empresa no cuente con Junta General de	Sin evidencia

**c) Reporte para cada sistema**

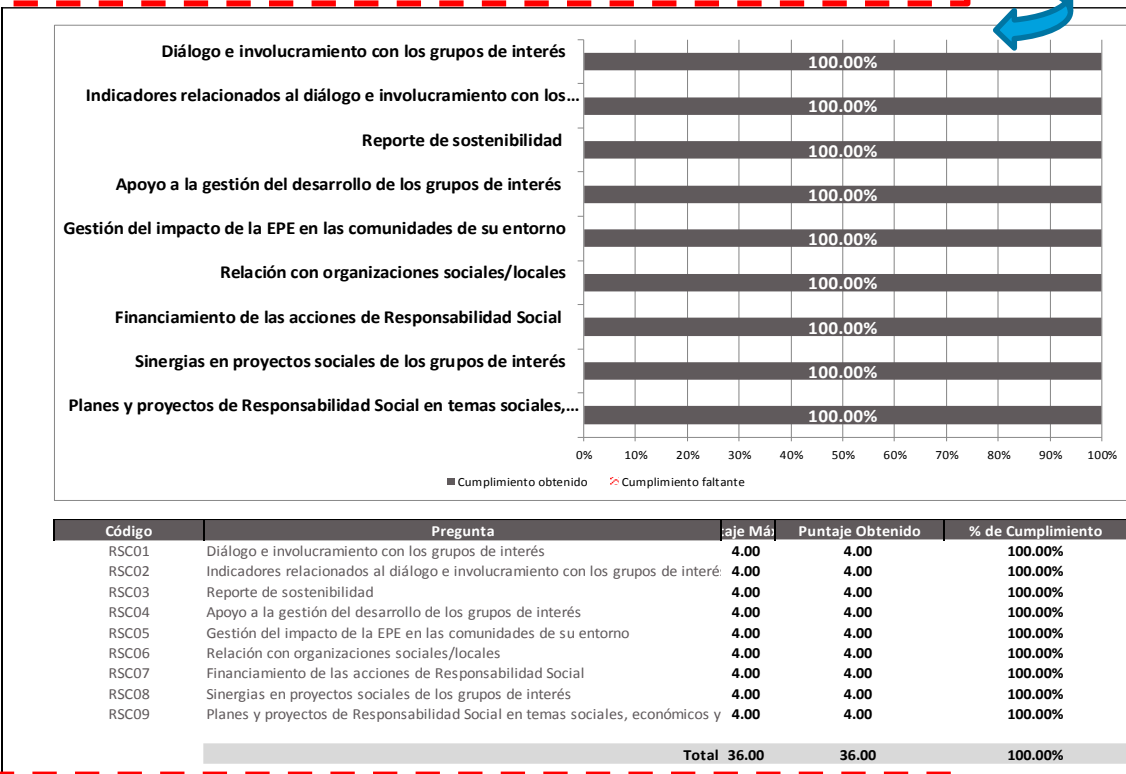
La herramienta automatizada permitirá visualizar el Reporte del grado de madurez y cumplimiento para cada uno de los sistemas, el cual se desplegará cuando el usuario haya terminado de completar todos los cuestionarios.

El Reporte del grado de madurez de cada sistema se divide en 3 secciones, las cuales se muestran a continuación:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**Resultado general**

<b>Nivel de madurez</b> <span style="font-size: 1.2em; color: green;">Líder</span>	<b>Estado de la Gestión de Responsabilidad Social Corporativa</b> La Empresa alcanzó patrones de excelencia en sus prácticas de RS. Sus planes y proyectos son reconocidos por un ente externo. Se encuentra en capacidad de proponer políticas públicas en materia de RS y de transferir conocimientos y experiencias de sus prácticas de RS.
<b>% de cumplimiento</b> <span style="font-size: 1.2em;">100.00%</span>	

