

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO

APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA DE DIRECTORIO N°
008-2023, de fecha 29 de diciembre de 2023,
mediante Acuerdo N° 7, numeral 7.1
FORMALIZADO SU APROBACIÓN MEDIANTE
RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000208-
2023-EMAPA-SM-SA-GG, de fecha 30 de diciembre
de 2023.



Índice

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN:..... | 7 |
| 1. CONCEPTUALIZACIÓN | 8 |
| 2. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS:..... | 8 |
| 3. FINALIDAD:..... | 8 |
| 4. BASES TÉCNICAS: | 8 |
| 5. ALCANCE: | 8 |
| 6. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN:..... | 9 |
| 7. CADENA DE VALOR DE LA EMAPA SAN MARTÍN S.A. | 9 |
| 8. MAPA DE PROCESOS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. | 11 |
| 9. PROCESOS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. | 12 |
| 10. SIMBOLOGÍA PARA LOS FLUJOGRAMAS | 13 |
| PROCESOS CONCERNIENTES A ASPECTOS DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA | 14 |
| I. “GESTIÓN DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES” | 15 |
| II. “GESTIÓN DE CONVENIOS DE EJECUCIÓN DE OBRAS” | 19 |
| III. “FORMULACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTROL – PAC” | 24 |
| IV. “ELABORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTROL POSTERIOR (AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL ESPECÍFICO A HECHOS CON PRESUNTA IRREGULARIDAD)” | 30 |
| V. “EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTROL SIMULTANEO (CONTROL CONCURRENTE, VISITA DE CONTROL Y ORIENTACIÓN DE OFICIO)” | 37 |
| VI. “ELABORACIÓN DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS Y ACTIVIDADES OPERATIVAS SIN PRODUCTO IDENTIFICADO” | 42 |
| VII. “DIFUSIÓN DE MENSAJES DIVERSOS PARA INFORMAR A LOS USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL” | 47 |
| VIII. “ORGANIZAR Y EJECUTAR EVENTOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD” | 51 |
| IX. “EDUCACIÓN SANITARIA” | 55 |
| X. “GESTIÓN SOCIAL” | 58 |
| XI. “FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA” | 62 |
| XII. “MODIFICACIONES PRESUPUESTALES” | 68 |
| XIII. “FORMULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN” | 72 |
| XIV. “EJECUCIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PIA” | 76 |
| XV. “ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL” | 79 |



| | | |
|--|--|------------|
| | XVI. "EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL" | 82 |
| | XVII. "ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL" | 86 |
| | XVIII. "EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PLAN OPERATIVO DE LA ENTIDAD" | 90 |
| | XIX. "PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA" | 94 |
| | XX. "ELABORACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN" | 99 |
| | XXI. "SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN" | 102 |
| | XXII. "SEGUIMIENTO DEL ESTUDIO TARIFARIO" | 106 |
| | XXIII. "CONTROL DE CALIDAD DE AGUA EN SISTEMAS DE ABASTECIMIENTOS DE SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES" | 109 |
| | XXIV. "ANÁLISIS FÍSICO, QUÍMICO Y BIOLÓGICOS DE LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTOS DE SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES" | 113 |
| | XXV. "INSPECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS VALORES MÁXIMOS ADMISIBLES" | 116 |
| | XXVI. "REGISTRO DE INFORMACIÓN EN SISTEMA DE CAPTURA DE DATOS SICAP DE SUNASS" | 122 |
| | XXVII. "ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DE PLAN ANUAL VMA" 125 | |
| | XXVIII. "CONTROL Y REGISTRO DE INSUMOS QUÍMICOS CONTROLADOS EN PLATAFORMA DE SUNAT" | 128 |
| | XXIX. "EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES, SUS CAUSAS Y CUANTIFICACIÓN DE COSTOS EN CALIDAD DE DEMANDADOS O DENUNCIADOS" | 132 |
| | XXX. "EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES, SUS CAUSAS Y CUANTIFICACIÓN DE COSTOS EN CALIDAD DE DEMANDANTES O DENUNCIANTES" | 136 |
| | XXXI. "PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR EMAPA SAN MARTÍN S.A. ANTE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS" | 139 |
| | XXXII. "PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS ANTE EMAPA SAN MARTÍN S.A." | 143 |
| | XXXIII. "EMISIÓN DE INFORMES LEGALES REQUERIDOS POR LAS GERENCIAS DE LÍNEA Y DIFERENTES OFICINAS" | 147 |
| | XXXIV. "REALIZACIÓN DE PROCESOS ARBITRALES" | 150 |
| | PROCESOS CONCERNIENTES A ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS | 153 |
| | XXXV. "ELABORAR Y EJECUTAR PLAN ANUAL DE BIENESTAR SOCIAL" | 154 |
| | XXXVI. "REVISIÓN MÉDICA DE SALUD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA" | 158 |



| | | |
|--|---|-----|
| | XXXVII. "ELABORAR, ACTUALIZAR Y EJECUTAR EL PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y EL REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO"..... | 162 |
| | XXXVIII. "CONTROLAR Y HACER SEGUIMIENTO A LOS ACCIDENTES DE TRABAJOS CAUSADOS EN AMBIENTES LABORALES" | 168 |
| | XXXIX. "CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO." | 172 |
|  | XL. "ELABORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES (NEGOCIACIÓN COLECTIVA, SEGUROS SCTR, VIDA LEY)" | 176 |
| | XLI. "ELABORACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DE LEYES SOCIALES (ESSALUD, SCTR SALUD, AFP, ONP)." | 181 |
|  | XLII. "ELABORACIÓN PLANILLA DE REMUNERACIONES, CESANTÍA Y ESTIPENDIO DE PRACTICANTES, GRATIFICACIONES, VACACIONES, ASIGNACIÓN VACACIONAL, UTILIDADES, CTS, Y LIQUIDACIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES" | 186 |
| | XLIII. "ELABORAR Y ACTUALIZAR EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, ASI COMO DIRECTIVAS DE LA GESTIÓN EN RECURSOS HUMANOS" | 190 |
|  | XLIV. "MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DE CURSOS Y TALLERES DE CAPACITACIONES, CONTEMPLADOS EN EL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES" | 194 |
| | XLV. "ORGANIZAR Y EJECUTAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL" | 198 |
| | XLVI. "ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS CONTRATOS A PLAZO FIJO, ADENDAS Y CONVENIOS DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES" | 203 |
|  | XLVII. "GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE PROCESOS DE SELECCIÓN PARA BIENES, SERVICIOS Y OBRAS" | 207 |
| | XLVIII. "ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES (PAC)" | 213 |
| | XLIX. "ELABORACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO" | 217 |
|  | L. "DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE" | 222 |
| | LI. "CONTROL DEL INGRESO Y SALIDA DE BIENES EN ALMACÉN" | 225 |
| | LII. "GESTIÓN DEL TRAMITE DOCUMENTARIO" | 228 |
| | LIII. "GESTIÓN DE ARCHIVOS DOCUMENTARIOS" | 232 |
| | LIV. "REVISIÓN DE LAS OPERACIONES CONTABLES (ASIENTO DE RR.HH, LOGISTICA, FINANZAS, COMERCIAL, OFICINAS ZONALES, RENDICIÓN DE VIATICOS, REEMBOLSOS DE GASTOS, GASTOS DE CAJA CHICA, LIQUIDACIONES DE BENEFICIOS SOCIALES, ENTRE OTROS)" | 236 |
|  | LV. "PROVISIÓN PARA EL PAGO A SUNASS, SUNAT, COMISIÓN ADHOC DEL FONAVI Y OTROS" | 240 |
|  | LVI. "REVISIÓN Y ANÁLISIS DE SALDOS DE CUENTAS CONTABLES Y CENTROS DE COSTOS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS" | 244 |

| | | |
|--|--|------------|
| | LVII. "ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS MENSUALES, TRIMESTRALES, SEMESTRALES Y ANUALES Y PRESENTACIÓN A LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTABILIDAD PÚBLICA (MEF)" | 248 |
| | LVIII. "LLENADO DE FORMATOS EN CUMPLIMIENTO A DISPOSITIVOS DE SUNASS, CON PERIODICIDAD MENSUAL" | 252 |
|  | LIX. "REALIZAR PAGO DE PLANILLA DE REMUNERACIONES Y PRACTICANTES" | 256 |
| | LX. "REALIZAR PAGO A PROVEEDORES DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS, CON DIFERENTES FUENTES DE FINANCIAMIENTO" | 260 |
| | LXI. "CUSTODIA Y SEGUIMIENTO A LOS VENCIMIENTOS DE CARTAS FIANZAS" | 264 |
|  | LXII. "GIRO DE VIÁTICOS Y REMBOLSO POR COMISIÓN DE SERVICIO." .. | 268 |
| | LXIII. "REALIZAR PAGO A INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS." | 274 |
| | LXIV. "GESTIONAR LAS APERTURAS Y CIERRE DE CUENTAS BANCARIAS Y/O ACTUALIZACIÓN DE FIRMAS DE TITULARES Y SUPLENTE" | 278 |
| | LXV. "REALIZAR CONCILIACIONES BANCARIAS DE CUENTAS CORRIENTES Y DE AHORRO EN FORMA MENSUAL" | 282 |
|  | LXVI. "ANÁLISIS, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, DE COMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA" | 286 |
| | LXVII. "SOPORTE TÉCNICO E INFORMÁTICO" | 290 |
| | LXVIII. "GESTIÓN DEL INVENTARIO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS, DE COMUNICACIONES, LICENCIAS DE SOFTWARE Y TODA LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA" | 293 |
|  | LXIX. "SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD (SIGPF SIINCO, SIGE, GEOREFERENCIADO Y OTROS)" | 297 |
| | LXX. "GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE DATOS TANTO INTERNO COMO EXTERNA" | 301 |
| | LXXI. "GESTIONAR EL CENTRO DE DATOS Y/O VIDEOVIGILANCIA" | 305 |
| | PROCESOS CONCERNIENTES A ASPECTOS COMERCIALES | 309 |
|  | LXXII. "MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE ESTUDIO TARIFARIO" | 310 |
| | LXXIII. "SOLICITUD DE INSTALACION DE NUEVAS CONEXIONES" | 313 |
| | LXXIV. "SOLICITUD POR CAMBIO DE NOMBRE O DIRECCIÓN (FACTURCIÓN DE RECIBOS)" | 320 |
| | LXXV. "VERIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE CONEXIONES CLANDESTINAS" | 323 |
|  | LXXVI. PROCEDIMIENTO: "ACTUALIZACIÓN O MODIFICACIÓN DE CATASTRO COMERCIAL" | 326 |
| | LXXVII. "ACTUALIZACIÓN POR CAMBIO DE CATEGORÍA" | 342 |



| | | |
|-----------|---|-----|
| LXXVIII. | "SOLICITUD DE CIERRES Y REAPERTURAS DE SERVICIOS A SOLICITUD DEL USUARIO" | 345 |
| LXXIX. | "LECTURA DE MEDIDORES" | 348 |
| LXXX. | "RETIRO E INSTALACION DE MEDIDORES" | 353 |
| LXXXI. | "CONTRASTACIÓN DE MEDIDORES" | 357 |
| LXXXII. | "ATENCIÓN POR SUSTRACCIÓN DE MEDIDORES" | 361 |
| LXXXIII. | "FACTURACION" | 366 |
| LXXXIV. | "ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR ERROR DE FACTURACIÓN" | 370 |
| LXXXV. | "MANTENIMIENTO DEL PARQUE DE MEDIDORES" | 381 |
| LXXXVI. | "COBRANZA EN CENTROS AUTORIZADOS DE RECAUDACIÓN" | 385 |
| LXXXVII. | "ACOGIMIENTO AL REFINANCIAMIENTO DE LA DEUDA" | 389 |
| LXXXVIII. | "RECUPERACION DE CARTERA MOROSA" | 393 |
| LXXXIX. | "CORTE DE SERVICIO" | 396 |
| XC. | "REVISION DE SERVICIOS CERRADOS" | 399 |
| XCI. | "REAPERTURA DE CONEXIONES" | 402 |
| XCII. | "RECUPERACIÓN DE CONEXIONES CLANDESTINAS" | 405 |
| XCIII. | "CIERRE DE PLANILLAS DE ENTRADA DE CAJA" | 408 |
| XCIV. | "ATENCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA" | 411 |

PROCESOS CONCERNIENTES A ASPECTOS OPERACIONALES E INGENIERÍA

..... 419

| | | |
|---------|--|-----|
| XCV. | "ELABORAR Y EJECUTAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES" | 420 |
| XCVI. | "ELABORAR Y EJECUTAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE EQUIPO ELECTROMECÁNICO" | 424 |
| XCVII. | "MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA" | 428 |
| XCVIII. | "MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS OPERACIONALES DEL ESTUDIO TARIFARIA" | 431 |
| XCIX. | "CAPTACIÓN DE AGUA CRUDA" | 435 |
| C. | "FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE" | 438 |
| CI. | "FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE PRODUCCIÓN" | 441 |
| CII. | "TRATAMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO DE AGUA POTABLE" | 444 |
| CIII. | "LAVADO, DESINFECCIÓN Y LLENADO DE RESERVORIOS" | 447 |
| CIV. | "ATENCIÓN DE DENUNCIAS OPERACIONALES (ROTURAS Y ATOROS)" | 451 |
| CV. | "PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO" | 455 |



| | | |
|--|---|-----|
| | CVI. "MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO" | 459 |
| | CVII. "CONTROL Y REGISTRO DE PRESIÓN Y CONTINUIDAD DE AGUA POTABLE" | 463 |
|  | CVIII. "DOTACIÓN DE AGUA POTABLE POR CAMIONES CISTERNA A OFICINAS ZONALES O USUARIOS" | 467 |
| | CIX. "ATENCIÓN DE SOLICITUD DE LIMPIEZA DE REDES DE ALCANTARILLADO DE LAS OFICINAS ZONALES" | 471 |
| | CX. "OTORGAMIENTO DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO" | 475 |
| | CXI. "DETECCIÓN DE FUGAS" | 479 |
|  | CXII. "ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE PRE-INVERSIÓN Y EXPEDIENTE TÉCNICO" | 483 |
| | CXIII. "ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO POR TERCEROS" | 489 |
| | CXIV. "REGISTRO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN IOARR EN MARCO DEL INVIERTE PE" | 495 |
|  | CXV. "ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE ESTUDIOS DE MEDIO AMBIENTE" . | 499 |
| | CXVI. "VERIFICACIÓN DE COMPATIBILIDAD DEL EXPEDIENTE TÉCNICO" . | 503 |
| | CXVII. "EJECUCIÓN, SUPERVISIÓN Y CULMINACIÓN DE LA OBRA" | 506 |
| | CXVIII. "DESARROLLO ANALÍTICO DE GASTO POR PROYECTO" | 511 |
| | CXIX. "INFORME MENSUAL DE AVANCE TÉCNICO FINANCIERO DE LA OBRA" . | 515 |
|  | CXX. "RECEPCIÓN DE OBRA" | 518 |
| | CXXI. "LIQUIDACIÓN DE OBRA" | 522 |
| | CXXII. "TRANSFERENCIA DE OBRA" | 526 |
| | CXXIII. "RECOLECCIÓN DE DATOS EN LAS REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO" | 529 |
| | CXXIV. "VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DE CATASTRO TÉCNICO" | 533 |
|  | CXXV. "PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN" | 537 |
| | CXXVI. "ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS CATASTRAL" | 541 |



INTRODUCCIÓN:

EMAPA SAN MARTÍN S.A., es una Sociedad Prestadora de Servicios de Saneamiento, de derecho privado, reconocida como tal por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – EMAPA SAN MARTÍN S.A. Se rige por lo establecido en su Estatuto, en la Ley General de Sociedades y en las disposiciones aplicables a las empresas de la Actividad Empresarial del Estado y Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 26338 – Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES y modificado por D.S. N° 016-2005-VIVIENDA



La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros SGP-PCM, como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, viene impulsando el proceso de Modernización de la Gestión Pública en las entidades del Estado, con el fin de promover en el Perú una Administración eficiente y enfocada en resultados, que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.



La Modernización de la Gestión Pública, comprende la transformación de actitudes y fortalecimiento de aptitudes, agilización de procesos, simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, relaciones y estructuras administrativas, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno, así como con los planes nacionales e institucionales.



La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública-PNMGP al 20211, presenta el marco conceptual de una “Gestión Pública orientada a resultados”, enfoque principal hacia el que la PNMGP busca conducir la gestión en el Estado, asimismo establece cinco (05) pilares fundamentales para su aplicación, entre las cuales destaca como Tercer Pilar la “Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y la Organización Institucional”.



Asimismo, de acuerdo con la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, la implementación de la gestión por proceso debe ser progresiva, a través de las fases de: 1) Determinación de procesos, 2) Seguimiento, medición y análisis de procesos y 3) Mejora de procesos.



En ese sentido, se ha desarrollado el Manual de Procesos de la EMAPA SAN MARTÍN S.A. como un documento de gestión institucional, elaborado sobre la base del marco normativo vigente del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública y las funciones que ejerce EMAPA SAN MARTÍN S.A. en el marco de sus competencias, según lo establecido en la Ley N°26338, General de Servicios de Saneamiento, el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA.



El Mapa de Procesos y el Manual de Procesos, como herramienta de gestión, establece las bases en el desarrollo de una gestión bajo el enfoque por procesos, contribuyendo a la obtención de los resultados previstos en el planeamiento estratégico.

Es de precisarse que el Mapa de Procesos y el Manual de Procesos de EMAPA SAN MARTÍN S.A., es un componente esencial para implementar sistemas de gestión que garanticen el



cumplimiento de los objetivos planteados por la EPS, así como con el mejoramiento de los instrumentos de gestión, de ser el caso.

1. CONCEPTUALIZACIÓN



El Manual de Procedimientos (MAPRO) de EMAPA SAN MARTÍN S.A. fue desarrollado teniendo en cuenta la teoría de procesos y resultados. La gestión por procesos y resultados se basa en el desempeño del trabajo en función a las actividades que realiza el colaborador, teniendo esta misma un inicio y un final, a este conjunto de actividades se le denomina procesos dando como resultado un producto en específico. La eficiencia en las actividades determinará la calidad del resultado.



Quando se inicia un proceso dentro de un área específica se necesita elementos de información, muchas veces proporcionados por otras áreas tanto internas como externas a la empresa, esta relación nos permitirá conocer el flujo de información entre las distintas áreas y los canales de comunicación que se están utilizando. También el tipo de relación, su frecuencia, el tiempo que toma desempeñar esta actividad, entre otros factores.



Al conocer el flujo de información de las áreas de la empresa se establecen las responsabilidades de cada trabajador con respecto a sus funciones y como este se relaciona con las de otras áreas que usan dicha información como insumo para completar satisfactoriamente sus actividades, tareas o responsabilidades asignadas.

La frecuencia y el tiempo que toma desempeñar las tareas o actividades del trabajador dentro de un proceso, será utilizada como indicador para medir la eficiencia en las actividades y eliminar los posibles retrasos o cuellos de botellas existentes.



2. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS:

Contar con un instrumento de gestión como herramienta para implementar el enfoque de la gestión por procesos de manera transversal, integral y sistemática, que contribuya a la obtención de los resultados previstos, y a su vez, en la formulación, implementación y mejora de otros instrumentos de gestión.

3. FINALIDAD:

Proporcionar en forma ordenada la información sobre las actividades y tareas realizadas en la empresa en relación a las funciones a fines a sus funciones de manera que se pueda percibir de manera fehaciente los procesos, relación y línea de responsabilidad del resultado obtenido de dicha actividad

4. BASES TÉCNICAS:

La elaboración del Manual de Procedimientos (MAPRO), toma en cuenta la visión y misión de la empresa, así como los instrumentos de gestión aprobados, tales como el ROF, MOF, CAP, PAP, Plan Estratégico y Plan Operativo, asimismo con las normativas vigentes respecto a la prestación de los servicios.

5. ALCANCE:

El ámbito de aplicación del presente Manual de Procedimientos (MAPRO), incluye a los órganos de Alta Dirección, Control, Asesoría, Apoyo, Línea y oficinas zonales. Las disposiciones establecidas en el manual son de cumplimiento obligatorio por directivos,





funcionarios, empleados y obreros que laboren y realicen actividades internas y externas en los diferentes órganos y unidades orgánicas de la empresa.

6. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN:

El área responsable de la aplicación del presente manual es la Gerencia General a través de su Oficina de Desarrollo y Presupuesto con su especialista en Desarrollo Organizacional o quien haga sus veces, los mismos que se encargarán de la actualización de la misma.



7. CADENA DE VALOR DE LA EMAPA SAN MARTÍN S.A.

Es el modelo descriptivo que representa las principales intervenciones de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y la prestación de servicios que éstas implican, con una mirada sistemática del accionar como entidad prestadora de los servicios de saneamiento sobre la calidad de los servicios que se espera brindar en su ámbito de influencia.



La propuesta de cadena de valor cuenta con una línea temporal manifestada de la siguiente manera:

Gráfico N°01: Temporalidad de la Cadena de valor



Así mismo, según la Política de Modernización de la Gestión Pública, la Cadena de Valor debe interpretarse de la siguiente manera:



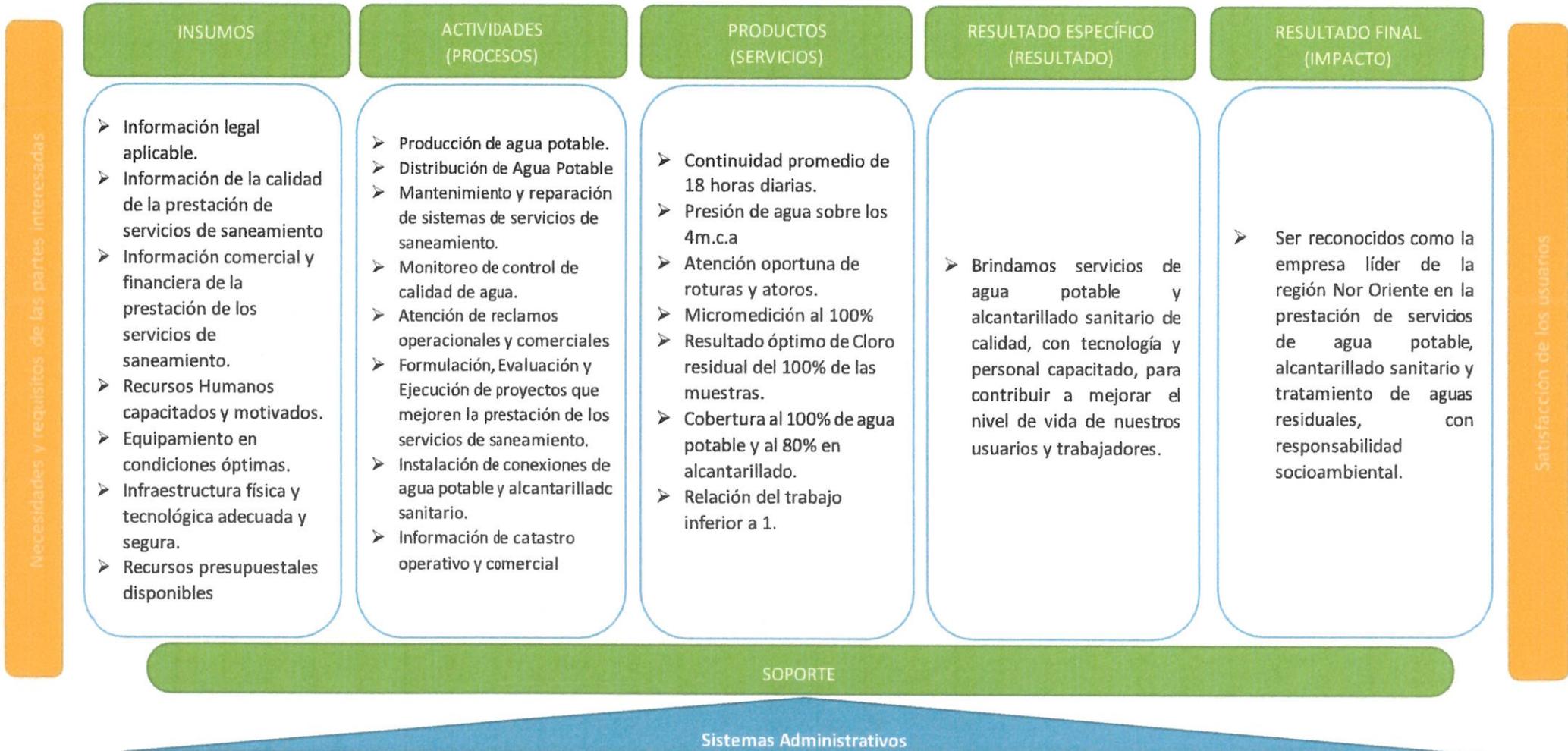
| Concepto | Orientación |
|---|---|
| Resultado Final (Impacto) | Es un cambio en las condiciones, cualidades o características inherentes a una población identificada en el entorno en el que se desenvuelve o en las organizaciones que la sirven, tanto del sector público como privado. Corresponde a un objetivo de la política nacional. |
| Resultado Específico (Resultado) | Es el cambio que se busca alcanzar para solucionar un problema identificado sobre una población objetivo, y que, a su vez, contribuye al logro de un resultado final. El resultado específico no constituye un fin en sí mismo. |
| Producto | Es el conjunto articulado (entregable) de bienes y/o servicios que recibe la población beneficiaria con el objetivo de generar un cambio. Los productos son la consecuencia de haber realizado, según las especificaciones técnicas, las actividades correspondientes en la magnitud y el tiempo previstos. |
| Actividad | Es una acción sobre una lista específica y completa de insumos, que en conjunto con otras actividades garantizan la provisión del producto. |
| Insumo | Bienes y servicios necesarios y suficientes para llevar adelante la Actividad. |





Gráfico N°02: Cadena de Valor

Ley N°26338 Ley General de Servicios de Saneamiento; D.L N°1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento



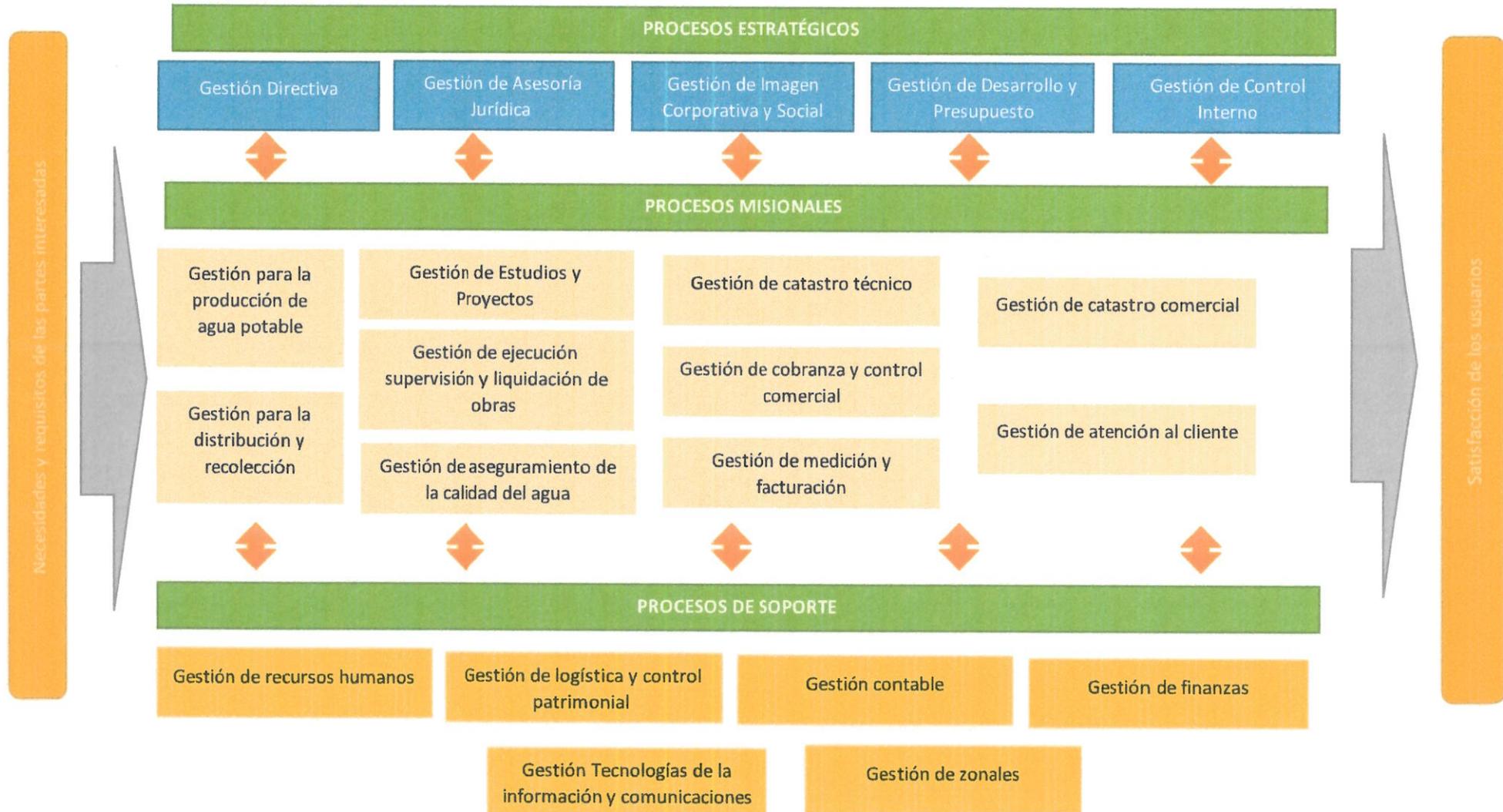
Necesidades y requisitos de las partes interesadas

Satisfacción de los usuarios



8. MAPA DE PROCESOS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.

Representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos de EMAPA SAN MARTÍN S.A. en su nivel más agregado. Los procesos misionales se han generado a partir de su Cadena de Valor.

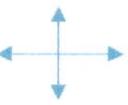
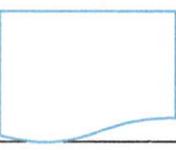
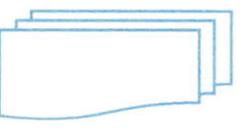


9. PROCESOS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.

| Tipo | Proceso | Dueño del Proceso |
|--------------------|---|---|
| Estratégico | Gestión Directiva | Gerencia General |
| | Gestión de Asesoría jurídica | Gerencia de Asesoría jurídica |
| | Gestión de Imagen Corporativa y Social | Oficina de Imagen Corporativa y Social |
| | Gestión de Desarrollo y Presupuesto | Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| | Gestión de Control Interno | Oficina de Control Interno |
| Misional | Gestión para la producción de agua potable. | Oficina de la Producción de Agua Potable |
| | Gestión para la distribución y recolección. | Oficina de Distribución y Recolección |
| | Gestión de Estudios y Proyectos | Oficina de Estudios y Proyectos |
| | Gestión de ejecución supervisión y liquidación de obras | Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras |
| | Gestión de aseguramiento de la calidad del agua | Oficina de Aseguramiento de la Calidad del Agua |
| | Gestión de catastro técnico | Oficina de Catastro Técnico |
| | Gestión de cobranza y control comercial | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| | Gestión de medición y facturación | Oficina de Medición y Facturación |
| | Gestión de catastro comercial | Oficina de Catastro Comercial |
| | Gestión de atención al cliente | Oficina de atención al cliente |
| Soporte | Gestión de Recursos Humanos | Oficina de Recursos Humanos |
| | Gestión de logística y control patrimonial | Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| | Gestión Tecnologías de la información y comunicaciones | Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones |
| | Gestión contable | Oficina de Contabilidad |
| | Gestión de finanzas | Oficina de Finanzas |
| | Gestión de zonales | Oficinas de Zonales |



10. SIMBOLOGÍA PARA LOS FLUJOGRAMAS

| Símbolo | Significado | Aplicación |
|---|----------------------------------|--|
|  | Inicio/Fin | Indica el inicio del flujo |
|  | Actividad | Representa la realización de una operación o actividad que compone un proceso |
|  | Decisión | Indica un punto dentro del diagrama de flujo donde se pueden seguir varios caminos alternativos, si es necesario. |
|  | Supervisión e inspección | Supervisa actividad o procedimiento |
|  | Conector de página | Simboliza la continuidad del diagrama en otra página. Es la conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama. Dentro del conector se utilizan números para llevar el consecutivo. |
|  | Líneas de flujo | Conectan los símbolos, indicando el orden en que se deben realizar las actividades. |
|  | Documento | Representa cualquier tipo de documento que se utilice o se genere en el procedimiento (El documento podrá tener copias) |
|  | Multidocumento | Simboliza la generación de varios documentos en un proceso. |
|  | Almacenamiento Interno | Simboliza que el documento, archivo o dato se guarda en un sistema de almacenamiento interno |
|  | Almacenamiento de acceso directo | Simboliza que el archivo almacenado tiene acceso a cualquiera que lo requiera. |



PROCESOS CONCERNIENTES A ASPECTOS DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

I. "GESTIÓN DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES"

Código: DE-001

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA:

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Gestión de convenios Interinstitucionales |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Gerencia General |
| Objetivo del proceso | Fortalecer capacidades para mejorar la calidad de servicio de la empresa |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Convenios Interinstitucionales con EMAPA SAN MARTÍN S.A. |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Ninguno |
| Recursos | Solicitudes de convenio |
| Recursos humanos | Gerencia General Asistente de Gerencia General |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Gerencia General, Área de las Instalaciones de la Gerencia Jurídica |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner. |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento es de alcance del ámbito de la EPS y sus oficinas zonales.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1. **GG:** Gerencia General
- 4.2. **AU:** Área Usuaria
- 4.3. **AAGG:** Asistente Administrativo de Gerencia General
- 4.4. **G.A.F:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.5. **O.D.P:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto
- 4.6. **G.A.J:** Gerencia de Asesoría Jurídica

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|------------------------------------|--|
| Informes de solicitud de convenios | Informes jefaturales y de gerencias de línea |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-----------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Solicitud de Gerencia General para la elaboración de Propuesta de Convenio, adjuntando documento sustentatorio (solicitud de asociación y su inscripción en Registro Público) | GG | Gerente General |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|----------------------------------|
| 2 | Recepción de la solicitud de convenio | AU | Jefe de oficina del área usuaria |
| 3 | Elaboración de la Propuesta de Convenio por el Área Usuaria correspondiente. | AU | Jefe de oficina del área usuaria |
| 4 | Solicitud mediante informe del visto bueno de las áreas pertinentes. De tener observaciones se retorna al área de estudio para su levantamiento pertinente | GG | Asistente Administrativo |
| 5 | Firma del convenio entre las partes | GG | Gerente General |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

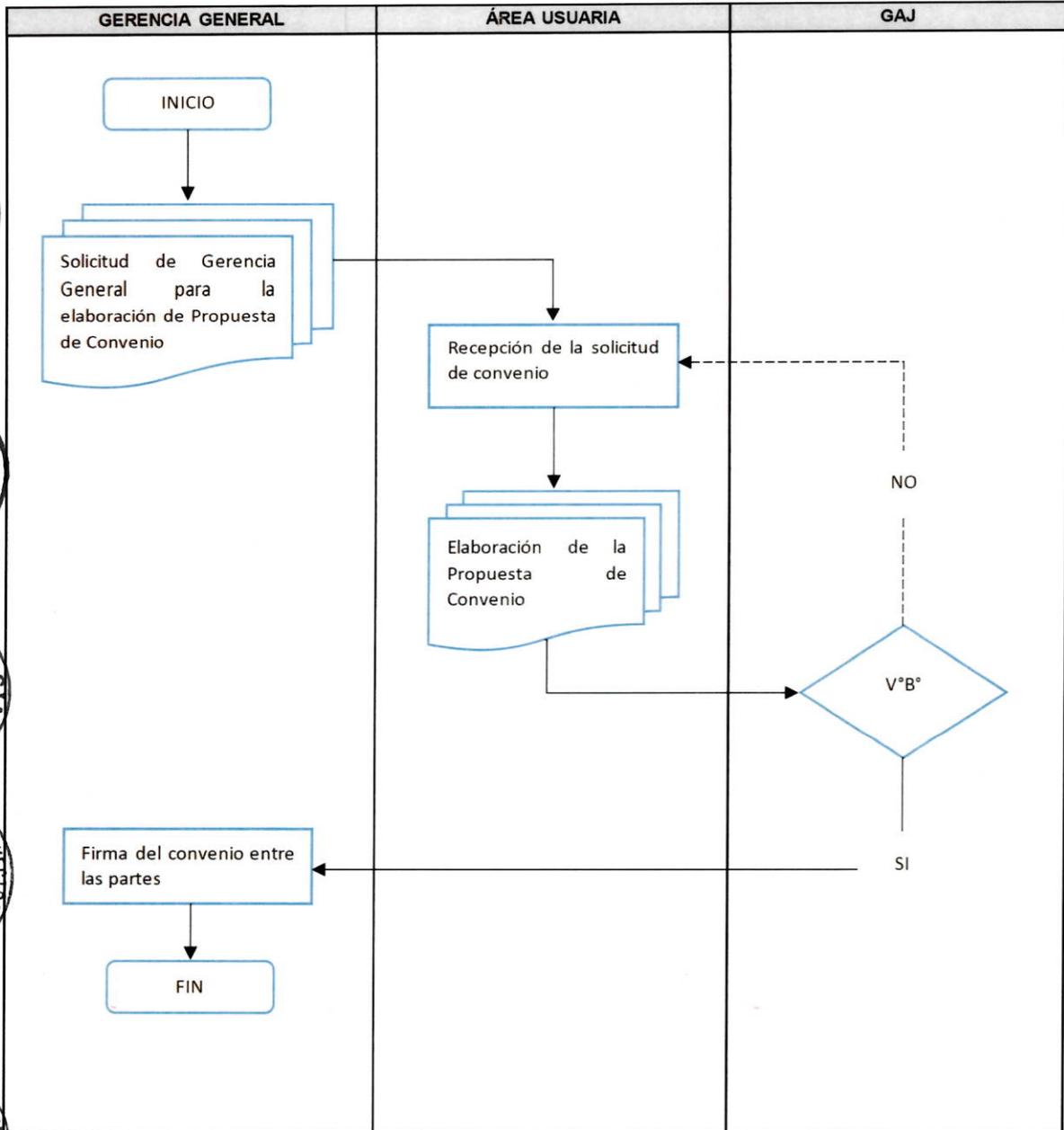
Informe de resultados obtenidos en el cumplimiento de metas

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente General |

II. "GESTIÓN DE CONVENIOS DE EJECUCIÓN DE OBRAS"

Código: DE-002

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Gestión de convenios de Ejecución de Obras |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Gerencia General |
| Objetivo del proceso | Desarrollar de forma planificada actividades para la ejecución de obras en cooperación mutua y de interés común |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Convenios de Ejecución de Obras |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Ninguno |
| Recursos | Solicitudes de convenio |
| Recursos humanos | Gerencia General Asistente de Gerencia General |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Gerencia General, Área de las Instalaciones de la Gerencia Jurídica |
| Sistemas informáticos | Ninguno |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento es de alcance del ámbito de la EPS y sus oficinas zonales.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.