**Nivel de cumplimiento por pregunta**

**Detalle de cumplimiento por pregunta**

Código	Pregunta	Parámetro seleccionado	Priorización	Pregunta
RSC01	Diálogo e involucramiento con los grupos de interés	4	4	○
RSC02	Indicadores relacionados al diálogo e involucramiento con los grupos de interés	4	4	○
RSC03	Reporte de sostenibilidad	4	4	○
RSC04	Apoyo a la gestión del desarrollo de los grupos de interés	4	4	○
RSC05	Gestión del impacto de la EPE en las comunidades de su entorno	4	4	○
RSC06	Relación con organizaciones sociales/locales	4	4	○
RSC07	Financiamiento de las acciones de Responsabilidad Social	4	4	○
RSC08	Sinergias en proyectos sociales de los grupos de interés	4	4	○
RSC09	Planes y proyectos de Responsabilidad Social en temas sociales, económicos y ambientales	4	4	○

**Leyenda:**


**Priorización de las preguntas:**

- 0-1 Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.
- 2 Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.
- 3 Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.
- 4 No aplica elaboración de planes de acción.

**Preguntas conjuntas:**

(\*) Pregunta que corresponde a más de un sistema incluidas en la pestaña de preguntas conjuntas 1.0 Cuestionario PC

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

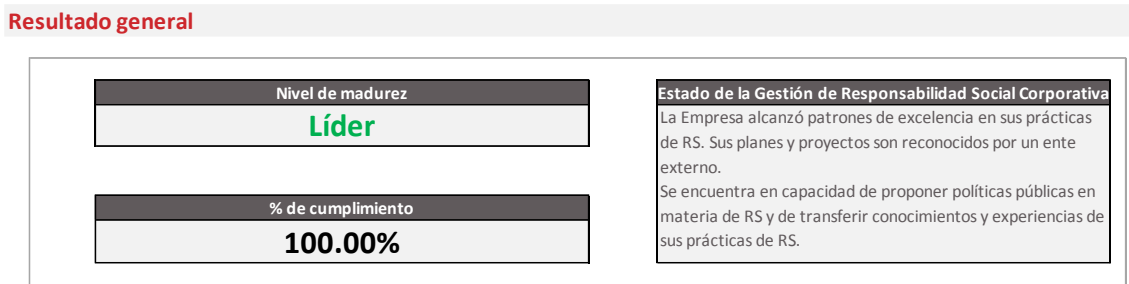
	Manual Corporativo: “Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC”	
	Código: E3.0.0.MC1	Versión: 00

A continuación, se explica el detalle del contenido de cada una de las 3 secciones:

▪ **Resultado general:**

En esta parte se podrá visualizar el Nivel de madurez obtenido por la Empresa, el porcentaje de cumplimiento total y la descripción del Estado del Sistema, información que se ha determinado en la metodología y se encuentra detallada en el Manual.

A continuación, se muestra un ejemplo:



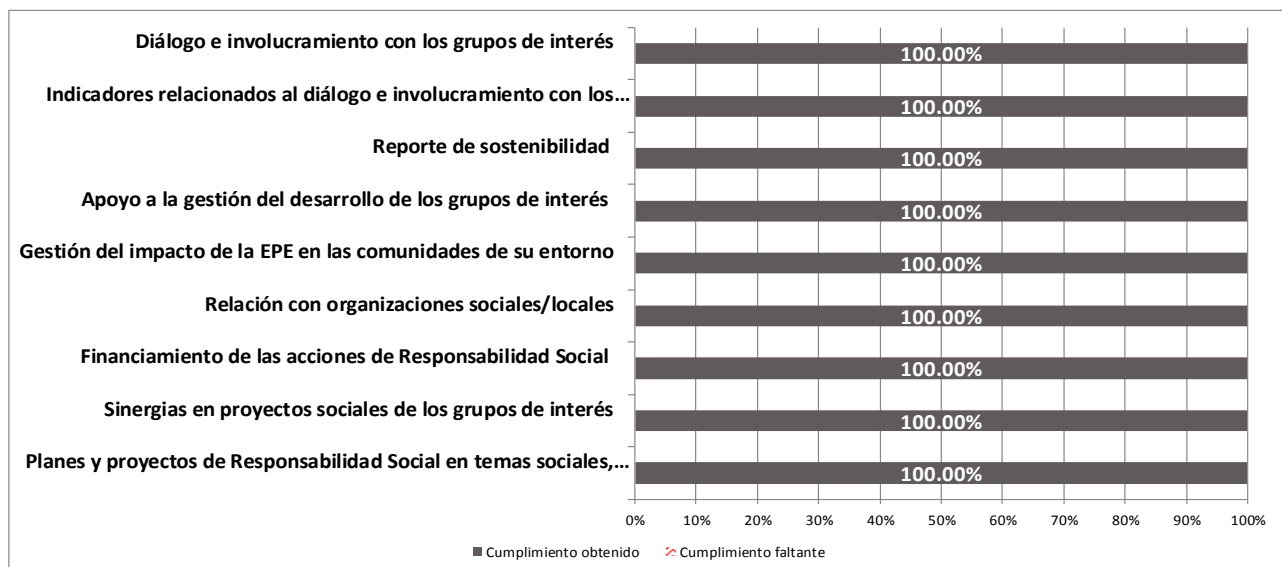
▪ **Nivel de cumplimiento por Componente, Sección o Pregunta:**