3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.

3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".

3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 **GG:** Gerente General

4.2 **UE:** Unidad Ejecutora

4.3 **UO:** Unidad Orgánica

4.4 **GAJ:** Gerencia de Asesoría Jurídica



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|---|
| Solicitud de Gerencia de Ingeniería, Obras y Proyectos | Gerencia de Ingeniería, Obras y Proyectos |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Solicitud de gerencia general de aprobación del: proyecto de convenio, adjuntando documentos sustentatorio (expediente técnico o términos de referencia) debidamente sustentados. | GG | Gerente General |
| 2 | La Gerencia General pide a la Oficina de Desarrollo y Presupuesto la conformidad de la disponibilidad presupuestal, de ser favorable el resultado, solicitar a la Unidad Ejecutora la capacidad instalada para la ejecución. | GG | Gerente General |
| 3 | Recepción la solicitud de propuesta y acredita o sustenta su Capacidad Operativa para la ejecución del estudio, obra o actividad, de Personal Técnico, Administrativo y de maquinaria. | UE | Unidad Ejecutora |
| 4 | La Unidad Ejecutora con la Unidad Orgánica competente correspondientemente procede a elaborar el Proyecto de Convenio. | UE/UO | Unidad Ejecutora y Unidad Orgánica |





| Nº | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|------------------------------|
| 5 | La Unidad Orgánica competente correspondiente visa el convenio y lo deriva a la Oficina de Planificación y Presupuesto para la revisión y VºBº, de estar conforme lo eleva a la Unidad evaluadora para la revisión y VºBº, de no ser conforme lo devuelve al Órgano en Línea correspondiente, caso contrario deriva a la Gerencia de Asesoría Jurídica. | UO | Unidad Orgánica competente |
| 6 | Recepciona el Proyecto de Convenio, lo visa y deriva a la Gerencia General. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 7 | Aprueba el Convenio y lo suscribe. | GG | Gerente General |
| 8 | Remite copia del Convenio a Organismos involucrados y Unidades Orgánicas respectivas. | GG | Gerente General |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

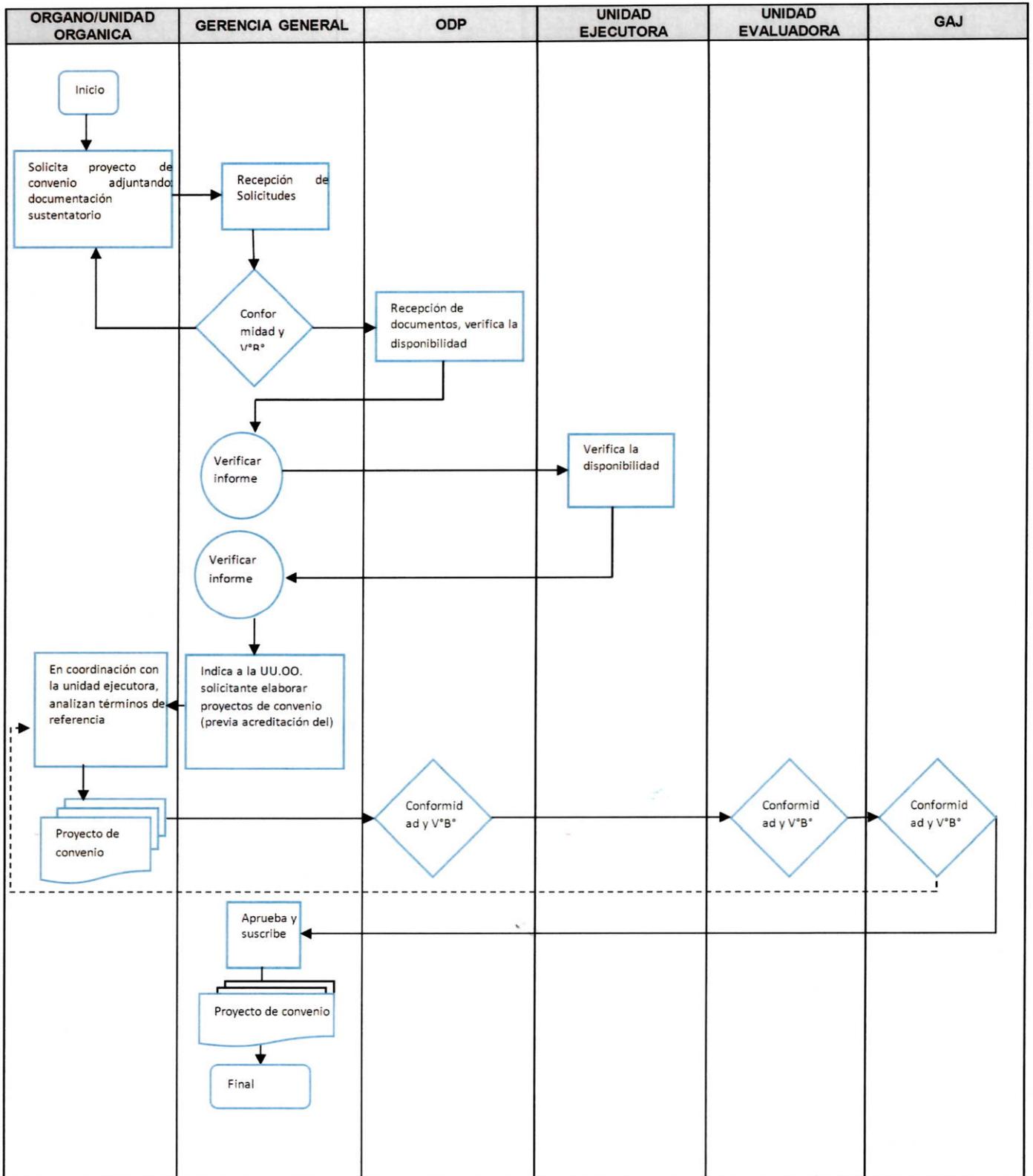
Convenio de ejecución de obras.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente General |



III. "FORMULACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTROL - PAC"

Código: DE-003
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA



| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Formulación, Revisión y Aprobación del Plan Anual de Control - PAC |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Jefe del OCI |
| Objetivo del proceso | Establecer el conjunto de actividades a seguir por los integrantes del OCI, permitiéndoles planificar, programar y realizar los servicios de control y servicios relacionados oportunos y efectivos anualmente, en el marco de un proceso orientado a resultados con la aplicación de principios, normas, procedimientos y técnicas de auditoría que permita contribuir oportunamente con la eficiencia, eficacia, transparencia, economía y legalidad en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado. |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Plan Anual de Control |
| Persona que recibe el producto | Jefe del OCI |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Contraloría General de la República |
| Recursos | |
| Recursos humanos | Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico. |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones del Órgano de Control Interno |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a los colaboradores que conforman la capacidad operativa del Órgano de Control Institucional de la Entidad.

3. BASE NORMATIVA

- 
- 
- 
- 
- 
- 3.1. Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República de 23 de julio del 2002, y sus modificatorias.
 - 3.2. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG de 3 de noviembre de 2006, que aprueba las Normas de Control Interno, y sus modificatorias.
 - 3.3. Resolución de Contraloría N° 430-2008-CG de 25 de octubre de 2008, que aprueba la Directiva N° 010-2008-CG "Normas para la conducta y desempeño del personal de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional", y su modificatoria.
 - 3.4. Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG de 13 de mayo de 2014, que aprueba las Normas Generales de Control Gubernamental, y sus modificatorias.
 - 3.5. Resolución de Contraloría N° 206-2020-CG de 14 de julio de 2020, que aprueba la Directiva N° 009-2020-CG/GCSD "Recepción, Evaluación y Atención de Denuncias".
 - 3.6. Resolución de Contraloría N° 392-2020-CG de 30 de diciembre de 2020, que aprueba la Directiva N° 020-2022-CG/NORM "Directiva de los Órganos de Control Institucional", y su modificatoria.
 - 3.7. Resolución de Contraloría N° 018-2022-CG de 31 de enero de 2022, que aprueba el Plan Nacional de Control 2022.
 - 3.8. Resolución de Contraloría N° 096-2022-CG de 7 de marzo de 2022, que aprueba los "Lineamientos de Política para el Planeamiento del Control Gubernamental a cargo del Sistema Nacional de Control, Período 2022-2024".
 - 3.9. Resolución de Contraloría N° 102-2022-CG de 11 de marzo de 2022, que aprueba la Directiva N° 007-2022-CG/DOC "Notificaciones Electrónicas en el Sistema Nacional de Control"
 - 3.10. Resolución de Contraloría N° 192-2022-CG de 5 de mayo de 2022, que aprueba la Directiva N° 010-2022-CG/GMPL "Directiva de programación, seguimiento y evaluación del Plan Anual de Control 2022-2024 de los Órganos de Control Institucional".
 - 3.11. Resolución de Contraloría N° 218-2022-CG de 30 de mayo de 2022, que aprueba la Directiva N° 013-2022-CG/NORM "Servicio de Control Simultáneo".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 
- 
- 4.1 **CGR:** Contraloría General de la República.
 - 4.2 **GMPL:** Gerencia de Modernización y Planeamiento de la CGR.
 - 4.3 **PLPREPI:** Subgerencia de Planeamiento, Presupuesto y Programación de Inversiones de la CGR.
 - 4.4 **UOL:** Órgano desconcentrado y unidad Orgánica de línea de la CGR bajo cuyo ámbito de control se encuentra la entidad a la que pertenece el OCI.
 - 4.5 **OCI:** Órgano de Control Institucional.

4.6 PAC: Plan Anual de Control.

4.7 SCG Web: Sistema de Control Gubernamental Web.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO



| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> Lineamientos sobre la programación, seguimiento y evaluación de los Plan Anual de Control de los OCI, documentos de Gestión, Estructura Orgánica, disposiciones interna y externa que rige las oficinas y/o áreas críticas detectadas. Diagnosticar los procesos de las oficinas y/o áreas críticas de la entidad y registrar información en el Sistema de Control Gubernamental – SCG Web. | CGR |

6. ACTIVIDADES



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | La Contraloría General de la República aprueba los lineamientos y directiva para la programación, seguimiento y evaluación de los Planes Anuales de Control de los Órganos de Control Institucional. | CGR | CGR |
| 2 | El jefe del OCI toma conocimiento de los lineamientos aprobados por la CGR para la programación, seguimiento y evaluación de los del PAC. | OCI | Jefe del OCI |
| 3 | El jefe del OCI dispone al auditor responsable elabore el proyecto del PAC, previa recopilación, procesamiento y análisis de información de riesgos de los procesos, actividades, inversiones, operaciones y actos administrativos en el uso indebido de los recursos de la entidad. | OCI | Jefe del OCI |
| 4 | La UOL determina y comunica la meta física anual de los productos del servicio de control simultáneo, posterior y relacionado a ser efectuada por los OCI bajo su ámbito de control. | UOL | Jefe del OCI |
| 5 | El auditor evalúa consistencia técnica y verifica si la propuesta de la UOL se adecúa a los lineamientos y disposiciones impartidas, considerando la capacidad operativa del personal profesional del OCI. | OCI | Auditor del OCI |
| 6 | El auditor elabora, registra y remite el proyecto del PAC en el SCG Web, para su revisión y aprobación, previo visto bueno del Jefe del OCI. | OCI | Auditor y Jefe del OCI |
| 7 | La UOL verifica y revisa el registro del proyecto del PAC en el SCG Web, para validarlo en el SCG Web y comunicar su conformidad. | UOL | Auditor del OCI |
| 8 | La UOL comunica al OCI en caso de presentar observaciones el proyecto del Plan Anual de Control, la misma que se deriva al auditor para su modificación y remisión correspondiente. | UOL | Auditor del OCI |
| 9 | La UOL envía a la PLPREPI la relación de los PAC que cuentan con su conformidad vía SCG Web para su aprobación. | PLPREPI | UOL |
| 10 | La PLPREPI efectúa la revisión selectiva y consolida en el SCG Web los PAC propuestos por la UOL, elabora el proyecto de la Resolución de Contraloría | PLPREPI | UOL |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|--------------|
| | y emite la Hoja Informativa que la sustenta para luego elevar a la GMPL. | | |
| 11 | La GMPL tramita su aprobación a través de la Secretaría General (SG) de la CGR la resolución de aprobación y lo publica en el portal web de la CGR y Diario Oficial El Peruano. | GMPL | SG |
| 12 | El Jefe del OCI mediante documento comunica al Titular de la entidad la aprobación del PAC por parte de la CGR | OCI | Jefe del OCI |
| 13 | El Jefe e integrantes del OCI ejecutan el PAC en la Entidad. | OCI | Jefe del OCI |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS



- 7.1 Plan Anual de Control
- 7.2 Reporte E1 OCI – Ejecución de meta física de control posterior
- 7.3 Reporte E2 OCI – Ejecución de meta física de control simultáneo
- 7.4 Reporte E3 OCI – Ejecución de meta física de servicios relacionados

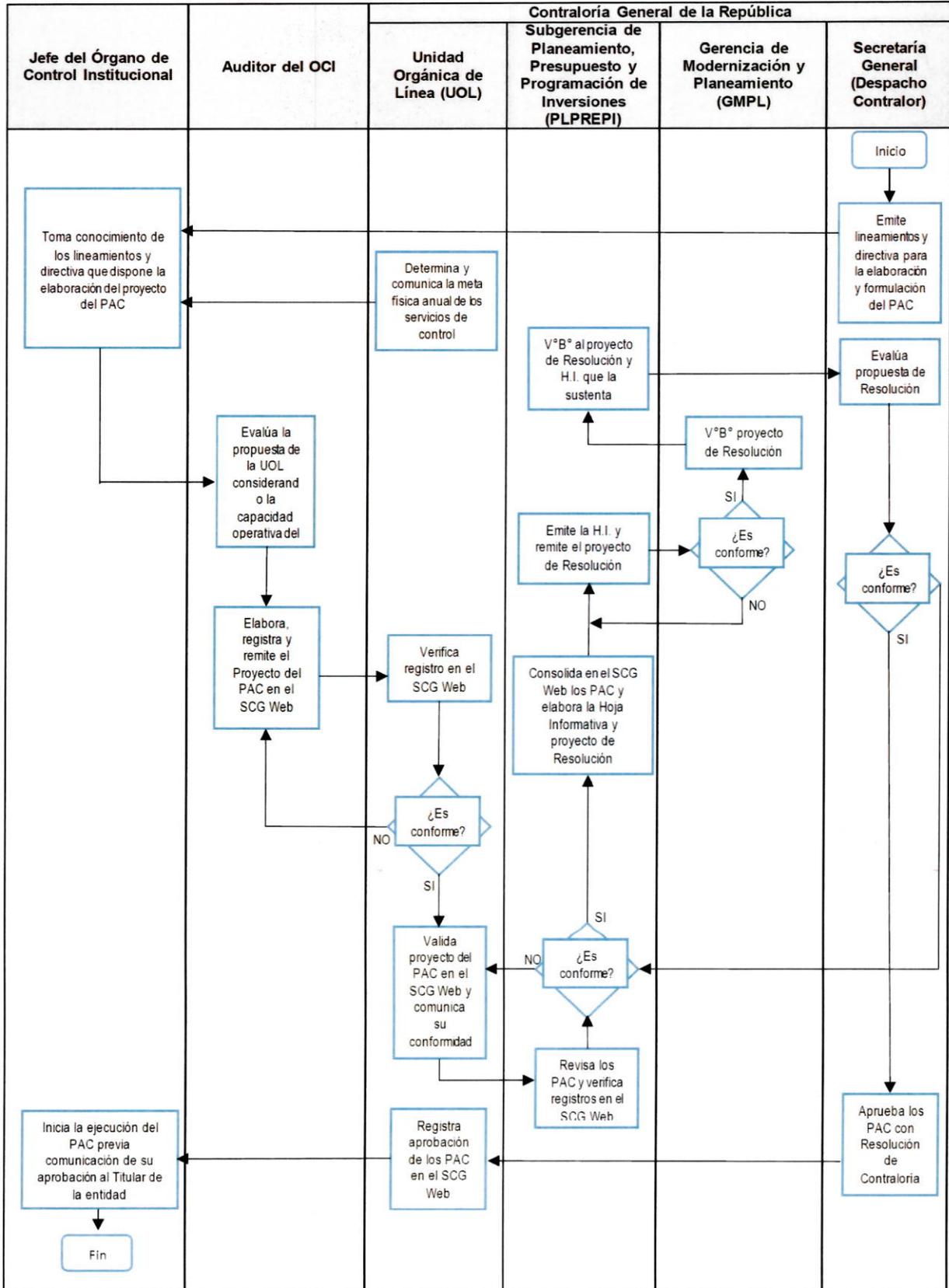
8. PROCESO RELACIONADO



| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|---------|-------|--|
| Estratégico | E.01.01 | 0 | Formulación, revisión y aprobación del Plan Anual de Control |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCI |



IV. “ELABORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTROL POSTERIOR (AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL ESPECÍFICO A HECHOS CON PRESUNTA IRREGULARIDAD)”

Código: DE-004
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA



| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Elaboración de los Servicios de Control Posterior (Auditoría de Cumplimiento y Control Específico a Hechos con Presunta Irregularidad) |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Jefe del OCI |
| Objetivo del proceso | Desarrollar las disposiciones que regulan el servicio de control posterior en el transcurso de una auditoría de cumplimiento y servicio de control específico a hechos con presunta irregularidad en su etapa de planificación, ejecución y elaboración del informe en el marco normativo que la Contraloría General de la República emita, con el propósito de ejercer un control gubernamental puntual y abreviado, que permita cautelar el correcto uso y destino de los recursos y bienes del Estado. |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Informe de auditoría de cumplimiento y/o informe de control específico |
| Persona que recibe el producto | Contraloría General de la República Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Contraloría General de la República |
| Recursos | |
| Recursos humanos | Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico. |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones del Órgano de Control Interno |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a los colaboradores que conforman la capacidad operativa del Órgano de Control Institucional de la Entidad.

3. BASE NORMATIVA

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 3.1. Ley n.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República de 23 de julio del 2002, y sus modificatorias.
 - 3.2. Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG de 3 de noviembre de 2006, que aprueba las Normas de Control Interno, y sus modificatorias.
 - 3.3. Resolución de Contraloría n.º 430-2008-CG de 25 de octubre de 2008, que aprueba la Directiva n.º 010-2008-CG "Normas para la conducta y desempeño del personal de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional", y su modificatoria.
 - 3.4. Resolución de Contraloría n.º 273-2014-CG de 13 de mayo de 2014, que aprueba las Normas Generales de Control Gubernamental, y sus modificatorias.
 - 3.5. Resolución de Contraloría n.º 473-2014-CG de 22 de octubre de 2014, que aprueba la Directiva n.º 007-2014-CG/GCSII "Auditoría de Cumplimiento" y el "Manual de Auditoría de Cumplimiento", y sus modificatorias.
 - 3.6. Resolución de Contraloría n.º 089-2020-CG de 5 de marzo de 2020, que aprueba la Directiva n.º 002-2022-CG/NORM "Acción de Oficio Posterior", y su modificatoria.
 - 3.7. Resolución de Contraloría n.º 392-2020-CG de 30 de diciembre de 2020, que aprueba la Directiva n.º 020-2022-CG/NORM "Directiva de los Órganos de Control Institucional", y su modificatoria.
 - 3.8. Resolución de Contraloría n.º 218-2022-CG de 30 de mayo de 2022, que aprueba la Directiva n.º 013-2022-CG/NORM "Servicio de Control Simultáneo".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **CGR:** Contraloría General de la República.
- 4.2 **UOL:** Órgano desconcentrado y unidad Orgánica de línea de la CGR bajo cuyo ámbito de control se encuentra la entidad a la que pertenece el OCI
- 4.3 **OCI:** Órgano de Control Institucional.
- 4.4 **PAC:** Plan Anual de Control.
- 4.5 **SCG Web:** Sistema de Control Gubernamental Web.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none">• Que la meta física del control posterior se encuentre programado en el PAC.• Que las disposiciones que emita la CGR para el servicio de control posterior se encuentren vigentes. | PAC y CGR |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|---|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | La Unidad Orgánica de Línea (UOL) de la Contraloría General de la República (CGR) dispone al Jefe del OCI de la entidad la elaboración y ejecución de la auditoría de cumplimiento y control específico de acuerdo a la programación en el Plan Anual de Control. | CGR | UOL |
| 2 | El Jefe del OCI elabora la carpeta de servicio y remite a la UOL de la CGR para su revisión y aprobación. | OCI | Jefe del OCI |
| 3 | La Unidad Orgánica de Línea (UOL) de la CGR aprueba la ejecución de la auditoría de cumplimiento y control específico. | CGR | UOL |
| 4 | El Jefe del OCI emite el documento de acreditación de la comisión auditora y/o comisión de control donde comunica el inicio de la auditoría de cumplimiento y control específico al Titular de la entidad. | OCI | Jefe del OCI |
| 5 | El Titular de la entidad recepciona el documento de acreditación y dispone las facilidades para el inicio de la ejecución de la auditoría de cumplimiento y/o control específico. | Directorio | Titular de la Entidad |
| 6 | El Jefe del OCI dispone a la comisión auditora y/o comisión de control para el registro de los datos generales de la auditoría de cumplimiento o control específico programado en el PAC a través del Sistema de Control Gubernamental – SCG Web. | OCI | Jefe de OCI |
| 7 | La comisión auditora y/o comisión de control revisa y evalúa la información de la carpeta de servicio previo recorrido de prueba de controles y elabora el plan y/o programa definitivo de auditoría de cumplimiento y plan de control específico. | Comisión de Auditoría y/o Comisión de Control | Comisión de Auditoría y/o Comisión de Control |
| 8 | La comisión auditora y/o comisión de control remite al Jefe del OCI el plan y/o programa definitivo de la auditoría de cumplimiento y plan de control específico para su revisión y aprobación. | Comisión de Auditoría y/o Comisión de Control | Comisión de Auditoría y/o Comisión de Control |
| 9 | El Jefe del OCI, revisa y aprueba el plan y/o programa de la auditoría de cumplimiento y plan de control específico definitivo. | OCI | Jefe del OCI |
| 10 | El Jefe del OCI remite a la comisión auditora y/o comisión de control el plan y/o programa de la auditoría de cumplimiento y plan de control específico definitivo aprobado. | OCI | Jefe del OCI |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|----|--|------------------------|-------------------------------|
| 11 | La Comisión de auditoría previa acreditación por el responsable del OCI ejecuta el plan y/o programa aprobado e inicia la ejecución del trabajo de campo de la auditoría de cumplimiento y/o control específico. | OCI | Comisión de Auditoría |
| 12 | La Comisión de auditoría como resultado de la aplicación de principios, normas, procedimientos y técnicas de auditoría determina las observaciones (señalando de presunta responsabilidad administrativo, penal y civil) y elabora la matriz de desviaciones de cumplimiento y/o matriz de hechos específicos con presunta responsabilidad producto del incumplimiento a la normatividad legal aplicable a la entidad. | Comisión de Auditoría | Comisión de Auditoría |
| 13 | El Jefe del OCI emite un documento comunicando al Titular de la entidad sobre el inicio de la comunicación de desviaciones de cumplimiento y/o notificación del pliego de hechos a trabajadores y ex trabajadores involucrados. | Comisión de Auditoría | Jefe de Comisión de Auditoría |
| 14 | La Comisión de auditoría comunica mediante documento escrito las cédulas con las desviaciones de cumplimiento y/o notificación del pliego de hechos en la que incluye las observaciones y los apéndices correspondientes (señalando del tipo de presuntas responsabilidades) a los ex trabajadores y trabajadores involucrados. | Comisión de Auditoría | Jefe de Comisión de Auditoría |
| 15 | La Comisión de auditoría recepciona los comentarios y aclaraciones de los trabajadores y ex trabajadores involucrados. | Comisión de Auditoría | Comisión de Auditoría |
| 16 | La Comisión de auditoría evalúa los comentarios y aclaraciones. | Comisión de Auditoría | Comisión de Auditoría |
| 17 | La Comisión de auditoría elabora el informe de auditoría de cumplimiento incluido las deficiencias de control interno y el informe de control específico a hechos con presunta irregularidad con sus apéndices correspondientes. | Comisión de Auditoría | Comisión de Auditoría |
| 18 | La Comisión de auditoría registra en el Sistema de Control Gubernamental WEB el informe de auditoría de cumplimiento y/o informe de control específico y envía en físico al Jefe del OCI para su revisión y aprobación. | Comisión de Auditoría | Comisión de Auditoría |
| 19 | El Jefe del OCI, aprueba el informe de auditoría de cumplimiento y/o informe de control específico y envía a la Unidad Orgánica de Línea de la Contraloría General de la República para su revisión. | OCI | Jefe del OCI |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|-----------------------|
| 20 | Si la Unidad Orgánica de Línea de la Contraloría General de la República observa el informe de auditoría de cumplimiento y/o informe de control específico se deriva al Jefe del OCI para la modificación correspondiente. | CGR | CGR |
| 21 | El Jefe del OCI levanta las observaciones y modifica el informe de auditoría de cumplimiento y/o informe de control específico en físico y vía SCG Web lo deriva nuevamente a la Unidad Orgánica de Línea de la Contraloría General de la República. | OCI | Jefe del OCI |
| 22 | La Unidad Orgánica de Línea de la Contraloría General de la República aprueba y visa el informe de auditoría de cumplimiento y/o informe de control específico y dispone al Jefe del OCI la comunicación al Titular de la entidad. | CGR | CGR |
| 23 | El Jefe de OCI remite mediante documento al Titular de la entidad el informe de auditoría de cumplimiento y/o informe de control específico y realiza la publicación en la página WEB de la Contraloría General de la República. | OCI | Jefe del OCI |
| 24 | El Titular de la entidad recepciona el informe de auditoría de cumplimiento y/o informe de control específico y adopta las medidas correctivas. | Directorio | Titular de la Entidad |
| 25 | El Jefe del OCI realiza el cierre de la auditoría y finaliza el proceso. | OCI | Jefe del OCI |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

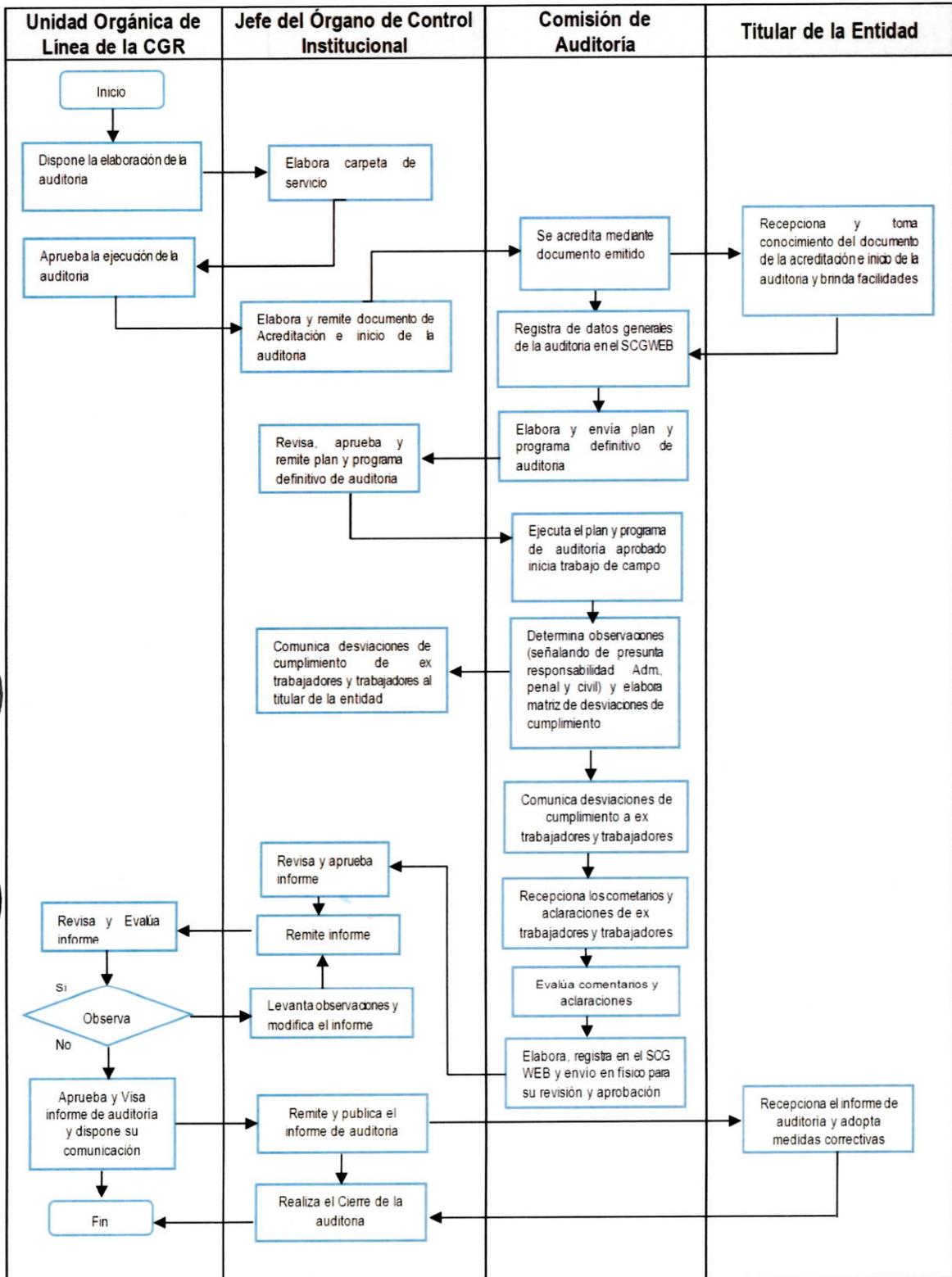
- 7.1 Informe de Auditoría de Cumplimiento
- 7.2 Informe de Control Específico
- 7.3 Informe de Acción de Oficio Posterior

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|---------|-------|--|
| Estratégico | E.01.02 | 0 | Elaboración de servicios de control posterior (auditoría de cumplimiento y control específico a hechos con presunta irregularidad) |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCI |



V. "EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTROL SIMULTANEO (CONTROL CONCURRENTE, VISITA DE CONTROL Y ORIENTACIÓN DE OFICIO)"

Código: DE-005
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Ejecución de los Servicios de Control Simultaneo (Control Concurrente, Visita de Control y Orientación de Oficio) |
| | Tipo de proceso | Estratégico |
| | Dueño del proceso | Jefe del OCI |
| | Objetivo del proceso | Establecer los procedimientos en el marco normativo del servicio de control simultáneo en la entidad, el cual permita contribuir oportunamente con la eficiencia, eficacia, transparencia, economía y legalidad en el uso y destino de los recursos y bienes de la entidad. |
| | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| | Producto | Informes de servicios de control simultáneos |
| | Persona que recibe el producto | Jefe del OCI y Gerencia General |
| | Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| | Controles: | Contraloría General de la república |
| | Recursos | |
| | Recursos humanos | Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico. |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones del Órgano de Control Interno |
| | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a los colaboradores que conforman la capacidad operativa del Órgano de Control Institucional de la Entidad.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República de 23 de julio del 2002, y sus modificatorias.

3.2. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG de 3 de noviembre de 2006, que aprueba las Normas de Control Interno, y sus modificatorias.

3.3. Resolución de Contraloría N° 430-2008-CG de 25 de octubre de 2008, que aprueba la Directiva N° 010-2008-CG "Normas para la conducta y desempeño del personal de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional", y su modificatoria

3.4. Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG de 13 de mayo de 2014, que aprueba las Normas Generales de Control Gubernamental, y sus modificatorias.

3.5. Resolución de Contraloría N° 392-2020-CG de 30 de diciembre de 2020, que aprueba la Directiva N° 020-2022-CG/NORM "Directiva de los Órganos de Control Institucional", y su modificatoria.

3.6. Resolución de Contraloría N° 218-2022-CG de 30 de mayo de 2022, que aprueba la Directiva N° 013-2022-CG/NORM "Servicio de Control Simultáneo".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 **CGR:** Contraloría General de la República.

4.2 **UOL:** Órgano desconcentrado y unidad Orgánica de línea de la CGR bajo cuyo ámbito de control se encuentra la entidad a la que pertenece el OCI

4.3 **OCI:** Órgano de Control Institucional.

4.4 **PAC:** Plan Anual de Control.

4.5 **SCG Web:** Sistema de Control Gubernamental Web

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Que la meta física del control simultáneo se encuentre programado en el PAC. Que las disposiciones que emita la CGR para el servicio de control simultáneo se encuentren vigentes. | PAC y CGR |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | La Unidad Orgánica de Línea (UOL) de la Contraloría General de la República (CGR) dispone al Jefe del OCI de la entidad la ejecución de los servicios de control simultáneo de acuerdo a la programación en el Plan Anual de Control aprobado. | CGR | CGR |
| 2 | El Jefe del OCI, solicita y evalúa la información de las áreas críticas donde se desarrollan procesos | OCI | Jefe del OCI |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|----|--|------------------------|---------------------|
| | en curso para la determinación de los servicios de control simultáneo a realizar. | | |
| 3 | La Comisión de Control elabora el Plan de Control de los servicios de control simultáneos a ejecutar y envía al Jefe del OCI para su revisión y aprobación. | Comisión de Control | Comisión de Control |
| 4 | El Jefe del OCI aprueba el Plan de Control de los servicios de control simultáneo y dispone su ejecución. | OCI | Jefe del OCI |
| 5 | El Jefe del OCI dispone a la Comisión de Control el registro de los datos generales y creación de la orden de servicio de los servicios de control simultáneo en el Sistema de Control Gubernamental – SCG Web de acuerdo a la programación en el Plan Anual de Control. | OCI | Jefe del OCI |
| 6 | El Jefe del OCI emite un documento al Titular de la entidad acreditando a la Comisión de Control y comunica el inicio a la ejecución de los servicios de control simultáneo. | OCI | Jefe del OCI |
| 7 | La Comisión de Control ejecuta el Plan de Control y determina las situaciones adversas de los servicios de control simultáneos. | Comisión de Control | Comisión de Control |
| 8 | Si la Comisión de Control identifica hechos que requieran la adopción inmediata de medidas preventivas durante la ejecución de los servicios de control simultáneo, el Jefe del OCI comunica al Titular de la entidad a través del Reporte de avance antes situaciones adversas para las acciones correctivas. | Comisión de Control | Comisión de Control |
| 9 | La Comisión de Control elabora y envía el informe del servicio de control simultáneo que ejecutó al Jefe del OCI para su revisión y aprobación. | Comisión de Control | Comisión de Control |
| 10 | El Jefe del OCI revisa y aprueba el informe del servicio de control simultáneo. | OCI | Jefe del OCI |
| 11 | La Comisión de Control registra el informe de servicio de control simultáneo en el SCG Web antes y después del envío al Titular de la entidad. | Comisión de Control | Comisión de Control |
| 12 | El Jefe del OCI mediante documento remite al Titular de la entidad los informes de servicios de control simultáneos y realiza la publicación en la página WEB de la Contraloría General de la República, y finaliza el proceso. | OCI | Jefe del OCI |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| 13 | El Titular de la entidad recepciona los informes de servicios de control simultáneos y adopta las acciones preventivas y correctivas. | Directorio | Titular de la Entidad |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

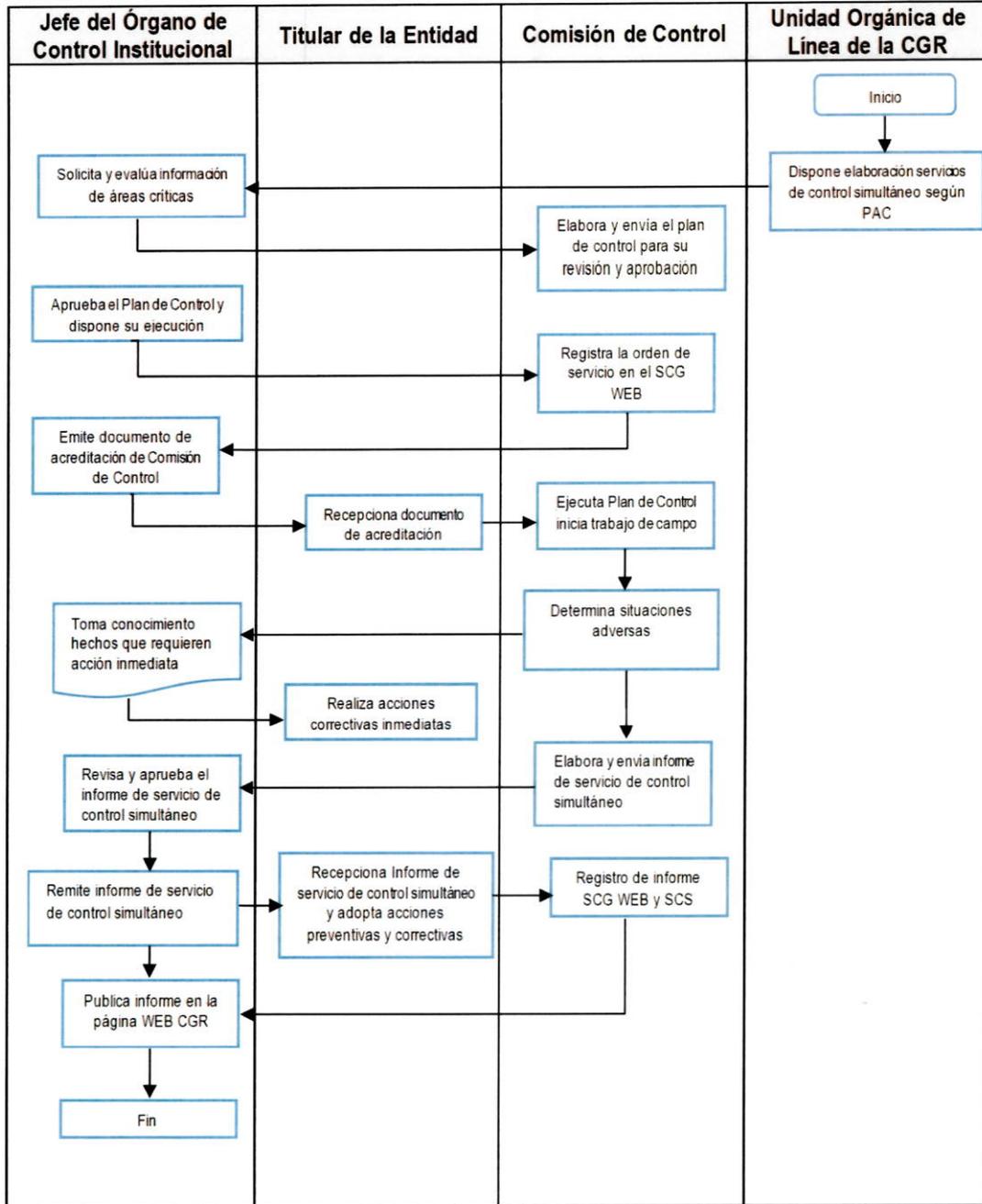
- 7.1 Informe de Orientación de Oficio
- 7.2 Informe de Visita de Control
- 7.3 Informe de Hito de Control
- 7.4 Informe de Control Concurrente

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|---------|-------|--|
| Estratégico | E.01.03 | 0 | Procedimiento de Servicio de Control Simultaneo (Control Concurrente, Visita de Control y Orientación de Oficio) |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe del OCI |



VI. "ELABORACIÓN DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS Y ACTIVIDADES OPERATIVAS SIN PRODUCTO IDENTIFICADO"

Código: DE-006
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Elaboración de los Servicios Relacionados y Actividades Operativas Sin Producto Identificado |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Jefe del OCI |
| Objetivo del proceso | Establecer las disposiciones que permitan vincular los procesos de carácter técnico y especializado derivados de atribuciones o encargos legales, que resulten necesarios de efectuar para el adecuado ejercicio de control gubernamental en sus respectivos ámbitos o para el cumplimiento de los objetivos institucionales. |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Informes, reportes y documentos resultantes de los servicios relacionados priorizados y actividades operativas sin producto identificado |
| Persona que recibe el producto | Jefe del OCI Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Contraloría General de la República |
| Recursos | |
| Recursos humanos | Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico. |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones del Órgano de Control Interno |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a los colaboradores que conforman la capacidad operativa del Órgano de Control Institucional de la Entidad.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República de 23 de julio del 2002, y sus modificatorias.
- 3.2. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG de 3 de noviembre de 2006, que aprueba las Normas de Control Interno, y sus modificatorias.
- 3.3. Resolución de Contraloría N° 430-2008-CG de 25 de octubre de 2008, que aprueba la Directiva N° 010-2008-CG “Normas para la conducta y desempeño del personal de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional”, y su modificatoria.
- 3.4. Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG de 13 de mayo de 2014, que aprueba las Normas Generales de Control Gubernamental, y sus modificatorias.
- 3.5. Resolución de Contraloría N° 206-2020-CG de 14 de julio de 2020, que aprueba la Directiva N° 009-2020-CG/GCSD “Recepción, Evaluación y Atención de Denuncias”.
- 3.6. Resolución de Contraloría N° 392-2020-CG de 30 de diciembre de 2020, que aprueba la Directiva N° 020-2022-CG/NORM “Directiva de los Órganos de Control Institucional”, y su modificatoria.
- 3.7. Resolución de Contraloría N° 082-2020-CG de 27 de febrero de 2020, aprueba Directiva de Programación y Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Control 2020 de los Órganos de Control Institucional.
- 3.8. Procedimiento, Seguimiento y Evaluación de las Acciones Preventivas o Correctivas para la Atención a las Situaciones Adversas de los Informes de Servicios de Control Simultáneo – PR-SEIRR-02 vigente desde el 18 de enero de 2022.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **CGR:** Contraloría General de la República.
- 4.2 **UOL:** Órgano desconcentrado y unidad Orgánica de línea de la CGR bajo cuyo ámbito de control se encuentra la entidad a la que pertenece el OCI
- 4.3 **PAC:** Plan Anual de Control
- 4.4 **SCG:** Sistema de Control Gubernamental
- 4.5 **AOSPI:** Actividades Operativas Sin Producto Identificado
- 4.6 **SRP:** Servicios Relacionados Priorizados



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Que la meta física de los servicios relacionados se encuentren programados en el PAC. • Que las disposiciones que emita la CGR para los servicios relacionados se encuentren vigentes. | PAC y CGR |



6. ACTIVIDADES

| Nº | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | La Unidad Orgánica de Línea (UOL) de la Contraloría General de la República dispone al Jefe del OCI de la entidad la ejecución de los servicios relacionados priorizados y actividades operativas sin producto identificado de acuerdo a la programación en el Plan Anual de Control. | CGR | CGR |
| 2 | El Jefe del OCI mediante proveído designa al auditor responsable para la ejecución de los servicios relacionados priorizados y actividades operativas sin producto identificado. | OCI | Jefe del OCI |
| 3 | El Auditor determina y registra en el Sistema de Control Gubernamental – SCG Web los servicios relacionados priorizados y actividades operativas sin producto identificado que son de naturaleza obligatoria de acuerdo a la normativa específica de la CGR establecidas en la programación del Plan Anual de Control. | OCI | Auditor |
| 4 | El Auditor ejecuta y realiza el avance de los servicios relacionados priorizados y actividades operativas sin producto identificado en el periodo de evaluación de las mismas a través del SCG Web. | OCI | Auditor |
| 5 | El Auditor remite los reportes y documentos resultantes de la ejecución de los servicios relacionados priorizados y actividades operativas sin producto identificado al Jefe del OCI para su revisión y validación. | OCI | Auditor |
| 6 | El Jefe del OCI revisa y válida los reportes y documentos resultantes de la ejecución de los servicios relacionados priorizados y actividades operativas sin producto identificado durante el periodo de evaluación de las mismas. | OCI | Jefe del OCI |
| 7 | El Auditor envía los reportes y documentos resultantes de la ejecución de los servicios relacionados priorizados y actividades operativas sin producto identificado a través del SCG Web a la Unidad Orgánica de Línea (UOL) de la Contraloría General de la República para su conocimiento y las acciones que el caso amerite. | OCI | Auditor |
| 8 | La UOL de la Contraloría General de la República dispone al Jefe del OCI mediante documento adoptar las acciones preventivas y correctivas de algún hecho irregular o incumplimiento de la normativa resultante de los servicios relacionados priorizados y actividades operativas sin producto identificado. | CGR | CGR |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| 9 | El Jefe del OCI remite y dispone al Titular de la entidad adoptar las acciones correctivas de algún hecho irregular o incumplimiento de la normativa determinadas en la ejecución de los servicios relacionados priorizados y/o actividades operativas sin producto identificado dispuestas por la UOL de la CGR. | OCI | Jefe del OCI |
| 10 | El Titular de la entidad revisa los hechos irregulares o incumplimiento de la normativa determinada en la ejecución de los servicios relacionados priorizados y actividad operativas sin producto identificado y adopta las acciones correctivas derivando al Jefe del OCI de la entidad. | Directorio | Titular de la Entidad |
| 11 | El Jefe del OCI valida la documentación de la adopción de las acciones correctivas y deriva a la UOL de la Contraloría General de la República para su trámite correspondiente. | OCI | Jefe del OCI |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

- 7.1 Informe de Evaluación de Denuncias.
- 7.2 Informe de seguimiento a la implementación de las recomendaciones de los informes de Servicios de Control Posterior.
- 7.3 Informe de Seguimiento a las acciones para el tratamiento de las situaciones adversas resultantes del Servicio de Control Simultáneo.
- 7.4 Informe de verificación del registro de sujetos obligados en el Sistema de Declaraciones Juradas de Ingresos y de Bienes y Rentas.
- 7.5 Informe de seguimiento y evaluación a la implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado.
- 7.6 Informe de cumplimiento del Plan Anual de Control.

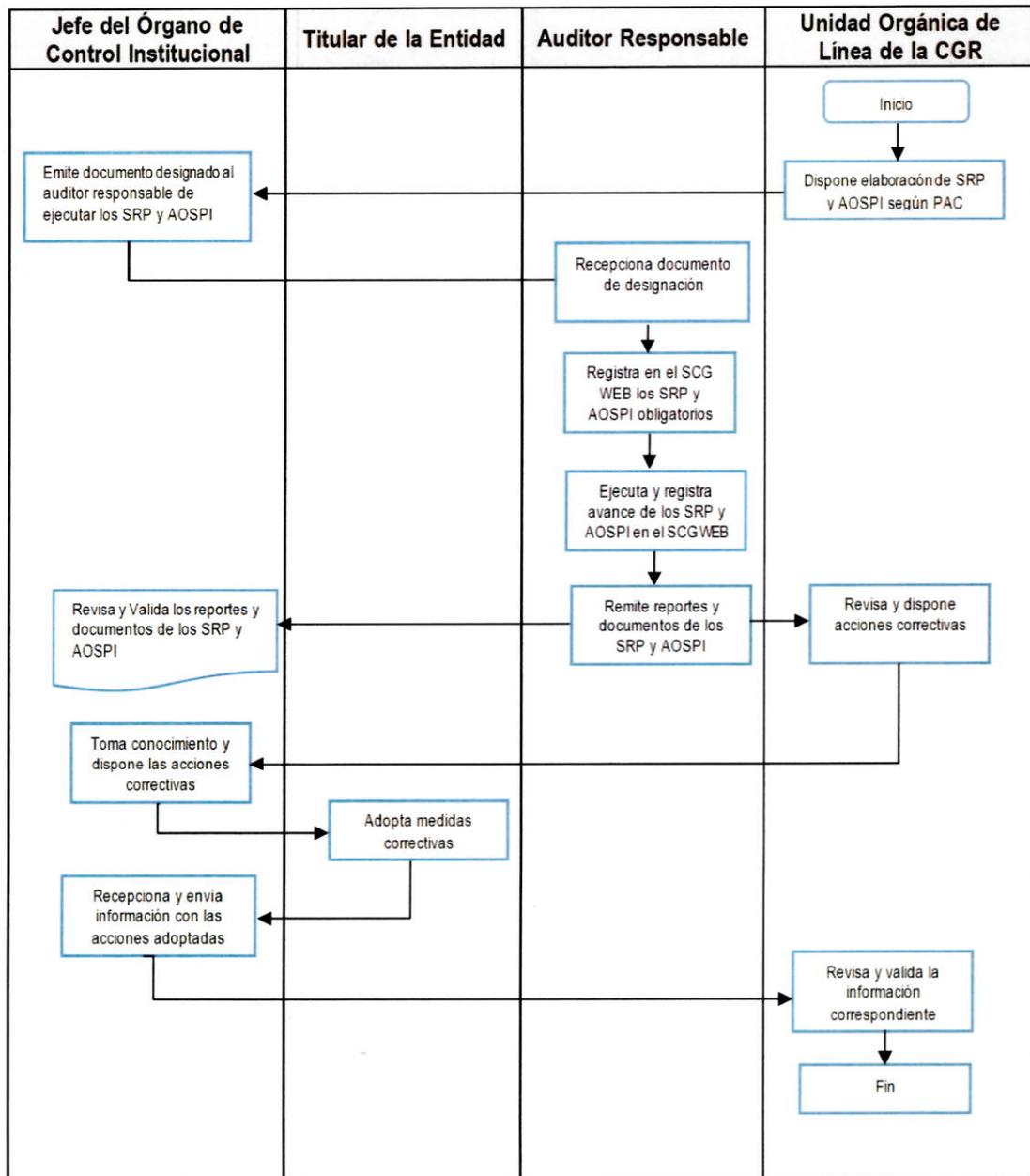


8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|---------|-------|--|
| Estratégico | E.01.04 | 0 | Elaboración de Servicios Relacionados Priorizados y Actividades Operativas Sin Producto Identificado |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCI |

VII. "DIFUSIÓN DE MENSAJES DIVERSOS PARA INFORMAR A LOS USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL"

Código: DE - 007

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Difusión de Mensajes Diversos para Informar a los Usuarios y Público en General |
| | Tipo de proceso | Estratégico |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
|  | Objetivo del proceso | Informar a los Usuarios y Público en General sobre las acciones que viene realizando la empresa para una mejor prestación del servicio, así como informar de cortes e interrupciones del servicio de acuerdo al Art. 77, inc) a del Reglamento de Calidad de Prestaciones de los Servicios de Saneamiento Res. N° 011-2007-SUNASS-CD |
| | Indicador de desempeño | Satisfacción de Usuario |
| | Producto | Spots de Radio y Televisión, Notas de Prensa y Comunicados |
|  | Persona que recibe el producto | Usuarios y Público en General |
| | Elementos de entrada | Solicitud, Escrito |
|  | Controles: | Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas |
| | Recursos | |
| | Recursos humanos | Personal de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
|  | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| | Sistemas informáticos | |
|  | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner, teléfonos de alta gama para transmisiones en vivo de actividades institucionales, software para programas de edición de videos institucionales |
|  | | |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento es de alcance del ámbito de la EPS y sus oficinas zonales.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OICGS:** Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social
- 4.2 **GG:** Gerencia General.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|----------------------------------|----------------------|
| Solicitud por parte del usuario. | Formato de solicitud |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Elabora requerimiento para contrato con medios de comunicación de alcance masivo y lo deriva a GG | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 2 | Recibe el informe de requerimiento de contratos. | GG | Gerente General |
| 3 | Aprueba requerimiento y se generan los contratos. | GG | Gerente General |
| 4 | Se redacta las notas de prensa y/o comunicados | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|---|------------------------|--|
| | | | Corporativa y Gestión Social |
| 5 | Se deriva la Gerencia General en caso de corresponder según su complejidad, caso contrario se procede a su distribución para difusión | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 6 | Distribuye a los medios con contratos vigentes | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 7 | Monitoreo de medios | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 8 | Informe de conformidad mensual. | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

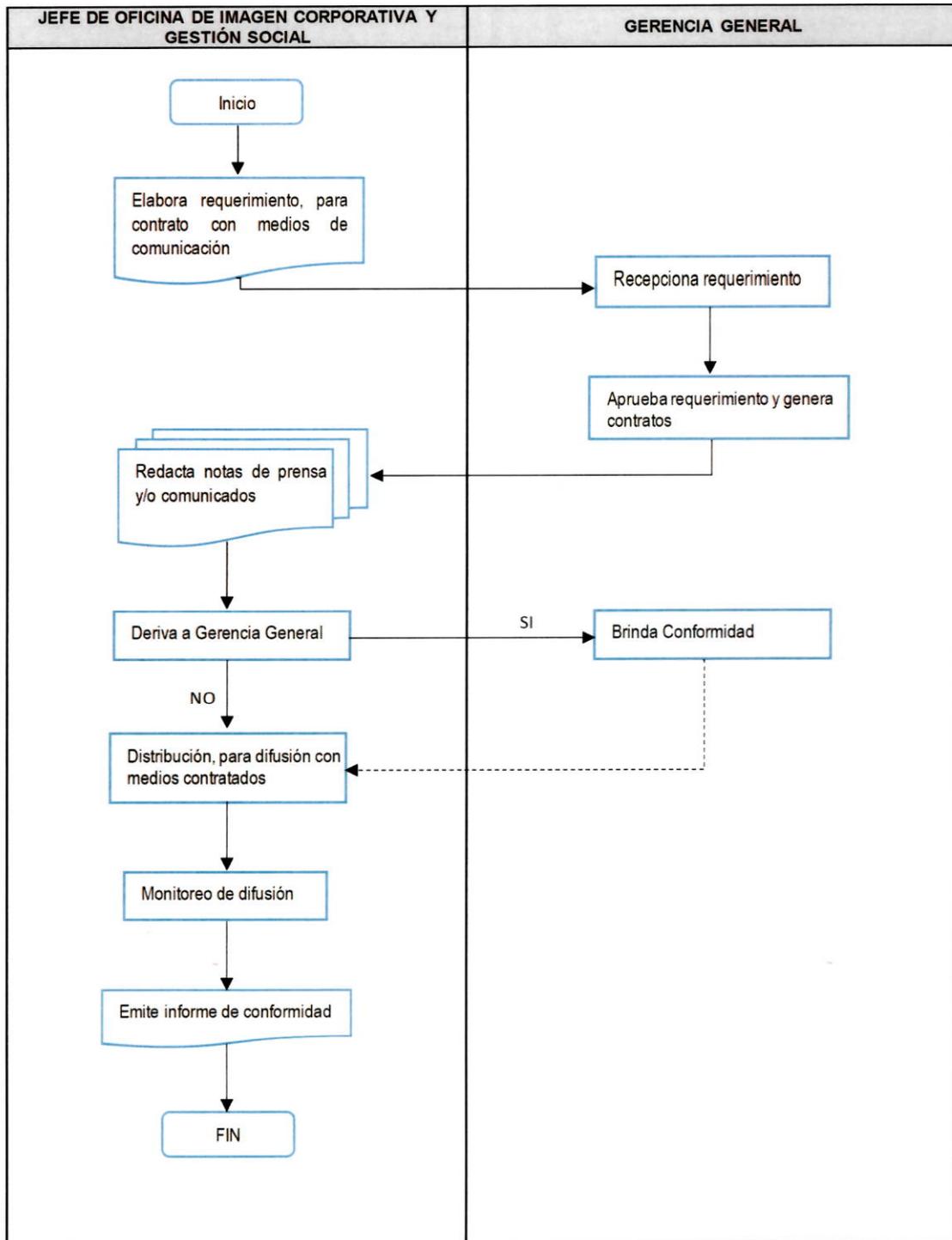
Cierres y reapertura de servicio

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OICGS |

VIII. "ORGANIZAR Y EJECUTAR EVENTOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD"

Código: DE - 008
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Organizar y Ejecutar eventos relacionados con las Actividades de la Entidad |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Objetivo del proceso | Confraternizar con los servidores e involucrar al público objetivo sobre ciertas actividades de la empresa, con el objetivo de mejorar el clima laboral a nivel interno y mejorar la imagen de la empresa a nivel externo. |
| Indicador de desempeño | Satisfacción de Usuario |
| Producto | Mejora del clima laboral y la imagen de la empresa |
| Persona que recibe el producto | Administrados, servidores, usuarios y público en general |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia general, Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | |
| Recursos humanos | Personal de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Empresa en General |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner, cámaras filmadoras y fotográficas, teléfonos de alta gama para transmisiones en vivo, software para edición de video. |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento es de alcance del ámbito de la EPS y sus oficinas zonales.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OICGS:** Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social
- 4.2 **GG:** Gerencia General.



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|-----------------------------|--------|
| Programación de actividades | OICGS |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 01 | Evalúa la prioridad del evento a desarrollarse | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 02 | Elaboración de cuadro de necesidades para el desarrollo del evento. | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 03 | Remite a GG para su evaluación | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 04 | Se procede a generar y requerimiento. | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|--|------------------------|--|
| 05 | Se ejecuta las actividades programadas | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 06 | Evaluación del impacto de la actividad e informa a la GG | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Final del Proceso | | | |

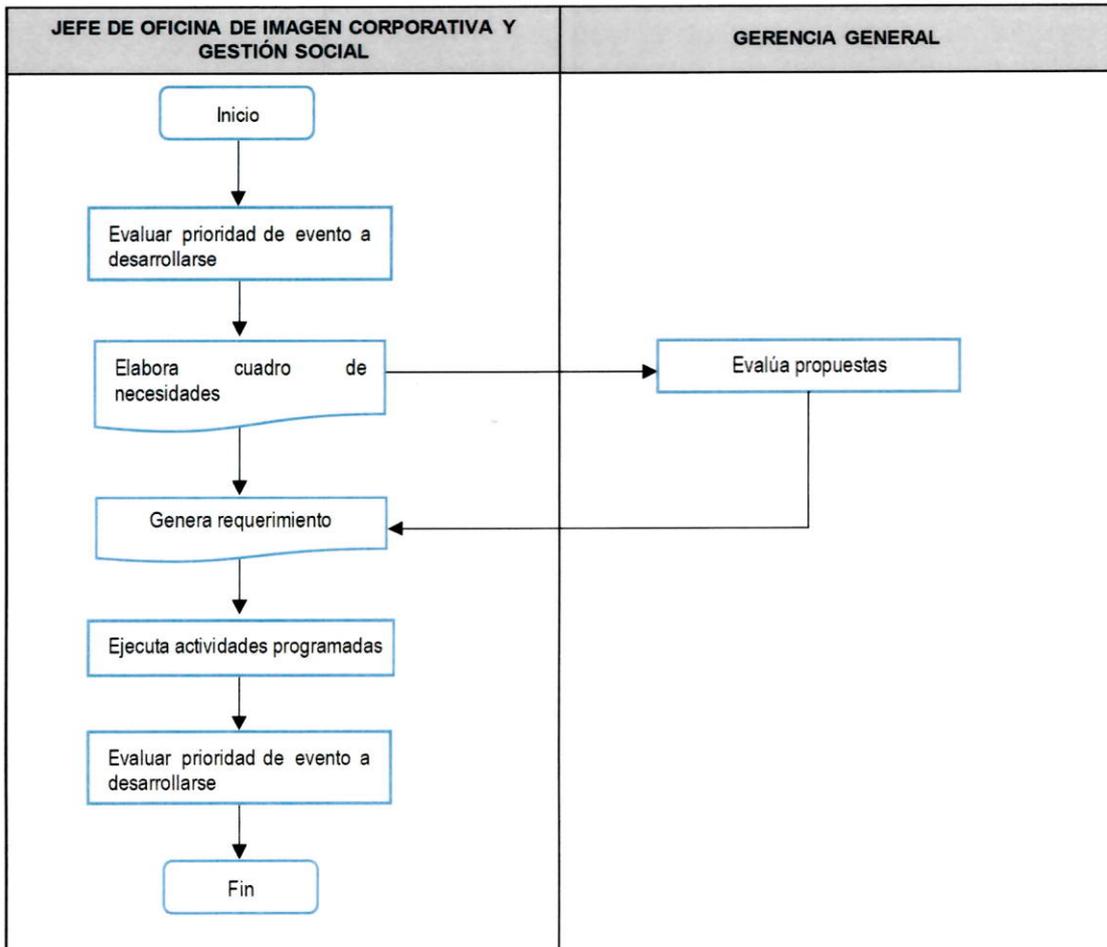
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe de evaluación de impacto

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OICGS |



IX. "EDUCACIÓN SANITARIA"

Código: DE - 009
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Educación Sanitaria |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Objetivo del proceso | Fortalecer y mejorar el uso de agua potable, alcantarillado sanitario, permitiendo garantizar el uso adecuado del servicio de saneamiento y de la infraestructura que lo conforma. |
| Indicador de desempeño | Satisfacción de Usuario |
| Producto | Spots de Radio y Televisión, Notas de Prensa y Comunicados |
| Persona que recibe el producto | Usuarios y Público en General |
| Elementos de entrada | Solicitud, Escrito |
| Controles: | Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | |
| Recursos humanos | Personal de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner, teléfonos de alta gama para transmisiones en vivo de actividades institucionales, software para programas de edición de videos institucionales |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento es de alcance del ámbito de la EPS y sus oficinas zonales.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OICGS**: Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social
- 4.2 **GG**: Gerencia General.



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Solicitud por parte del usuario y/o programación de la OICGS | OICGS |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Evalúa la prioridad de la intervención, elaborar cronograma y determina el presupuesto a requerirse para desarrollar la actividad | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 3 | Gerencia general aprueba la propuesta | GG | Gerente General |
| 4 | Solicita los recursos que requiere y desarrolla la actividad programada | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 5 | Informe del impacto del desarrollo de la intervención | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Final del Proceso | | | |



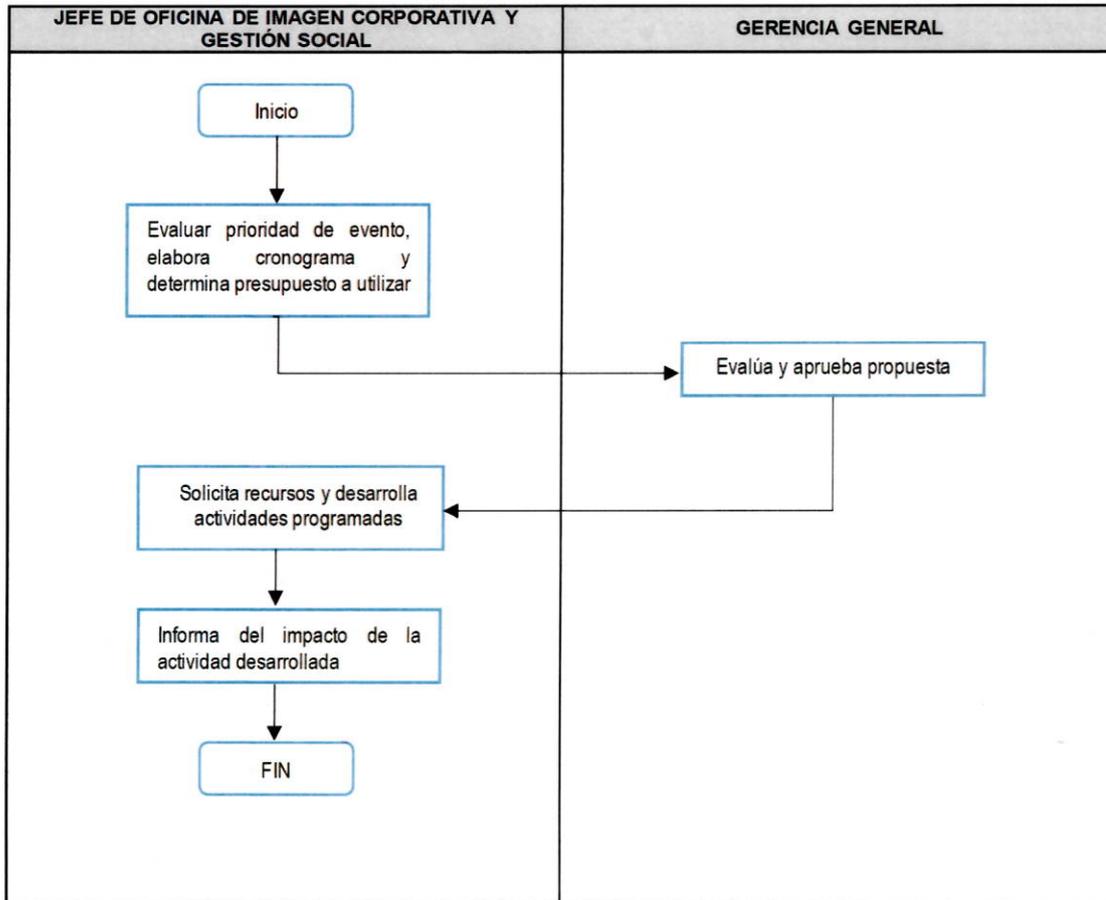
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe de Impacto

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OICGS |



X. "GESTIÓN SOCIAL"

Código: DE - 010
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA



| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Gestión Social |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Objetivo del proceso | Promover la vinculación efectiva de los usuarios y la empresa prestadora del servicio de saneamiento. Ésta permite que los usuarios cultiven un sentido de pertenencia, de participación ciudadana y de control social para el mejoramiento del servicio. |
| Indicador de desempeño | Satisfacción de Usuario |
| Producto | Informe de Evaluación de Impacto, notas de prensas y comunicados |
| Persona que recibe el producto | Usuarios y Público en General |
| Elementos de entrada | Solicitud, Escrito |
| Controles: | Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | |
| Recursos humanos | Personal de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner, teléfonos de alta gama para transmisiones en vivo de actividades institucionales, software para programas de edición de videos institucionales |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento es de alcance del ámbito de la EPS y sus oficinas zonales.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OICGS:** Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social
- 4.2 **GG:** Gerencia General.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Solicitud por parte del usuario y/o programación de la OICGS | OICGS |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Evalúa el escenario social para la vinculación con las organizaciones donde se requiera intervenir en temas de la prestación de servicio. | OICGS | Jefe Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 2 | Elabora cronograma de actividades por actores locales. | OICGS | Jefe Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 3 | Elabora presupuesto requerido para la intervención y deriva a GG | OICGS | Jefe Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|---|------------------------|---|
| 4 | GG aprueba la actividad | GG | Gerente General |
| 5 | Adquiere los bienes y servicios requeridos y desarrolla la actividad. | OICGS | Jefe Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 6 | Informa la evaluación del impacto | OICGS | Jefe Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| Final del Proceso | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

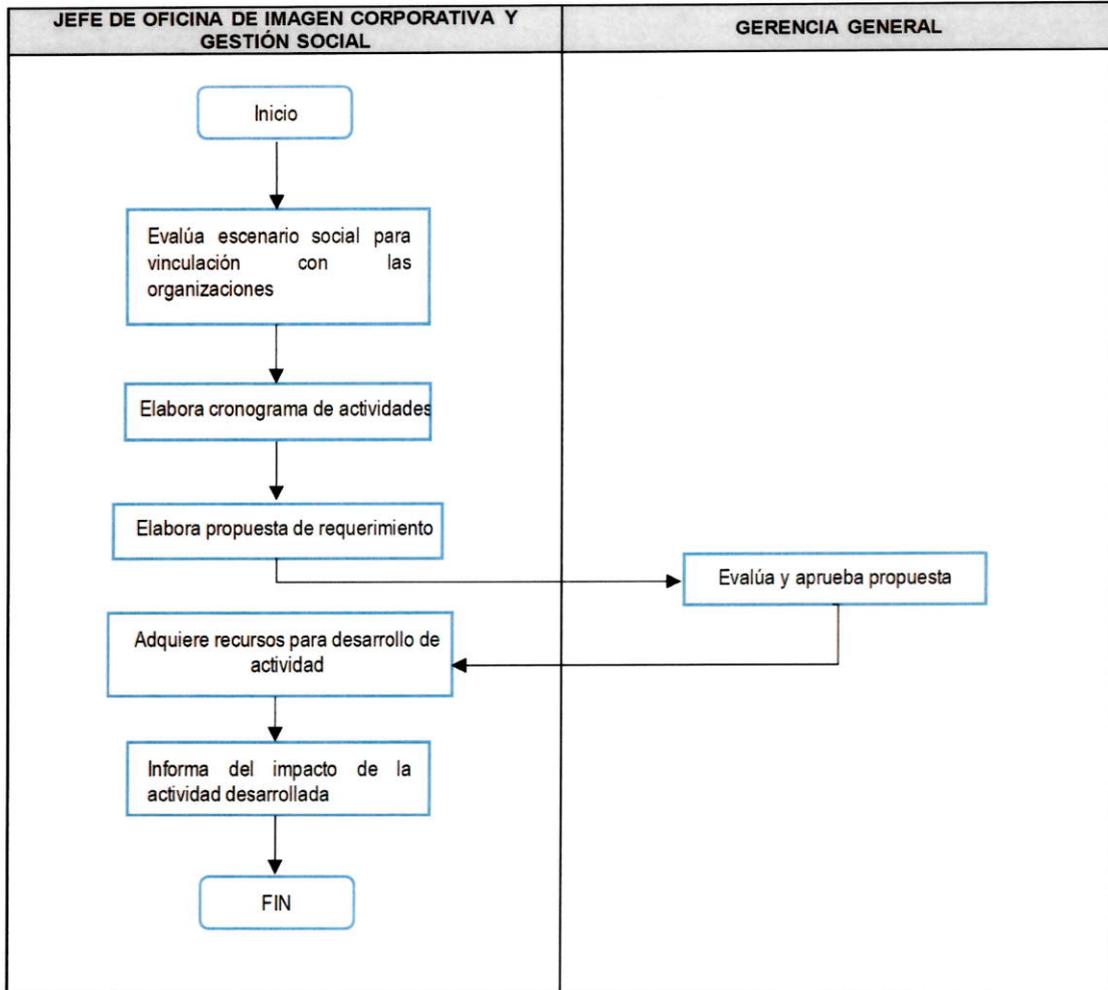
Informe de evaluación del impacto, notas de prensas y comunicados

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OICGS |

XI. "FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA"

Código: DE - 011
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Formulación y Aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Objetivo del proceso | Contar con la previsión de Ingresos y Gastos de la Empresa durante el año en curso |
| Indicador de desempeño | Presupuesto Inicial de Apertura y modificatorias |
| Producto | Presupuesto Institucional de Apertura |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitud |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Plan Operativo Anual Cuadro de Necesidades por oficinas |
| Recursos humanos | Especialista de Presupuesto |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto y Área de las Instalaciones de la Gerencia General |
| Sistemas informáticos | SIAF, SIGPF |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento es de alcance del ámbito de la EPS y sus oficinas zonales.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto
- 4.2 **GG:** Gerencia General
- 4.3 **MEF:** Ministerio de Economía y Finanzas
- 4.4 **DGPP:** Dirección General de Presupuesto Público
- 4.5 **PIA:** Presupuesto Institucional de Apertura
- 4.6 **SIAF:** Sistema Integrado de Administración Financiera.



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Programa de formulación y sustentación del presupuesto inicial de apertura institucional | MEF |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|-----------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Resolución de Gerencia General (Aprobando comité) | GG | Gerente General |
| 2 | Instalación de Comisión para la elaboración del proyecto de presupuesto. | | Comisión |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|----|---|------------------------|---|
| 3 | Recepciona la proyección de ingresos de Gerencia Comercial | ODP | Analista de Presupuesto. |
| 4 | Priorización de gastos de personal, inversiones, deuda, pensionistas, contingencias sociales, tributos y arbitrios. | ODP | Analista de Presupuesto. |
| 5 | Envío de los formatos en excel (Cuadro presupuestal de gastos), a todas las áreas para que planteen sus requerimientos del siguiente año. | ODP | Analista de Presupuesto. |
| 6 | Elaboración de Proyecto de Presupuesto: <ul style="list-style-type: none"> • Formatos de Ingresos y Gastos • Flujo de caja • Formatos de Objetivos Estratégicos, indicadores y metas • Nota informativa. • Registro en el sistema SIAF, MEF Remisión del proyecto a la GG, Directorio para su conocimiento y su remisión a la DGPP | ODP | Analista de Presupuesto. |
| 7 | Presentación y sustentación del Proyecto de Presupuesto ante la DGPP, para su aprobación | ODP | Jefe de ODP |
| 8 | Levantamiento de Observaciones. | ODP | Analista de Presupuesto. |
| 9 | Consolidación general del PIA, y deriva a la Gerencia General. | ODP | Jefe de Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| 10 | Gerencia General recepciona, da VºBº y deriva al Directorio. | GG | Gerente General |
| 11 | Directorio recepciona y da su visto bueno. | | Directorio |
| 12 | Deriva el PIA a la Dirección Nacional de Presupuesto Público. | GG | Gerente General |
| 13 | Revisión y Aprobación por parte de DGPP. | | DGPP |
| 14 | Se recibe el decreto supremo de la DGPP, sobre aprobación del PIA. Y se formaliza con acto resolutivo | | DGPP |
| 15 | Registro de la aprobación del PIA en el SIAF, MEF y elaboración de la nota informativa. | ODP | Analista de Presupuesto. |
| 16 | Remisión del PIA a Gerencia General y Directorio para su aprobación (con resolución) y remisión ante la DGPP | ODP | Analista de Presupuesto. |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|--|------------------------|-----------------|
| 17 | Notificación de aprobación del PIA a las Gerencias, Jefaturas y Unidades Operativas. | GG | Gerente General |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

Presupuesto Inicial de Apertura Institucional.