En esta parte se podrá visualizar un gráfico de barras en cual se mostrará el porcentaje de cumplimiento obtenido y el porcentaje de cumplimiento faltante en cada uno de los componentes, secciones o preguntas del sistema. Asimismo, debajo del gráfico, se mostrará una tabla con los resultados por componente, sección o pregunta en la que se incluye el Puntaje Máximo, el Puntaje Obtenido, y el Porcentaje de cumplimiento, así como los totales para cada uno.

A continuación, se muestra un ejemplo:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

## Nivel de cumplimiento por pregunta



Código	Pregunta	Puntaje Máx.	Puntaje Obtenido	% de Cumplimiento
RSC01	Diálogo e involucramiento con los grupos de interés	4.00	4.00	100.00%
RSC02	Indicadores relacionados al diálogo e involucramiento con los grupos de interés	4.00	4.00	100.00%
RSC03	Reporte de sostenibilidad	4.00	4.00	100.00%
RSC04	Apoyo a la gestión del desarrollo de los grupos de interés	4.00	4.00	100.00%
RSC05	Gestión del impacto de la EPE en las comunidades de su entorno	4.00	4.00	100.00%
RSC06	Relación con organizaciones sociales/locales	4.00	4.00	100.00%
RSC07	Financiamiento de las acciones de Responsabilidad Social	4.00	4.00	100.00%
RSC08	Sinergias en proyectos sociales de los grupos de interés	4.00	4.00	100.00%
RSC09	Planes y proyectos de Responsabilidad Social en temas sociales, económicos y	4.00	4.00	100.00%
<b>Total</b>		<b>36.00</b>	<b>36.00</b>	<b>100.00%</b>

### ▪ Nivel de cumplimiento por pregunta:

Esta sección permite visualizar el parámetro seleccionado en cada pregunta relacionada al sistema, mostrando a su vez la sección o componente (en caso de haberlo) que es alimentado por cada pregunta. Asimismo, muestra sobre la base de una semaforización las preguntas que para la Empresa podrían resultar prioritarias a considerar durante el proceso de elaboración de su plan de trabajo para el ejercicio siguiente (priorización de la pregunta). En este mismo reporte, el usuario podrá identificar aquellas preguntas que, dada su naturaleza de conjuntas, impactan en más de un sistema, las que estarán marcadas con un asterisco (\*) tal como se explica en la leyenda.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

**Detalle de cumplimiento por pregunta**

Código	Pregunta	Parámetro seleccionado	Priorización de la pregunta
RSC01	Diálogo e involucramiento con los grupos de interés	3	●
RSC02	Indicadores relacionados al diálogo e involucramiento con los grupos de interés	4	○
RSC03	Reporte de sostenibilidad	3	●
RSC04	Apoyo a la gestión del desarrollo de los grupos de interés	4	○
RSC05	Gestión del impacto de la EPE en las comunidades de su entorno	0	●
RSC06	Relación con organizaciones sociales/locales	2	●
RSC07	Financiamiento de las acciones de Responsabilidad Social	4	○
RSC08	Sinergias en proyectos sociales de los grupos de interés	1	●
RSC09	Planes y proyectos de Responsabilidad Social en temas sociales, económicos y ambientales	2	●