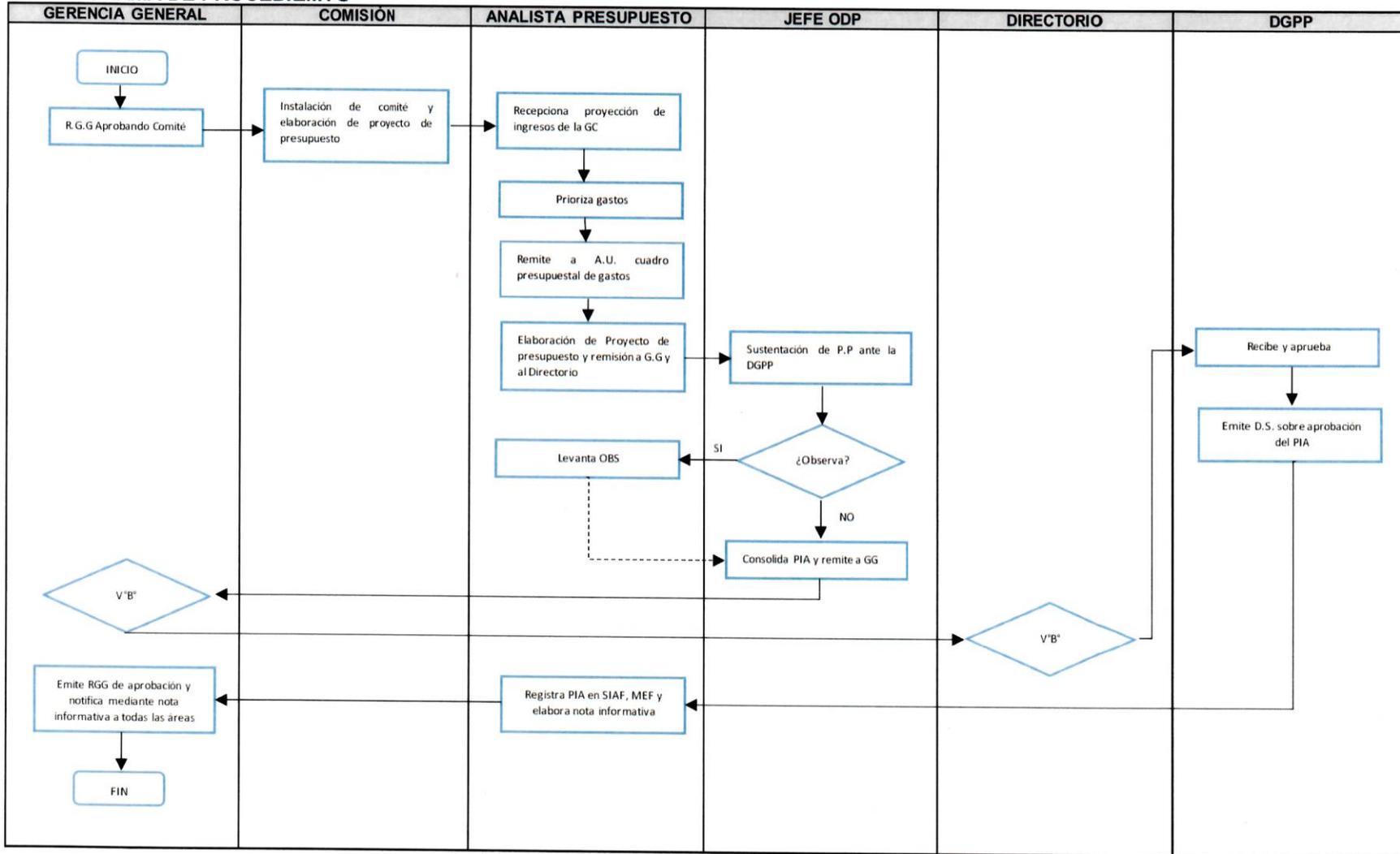
8. PROCESO RELACIONADO



| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODP |



XII. "MODIFICACIONES PRESUPUESTALES"

Código: DE - 012
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Modificaciones Presupuestales |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Objetivo del proceso | Contar con la previsión de Ingresos y Gastos de la Empresa durante el año en curso |
| Indicador de desempeño | Presupuesto Inicial de Apertura y modificatorias |
| Producto | Presupuesto Institucional de Apertura |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitud |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Plan Operativo Anual Cuadro de Necesidades por oficinas |
| Recursos humanos | Especialista de Presupuesto |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto y Área de las Instalaciones de la Gerencia General |
| Sistemas informáticos | SIAF, SIGPF |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS, así como al personal vinculado y a la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto
- 4.2 **GG:** Gerencia General
- 4.3 **SIAF:** Sistema Integrado de Administración Financiera
- 4.4 **PIA:** Presupuesto Institucional de Apertura
- 4.5 **DGPP:** Dirección General de Presupuesto Público

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| | |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Requerimiento del área usuaria para modificación presupuestal de bienes y servicios no programados. | AU | Área Usuaria |
| 2 | Si la modificatoria es de tipo 3 al presupuesto inicial de apertura, los cuales pueden ser créditos y anulaciones. - Realiza evaluación de las específicas de gastos para poder habilitar en cuentas que se requieran - Jefatura realiza informe técnico sustentando la modificación y solicitando su aprobación a la GG esta a su vez eleva al | ODP | ODP/Directorio/GG |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|---|------------------------|-------------------|
| | directorio aprobándose en acta directorio y se formaliza por resolución de GG. - Se registra en el sistema SIAF y se notifica a la DGPP. | | |
| 3 | Tipo 2 crédito suplementario modifica PIA - Requiere de informe técnico de la ODP solicita a la GG su aprobación el cual se hace con resolución de GG - Se registra en SIAF en línea y se notifica a la DGPP. | ODP | ODP/Directorio/GG |
| Final del Proceso | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

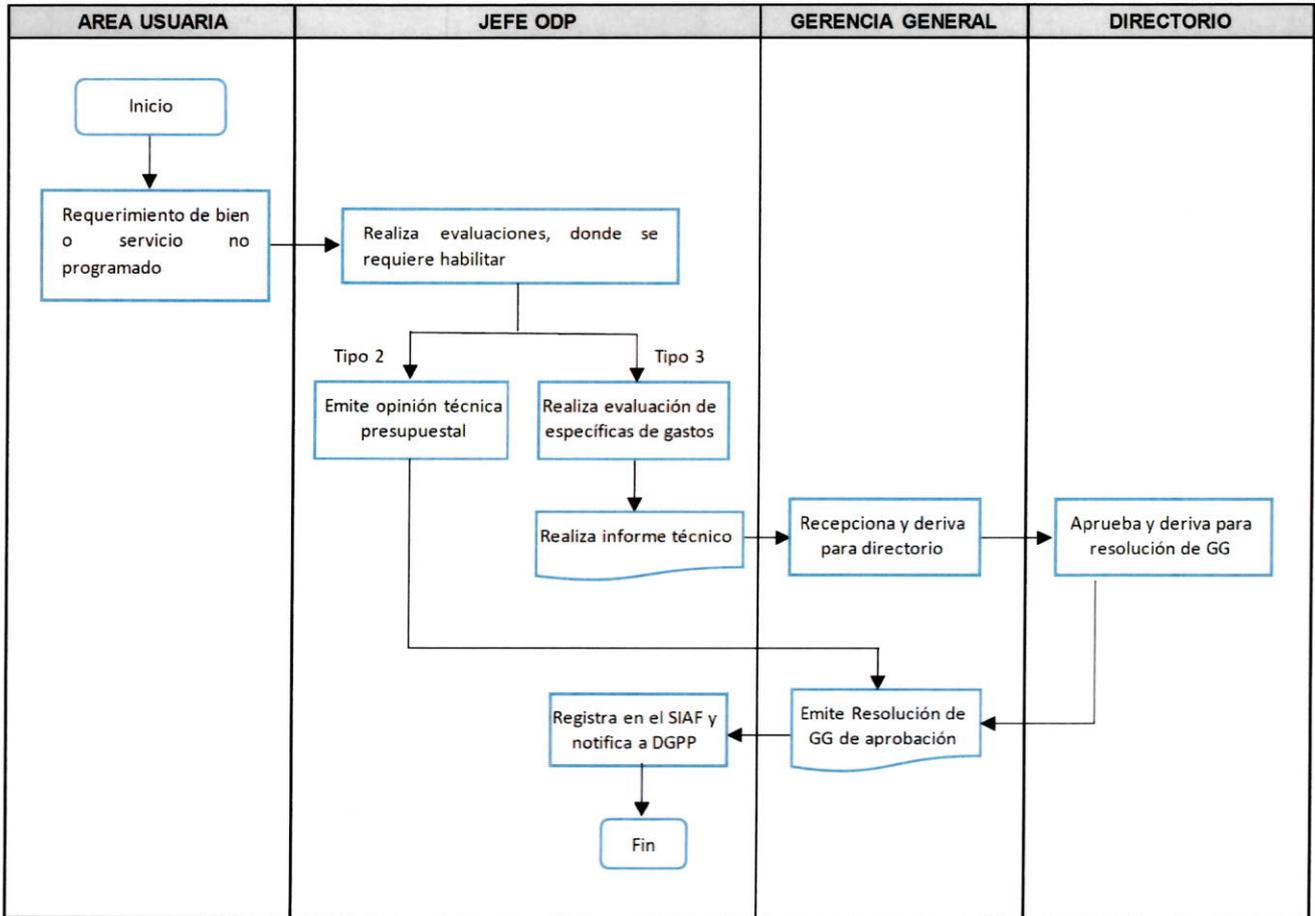
Presupuesto Institucional Modificado.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable - Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODP |



XIII. "FORMULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN"

Código: DE - 013
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Formulación y actualización de instrumentos de gestión |
| | Tipo de proceso | Estratégico |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| | Objetivo del proceso | Contar con la previsión de Ingresos y Gastos de la Empresa durante el año en curso |
| | Indicador de desempeño | Presupuesto Inicial de Apertura y modificatorias |
|  | Producto | Presupuesto Institucional de Apertura |
| | Persona que recibe el producto | Gerencia General |
|  | Elementos de entrada | Solicitud |
| | Controles: | Gerencia General |
| | Recursos | Plan Operativo Anual Cuadro de Necesidades por oficinas |
| | Recursos humanos | Analista en Desarrollo Organizacional |
|  | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto y Área de las Instalaciones de la Gerencia General |
| | Sistemas informáticos | SIAF, SIGPF |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS, así como al personal vinculado y a la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GG:** Gerencia General.
- 4.2 **ODP:** Oficina de desarrollo y presupuesto.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| | |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se inicia por solicitud del área usuaria o disposición de Gerencia General. | | AREA USUARIA |
| 2 | GG deriva a área usuaria y a ODP como facilitador técnico | GG | Gerente General |
| 3 | Se alinea la directiva a realidad de la EPS mediante la revisión normativa pertinente | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |
| 4 | Se remite al área usuaria y a las gerencias para su aprobación. Se observa se remite para su corrección. | ODP | Jefe ODP |
| 5 | Directorio aprueba directiva con acta y resolución de GG. | | Directorio |
| 6 | Notifica a todas las áreas para su conocimiento. | GG | Gerente General |
| Final del Proceso | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

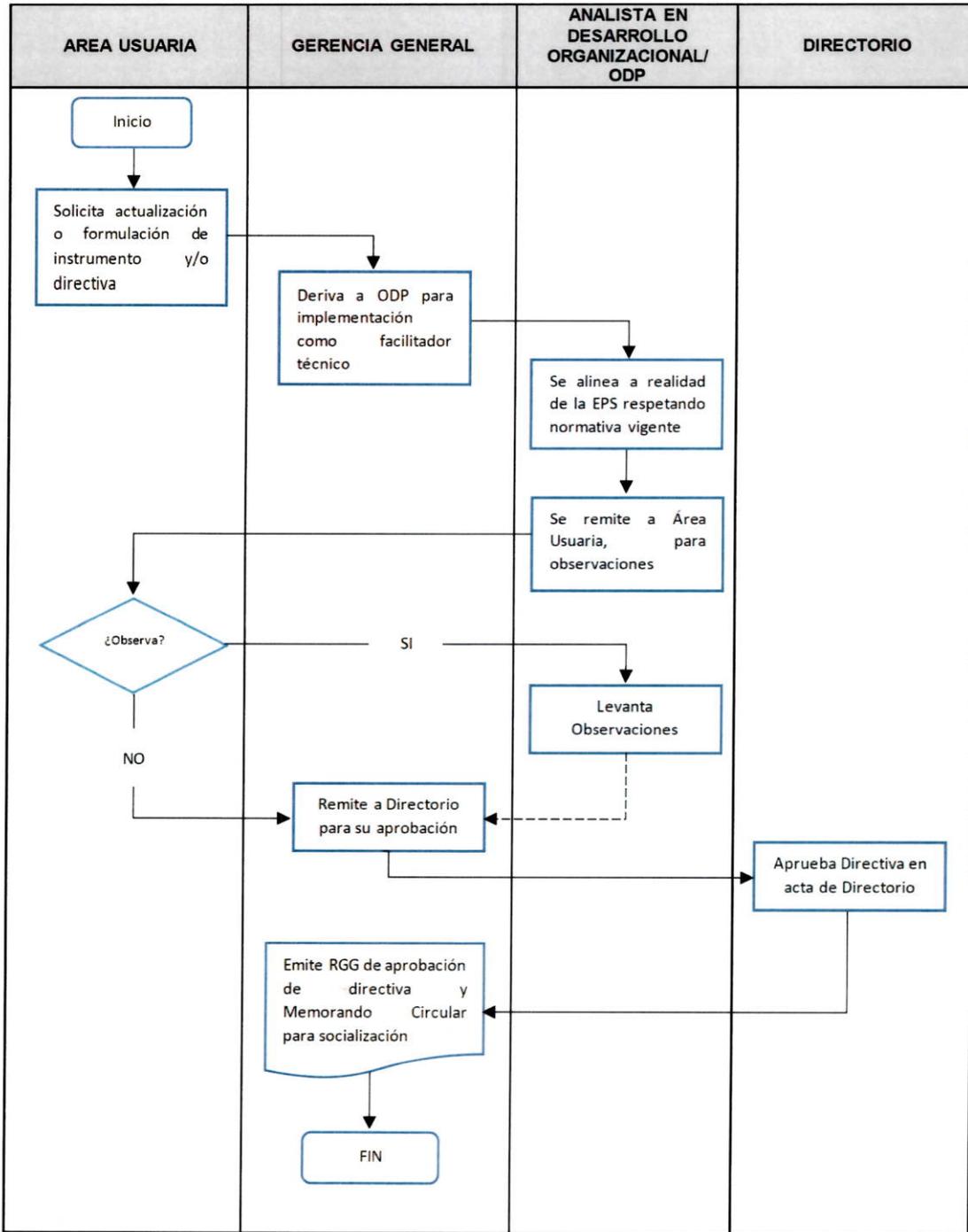
Retiro, reinstalación o instalación de medidores.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODP |

XIV. "Ejecución, Evaluación y Control del PIA"

Código: DE - 014

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Ejecución, Evaluación y Control del PIA |
| | Tipo de proceso | Estratégico |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| | Objetivo del proceso | Disponer de los recursos para la ejecución de actividades previstas durante el año en curso |
| | Indicador de desempeño | Presupuesto Inicial de Apertura y modificatorias |
|  | Producto | Informes |
| | Persona que recibe el producto | Gerencia General |
|  | Elementos de entrada | Solicitudes |
| | Controles: | Gerencia General |
| | Recursos | Presupuesto Institucional de Apertura |
|  | Recursos humanos | Analista de presupuesto |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| | Sistemas informáticos | SIAP, SIAF |
|  | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS, así como al personal vinculado y a la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **ODP:** Oficina de desarrollo y presupuesto.
- 4.2 **PIA:** Presupuesto institucional de apertura.
- 4.3 **DGPP:** Dirección general de presupuesto público.



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| | |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recibe cotizaciones para su certificación presupuestal de bienes y servicios de la oficina de logística. | ODP | Jefe de ODP |
| 2 | Monitoreo del PIA de gastos mensuales, trimestrales y semestrales ejecutados. | ODP | Analista de Presupuesto |
| 3 | Remisión de notas informativas y modificaciones presupuestales del trimestre a la DGPP, en caso de ser semestral se deriva adicionalmente a la Contraloría General de la República y el Congreso de la Republica. | GG | Gerencia General |
| Final de Proceso | | | |



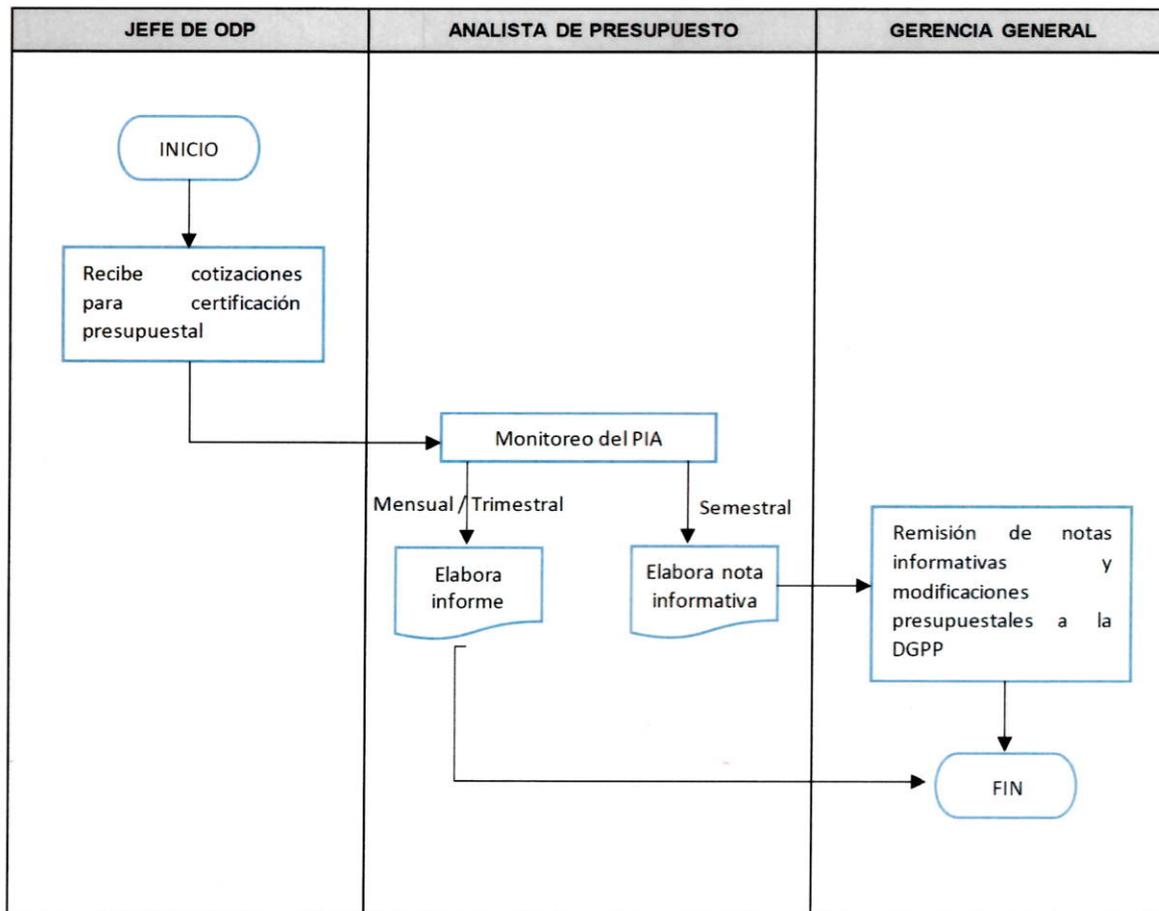
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | | | Jefe de ODP |



XV. "ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL"

Código: DE - 015

Versión: 001

1. OBJETIVO

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Elaboración y/o actualización del Plan Estratégico Institucional |
| | Tipo de proceso | Estratégico |
| | Dueño del proceso | Analista en Desarrollo Organizacional |
| | Objetivo del proceso | Tener claro cual hacia donde quiere llegar la empresa y las estrategias que ayudaran a conseguirlo |
|  | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| | Producto | Plan Estratégico Institucional |
| | Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
|  | Elementos de entrada | Solicitudes |
| | Controles: | Gerencia General |
| | Recursos | Formatos de levantamiento de información |
| | Recursos humanos | Analista en Desarrollo Organizacional |
|  | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| | Sistemas informáticos | Ceplan |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS, así como al personal vinculado y a la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GG:** Gerencia General.
- 4.2 **ODP:** Oficina de desarrollo y presupuesto.



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| | |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se evalúa la actualización por cambios de objetivos, metas, visión, misión o cumplimiento de años de vigencia. | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |
| 2 | Elaboran la propuesta y se deriva a GG | ODP | Jefe de ODP |
| 3 | En conformidad GG a la dirección de monitoreo y evaluación de OTASS, si está conforme GG solicita el acta de aprobación de directorio y se genere resolución correspondiente. | GG | Gerente General |
| 4 | Se socializa mediante memorándum múltiple a las Gerencias | GG | Gerente General |
| Final del Proceso | | | |



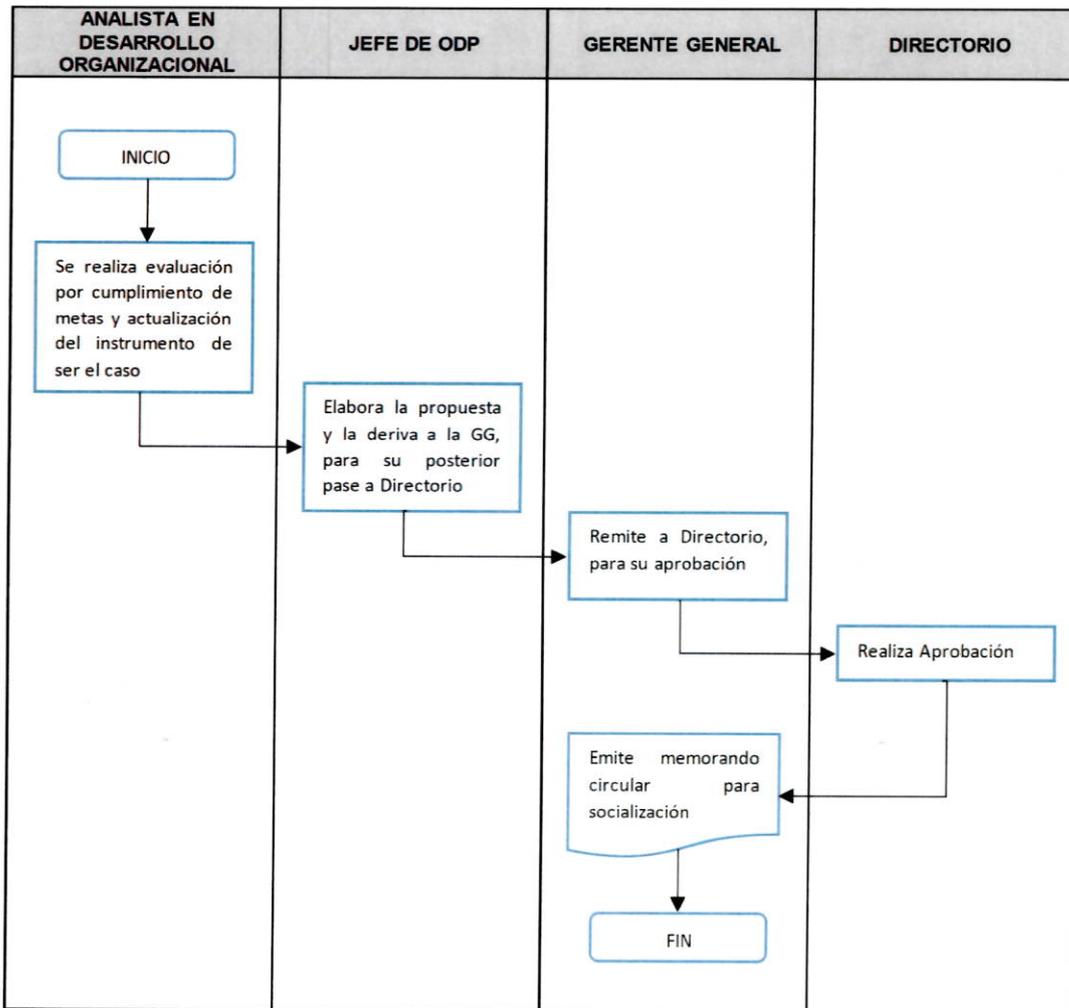
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODP |

XVI. "EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL"

Código: DE - 016
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Evaluación de la ejecución del Plan estratégico Institucional |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Analista en Desarrollo Organizacional |
| Objetivo del proceso | Conocer si las estrategias empleadas están contribuyendo a alcanzar los objetivos |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Informes |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Plan estratégico institucional |
| Recursos humanos | Analista en desarrollo organizacional |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS, así como al personal vinculado y a la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto
- 4.2 **PEI:** Presupuesto Estratégico Institucional
- 4.3 **GG:** Gerencia General

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Solicitud semestral de la Gerencia General | GG |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Solicitan a las Gerencias remitir información de cumplimiento de PEI de manera semestral | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |
| 2 | Gerencias remiten información solicitada | AU | Oficinas y Gerencias |
| 3 | ODP evalúa la calidad de la información remitida y su concordancia con lo solicitado, de encontrar una observación se devuelve para su corrección. | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |
| 4 | Analiza la información y evalúa avance de cumplimiento de metas. | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |
| 5 | Elaboras informe y adjunta a la evaluación presupuestal del semestre. | ODP | Jefe de ODP |
| Fin del Proceso | | | |



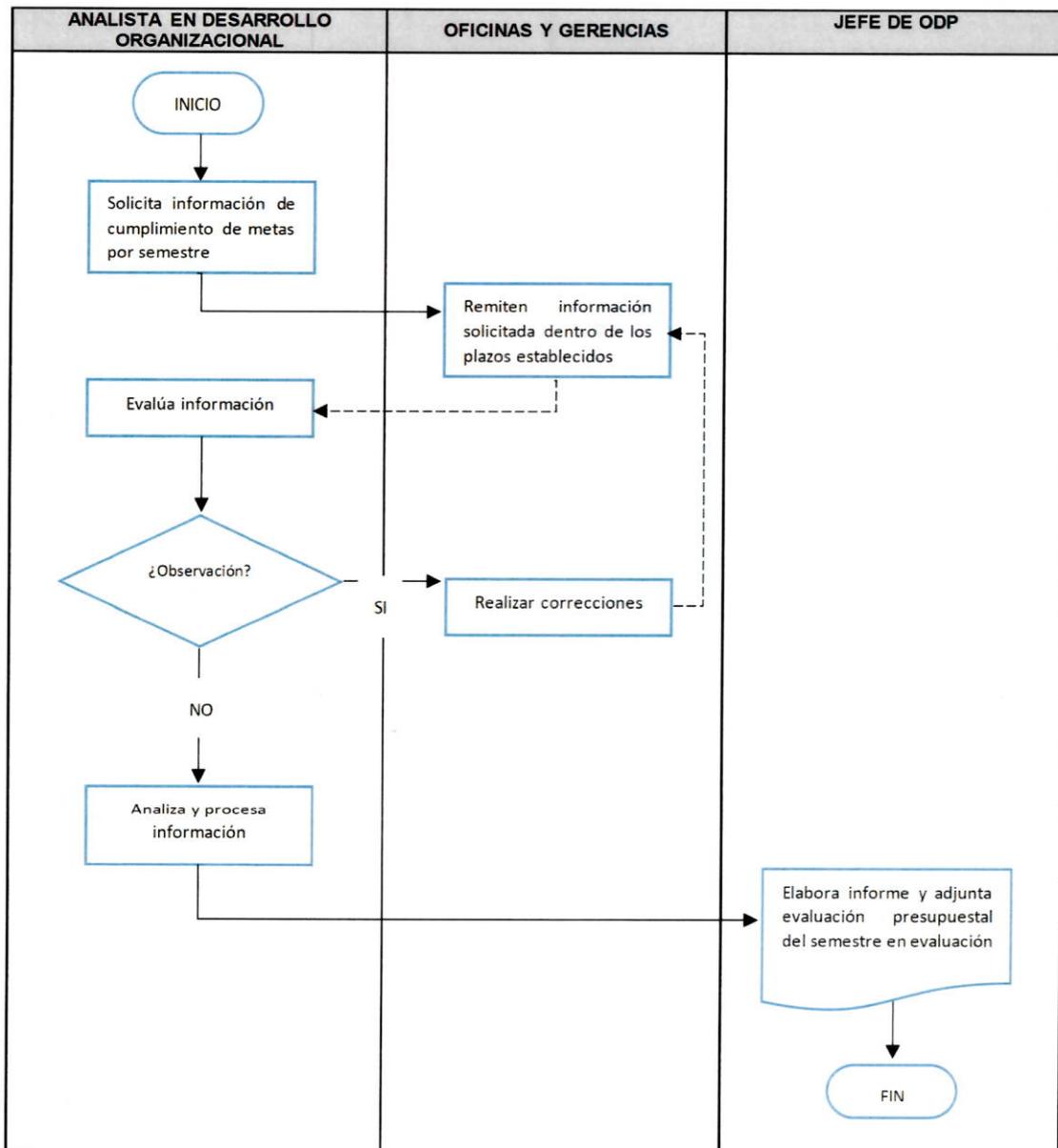
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODP |



XVII. “ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL”

Código: DE - 017
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Elaboración del Plan Operativo Institucional |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Analista en Desarrollo Organizacional |
| Objetivo del proceso | Contar con la programación actividades a ser desarrolladas por la empresa para el logro de los objetivos |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Plan Operativo |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Planes operativos por oficinas |
| Recursos humanos | Analista en Desarrollo Organizacional |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto y Área de las Instalaciones de la Gerencia General |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS, así como al personal vinculado y a la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GG:** Gerencia General
- 4.2 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto
- 4.3 **POI:** Plan Operativo Institucional



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Solicitud de inicio de elaboración de Plan Operativo Anual | GG |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | La ODP alcanza a las Gerencias y Dependencia, Los techos presupuestales de acuerdo a presupuesto institucional de apertura aprobado, para que, de ser el caso, complementen la información técnica relacionada a la descripción de los componentes y metas por ejecutar | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |
| 2 | Recopilación de toda la información de las oficinas respecto al plan operativo | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |
| 3 | Revisión de la información remitida | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |
| 4 | Consolidación y formulación del plan Operativo institucional | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------|---|------------------------|-------------|
| 5 | Envió del plan Operativo a Gerencia General y Directorio para su aprobación (mediante acta de Directorio y formalización con resolución de GG). | ODP | Jefe de ODP |
| Fin del Proceso | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

Plan Operativo Institucional (POI).

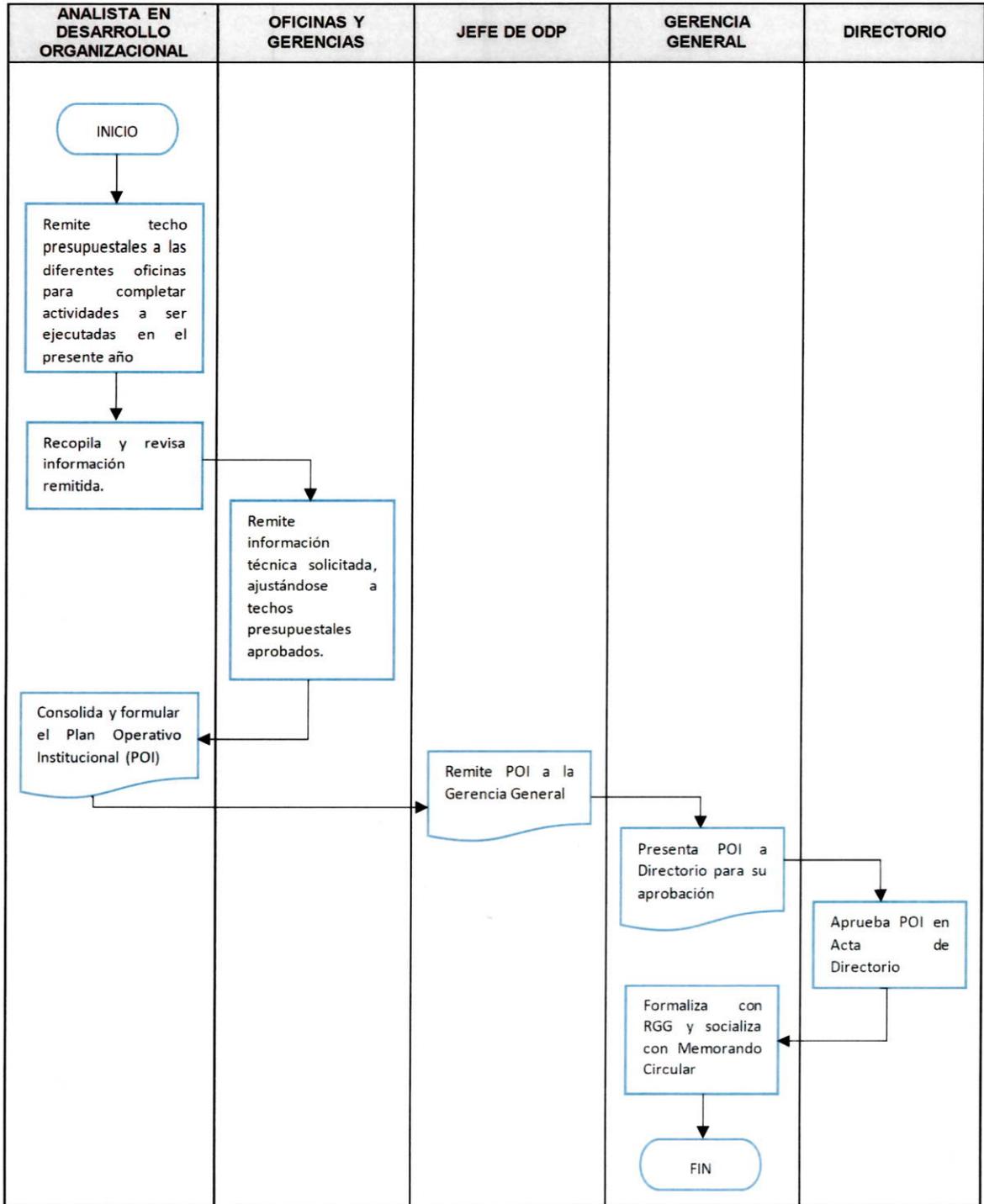
8. PROCESO RELACIONADO



| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|---------|-------|--|
| Estratégico | DE - 11 | 1 | Formulación y aprobación del presupuesto institucional de apertura |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODP |

XVIII. "EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PLAN OPERATIVO DE LA ENTIDAD"

Código: DE - 018
Versión: 001

1. OBJETIVO

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Evaluación y Control del Plan Operativo de la Entidad |
| | Tipo de proceso | Estratégico |
| | Dueño del proceso | Analista en Desarrollo Organizacional |
| | Objetivo del proceso | Cumplir con las actividades previstas durante el año en curso |
| | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
|  | Producto | Informes |
| | Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| | Elementos de entrada | Solicitudes |
| | Controles: | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
|  | Recursos | Plan Operativo Anual Fichas de seguimiento |
| | Recursos humanos | Analista en Desarrollo Organizacional |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
|  | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS, así como al personal vinculado y a la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 ODP: Oficina de Desarrollo y Presupuesto
- 4.2 GG: Gerencia General
- 4.3 POI: Plan Operativo Institucional



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|-------------------------------|--------|
| Solicitud de gerencia general | GG |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Formula memorándum requiriendo la información de cumplimiento del Plan Operativo a las diferentes áreas. | ODP | Jefe de ODP |
| 2 | Distribuye memorándum a las diferentes unidades orgánicas. | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |
| 3 | Elaboran informe del cumplimiento y lo derivan a ODP | | Unidades Orgánicas |
| 4 | Recepciona, registran y procesan información de cumplimiento a diferentes unidades orgánicas. | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |
| 5 | Realización de informe de Resultados con conclusiones y recomendaciones. | ODP | Analista en Desarrollo Organizacional |
| 6 | Registra informe de resultados | ODP | Jefe de ODP |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-----------------|--|------------------------|-------------|
| 7 | Visa informe de resultados. | ODP | Jefe de ODP |
| 8 | Realiza informe de evaluación. | ODP | Jefe de ODP |
| 9 | Deriva informe de evaluación al Gerente General. | ODP | Jefe de ODP |
| Fin del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informes

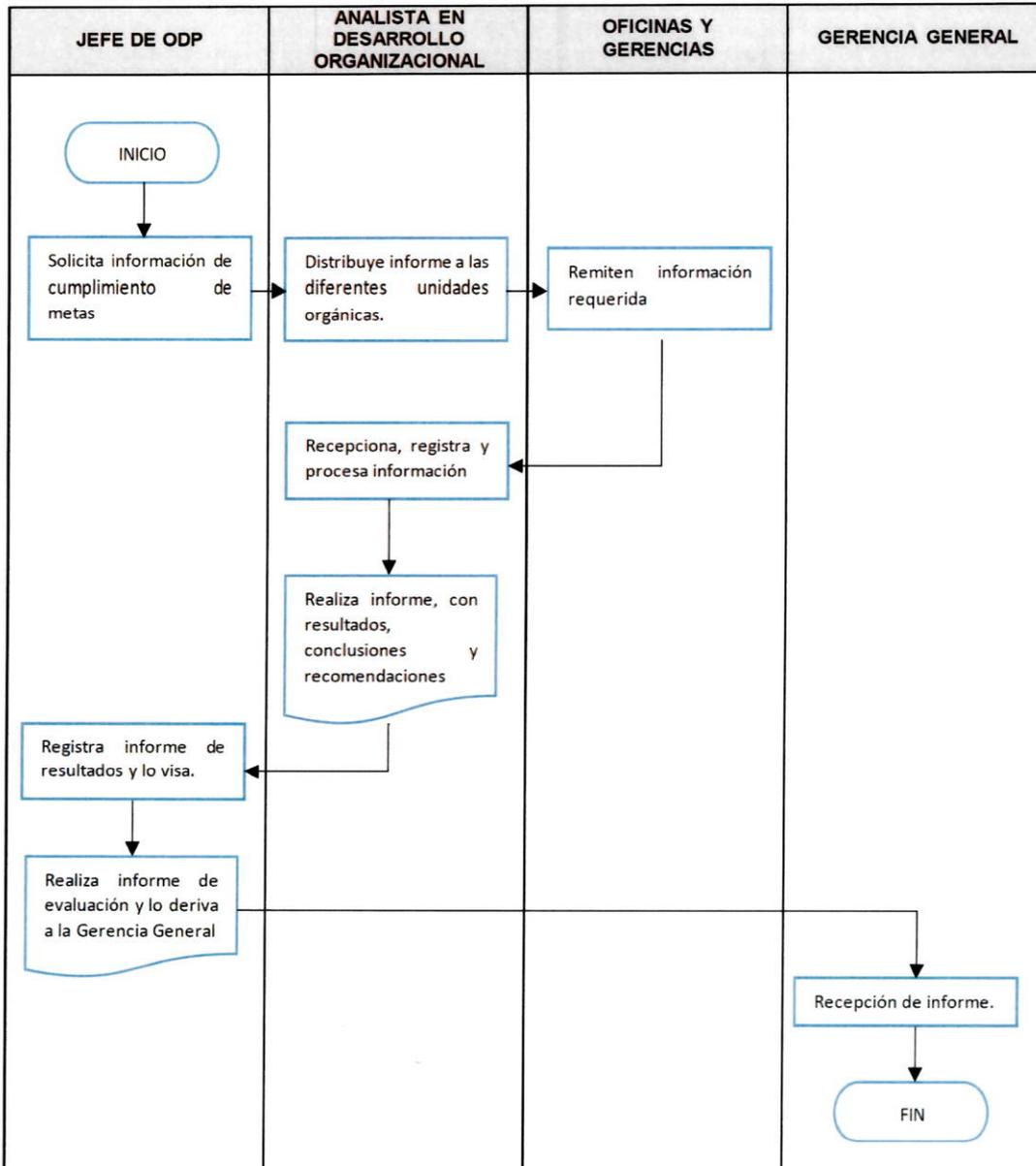


8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|----------|-------|---|
| Estratégico | DE - 016 | 001 | Evaluación de la ejecución del Plan estratégico Institucional |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODP |

XIX. "PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA"

Código: DE - 020

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Procesamiento de Información Estadística |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Analista en Estadística e Indicadores |
| Objetivo del proceso | Contar con información que permita a los Directivos y Gerentes tomar mejores decisiones para el logro de los objetivos de la empresa |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Informes |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Recursos | Informes de indicadores de gestión de oficinas encargadas |
| Recursos humanos | Analista en Estadística e Indicadores |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |



| | |
|------------------------------|--|
| Sistemas informáticos | SICAP |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |



2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS, así como al personal vinculado y a la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto
- 4.2 **SUNASS:** Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
- 4.3 **INEI:** Instituto Nacional de Estadística e Informática
- 4.4 **BCRP:** Banco Central de Reserva del Perú



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| | |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Diseño de formatos para registro y procesamientos de información estadística (en programa Excel), en el marco del sistema de indicadores de gestión aprobadas por SUNASS. | ODP | Analista en Estadística e Indicadores |
| 2 | Presentación de propuesta de formatos a la jefatura de ODP. | ODP | Analista en Estadística e Indicadores |
| 3 | Visto Bueno de la propuesta de formatos. | ODP | Jefe de ODP |
| 4 | Se recepciona informes comerciales y operacionales de la Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones (Sede Central) y de las administraciones de sucursales. Se recepciona los estados financieros (Área de Contabilidad) | ODP | Analista en Estadística e Indicadores |
| 5 | Análisis y valides de la información recepcionados. | ODP | Analista en Estadística e Indicadores |
| 6 | Registrar datos en formatos prediseñados, sobre estadísticas a nivel de sede central y sucursales, para su consolidación a nivel de empresa en forma mensual, trimestral, semestral y anual. | ODP | Analista en Estadística e Indicadores |
| | Desarrollo de indicadores y remisión al BCRP, INEI, SUNASS. | ODP | Jefe de ODP |
| FINAL DEL PROCESO | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

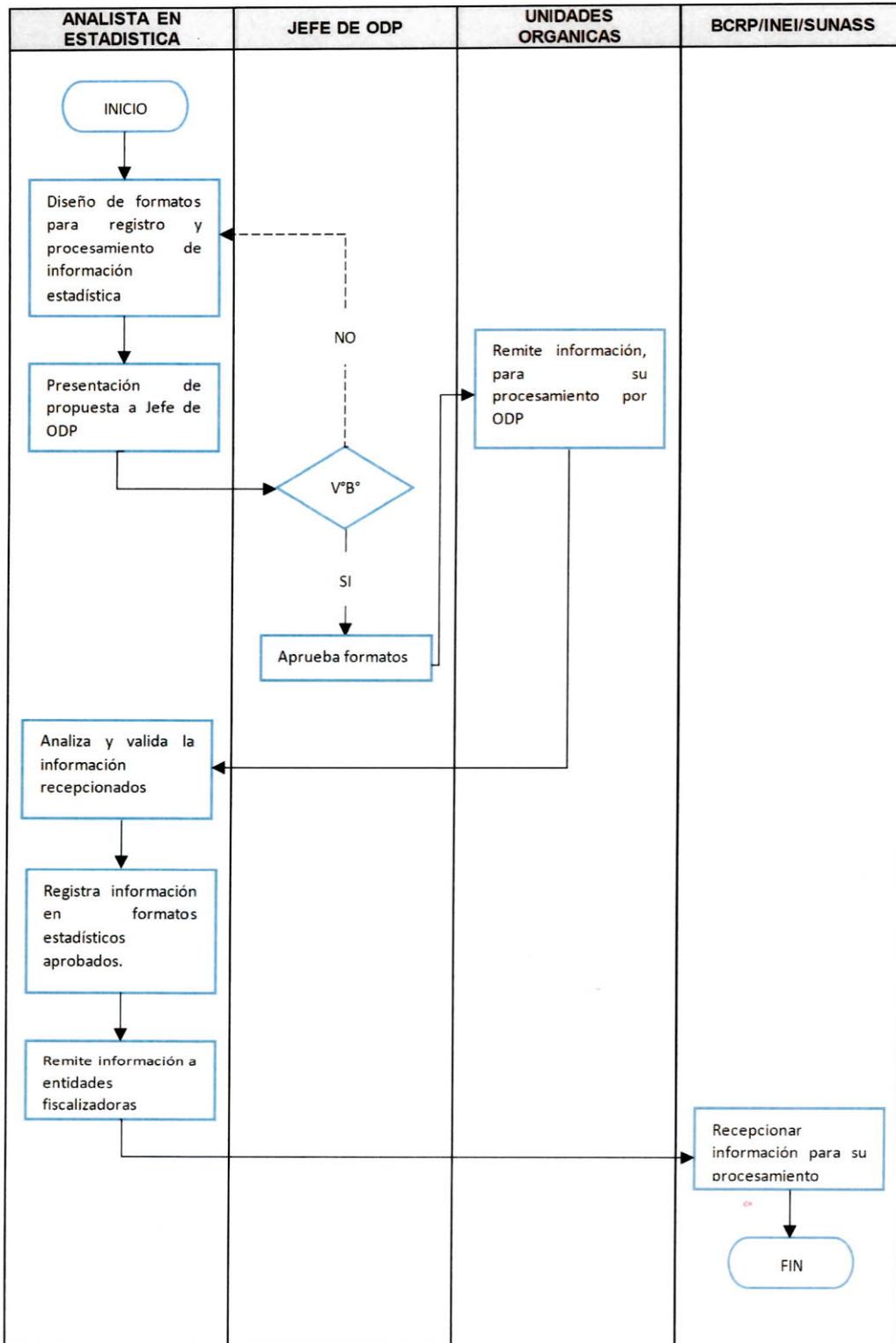
Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODP |



XX. “ELABORACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN”

Código: DE - 020

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Elaboración de Indicadores de Gestión |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Analista en Estadística e Indicadores |
| Objetivo del proceso | Evaluar en qué medida la empresa viene cumpliendo con los objetivos trazados |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Informes |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Recursos | Informes de indicadores de gestión de oficinas encargadas |
| Recursos humanos | Analista en Estadística e Indicadores |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Sistemas informáticos | SICAP |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS, así como al personal vinculado y a la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 ODP: Oficina de Desarrollo y Presupuesto

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|-----------|
| Solicitud de reportes de cumplimiento de metas | POA / PEI |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recepción de informe técnico y comercial de las Unidades Operativas y cede central. | ODP | Jefe de ODP |
| 2 | Ingresa al Módulo de planeamiento del Sistema SICAP | ODP | Analista en Estadística e Indicadores |
| 3 | Deriva informe de evaluación al Gerente General con copia al GAF para su conocimiento. | ODP | Jefe de ODP |
| 4 | V°B° y Aprobación. | GG | Gerencia General |
| 5 | Distribuye el informe de evaluación aprobado por todas las unidades orgánicas. | GG | Gerencia General |
| 6 | Exportación de información del SICAP | ODP | Analista en Estadística e Indicadores |
| FINAL DEL PROCESO | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

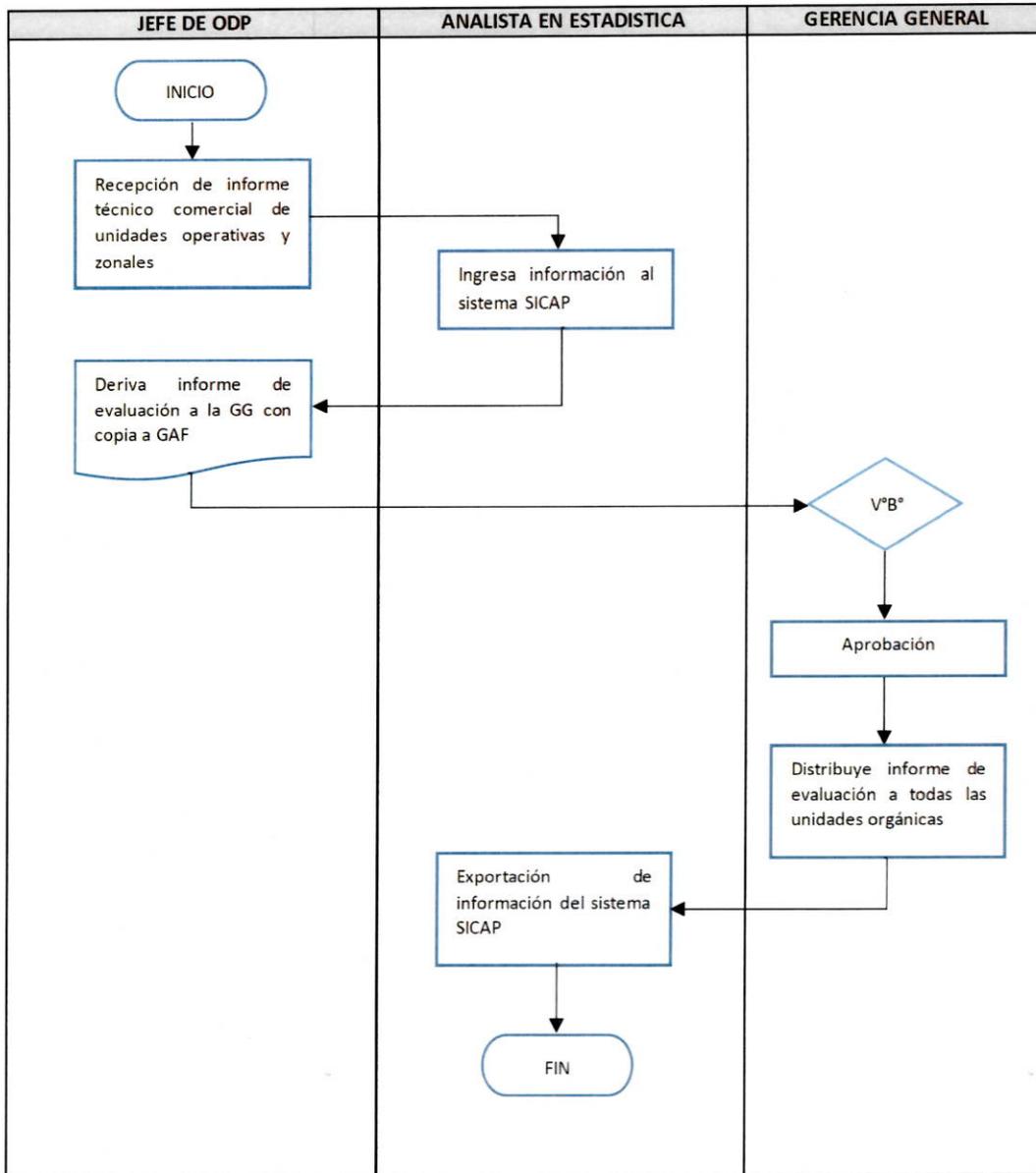
Informes.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODP |



XXI. "SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN"

Código: DE - 021
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Seguimiento de la ejecución presupuestal de Proyectos de Inversión |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Analista de Presupuesto |
| Objetivo del proceso | Evaluar la eficiente ejecución presupuestaria del presupuesto asignado a cada obra para su ejecución, de acuerdo al cronograma valorizado de obra |
| Indicador de desempeño | Porcentaje de ejecución del proyecto de inversión |
| Producto | Informes |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Elementos de entrada | Solicitudes, expedientes |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Banco de Proyectos Expediente técnico |
| Recursos humanos | Asistente de Presupuesto |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS, Gerencia de Ingeniería Proyectos y Obras, así como al personal vinculado y a la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OESLO:** Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras
- 4.2 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto.
- 4.3 **GG:** Gerencia General

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------------------|
| Información detallada del presupuesto y su cronograma de ejecución financiera | Expediente Técnico |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|-------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recepciona información detallada del presupuesto del expediente técnico y/o ejecución de programación financiera de acuerdo con Resolución de Gerencia General que aprueba ejecución de la obra | ODP | Analista de Presupuesto |
| 2 | Elabora cuadro de seguimiento de ejecución presupuestal | ODP | Analista de Presupuesto |
| 3 | Recepciona requerimiento de bienes o servicios y evalúa si cuenta con presupuesto en el expediente técnico. En caso de ser por contrata evalúa si cuenta con disponibilidad presupuestal y pago según avance programado. | ODP | Analista de Presupuesto |
| 4 | Aprueba o desaprueba el pago del bien o servicio. En caso de desaprobar se solicita la modificación presupuestal a OESLO. | ODP | Analista de Presupuesto |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|---|
| 5 | Da visto bueno a la adquisición del bien, servicio o pago de avance de ejecución física y financiera. | ODP | Jefe de Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| 6 | Registra el pago | ODP | Analista de Presupuesto |
| 7 | Elabora cuadro de seguimiento | ODP | Analista de Presupuesto |
| 8 | Informa a la gerencia general avance de la ejecución presupuestal por proyectos. | ODP | Jefe de Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informes

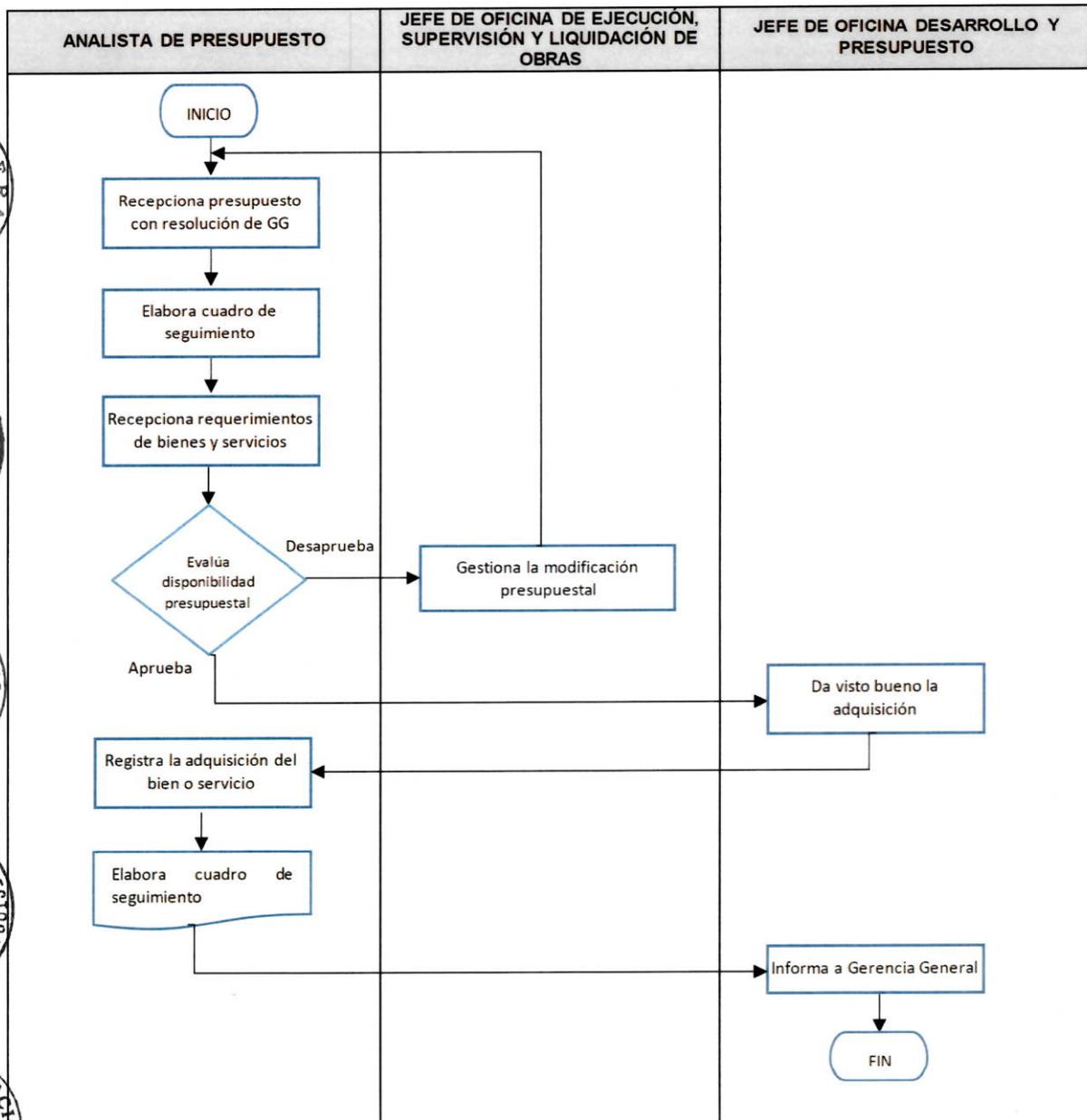
8. PROCESO RELACIONADO



| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODP |

XXII. "SEGUIMIENTO DEL ESTUDIO TARIFARIO"

Código: DE - 022
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Seguimiento de estudio tarifario |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Especialista PMO |
| Objetivo del proceso | Contar con la propuesta de fórmula tarifaria actualizada |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Informes, Reportes |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Fichas de recojo de información |
| Recursos humanos | Especialista en PMO |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS, de la Gerencia Comercial; así como al personal vinculado y a la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 ODP: Oficina De Desarrollo y Presupuesto
- 4.2 GG: Gerencia General



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|-------------------|
| Información de las metas de estudio tarifario, programación de inversión y aporte al fondo de inversiones y reservas. | Estudio Tarifario |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Solicita información concerniente al cumplimiento de metas, fondo de inversiones y ejecución de proyectos programados en el periodo regulatorio | ODP | Jefe de Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| 2 | Recepción De la información mensual del cumplimiento de metas de gestión del periodo regulatorio, así como del aporte y uso al fondo de inversiones y reservas. En caso no contar con información sustentatoria se solicita a la oficina o gerencia pertinente. | ODP | Especialista en PMO |
| 3 | Compila en carpetas la información de manera mensualizada y por periodo regulatorio. | ODP | Especialista en PMO |
| 4 | Archiva información sustentatoria y lo custodia. | ODP | Especialista en PMO |
| 5 | Genera base de datos de la información compilada para su monitoreo de cumplimiento. | ODP | Especialista en PMO |
| 6 | Informar de manera mensual a la GG los resultados de la información compilada | ODP | Jefe de Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Fin del procedimiento | | | |



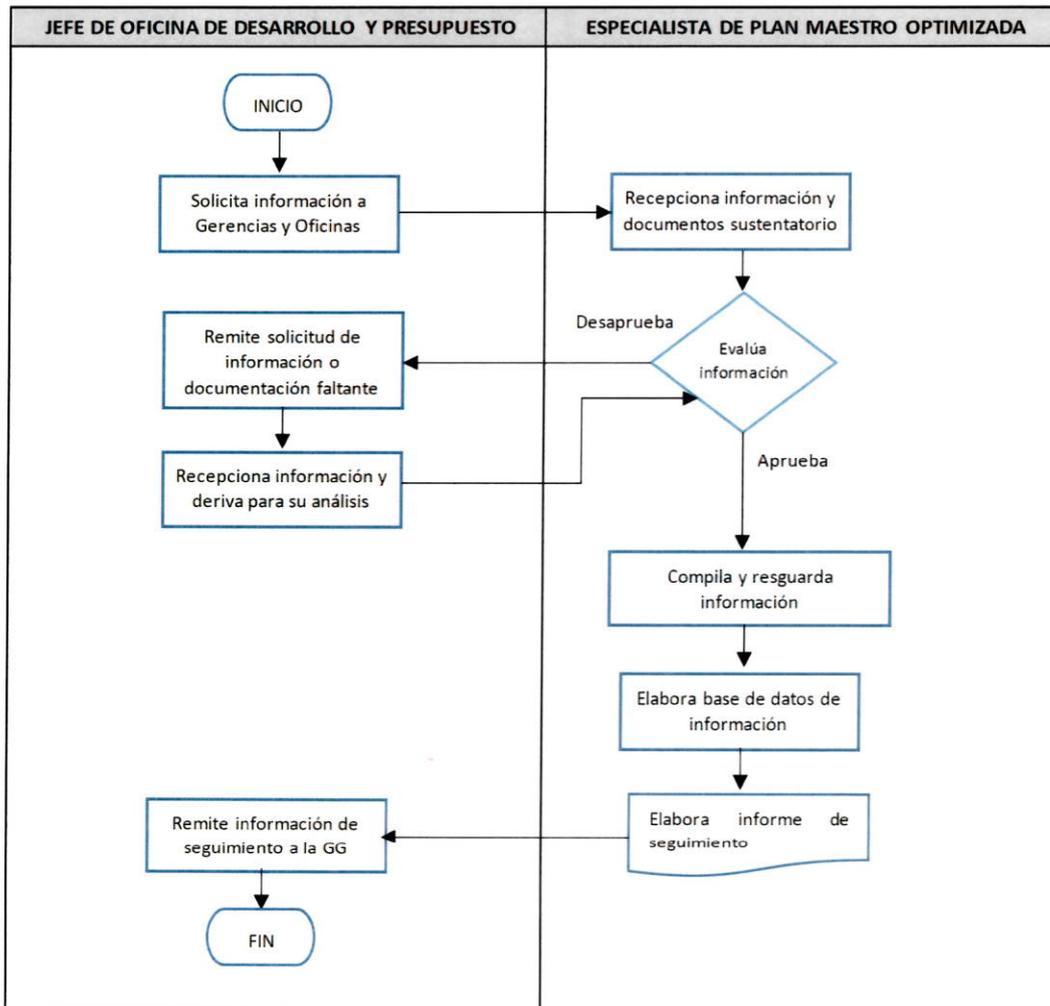
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable - Descripción del cambio |
|-------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio | 1 | | Jefe de ODP |

XXIII. “CONTROL DE CALIDAD DE AGUA EN SISTEMAS DE ABASTECIMIENTOS DE SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES”

**Código: DE - 023
Versión: 001**

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Control de Calidad de Agua en Sede Central, Sucursales y en Redes de Distribución |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
| Objetivo del proceso | Mantener y mejorar la calidad del agua |
| Indicador de desempeño | Cloro Residual favorable |
| Producto | Informes de Calidad |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Ficha de recojo de información |
| Recursos humanos | Equipo de control de calidad |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
| Sistemas informáticos | Módulo de registro de control de calidad en SIGPF |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Oficina de Aseguramiento de la calidad, las Oficinas Zonales y la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N ° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.

3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".

3.6. El Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.

3.7. El Decreto Supremo N° 003-2011-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario; así como, sus disposiciones modificatorias.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 **OAC:** Oficina de Aseguramiento de la Calidad.

4.2 **GG:** Gerencia General

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|-----------------------------|
| Solicitud de información de gerencia general | POI, PEI, Estudio Tarifario |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Elabora un cronograma mensual de tomas de muestra en sede central y oficinas zonales. | OAC | Jefe de OAC |
| 2 | Designación del responsable de la toma de muestra | OAC | Jefe de OAC |
| 3 | Solicitud de insumos requeridos para la toma de muestra. | OAC | Operario de Laboratorio |
| 4 | Solicitud de viatico y combustible en caso se requiera | OAC | Operario de Laboratorio |
| 5 | Toma y recepción de muestras en laboratorio de acuerdo al manual de sistema de gestión de calidad | OAC | Operario de Laboratorio |
| 6 | Se desarrollan los análisis físicos, químicos y biológicos. | OAC | Técnico de Laboratorio |
| 7 | Se desarrolla el reporte de resultados y se llenan en los registros mensuales. | OAC | Técnico de Laboratorio |
| Fin del procedimiento | | | |



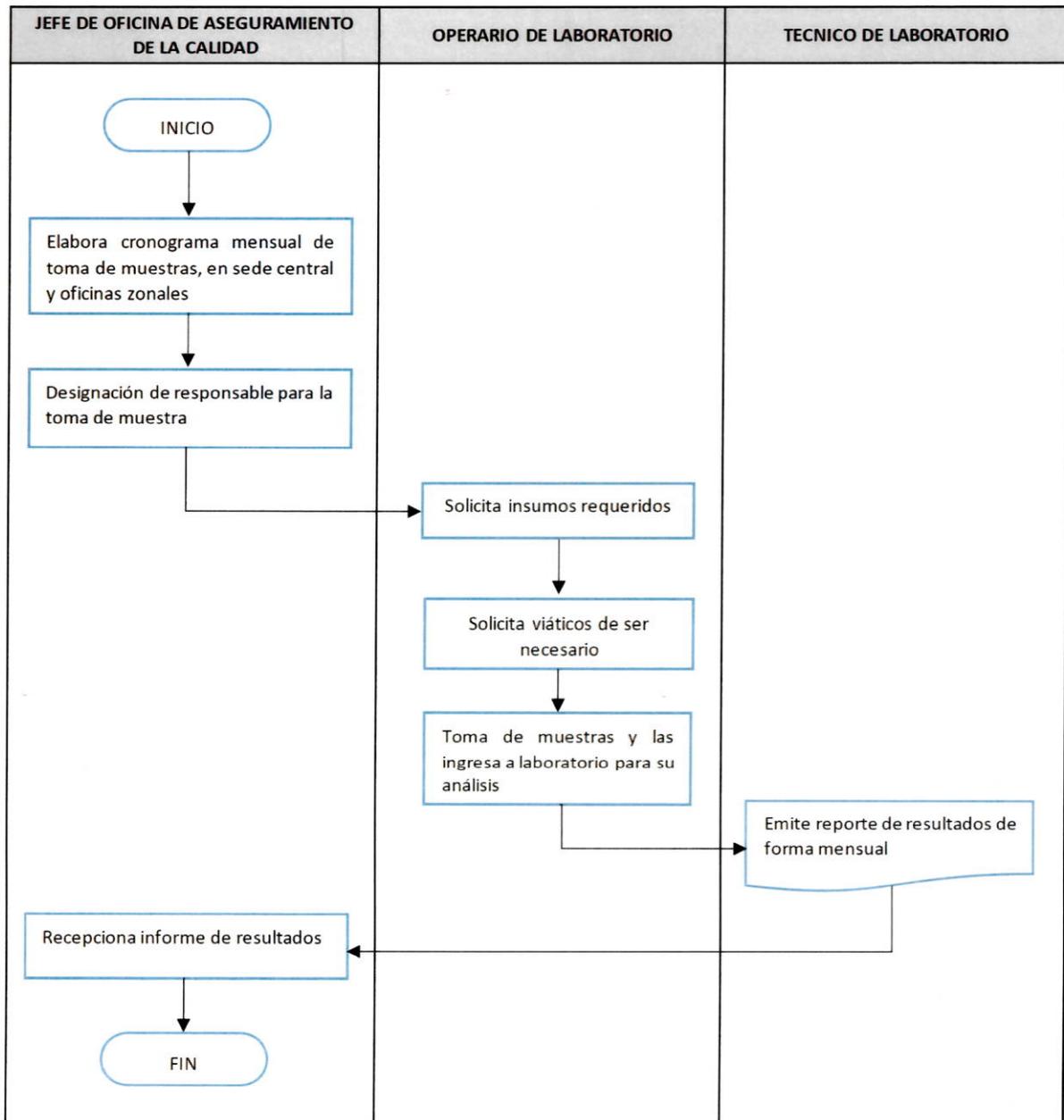
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OAC |



XXIV. "ANÁLISIS FÍSICO, QUÍMICO Y BIOLÓGICOS DE LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTOS DE SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES"

Código: DE - 024
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Análisis Físico, Químico y Microbiológico de las Aguas del Sistema abastecimientos de sede central y oficinas zonales |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
| Objetivo del proceso | Identificar y evaluar las características físicas, químicas y presencia de microorganismos en el agua |
| Indicador de desempeño | Cloro Residual favorable |
| Producto | Reportes del Análisis Físico, Químico y Microbiológico de las Aguas del Sistema |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Ficha de recojo de información |
| Recursos humanos | Equipo de control de calidad |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
| Sistemas informáticos | Módulo de registro de control de calidad en SIGPF |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Oficina de Aseguramiento de la calidad, las Oficinas Zonales y la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.6. El Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- 3.7. El Decreto Supremo N° 003-2011-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario; así como, sus disposiciones modificatorias.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OAC:** Oficina de Aseguramiento de la Calidad

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|-----------------------------|
| Solicitud de información de gerencia general | POI, PEI, Estudio Tarifario |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Elabora registro de trabajo de acuerdo a las cadenas de custodias | OAC | Jefe de OAC |
| 2 | Se calibran los equipos y preparación de materiales | OAC | Especialista en Microbiología |
| 3 | Se realizan los análisis pertinentes | OAC | Especialista en Microbiología |
| 4 | Se reportan los resultados en los registros. | OAC | Especialista en Microbiología |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

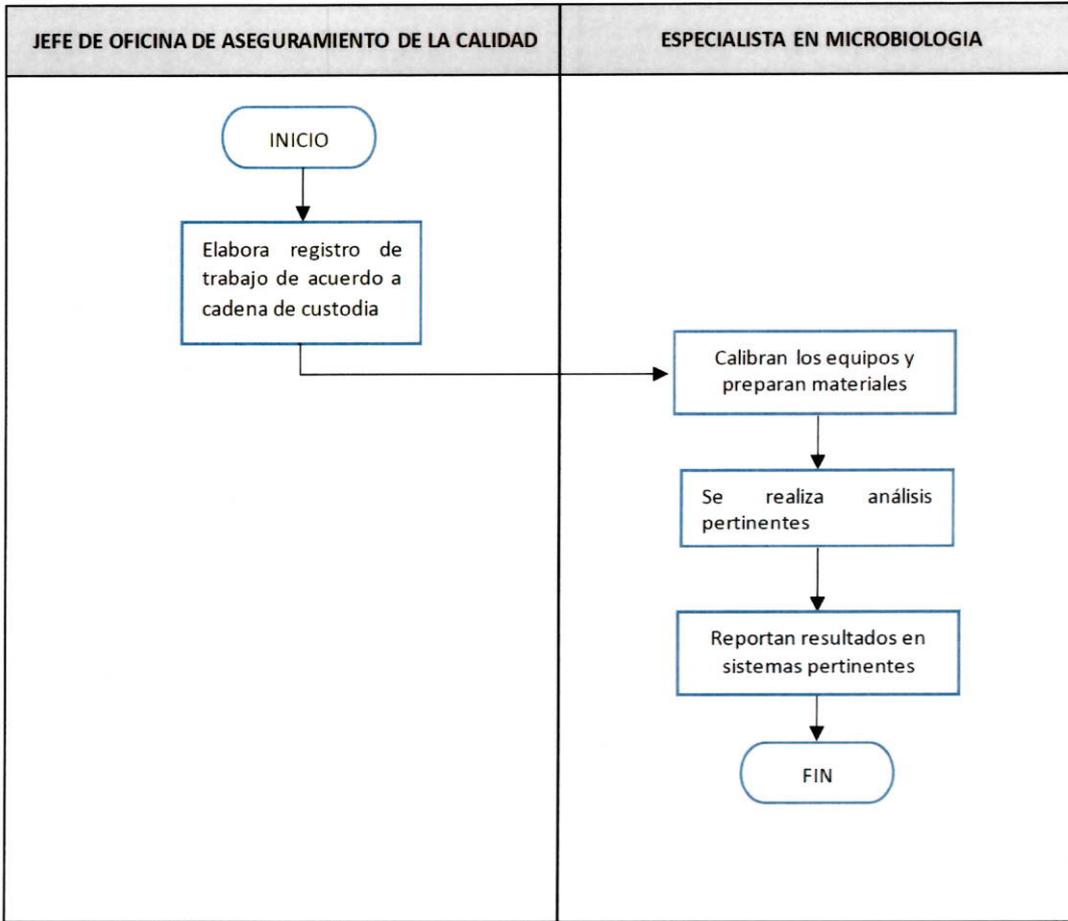
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OAC |



XXV. “INSPECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS VALORES MÁXIMOS ADMISIBLES”

**Código: DE - 025
Versión: 001**

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Inspección y Evaluación de los Valores Máximos Admisibles |
| | Tipo de proceso | Estratégico |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
| | Objetivo del proceso | Determinar la condición de los Valores Máximos Admisibles y evitar daños en las instalaciones |
| | Indicador de desempeño | Cloro Residual favorable |
|  | Producto | Acta de Inspección, Informe de Evaluación |
| | Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| | Elementos de entrada | Solicitudes |
| | Controles: | Gerencia General |
|  | Recursos | Ficha de recojo de información |
| | Recursos humanos | Equipo de control de calidad |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
|  | Sistemas informáticos | Módulo de registro de control de calidad en SIGPF |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Oficina de Aseguramiento de la calidad, las Oficinas Zonales y la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.6. El Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- 3.7. El Decreto Supremo N° 003-2011-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario; así como, sus disposiciones modificatorias.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OAC:** Oficina de Atención al Cliente.
- 4.2 **VMA:** Valores Máximos Admisibles.
- 4.3 **UND:** Usuarios No Domésticos.
- 4.4 **OAC:** Oficina de Aseguramiento de la Calidad

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Reporte de Pagos de la Facturaciones de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado | OCYCC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Identificación de usuario no domestico | OAC | Especialista VMA |
| 2 | Solicitan cambio de categoría al área de Catastro Comercial | OAC | Especialista VMA |
| 3 | Notificación al usuario no domestico | OCC | |
| 4 | Entrega de notificación: Para iniciar el procedimiento de la inspección requiere comunicación previa para ello se notifica al UND, precisando el día y hora en que se lleva a cabo la visita a sus instalaciones, a fin de realizar la verificación y determinación del punto de toma de muestra temporal, el cual puede contar con la presencia del UND o su representante, persona encargada o con la persona que se encuentre en las instalaciones. Dicha notificación se realiza con cinco (5) días previos a la inspección a las instalaciones del UND. | OAC | Especialista VMA |
| 5 | Determinar el punto de toma de muestra: El personal del VMA – EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. determina el punto de toma de muestra con | OAC | Especialista VMA |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|----|--|------------------------|------------------|
| | las coordenadas georreferenciales sacadas por el GPS, donde se describe mediante un croquis la ubicación de la misma. | | |
| 6 | Verificar el punto de toma de muestra y/o de corresponder el mejoramiento y reubicación de caja de registro: Se procede a levantar la tapa de la caja de registro para poder observar en qué condiciones se encuentra la parte interior y exterior. | OAC | Especialista VMA |
| 7 | Verificar la implementación y operación del sistema de tratamiento de aguas residuales no domésticas: Se procede a la verificación de las medidas del sistema de tratamiento que cuenta el Usuario No doméstico, este varía de acuerdo al rubro comercial que se desempeñe, también se solicita, de ser el caso, al UND, la presentación del diagrama de flujo y balance hídrico a aquellos UND cuyos volúmenes y concentraciones de descarga de aguas residuales no domésticas afecten significativamente el sistema de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales. Como medio fehaciente complementario, se usa las fotografías, ya que el personal prestador de servicios de saneamiento está facultado para que permita corroborar el desarrollo de la inspección. | OAC | Especialista VMA |
| 8 | Llenado de Acta de inspección: Se procede al llenado del acta de inspección, teniendo en cuenta los datos principales del Usuario No Doméstico, como así mismo plasmado lo observado en la inspección, las coordenadas del punto de toma de muestra, si cuenta o no con sistema de tratamiento entre otros datos según indica el Formato Anexo N°3 en el Decreto Supremo que aprueba el reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales en el sistema del alcantarillado sanitario. | OAC | Especialista VMA |
| 9 | Firma y entrega del Acta de Inspección: Una vez terminado el llenado del acta de inspección, la misma pasa a ser suscrita por el UND o su representante y el personal del prestador de los servicios de saneamiento. En caso el UND o su representante se niegue a suscribir el Acta de inspección, el personal del prestador de los servicios de saneamiento procede a consignar dicho hecho, el cual de ninguna manera invalida el Acta. Una copia del acta es entregada al UND o a su representante. | OAC | Especialista VMA |
| 10 | Monitoreo inopinado de usuarios no domésticos | | |
| 11 | Recepción de los resultados de los análisis de la toma de muestra inopinada: Para el desarrollo de esta actividad es la recepción de los | OAC | Jefe de OAC |



| Nº | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|----|--|------------------------|-------------|
| | resultados por parte del laboratorio acreditado por Inacal. | | |
| 12 | Evaluación de los resultados: Para la evaluación de los resultados se tiene en cuenta dos puntos principales, usuarios que exceden los VMA y los usuarios que no exceden los VMA. | OAC | Jefe de OAC |
| 13 | <p>Evaluación de los UND que exceden los VMA: Esta actividad se desarrolla a través de una carta de notificación, así mismo para poder corroborar esto nos agenciamos de un registro fotográfico al hacer la entrega de esta carta donde se adjunta una copia de los resultados de los análisis de la toma de muestra inopinada.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A través de la carta se solicita al UND que ejecute la implementación de las acciones de mejora que permitan adecuar sus descargas de aguas residuales no domésticas a fin de no exceder los VMA 2. Se procede a realiza el cobro del pago adicional por exceso de concentración, en tanto el UND implemente las acciones de mejora. 3. Si el UND implementa las acciones de mejora mencionadas, se da a cabo la toma de muestra. 4. El UND presenta al prestador de los servicios de saneamiento los resultados de los análisis realizados por el laboratorio acreditado por el Inacal, de la toma de muestra de parte, así como la documentación que contenga las evidencias que demuestren las acciones de mejora implementadas para cumplir con los VMA del Anexo N° 1 del presente Reglamento, las cuales tienen la condición de declaración jurada. 5. El UND presenta al prestador de los servicios de saneamiento los resultados de los análisis realizados por el laboratorio acreditado por el Inacal, de la toma de muestra de parte, así como la documentación que contenga las evidencias que demuestren las acciones de mejora implementadas para cumplir con los VMA del Anexo N° 1 del presente Reglamento, las cuales tienen la condición de declaración jurada. 6. El prestador de los servicios de saneamiento procede con revisar y evaluar los resultados de los análisis y los documentos que contengan las evidencias presentadas por el UND, en un plazo que no debe exceder los diez (10) días hábiles. 7. De verificarse que el UND cumple con los VMA establecidos en el Anexo N° 1 del presente Reglamento y que ha | OAC | Jefe de OAC |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|-------------|
| | implementado las acciones de mejora, el prestador de los servicios de saneamiento procede a suspender el cobro por exceso de concentración al UND. 8. De verificarse que el UND continúa incumpliendo con los VMA del Anexo N° 1, el prestador de los servicios de saneamiento continúa cobrando por concepto del pago adicional por exceso de concentración correspondiente. | | |
| 14 | Evaluación de los UND que NO exceden los VMA: Esta actividad se desarrolla a través de una carta de notificación, donde se adjunta una copia de los resultados de los análisis de la toma de muestra inopinada. Cuando se verifica que el UND cumple con los VMA establecidos en el Anexo N° 1 del presente Reglamento y que tiene implementado las acciones de mejora, el prestador de los servicios de saneamiento no procede a ningún cobro por exceso de concentración al UND. | OAC | Jefe de OAC |
| 15 | Se elabora informe y deriva a la GG | OAC | Jefe de OAC |
| Fin del procedimiento | | | |

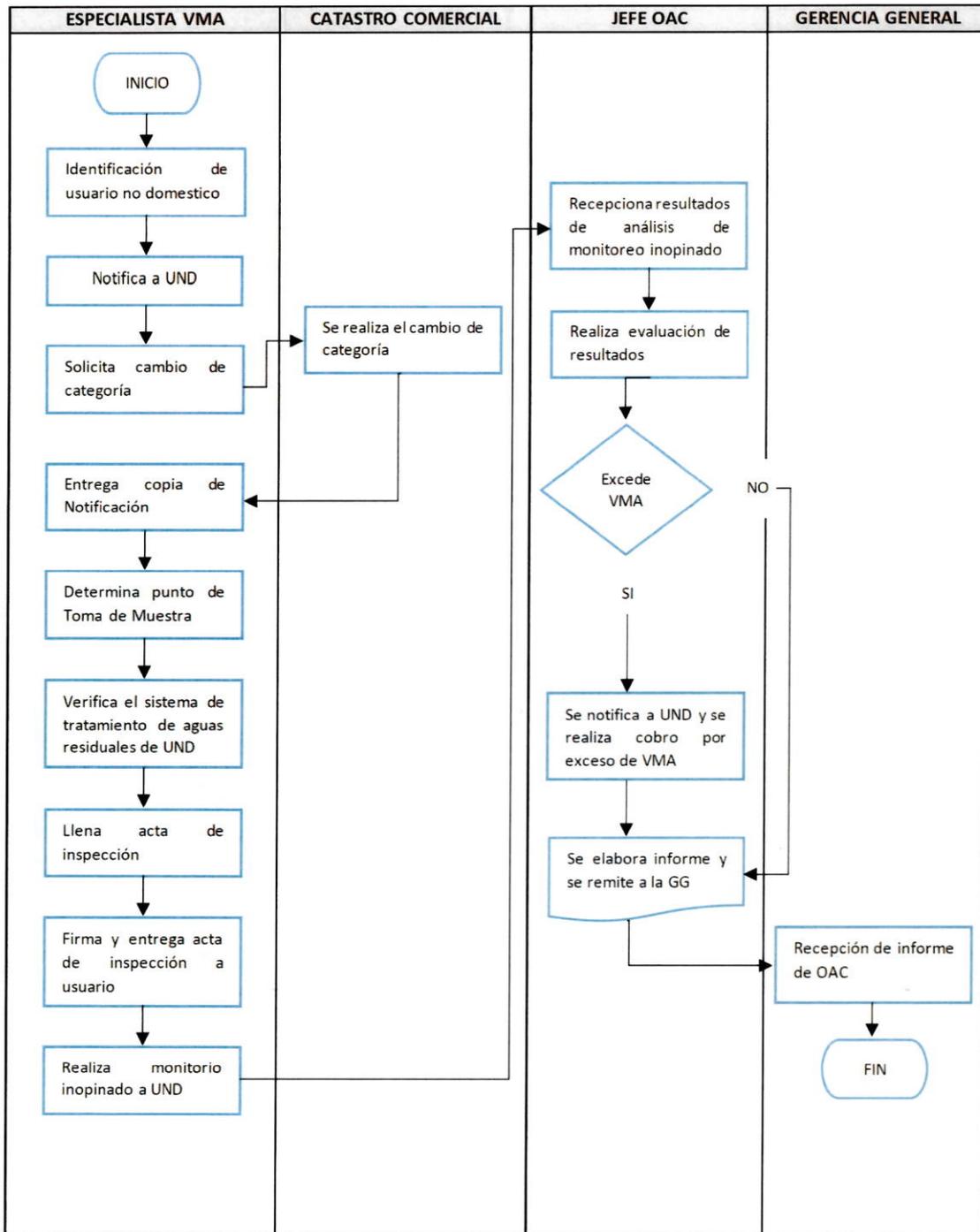
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OAC |

XXVI. "REGISTRO DE INFORMACIÓN EN SISTEMA DE CAPTURA DE DATOS SICAP DE SUNASS"

Código: DE - 026

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Registro de información en sistema de captura de datos SICAP de SUNASS |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
| Objetivo del proceso | Establecer y cumplir con el traslado de información en el SICAP |
| Indicador de desempeño | SICAP actualizada |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Informes mensuales de Control de Calidad |
| Recursos humanos | Equipo de control de calidad |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
| Sistemas informáticos | Módulo de registro de control de calidad en SICAP |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Oficina de Aseguramiento de la calidad, las Oficinas de Desarrollo y Presupuesto y la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.