**Leyenda:**

Priorización de las p:

- 0-1 Preguntas con prioridad alta para la elaboración de los planes de acción.
- 2 Preguntas con prioridad media para la elaboración de los planes de acción.
- 3 Preguntas con prioridad baja para la elaboración de los planes de acción.
- 4 No aplica elaboración de planes de acción.

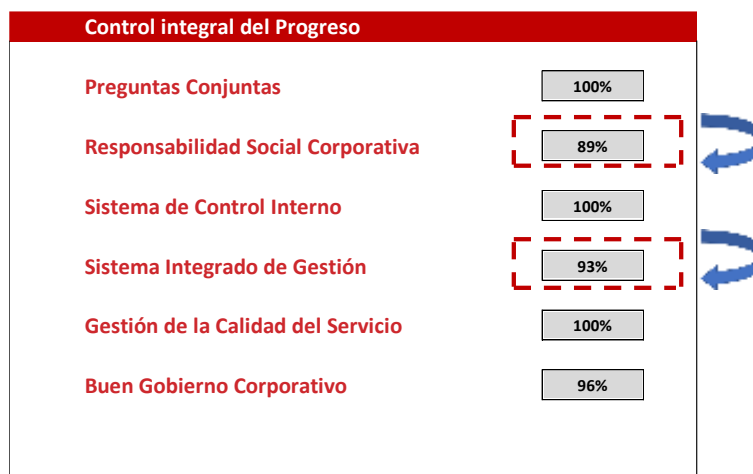
Preguntas conjuntas

(\*) Pregunta que corresponde a más de un sistema incluídas en la pestaña de preguntas conjuntas 1.0 Cuestionario PC

**d) Control Integral del Progreso:**

Cuando el usuario haya culminado con el llenado de todas las preguntas, deberá revisar la primera pestaña de la herramienta denominada Información General para reconfirmar que ha culminado con el llenado de todas las preguntas para lo cual visualizará el **Control Integral del Progreso**, el cual indicará el porcentaje de llenado. En caso haya omitido alguna pregunta en uno o más sistemas, podrá visualizar el detalle y deberá ir a la pestaña correspondiente al sistema e identificar la pregunta que aún no ha sido respondida.

A continuación, un ejemplo de lo que visualizará el usuario en caso haya omitido el llenado de alguna(s) preguntas(s).



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por FONAFE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sied.fonafe.gob.pe/visorSIEDWeb/> usando el código: S660964

Cuando el usuario haya culminado con el llenado de todas las preguntas, y con la finalidad de reconfirmar, deberá revisar nuevamente la primera pestaña de la herramienta específicamente el recuadro denominado **Control Integral del Progreso**, el cual deberá indicar el 100% tanto en las Preguntas Conjuntas como las de cada sistema tal como se muestra a continuación:

Control integral del Progreso	
<b>Preguntas Conjuntas</b>	100%
<b>Responsabilidad Social Corporativa</b>	100%
<b>Sistema de Control Interno</b>	100%
<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	100%
<b>Gestión de la Calidad del Servicio</b>	100%
<b>Buen Gobierno Corporativo</b>	100%

Por último, el usuario deberá enviar el archivo completo a la(s) persona(s) que haya designado el FONAFE para la recepción de la herramienta. Cabe precisar que, en caso el usuario envíe el archivo incompleto, se considerara el parámetro (0) cero en la pregunta que haya dejado de responder.

**Nota:** La herramienta permite guardar los avances parciales registrados en la herramienta, pudiendo culminar su llenado en varias sesiones. Para dicho efecto, la Empresa deberá tener cuidado en no enviar el archivo de la herramienta hasta culminar la totalidad de su llenado y haber verificado el control integral del progreso.