3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.

3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".

3.6 El Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.

3.7 El Decreto Supremo N° 003-2011-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario; así como, sus disposiciones modificatorias.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 **OAC:** Oficina de Aseguramiento de la Calidad

4.2 **GG:** Gerencia General

4.3 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Reporte de Pagos de la Facturaciones de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado | OCYCC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|-------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Informe mensual derivado a GG | OAC | Jefe de OAC |
| 2 | Datos del informe se ingresa al SICAP | OAC | Jefe de OAC |
| 3 | Se coordina con ODP sobre el llenado y monitoreo del registro de indicadores de calidad. | ODP | Analista en Estadística |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

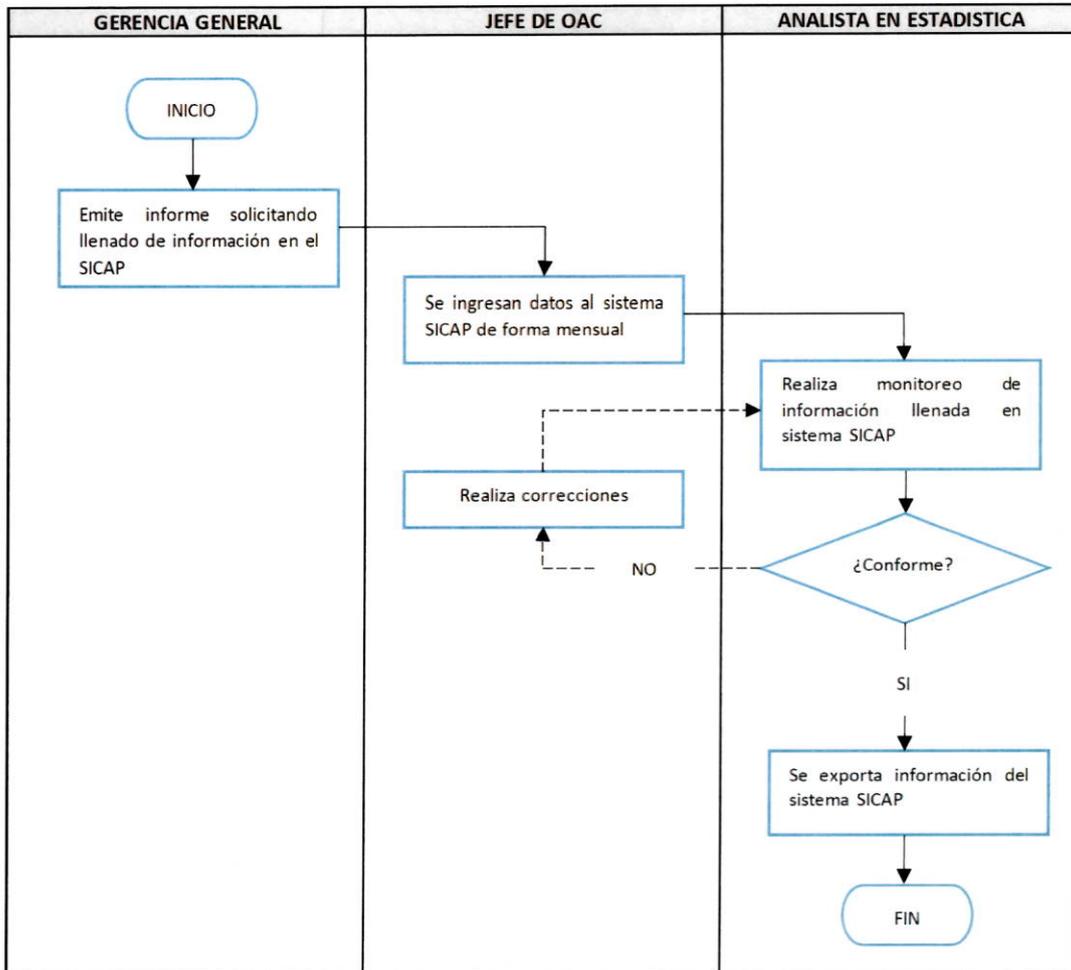
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODP |

XXVII. "ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DE PLAN ANUAL VMA"

Código: DE - 027
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Elaboración, aprobación y ejecución de Plan anual VMA |
| | Tipo de proceso | Misional |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
| | Objetivo del proceso | Establecer y cumplir el Plan Anual del VMA |
|  | Indicador de desempeño | Resolución de gerencia general con el Plan Anual VMA aprobado |
| | Producto | Plan Anual de los Valores Máximos Admisibles (VMA) |
| | Persona que recibe el producto | Gerencia General |
|  | Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| | Controles: | Gerencia General |
| | Recursos | Informes mensuales de Control de Calidad |
|  | Recursos humanos | Equipo de control de calidad |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
| | Sistemas informáticos | Módulo de registro de control de calidad en SIGPF |
|  | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Oficina de Aseguramiento de la calidad y la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.6 El Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- 3.7 El Decreto Supremo N° 003-2011-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario; así como, sus disposiciones modificatorias.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OAC:** Oficina de Aseguramiento de la Calidad
- 4.2 **GG:** Gerencia General
- 4.3 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Reporte de Pagos de la Facturaciones de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado | OCYCC |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|-----------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Coordinación con distribución, ODP con las principales actividades a desarrollar incluido el responsable nacional del VMA. | OAC | Jefe de OAC |
| 2 | Elaborar plan anual | OAC | Jefe de OAC |
| 3 | Cuadro de necesidades y presupuesto | ODP | Jefe de ODP |
| 4 | Evaluación del plan anual y presupuesto y deriva a la GG para su revisión con las gerencias de líneas y oficinas involucradas. | OAC | Jefe de OAC |
| 5 | Con su visto bueno de las gerencias se aprueba el plan | GG | Gerente General |
| Fin del procedimiento | | | |



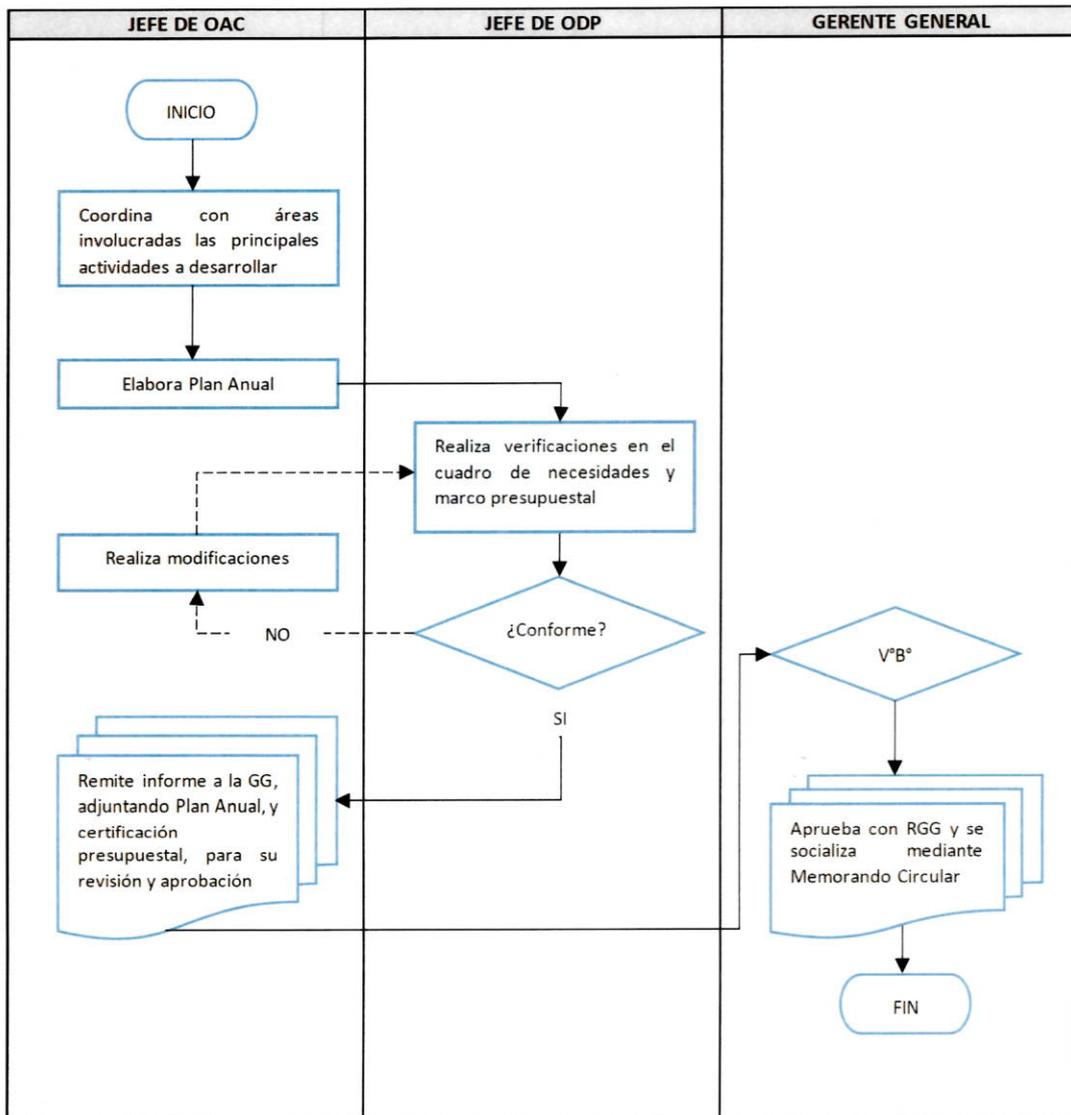
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OAC |

XXVIII. "CONTROL Y REGISTRO DE INSUMOS QUÍMICOS CONTROLADOS EN PLATAFORMA DE SUNAT"

Código: DE - 028
Versión: 001



1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Control y registro de insumos químicos controlados en plataforma de SUNAT |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
| Objetivo del proceso | Establecer y cumplir con la actualización de los insumos químicos fiscalizados |
| Indicador de desempeño | registro de los insumos químicos fiscalizados en el plazo establecido por SUNAT |
| Producto | Plataforma SUNAT actualizada mes a mes |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Informes mensuales de Control de Calidad |
| Recursos humanos | Equipo de control de calidad |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad |
| Sistemas informáticos | Módulo de registro de control de calidad en SIGPF |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |



2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Oficina de Aseguramiento de la calidad, las Oficinas de Desarrollo y Presupuesto y la Gerencia General.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.6 El Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- 3.7 El Decreto Supremo N° 003-2011-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario; así como, sus disposiciones modificatorias.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OAC:** Oficina de Aseguramiento de la Calidad
- 4.2 **GG:** Gerencia General
- 4.3 **OLYCP:** Oficina de Logística y Control Patrimonial

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| | |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Requerimiento de insumos químicos fiscalizables a GG | OAC | Jefe de OAC |
| 2 | GG lo remite a las áreas correspondientes para su adquisición | GG | Gerente General |
| 3 | Logística hace el estudio de mercado | OLYCP | Especialista en Contrataciones |
| 4 | Se adquiere el insumo requerido | OLYCP | Especialista en Contrataciones |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|-------------|
| 5 | Se registra en el aplicativo sunat con el DNI de la representante (GG) y para qué se está usando. | OAC | Jefe de OAC |
| 6 | Reporte de registro de información llenada | OAC | Jefe de OAC |
| 7 | Monitoreas de la vigencia de la licencia. | OAC | Jefe de OAC |
| 8 | En caso se requiera nuevos permisos se gestionan los procesos administrativos correspondientes. | OAC | Jefe de OAC |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

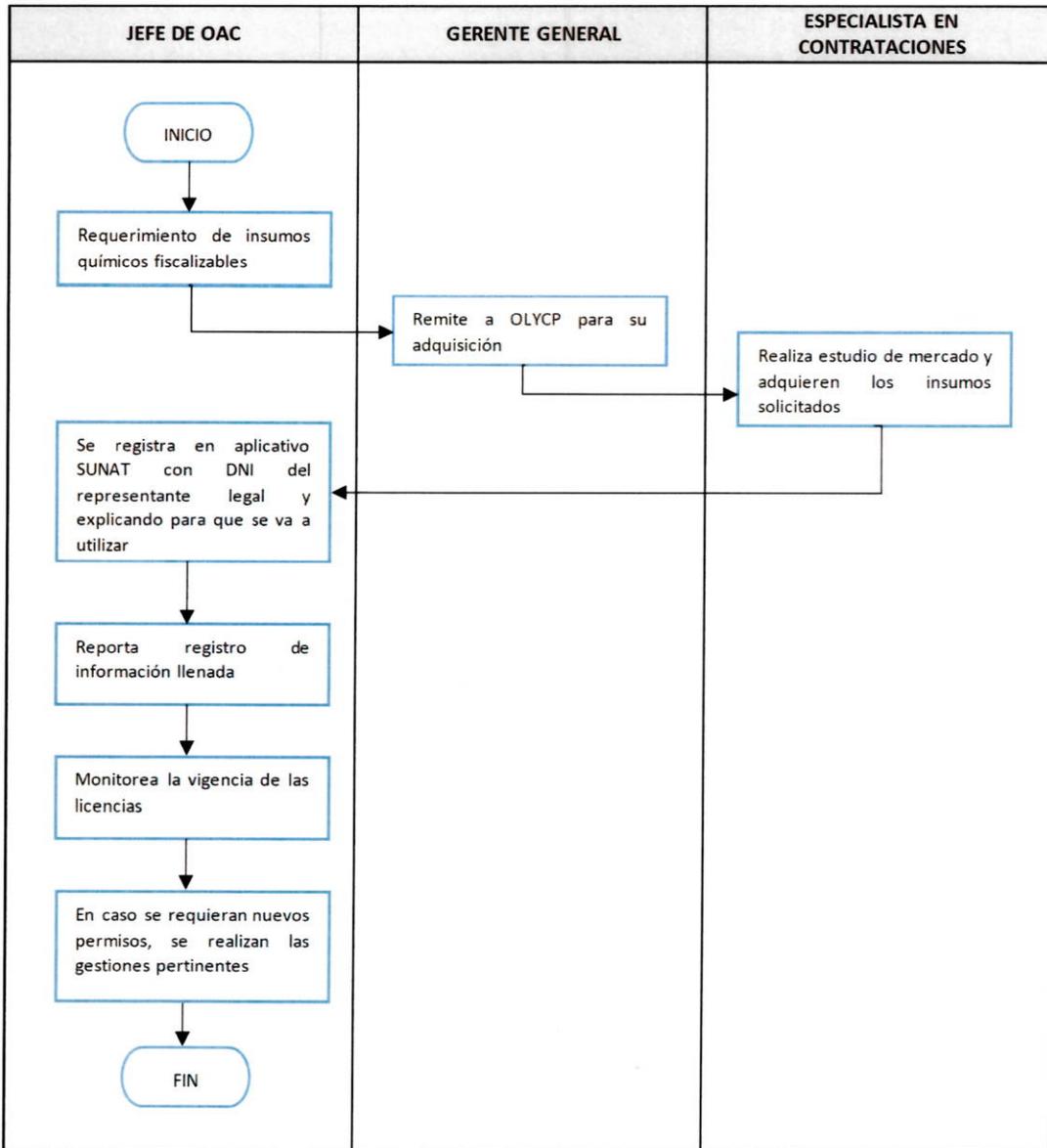
8. PROCESO RELACIONADO



| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OAC |

XXIX. "EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES, SUS CAUSAS Y CUANTIFICACIÓN DE COSTOS EN CALIDAD DE DEMANDADOS O DENUNCIADOS"

Código: DE - 029
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Evaluación de los procesos judiciales, sus causas y cuantificación de costos en calidad de demandados o denunciados |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Gerente de Asesoría Jurídica |
| Objetivo del proceso | Asumir la defensa legal en representación de la empresa en calidad de demandados o denunciados |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Legajos Judiciales |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Notificación por parte del Poder Judicial o Ministerio Público |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Legajos judiciales |
| Recursos humanos | Equipo de Asesoría Jurídica |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia de Asesoría Jurídica, así como al personal de la Gerencia General.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Constitución política del Perú.



- 3.2 Código Civil.
- 3.3 Código Procesal Civil.
- 3.4 Código Penal.
- 3.5 Código Procesal Penal.
- 3.6 Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral DECRETO SUPREMO N° 003-97-TR.
- 3.7 Decreto Supremo N° 010-2003-TR TUO de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo.
- 3.8 texto único ordenado de la ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **PJ:** Poder Judicial.
- 4.2 **MP:** Ministerio Público
- 4.3 **GAJ:** Gerencia Asesoría Jurídica.
- 4.4 **SINOE:** Sistema de Notificaciones Electrónicas
- 4.5 **CEJ:** Consulta de Expedientes Judiciales.



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Recepcionar la demandas y denuncias Que las disposiciones que emita la GG. | PJ, MP, GG |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 01 | Recepciona la demanda con resolución y audiencia programada | GG | Gerente General |
| 02 | Evalúa los mecanismos de defensa | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 03 | Con apoyo del asesor externo elaboran la contestación de la demanda, así como de los mecanismos legales que la ley franquea | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 04 | Asiste a la audiencia (conciliación y juzgamiento) | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 05 | Juzgamiento se dicta sentencia si no es favorable a la empresa se interpone recurso de apelación y/o casación según sea el caso y la instancia para interponer. Consentida o ejecutoriada la | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|-------------|
| | sentencia que disponga el pago de beneficios laborales, esta es derivada a la jefatura de ODP para la asignación presupuestal o previsión de gastos judiciales y se comunica al juzgado la programación para su cumplimiento. | | |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

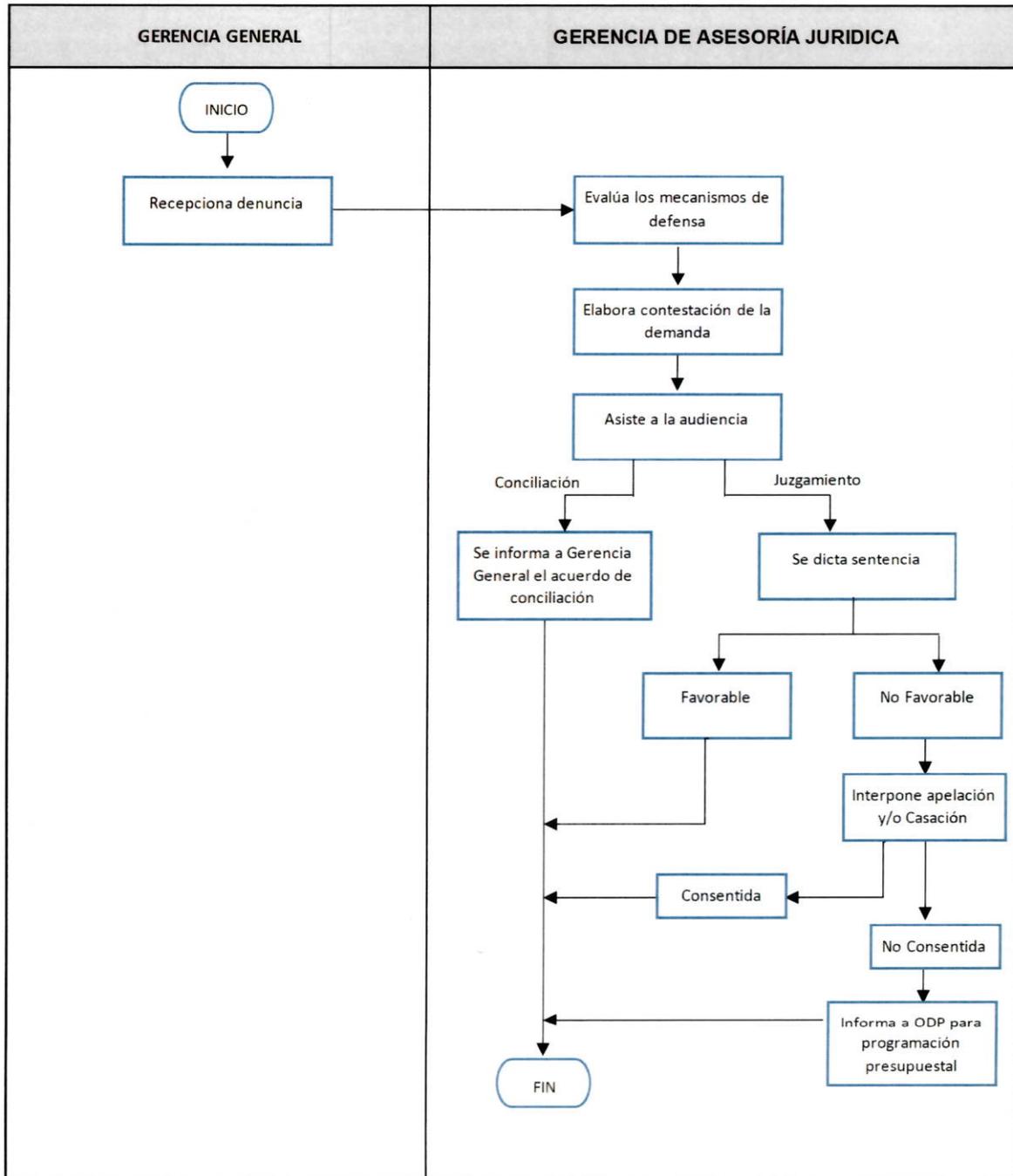
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente de Asesoría Jurídica |



XXX. "EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES, SUS CAUSAS Y CUANTIFICACIÓN DE COSTOS EN CALIDAD DE DEMANDANTES O DENUNCIANTES"

Código: DE - 030
Versión: 001



1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Evaluación de los procesos judiciales, sus causas y cuantificación de costos en calidad de demandantes o denunciados |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Gerente de Asesoría Jurídica |
| Objetivo del proceso | Hacer prevalecer la voluntad de la Empresa respetando los principios y normas del ordenamiento jurídico |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Actos administrativos |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Legajos judiciales |
| Recursos humanos | Equipo de Asesoría Jurídica |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |



2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a la empresa, así como al personal de las oficinas que lo conforman.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Constitución política del Perú.
- 3.2 Código Civil.



- 3.3 Código Procesal Civil.
- 3.4 Código Penal.
- 3.5 Código Procesal Penal.
- 3.6 Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral DECRETO SUPREMO N° 003-97-TR.
- 3.7 Decreto Supremo N°010-2003-TR TUO de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo.
- 3.8 texto único ordenado de la ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas.
- 4.2 **GAJ:** Gerencia Asesoría Jurídica.
- 4.3 **RIT:** Reglamento Interno de Trabajo.
- 4.4 **PJ:** Poder Judicial



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|-----------------------|
| Memorándum de GAF sancionando a personal por incumplimiento del RIT u otras directivas | Memorándum de sanción |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Disposición de Gerencia General o GAF para inicio de acciones legales | GG | Gerente General / Gerente de Administración y Finanzas |
| 2 | Verifica la información recibida y de encontrarse completa se procede a elaborar la demanda ante el órgano jurisdiccional respectivo. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 3 | El juzgado admite a trámite la demanda corre traslado a la contraparte y notifica al demandando | PJ | Poder Judicial |
| 4 | Se asiste a audiencia programada por el PJ correspondiente y concluida la misma se dicta sentencia pudiendo ser esta impugnada. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 5 | Se informa a la GG del resultado del proceso Una vez consentida o ejecutoriada la sentencia. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| Fin del procedimiento | | | |



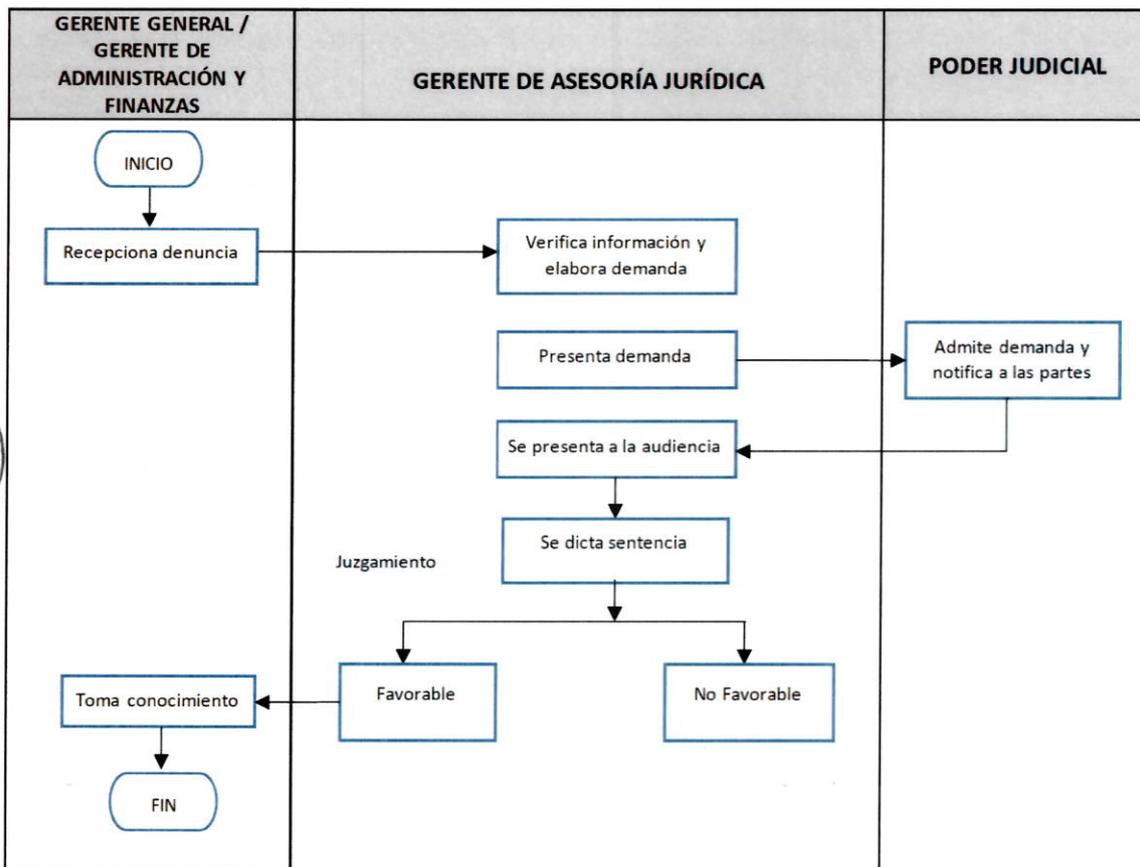
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente de Asesoría Jurídica |



XXXI. "PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR EMAPA SAN MARTÍN S.A. ANTE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS"

Código: DE - 031
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Procedimientos Administrativos Iniciados por EMAPA San Martín S.A. ante Instituciones Públicas y Privadas |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Gerente de Asesoría Jurídica |
| Objetivo del proceso | Hacer prevalecer la voluntad de la Empresa respetando los principios y normas del ordenamiento jurídico |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Actos administrativos |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Legajos judiciales |
| Recursos humanos | Equipo de Asesoría Jurídica |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a la empresa, así como al personal de las oficinas que lo conforman.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Constitución política del Perú.

3.2 Código Civil.



- 3.3 Código Procesal Civil.
- 3.4 Código Penal.
- 3.5 Código Procesal Penal.
- 3.6 Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral DECRETO SUPREMO N° 003-97-TR.
- 3.7 Decreto Supremo N°010-2003-TR TUO de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo.
- 3.8 texto único ordenado de la ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **PJ:** Poder Judicial.
- 4.2 **MP:** Ministerio Público
- 4.3 **GAJ:** Gerencia Asesoría Jurídica.
- 4.4 **SINOE:** Sistema de Notificaciones Electrónicas
- 4.5 **CEJ:** Consulta de Expedientes Judiciales.



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------------------|
| Solicitud de inicio de procesos con apoyo legal | Oficinas de la EPS |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|----------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Necesidad legal por parte de la institución. | | Área Usuaría |
| 2 | Redacción de documentos legales: Actas Solicitudes | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 3 | Revisión y suscripción por autoridades competentes. | GG | Gerente General |
| 4 | Trámite de documentación en la entidad pertinente. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 5 | Recepciona documentos y genera N° de expediente correspondiente. | GAJ | Entidad Pública correspondiente, |
| 6 | Denegatoria y observación de la solicitud presentada. | GAJ | Entidad Pública correspondiente |
| 7 | Apelación y subsanación de denegatoria u observación. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 8 | Entrega de documentos solicitados o devolución de documentos presentados. | GAJ | Entidad Pública correspondiente |
| Fin del procedimiento | | | |



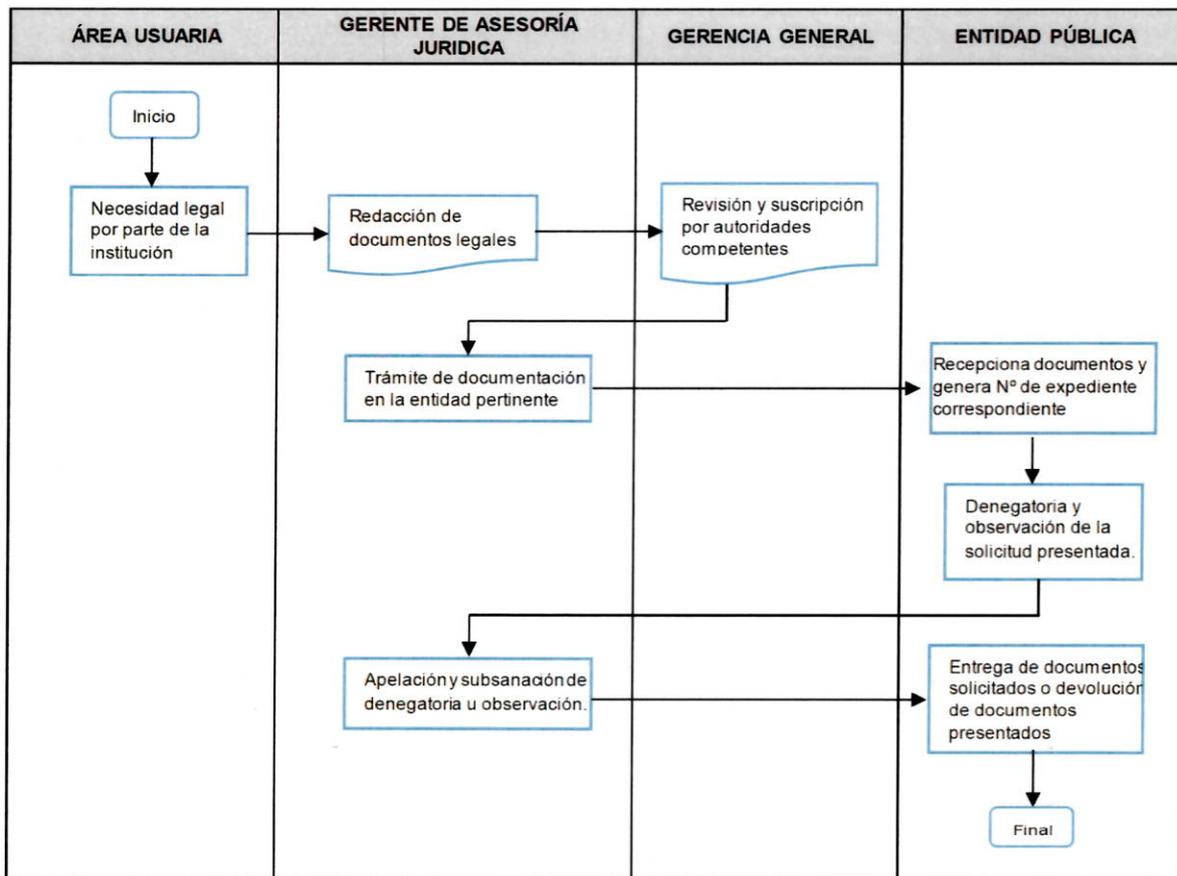
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente de Asesoría Jurídica |



XXXII. "PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS ANTE EMAPA SAN MARTÍN S.A."

Código: DE - 032
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Procedimientos Administrativos Iniciados por Instituciones Públicas y Privadas ante EMAPA San Martín S.A. |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Gerente de Asesoría Jurídica |
| Objetivo del proceso | Defender el proceder de la Empresa respetando los principios y normas del ordenamiento jurídico |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Actos administrativos |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitudes, denuncias |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Legajos judiciales |
| Recursos humanos | Equipo de Asesoría Jurídica |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a la empresa, así como al personal de las oficinas que lo conforman.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Constitución política del Perú.
- 3.2 Código Civil.
- 3.3 Código Procesal Civil.



- 3.4 Código Penal.
- 3.5 Código Procesal Penal.
- 3.6 Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral DECRETO SUPREMO N° 003-97-TR.
- 3.7 Decreto Supremo N°010-2003-TR TUO de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo.
- 3.8 texto único ordenado de la ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GG:** Gerencia General.
- 4.2 **GAJ:** Gerencia Asesoría Jurídica.
- 4.3 **EPS:** Empresa Prestadora de Servicio.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------------------|
| Solicitud de inicio de procesos con apoyo legal | Oficinas de la EPS |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Requerimiento de información o documentación de EMAPA SAN MARTIN SA. | GAJ | Entidad Pública correspondiente |
| 2 | Requerimiento a Áreas Compilación de documentos y redacción de documentos. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 3 | Revisión y suscripción por Gerencia General | Gerencia General | Gerencia General |
| 4 | Presentación de documentación en la entidad pertinente. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 5 | Resolución que identifique infracciones y otorgue plazo para descargo. | GAJ | Entidad Pública correspondiente |
| 6 | Requerimiento a áreas, compilación de documentos y redacción de descargos. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 7 | Revisión y suscripción de descargos por Gerencia General. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 8 | Resolución absolutoria o sancionatoria. | GAJ | Entidad Pública correspondiente |
| 9 | Redacción del recurso administrativo correspondiente. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 10 | Revisión y suscripción del recurso administrativo por Gerencia General. | GG | Gerencia General |
| 11 | Presentación del recurso administrativo en la entidad pertinente. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 12 | Resolución que revoca o continúa la sanción. | GAJ | Entidad Pública correspondiente |
| Fin del procedimiento | | | |



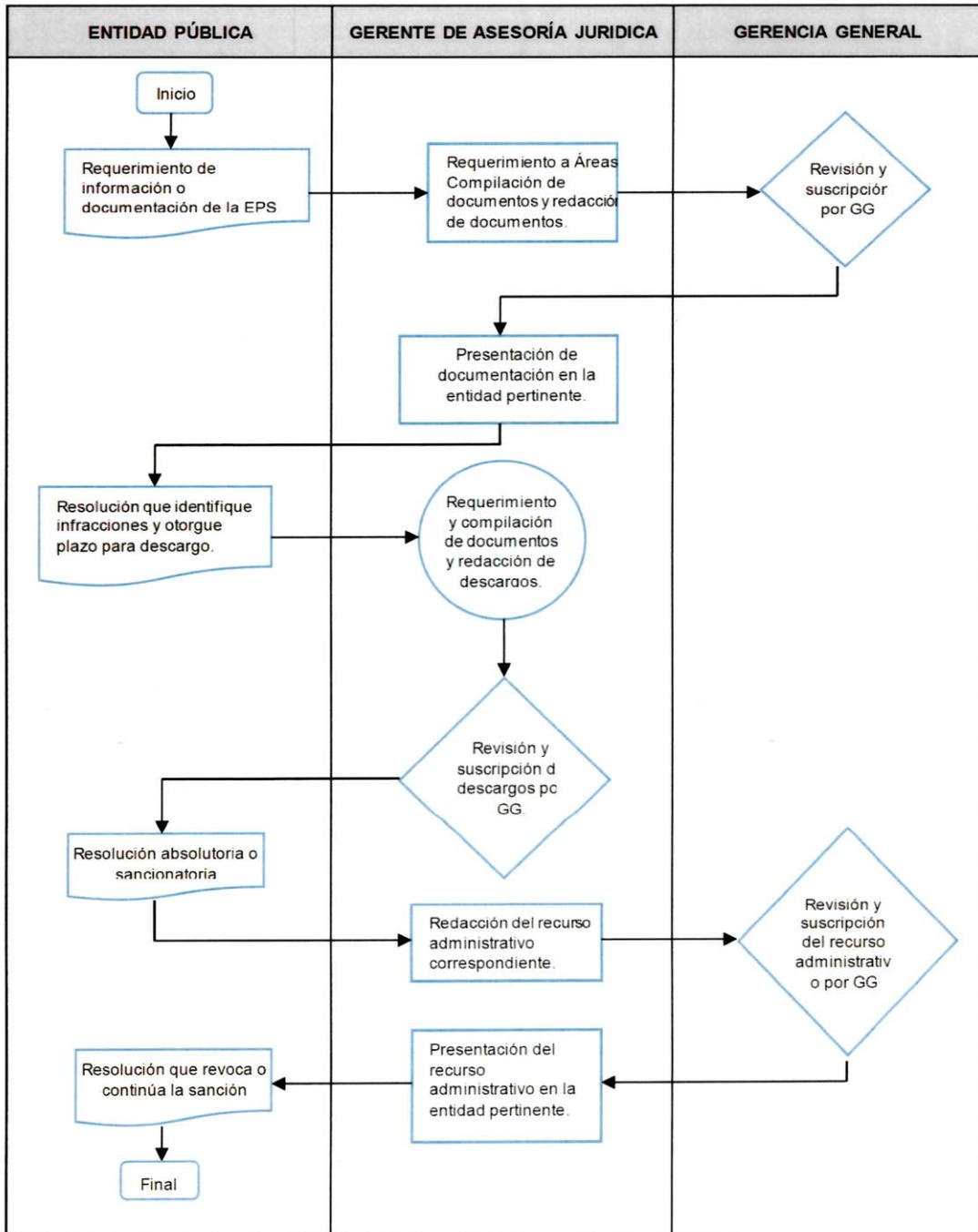
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente de Asesoría Jurídica |



XXXIII. "EMISIÓN DE INFORMES LEGALES REQUERIDOS POR LAS GERENCIAS DE LÍNEA Y DIFERENTES OFICINAS"

Código: DE - 033

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Emisión de informes legales requeridos por las gerencias de línea y diferentes oficinas |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Gerente de Asesoría Jurídica |
| Objetivo del proceso | Recibir, elaborar y tramitar los documentos de la Gerencia de Asesoría Jurídica. |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Informes Legales |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitud, escritos |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Legajos judiciales |
| Recursos humanos | Equipo de Asesoría jurídica |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a la empresa, así como al personal de las oficinas que lo conforman.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Constitución política del Perú.
- 3.2 Código Civil.
- 3.3 Código Procesal Civil.



- 3.4 Código Penal.
- 3.5 Código Procesal Penal.
- 3.6 Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral DECRETO SUPREMO N° 003-97-TR.
- 3.7 Decreto Supremo N°010-2003-TR TUO de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo.
- 3.8 Texto único ordenado de la ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAJ:** Gerencia Asesoría Jurídica.
- 4.2 **GG:** Gerente general

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------------------|
| Solicitud de inicio de procesos con apoyo legal | Oficinas de la EPS |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Entrega de contrato, resolución o directivas redactadas por el área usuaria. | GAJ | Área Usuaría |
| 2 | Revisión de contrato, resolución o directivas revisadas. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 3 | Observación de contrato, resolución o directivas revisadas. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 4 | Presentación de contrato, resolución o directivas con observaciones levantadas. | GAJ | Área Usuaría |
| 5 | Visa el contrato, resolución o directivas revisadas. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

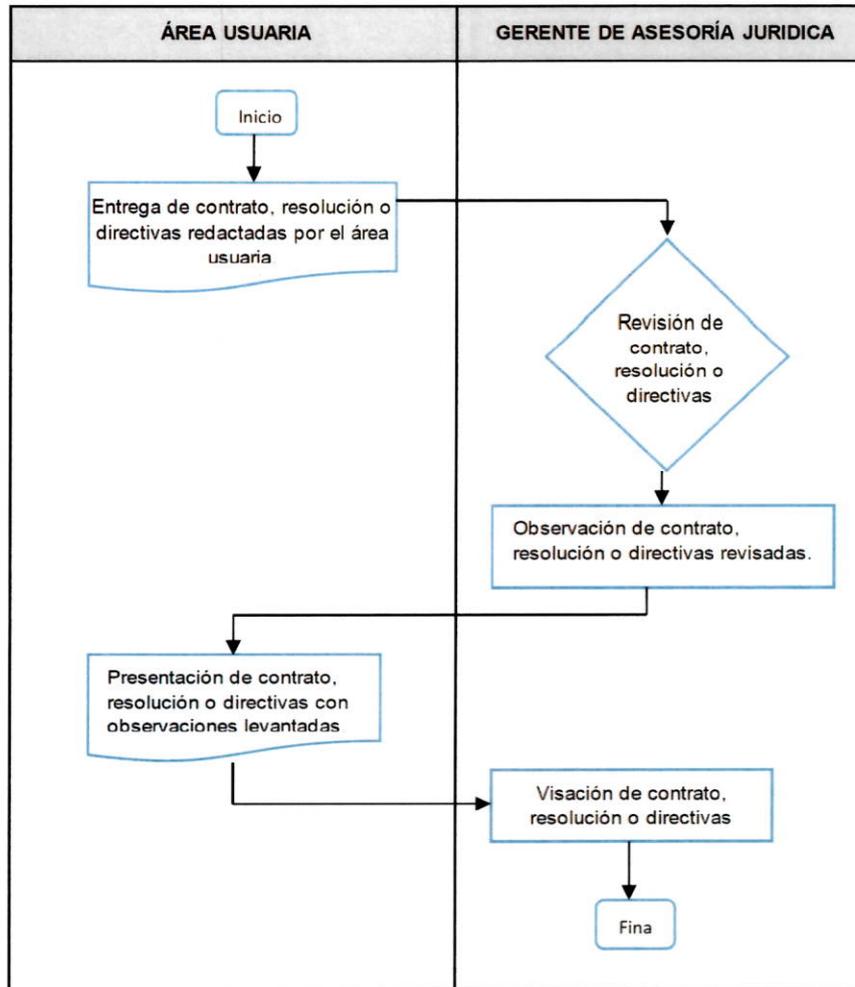
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente de Asesoría Jurídica |



XXXIV. "REALIZACIÓN DE PROCESOS ARBITRALES"

Código: DE - 034
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Realización de Procesos arbitrales |
| Tipo de proceso | Estratégico |
| Dueño del proceso | Gerente de Asesoría Jurídica |
| Objetivo del proceso | Establecer las disposiciones que permitan vincular los procesos de carácter técnico y Legal, a efecto de poder llevar a cabo una defensa legal oportuna y efectiva en representación de los intereses de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A. |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo |
| Producto | Informes Legales |
| Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| Elementos de entrada | Memorandum |
| Controles: | Gerencia General |
| Recursos | Legajos judiciales |
| Recursos humanos | Equipo de Asesoría Jurídica |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a la empresa, así como al personal de las oficinas que lo conforman.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Constitución política del Perú.
- 3.2 Código Civil.
- 3.3 Código Procesal Civil.
- 3.4 Código Penal.
- 3.5 Código Procesal Penal.



- 3.6 Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral DECRETO SUPREMO N° 003-97-TR.
- 3.7 Decreto Supremo N°010-2003-TR TUO de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo.
- 3.8 texto único ordenado de la ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAJ:** Gerencia Asesoría Jurídica.
- 4.2 **GG:** Gerente general
- 4.3 **EPS:** Empresa Prestadora de Servicio

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------------------|
| Solicitud de inicio de procesos con apoyo legal | Oficinas de la EPS |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recepciona la notificación por parte de un centro de arbitraje | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 2 | Procede a evaluar la solicitud y de ser el caso se requiere información técnica al área usuaria, | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 3 | Proyecta el documento correspondiente proponiendo al árbitro de la empresa. | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 4 | Instalado el tribunal arbitral se dispone la presentación de la demanda arbitral y la absolución de la misma. | GAJ | Tribunal Arbitral |
| 5 | Fijarse las audiencias correspondientes y culminada las mismas se dicta el laudo respectivo. | GAJ | Tribunal Arbitral |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

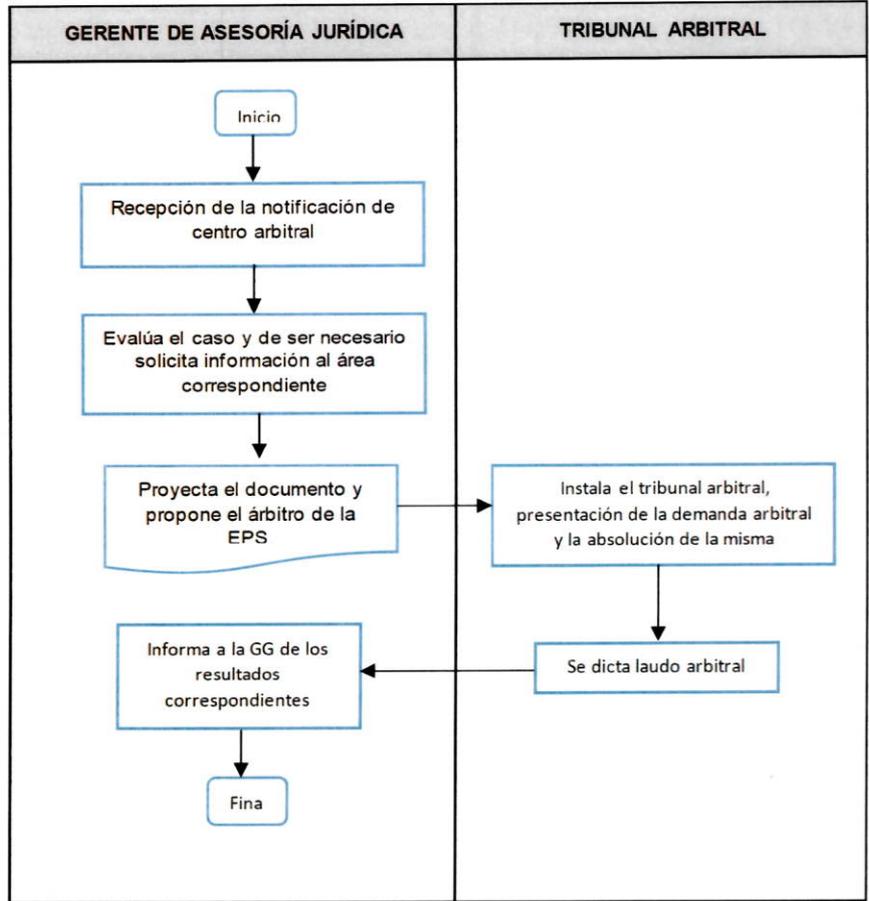
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable - Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente de Asesoría Jurídica |





PROCESOS CONCERNIENTES A ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

XXXV. "ELABORAR Y EJECUTAR PLAN ANUAL DE BIENESTAR SOCIAL"

Código: ADM-035

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA:

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Elaborar y ejecutar el plan anual de bienestar social |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Analista de bienestar social |
| | Objetivo del proceso | Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los servidores |
| | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
|  | Producto | Plan Anual de Bienestar Social |
| | Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
|  | Elementos de entrada | Solicitudes |
| | Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
|  | Recursos | Normativa vigente |
| | Recursos humanos | Analista de bienestar social |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
| | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos
- 4.3 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Solicitud de gerencia de administración para su ejecución en el periodo pertinente | GAF |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Evaluación de resultados de años anteriores | ORH | Analista de Bienestar Social |
| 2 | Coordinación con ESSALUD para el convenio de las actividades preventivas promocionales y/o atención primaria | ORH | Analista de Bienestar Social |
| 3 | Propone actividades y cronograma de ejecución | | ESSALUD |
| 4 | Organiza campaña de evaluación de control preventivo a través de exámenes de laboratorio y evaluación médica. | ORH | Analista de Bienestar Social |
| 5 | Se ejecuta campaña de control preventivo, en instalaciones de ESSALUD | | ESSALUD |
| 6 | En base a los resultados obtenidos del control preventivo elabora el plan anual de bienestar social y cronograma de actividades de atención | ORH | Analista de Bienestar Social |
| 7 | Jefatura de Oficina de Recursos Humanos aprueba plan y deriva a GAF | ORH | Jefe de Oficina de Recursos Humanos |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 8 | Deriva a Gerencias y ODP | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

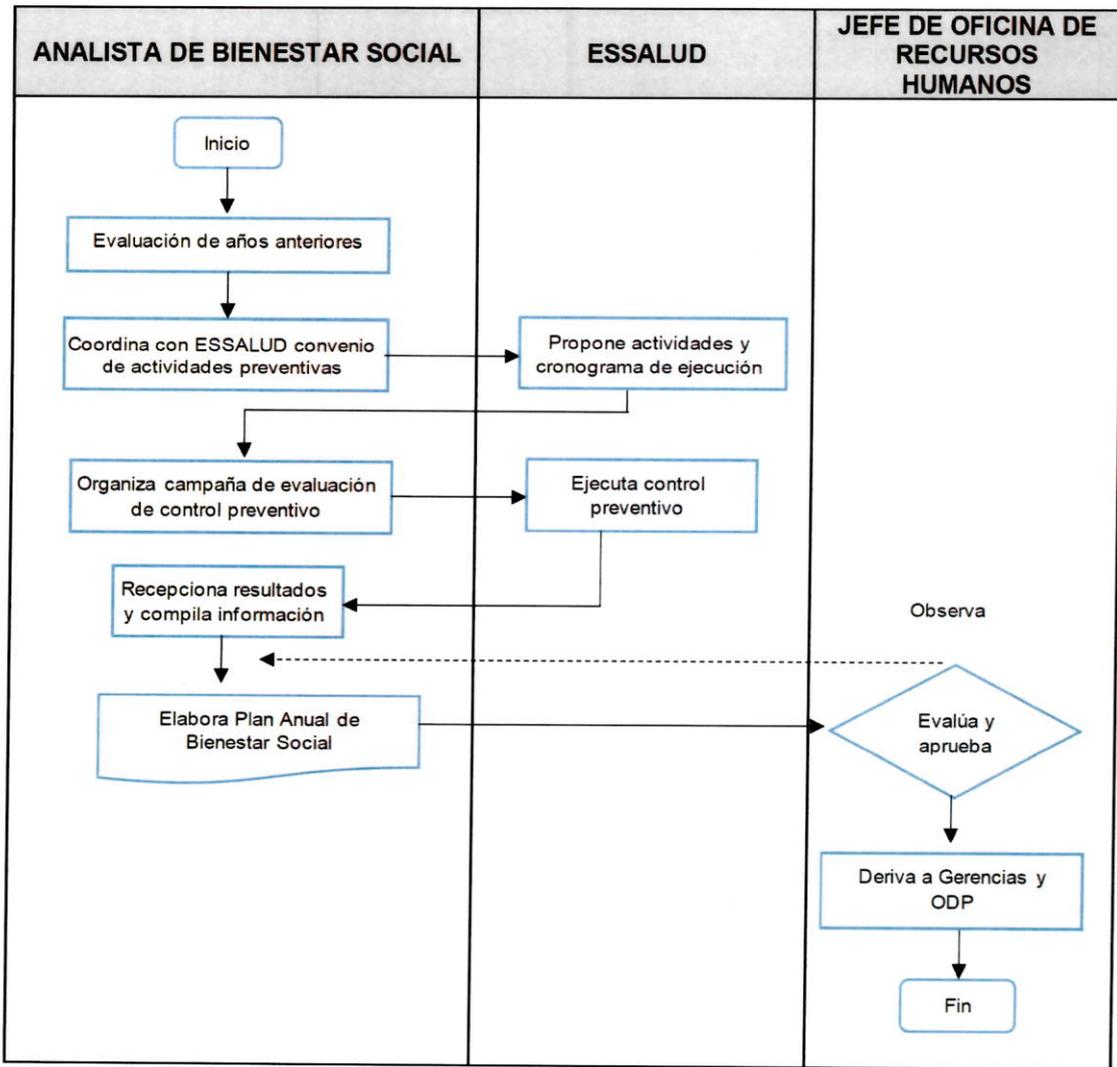
Informe de resultados obtenidos.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ORH |



XXXVI. "REVISIÓN MÉDICA DE SALUD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA"

Código: ADM-036

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Revisión médica de salud de los trabajadores de la empresa |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Analista de bienestar social |
| Objetivo del proceso | Velar por el buen estado y cuidado de la salud de los servidores de la empresa |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Elementos de entrada | Expedientes, solicitudes |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | Normativa vigente |
| Recursos humanos | Analista de bienestar social |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.

- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **OLCP:** Oficina de Logística y Control Patrimonial
- 4.3 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------------------------------|
| Corresponde a la programación del PABS así como del ingreso de nuevos colaboradores | Plan Anual de Bienestar Social |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Evaluación de perfiles de puesto con el fin de determinar el tipo de examen a realizar | ORH | Analista de Bienestar Social |
| 2 | Solicita la realización de exámenes médicos canalizados por bienestar social y recursos humanos para ser derivados a GAF y presupuesto | ORH | Analista de Bienestar Social |
| 3 | Elaboración de términos de referencia para la contratación del servicio requerido. | ORH | Jefe de Oficina de Recursos Humanos |
| 4 | Elabora el estudio de mercado y efectúa el proceso de contratación de la orden de servicio | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 5 | Se elabora el cronograma de asistencia para exámenes médicos de acuerdo a su perfil. | ORH | Analista de Bienestar Social |
| 6 | Coordina para que colaboradores de oficinas zonales se le asigna viáticos de gastos | ORH | Analista de Bienestar Social |
| 7 | Se desarrolla las evaluaciones | ORH | Analista de Bienestar Social |
| 8 | Se cerciora que se haya entregado resultados a cada trabajador que da a conocer su diagnostico | ORH | Analista de Bienestar Social |
| 9 | Recursos Humanos custodia los resultados en su legajo personal y en un archivo de información | ORH | Jefe de Oficina de Recursos Humanos |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-----------------------|-----------------------------|------------------------|-------------|
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

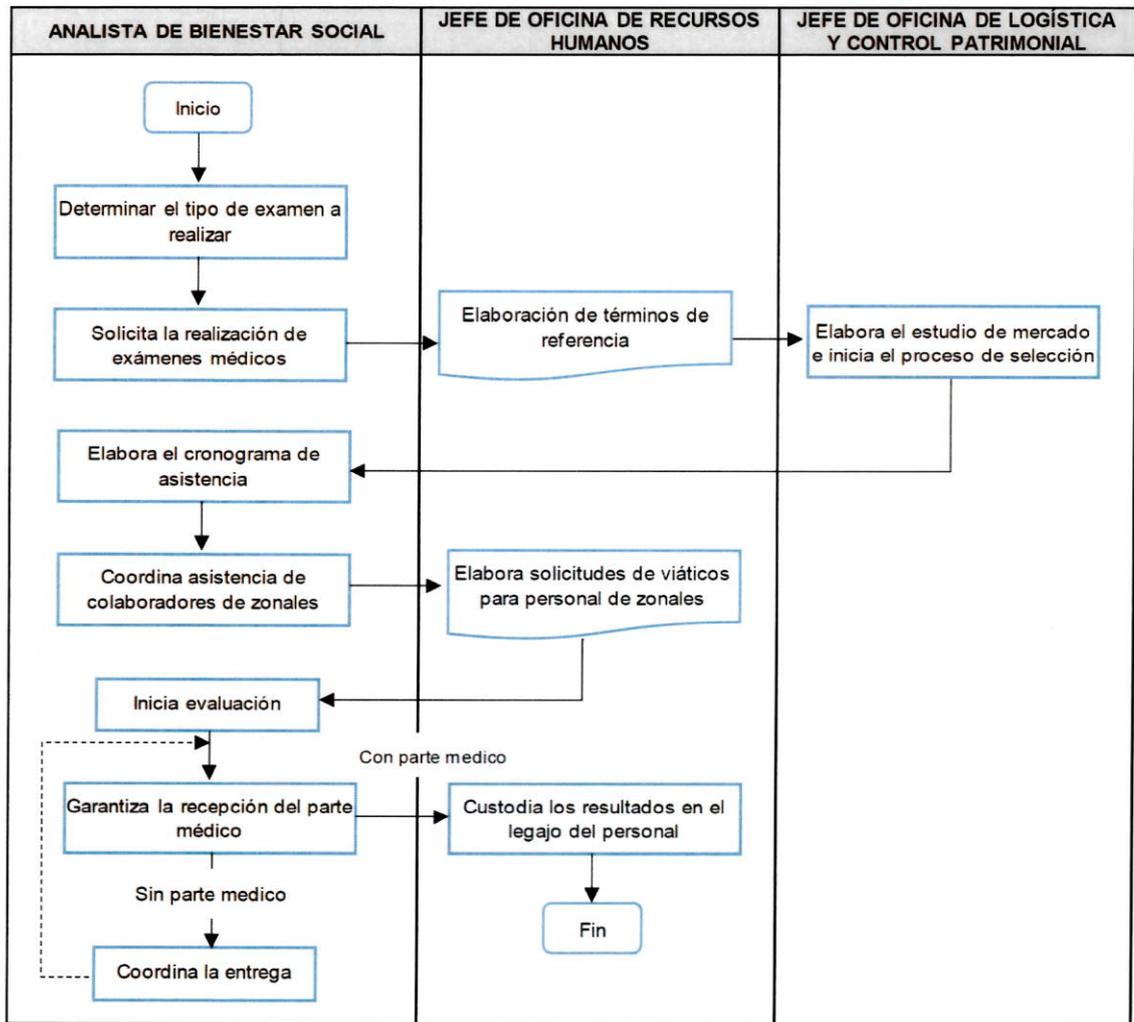
Informe de desarrollo de actividades

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | ORH |

XXXVII. “ELABORAR, ACTUALIZAR Y EJECUTAR EL PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y EL REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO”

Código: ADM-037

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Elaborar, actualizar y ejecutar el Plan de Seguridad y Salud en el trabajo y el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo. |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Objetivo del proceso | Fomentar la cultura de prevención de riesgos en el centro de trabajo |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Plan de Seguridad y salud en el trabajo Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | Normativa vigente |
| Recursos humanos | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **AFP:** Aportación al Fondo de Pensiones
- 4.3 **RRFF:** Recursos Financieros
- 4.4 **GG:** Gerencia General
- 4.5 **CTS:** Compensación por Tiempo de Servicio
- 4.6 **CITT:** Certificado de Incapacidad Temporal de Trabajo
- 4.7 **SGSST:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud: Usuario presenta solicitud, requiriendo la actualización de su información. | |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Elaboración de línea de base del SGSST, de acuerdo con la Ley N° 29783. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 2 | Convoca a elección del Comité de SST | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 3 | Elección de miembros del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 4 | Emite resolución de GG de los miembros del comité de SST | GG | Gerente General |



| Nº | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|---|
| 5 | Identificación de peligros y riesgos laborales. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 6 | Elaboración de la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos - IPER | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 7 | Elaboración de Mapas de Riesgo. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 8 | Desarrollar un Programa Anual de actividades entre ellas de Capacitaciones a los trabajadores en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo e inspecciones. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 9 | Evalúa y brinda visto bueno | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 10 | Desarrollar una lista los procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad Salud en el Trabajo -SGSST de acuerdo a la Ley N°29783. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 11 | Desarrollar inspecciones internas de equipos, materiales y herramientas. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 12 | Verificar el Programa Anual de Vigilancia de Salud de los Trabajadores. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 13 | Verificar que los contratistas, subcontratistas y proveedores cumplan lo establecido en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 14 | Elaborar un Plan de Contingencias. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 15 | Reportar, registrar e investigar los accidentes e incidentes que ocurren en el desarrollo de las actividades. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 16 | Verificar el cumplimiento de procedimientos existentes del SGSST de acuerdo a la Ley N°29783, en desarrollo del Programa Anual de Actividades. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 17 | Mantener los registros del SGSST almacenados en físico y digital. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 18 | Revisión del SGSST por parte del área de Recursos Humanos, a través de una lista de verificación de lineamientos del SGSST, informes anuales, reportes trimestrales del comité y del servicio de SST. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

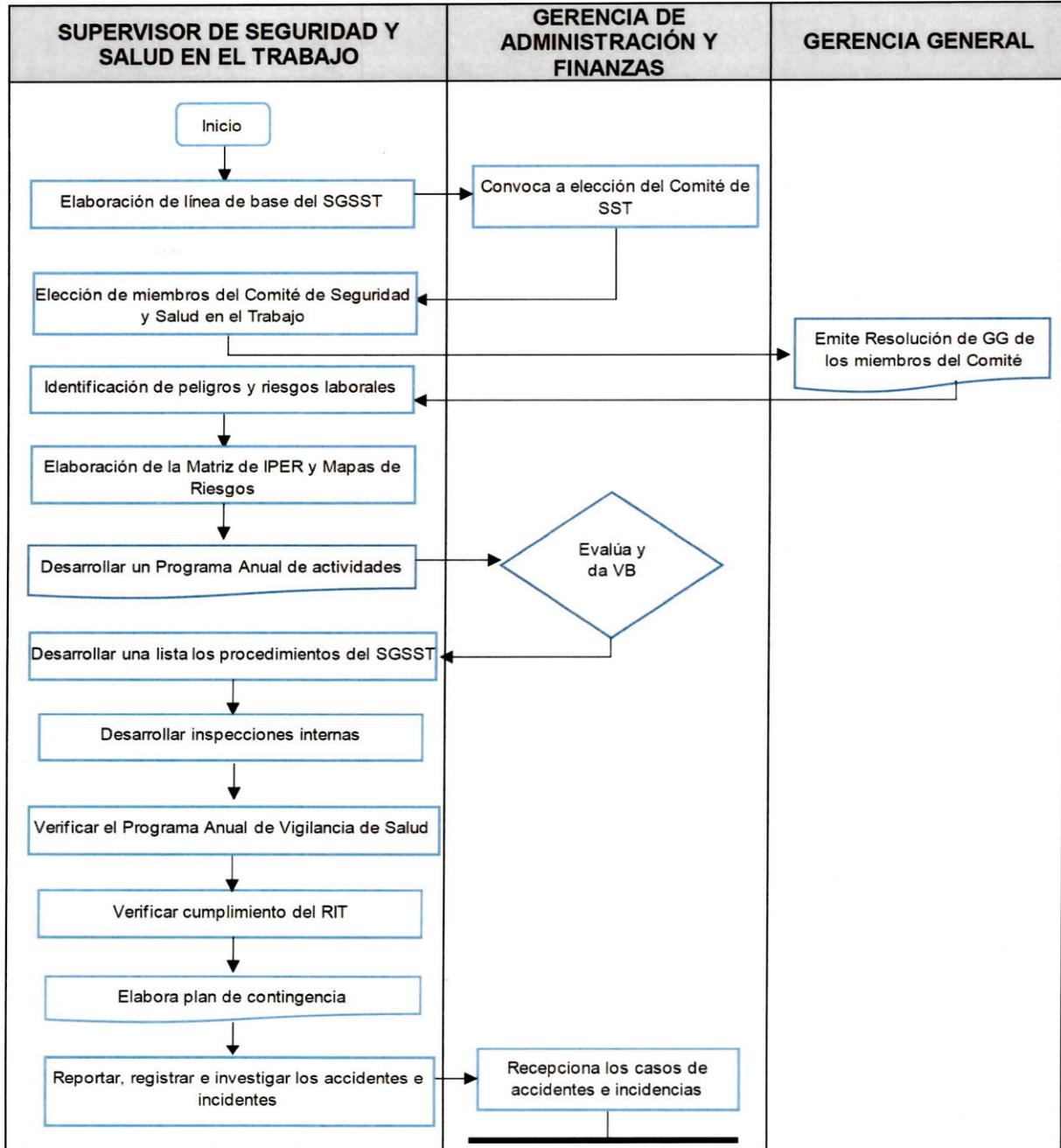
Informe de reporte de actividades

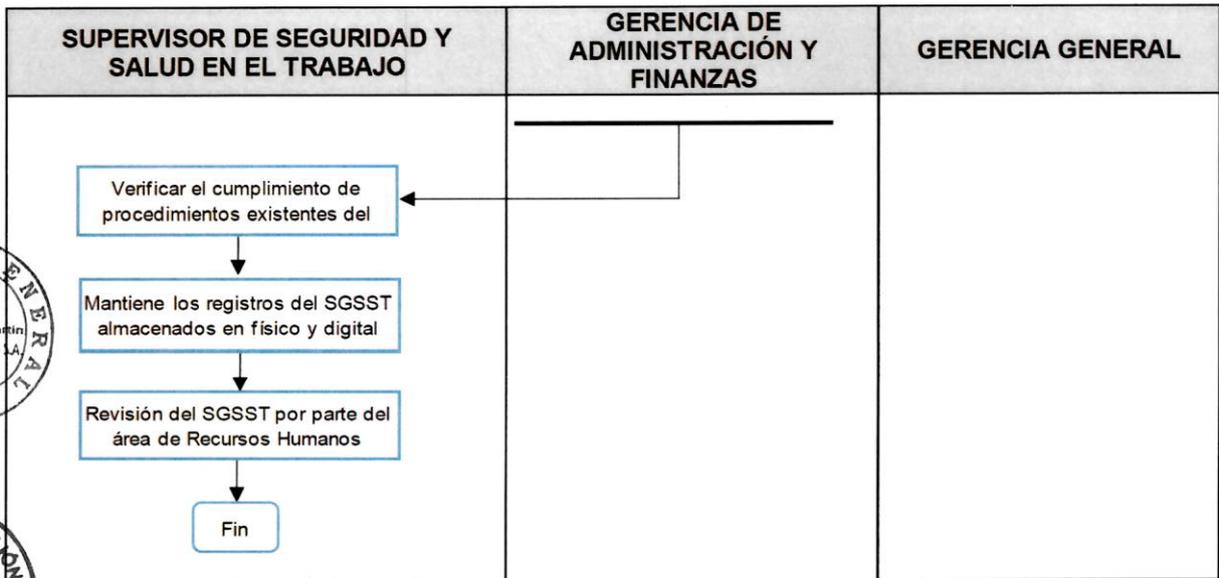
8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ORH |



XXXVIII. "CONTROLAR Y HACER SEGUIMIENTO A LOS ACCIDENTES DE TRABAJOS CAUSADOS EN AMBIENTES LABORALES"

Código: ADM-038
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Controlar y hacer seguimiento a los accidentes de trabajos causados en ambientes laborales |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| | Objetivo del proceso | Garantizar la adecuada recuperación de los servidores que sufrieron accidentes en ambientes laborales |
| | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
|  | Producto | Informe |
| | Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
|  | Elementos de entrada | Expedientes, solicitudes |
| | Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
|  | Recursos | Normativa vigente |
| | Recursos humanos | Analista de bienestar social |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
| | Sistemas informáticos | |
|  | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos
- 4.3 **SST:** Salud y Seguridad en el Trabajo
- 4.4 **SGSST:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|------------------------|
| Llamadas, mensajes o informes que den a conocer algún accidente ocasionado en cumplimiento de sus labores | Reportes de accidentes |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se reporta al servicio de SST y a la Oficina de RRHH de forma inmediata ante cualquier accidente, incidente peligroso o incidente de trabajo. | ORH | Jefe de ORH |
| 2 | Se identifica el grado del accidente o incidente, en el caso de ser leve se atiende en por el área de salud de la empresa y en caso de ser grave se traslada al trabajador al centro de salud ESSALUD junto a los registros respectivos. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 3 | Se describen los hechos y causas que originaron el incidente de trabajo. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|---|
| 4 | El responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud registra los accidentes, incidentes en el trabajo a través del registro de incidentes y accidentes en el trabajo en un plazo de 24 horas. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 5 | En caso de accidentes de trabajos mortales se notifica al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo dentro de las 24 horas ocurridos. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 6 | En caso de diagnosticarse una enfermedad ocupacional, un accidente incapacitante hacia los trabajadores y/o población se notifica al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo dentro de las 24 horas ocurridos. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 7 | Se investiga los accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales e incidentes peligrosos conjuntamente con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 8 | Se hace una declaración del testigo del incidente peligroso/ accidente trabajo a través del formato respectivo. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 9 | Se ha comunicado a la autoridad administrativa de trabajo, indicando las medidas correctivas y preventivas adoptadas a través del reporte preliminar de incidentes, incidentes peligrosos/ accidentes de trabajo. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 10 | Se toma las medidas correctivas para reducir las consecuencias de los accidentes. | GG | Gerencia General |
| 11 | Se hace un reporte final de incidentes, incidentes peligrosos/ accidentes haciendo descripción de la acción correctiva / preventiva para eliminar la causa y prevenir su recurrencia. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 12 | El trabajador ha sido transferido en caso de accidente de trabajo o enfermedad ocupacional a otro puesto que implique menos riesgo. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Fin del procedimiento | | | |

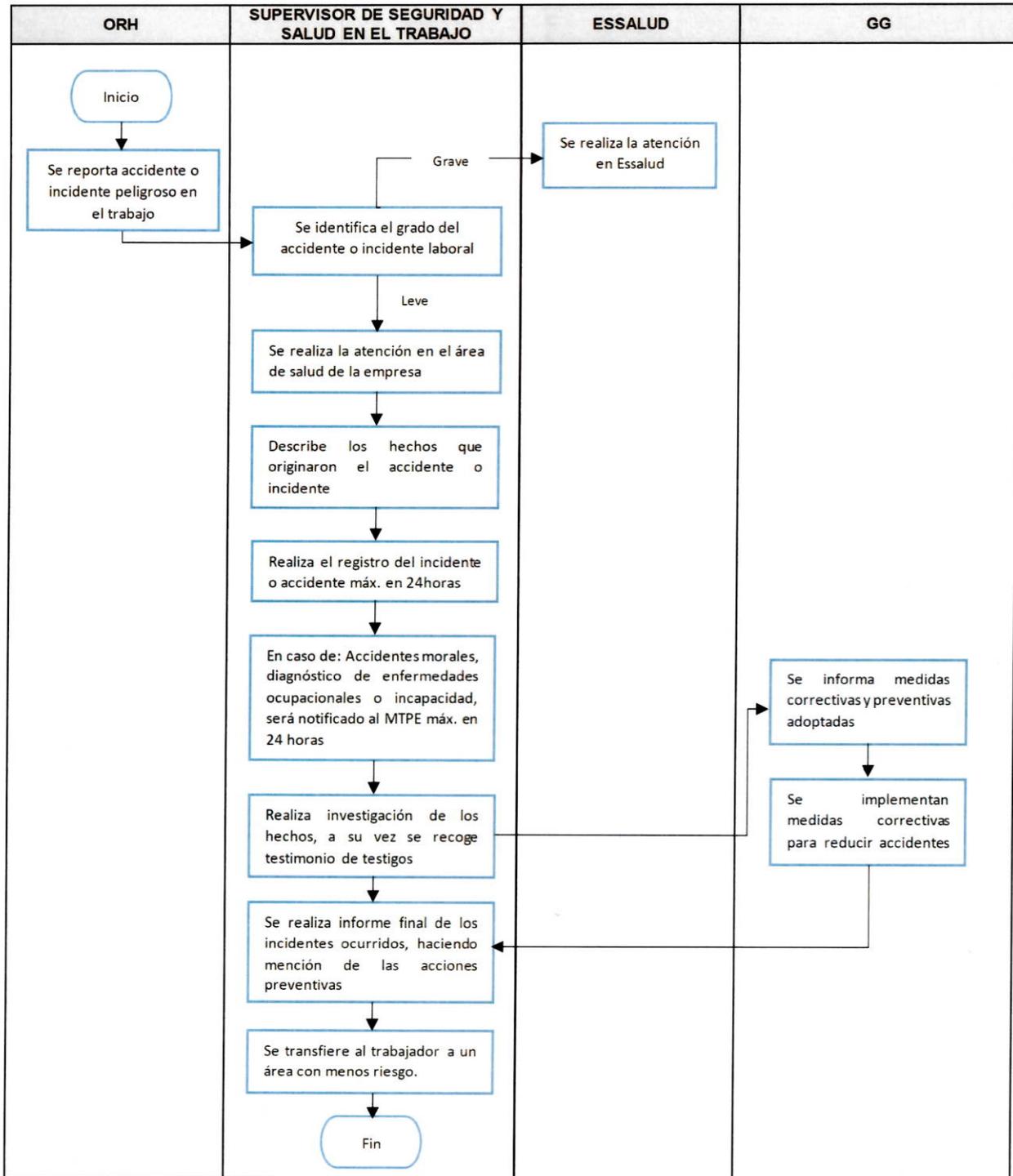
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe de reporte

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ORH |



XXXIX. "CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO."

Código: ADM-039
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Cumplimiento y seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
|  | Objetivo del proceso | Sensibilizar las normas de seguridad y salud en el trabajo para su adecuado cumplimiento |
| | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| | Producto | IPERC, MAPA DE RIESGOS, MAPA DE EVACUACIÓN, REGISTRO DE INSPECCION |
|  | Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| | Elementos de entrada | Solicitudes |
| | Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
|  | Recursos | Normativa vigente |
| | Recursos humanos | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
|  | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.





- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos
- 4.3 **SST:** Salud y Seguridad en el Trabajo
- 4.4 **SGSST:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|----------------------------------|-------------|
| De acuerdo a cronograma del plan | Plan de SST |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se cuenta con un programa de auditorías internas. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 2 | Se vigila y hace un control del Sistema de Gestión de Seguridad Salud en el Trabajo, evaluando los resultados logrados en la ejecución de los estándares básicos de SST, a través de las auditorías internas periódicas. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 3 | Se identifica las fallas o deficiencias de los resultados obtenidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 4 | Se realiza evaluación y aportes a la propuesta | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|---|
| 5 | Se monitorea el grado de cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 6 | Posterior al monitoreo se hace una medición cuantitativa y cualitativa del logro de resultados. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 7 | Se comunica las medidas preventivas y correctivas de la evaluación y el análisis realizado a las áreas de competencia de la empresa. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 8 | Recepciona información y aplica políticas para mejoras de ser necesarias | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 9 | Se ejecutan las medidas de prevención de riesgos laborales modificadas en caso resulten inadecuadas e insuficientes en todas las instalaciones de la empresa para el desarrollo óptimo de sus actividades. | ORH | Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

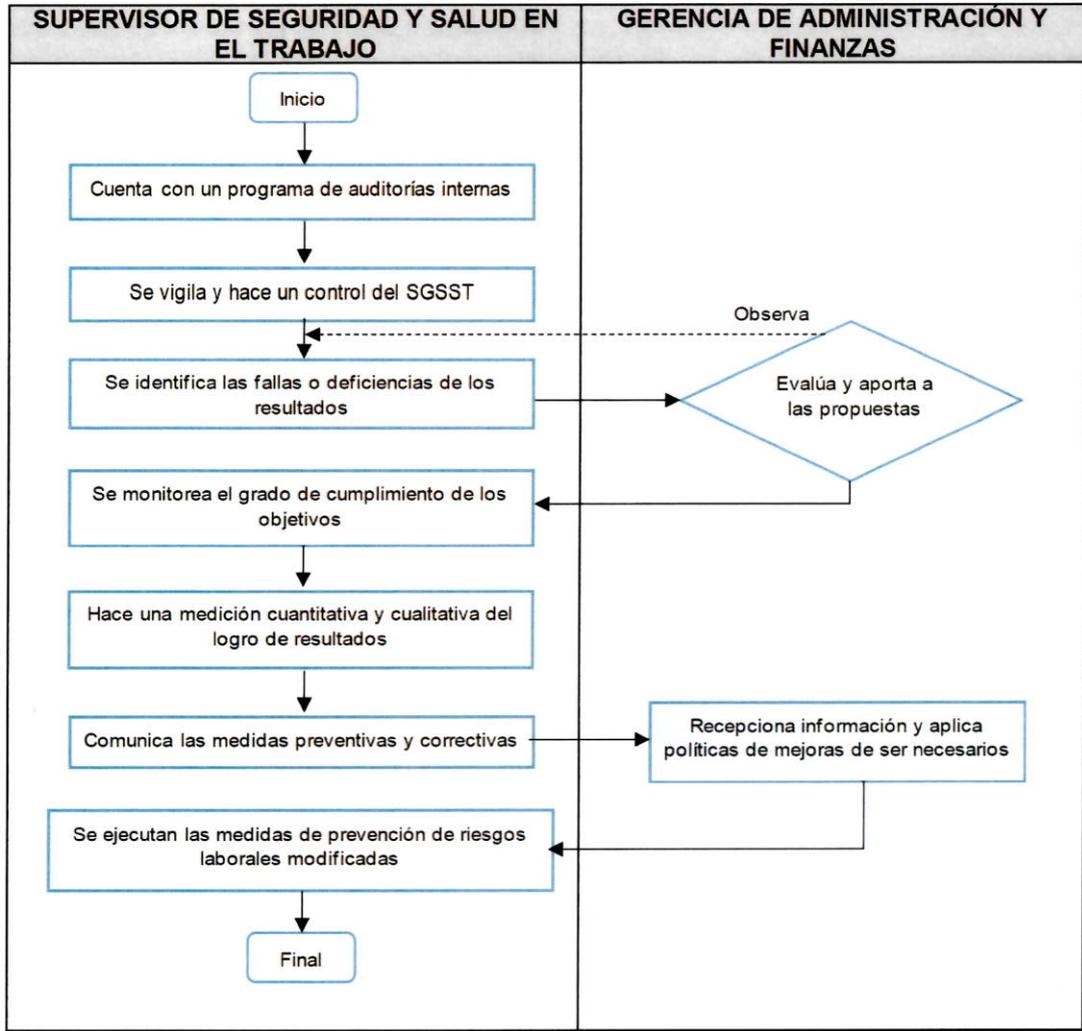
Informe de seguimiento

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ORH |

XL. “ELABORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES (NEGOCIACIÓN COLECTIVA, SEGUROS SCTR, VIDA LEY)”

Código: ADM-040

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA



| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Elaboración y Asignación de Beneficios Sociales (negociación colectiva, seguros SCTR, Vida Ley) |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Objetivo del proceso | Motivar al personal y cuidar de su bienestar |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Beneficios Sociales |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | Normativa vigente |
| Recursos humanos | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **SCRT:** Seguro Complementario de Riesgo de Trabajo
- 4.3 **ODP:** Oficina de Desarrollo Presupuesto
- 4.4 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|---|
| Solicitud de consideración de los beneficios sociales por solicitud de GAF | Pactos colectivos y convenios institucionales |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Revisión de los beneficios obtenidos por pactos colectivos del periodo correspondiente. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 2 | Recepción de informes para el pago de beneficios sociales de las áreas usuarias. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 3 | Elaboración de las planillas de pagos de beneficios sociales | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 4 | Solicitud de la disponibilidad presupuestal a la ODP | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 5 | Evalúa disponibilidad Presupuestal | ODP | Jefe de ODP |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|--|------------------------|--|
| 6 | Elaboración de la planilla de abono para el pago, según la cuenta bancaria del trabajador. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 7 | Aprobación de pago de la Gerencia de Administración y Finanzas | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| SCTR-VIDA LEY | | | |
| 1 | Revisión y actualización de vigencia de las pólizas de coberturas | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 2 | Elaboración del formato con datos laborales y personales de los trabajadores. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 3 | Envío de información de pagos de los trabajadores al corredor de seguro | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 4 | Recepción de formato de colaboradores | | Aseguradoras |
| 5 | Elaboración de la cotización de seguros | | Aseguradoras |
| 6 | Elaboración de la nota de pedido | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 7 | Inicia el proceso de contratación | OLYCP | Jefe de OLYCP |
| 8 | Solicitud de pago a la Aseguradora | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Final del Proceso | | | |

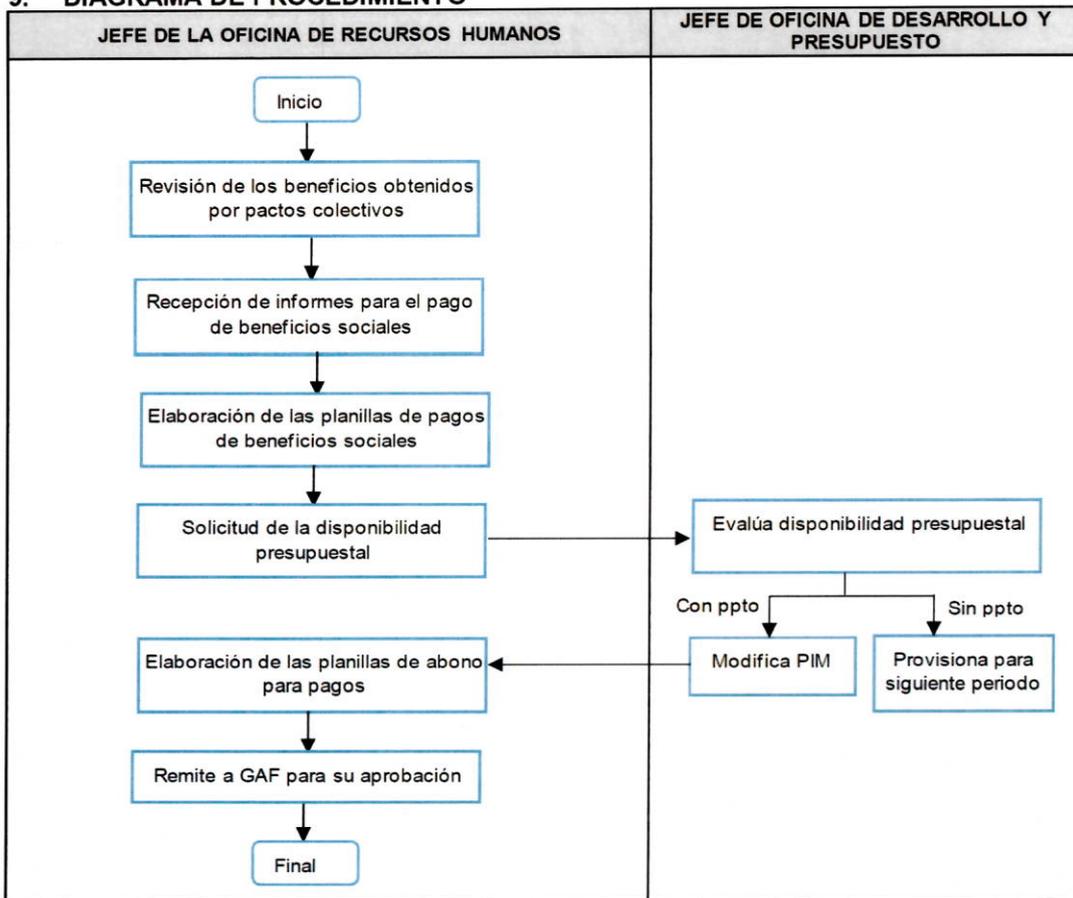
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe de reporte

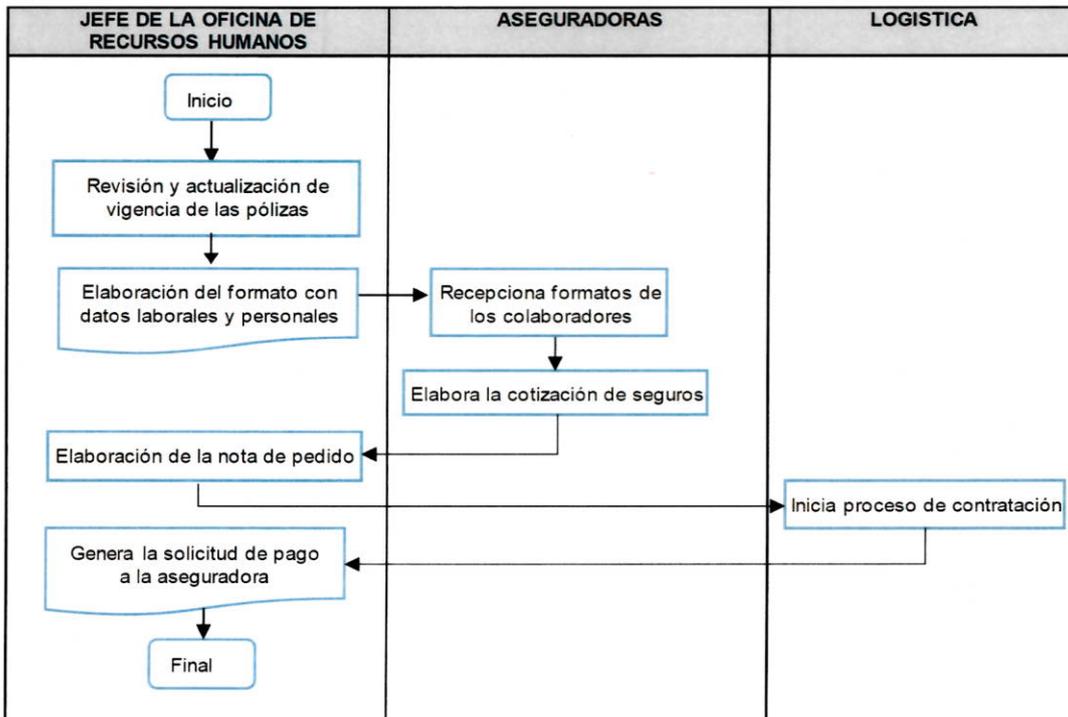
8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



SCTR-VIDA LEY



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ORH |



XLI. "ELABORACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DE LEYES SOCIALES (ESSALUD, SCTR SALUD, AFP, ONP)."

Código: ADM - 041
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Elaboración de la Liquidación de Leyes Sociales (Essalud, SCTR Salud, AFP, ONP). |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| | Objetivo del proceso | Conocer los beneficios sociales de los trabajadores al momento del cese |
|  | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| | Producto | Reporte de Liquidación de Beneficios Sociales |
| | Persona que recibe el producto | Administrativos y servidores |
|  | Elementos de entrada | Solicitudes |
| | Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| | Recursos | Documentos que acrediten la liquidación de beneficios sociales |
|  | Recursos humanos | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
| | Sistemas informáticos | |
|  | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **AFP:** Aportación al Fondo de Pensiones
- 4.3 **SCRT:** Seguro Complementario de Riesgo de Trabajo
- 4.4 **ODP:** Oficina de Desarrollo Presupuesto
- 4.5 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud de Gerente de Administración y Finanzas según lo requiera | GAF |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Revisión de boletas de pagos, impuesto de renta de 4ta categoría, estipendios de prácticas y otros. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 2 | Declaración del PDT Plame | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 3 | Determinación de la deuda para el pago de ESSALUD, ONP y SCTR. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 4 | Realizar la hoja de trabajo para la consolidación de pagos con la Oficina de Contabilidad. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 5 | Presentación y pago en la SUNAT | OC | Jefe de OC |
| 6 | Elaboración de informe para conocimiento y fines a la Gerencia de Administración y Finanzas | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| AFP | | | |
| 1 | Llenado de formato para la presentación de las planillas de AFP | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|---|------------------------|--|
| 2 | Realizar la hoja de trabajo para la consolidación de pagos con la Oficina de Contabilidad. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 3 | Declarar y pago de las planillas de AFP | OC | Jefe de OC |
| 4 | Elaboración de informe para conocimiento y fines a la Gerencia de Administración y Finanzas | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

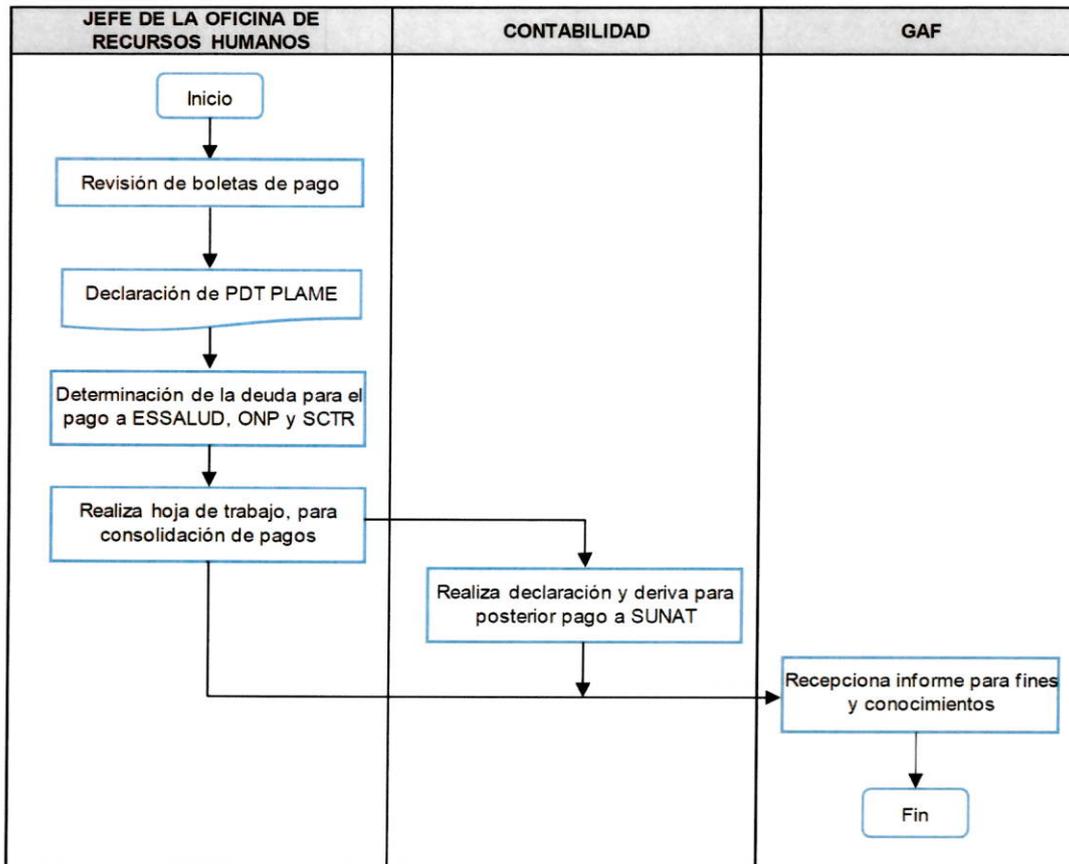
Informe de reporte

8. PROCESO RELACIONADO

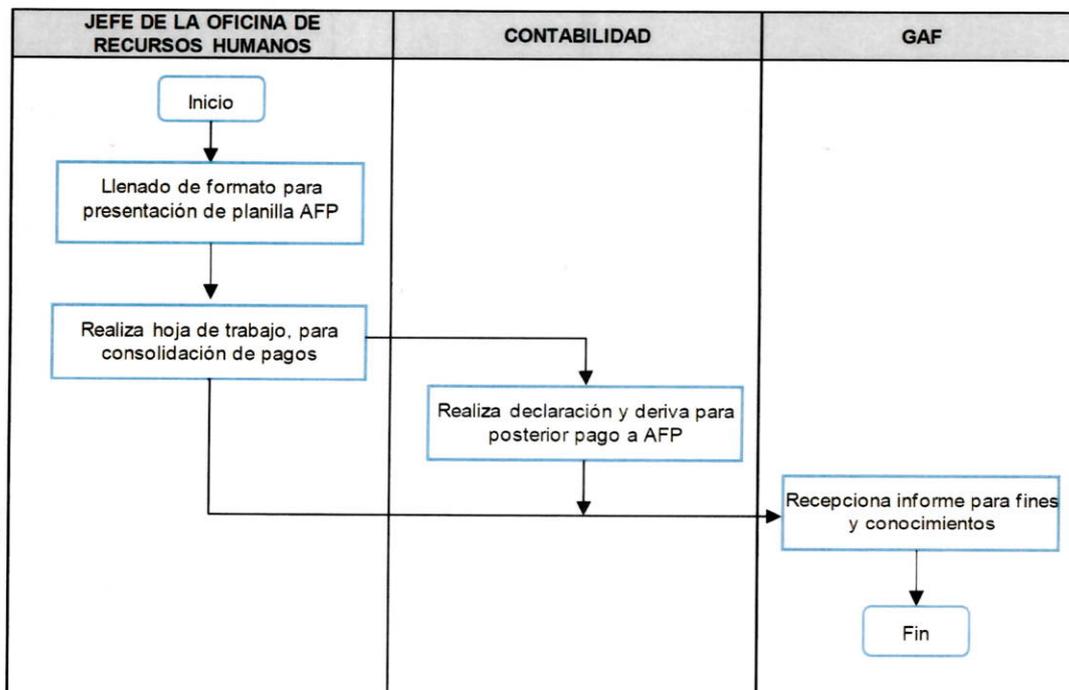
| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



AFP



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ORH |



XLII. “ELABORACIÓN PLANILLA DE REMUNERACIONES, CESANTÍA Y ESTIPENDIO DE PRACTICANTES, GRATIFICACIONES, VACACIONES, ASIGNACIÓN VACACIONAL, UTILIDADES, CTS, Y LIQUIDACIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES”

**Código: ADM - 042
Versión: 001**

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Elaboración Planilla de Remuneraciones, Cesantía y Estipendio de Practicantes, Gratificaciones, Vacaciones, Asignación Vacacional, Utilidades, CTS, y liquidación de beneficios sociales. |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Especialista de Administración de Personal |
|  | Objetivo del proceso | Contar con el detalle de sueldo de los trabajadores, pago de cesantes, estipendio de practicantes, gratificaciones, Vacaciones, Asignación Vacacional, Utilidades, CTS, y liquidación de beneficios sociales |
| | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| | Producto | Planilla de Remuneraciones, Gratificaciones, Vacaciones, Asignación Vacacional, Utilidades, CTS |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia de Administración y Finanzas |
| | Elementos de entrada | Solicitudes |
| | Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
|  | Recursos | Reporte de asistencia de personal Reporte de operarios y personal de obra |
| | Recursos humanos | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
|  | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
| | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|-----------------------|
| Contratos y convenios vigentes en el periodo correspondiente de acuerdo a su tipología laboral | Contratos y convenios |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Conformidad de asistencias | ORH | Especialista de Administración de Personal |
| 2 | Recepción de descuentos y/o pagos de las entidades bancarias o áreas usuarias | ORH | Especialista de Administración de Personal |
| 3 | Ingresar mediante el sistema de planilla los ingresos y descuentos de todos los trabajadores. | ORH | Especialista de Administración de Personal |
| 4 | Generación de la planilla de remuneraciones | ORH | Especialista de Administración de Personal |
| 5 | Revisión de planilla por condiciones de trabajadores en el módulo de recursos humanos | ORH | Especialista de Administración de Personal |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|---|------------------------|--|
| 6 | Solicitud de disponibilidad presupuestal para el pago de remuneraciones | ORH | Especialista de Administración de Personal |
| 7 | Otorga disponibilidad presupuestal | ODP | Jefe de ODP |
| 8 | Informe de depósito para la solicitud de pagos de acuerdo a las entidades bancarias donde se realiza el pago. | ORH | Especialista de Administración de Personal |
| 9 | Informe de los descuentos realizados a los trabajadores para el pago a las entidades correspondiente. | ORH | Especialista de Administración de Personal |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

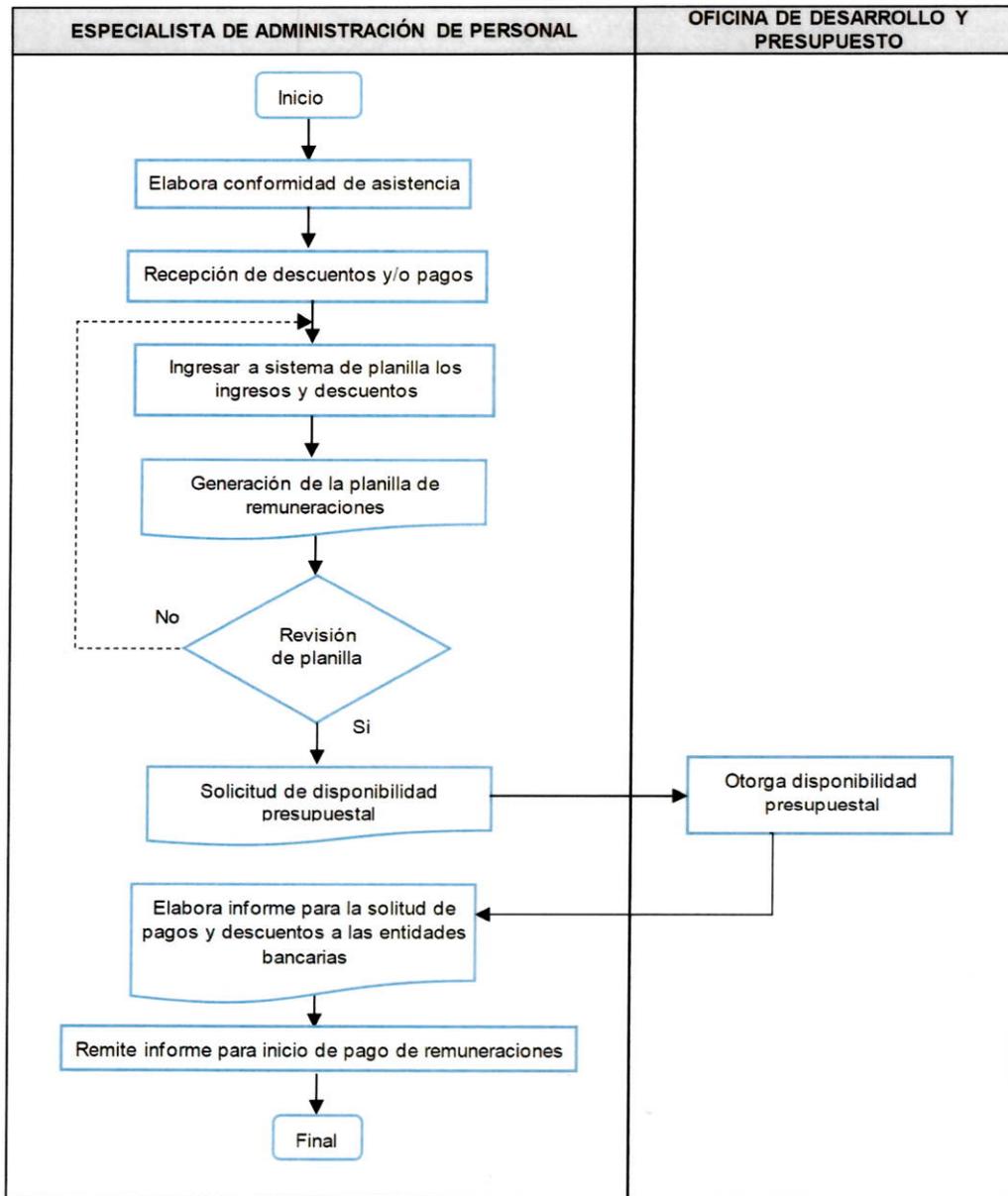
Informe de reporte

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ORH |

XLIII. “ELABORAR Y ACTUALIZAR EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, ASI COMO DIRECTIVAS DE LA GESTIÓN EN RECURSOS HUMANOS”

**Código: ADM - 043
Versión: 001**

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Elaborar y Actualizar el Reglamento Interno de Trabajo, así como directivas de la Gestión en Recursos Humanos |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Objetivo del proceso | Determinar los derechos y obligaciones de todo el personal de la empresa |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Reglamento Interno de Trabajo |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | Normativa vigente |
| Recursos humanos | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **GG:** Gerencia General
- 4.3 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos
- 4.4 **GAJ:** Gerencia de Administración y Finanzas

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud de actualización o creación de directivas | GAF |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recibe solicitud de GAF para la elaboración o actualización de RIT o directivas | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 2 | En el caso del RIT evalúa la solicitud y revisa normativa vigente para incorporarlo. En caso de directivas recibe las propuestas de las áreas que solicitaron su incorporación y evalúa su marco normativo. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 3 | Formula y estructura la propuesta que será presentada para su evaluación | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 4 | En caso de directivas estas pasan a las gerencias que corresponden las Oficinas solicitantes con el fin de evaluar y visar la propuesta, deriva a la oficina solicitante para su visado | ORH | Gerente EPS |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|--|------------------------|--|
| 5 | Las propuestas del RIT y Directivas son evaluadas por la GAJ y visadas. | GAJ | Gerente de asesoría Jurídica |
| 6 | Se deriva a la Gerencia de Administración y Gerencia General para su visado. Una vez visado este es presentado a directorio para su aprobación por acuerdo de directorio | GAF/GG | Gerente de Administración y Finanzas / Gerente General |
| 7 | Aprueba RIT o Directiva mediante Resolución de Gerencia General | GG | Gerente general |
| 8 | Se remite a las gerencias y oficinas para su conocimiento | GG | Gerente general |
| 9 | Custodia documento original incluido los documentos que lo aprueban | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

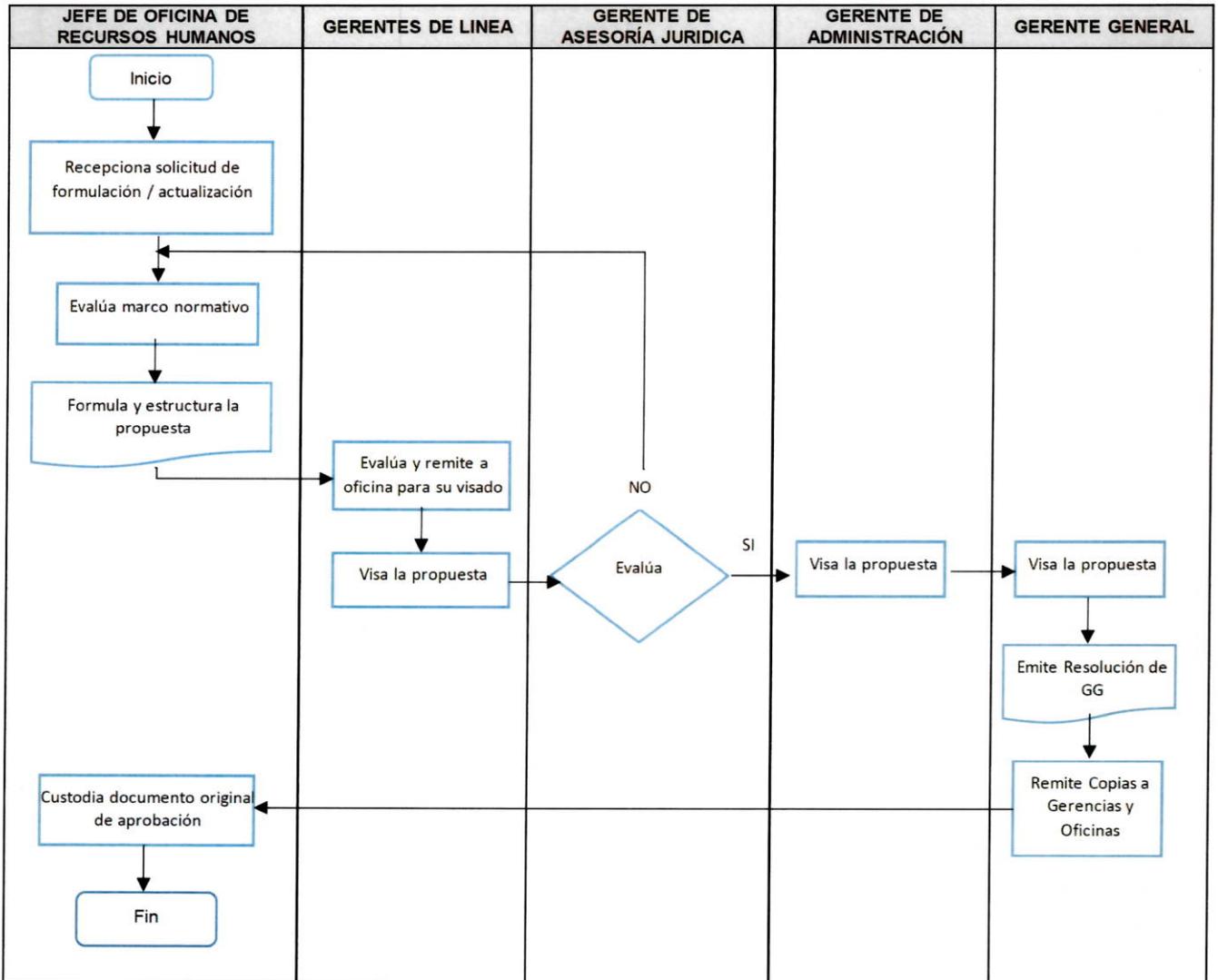
Reglamento Interno de Trabajo y Directivas Internas.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ORH |



XLIV. "MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DE CURSOS Y TALLERES DE CAPACITACIONES, CONTEMPLADOS EN EL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES"

Código: ADM - 044
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Monitoreo, seguimiento y ejecución de Cursos y Talleres de Capacitaciones, contemplados en el Plan de Fortalecimiento de Capacidades. |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Objetivo del proceso | Mejorar el desempeño laboral de todos los trabajadores de la empresa |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Fortalecimiento de Capacidades |
| Persona que recibe el producto | Administrativos y servidores |
| Elementos de entrada | Solitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | Solicitudes y evaluaciones de personal Plan de capacitaciones |
| Recursos humanos | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **GG:** Gerencia General
- 4.3 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Solicitud de inicio del plan de capacitaciones | GAF |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Revisión del plan de capacitaciones | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 2 | Búsqueda de capacitaciones y capacitadores | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 3 | Elaboración de propuesta de capacitación al personal | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 4 | Evalúa propuesta | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 5 | Evalúa y brinda certificación presupuesta | ODP | Jefe de ODP |
| 6 | Coordinar taller de capacitación con el personal | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 7 | Emitir informe de requerimiento | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-------------------------|---|------------------------|--|
| 8 | Inicio de capacitación | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 9 | Conformidad de servicios de las capacitaciones. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Final de Proceso | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

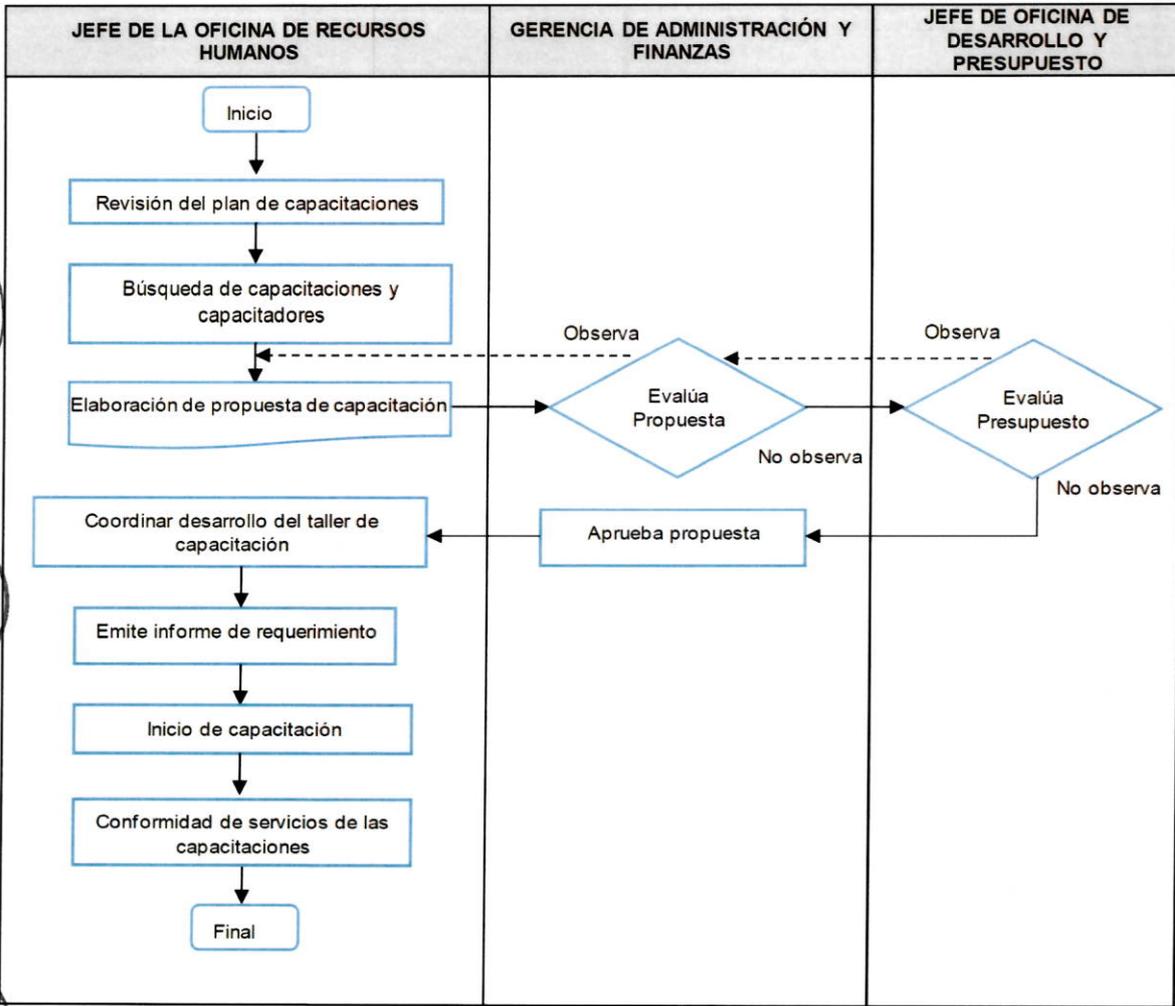
Informe de resultados obtenidos

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ORH |

XLV. "ORGANIZAR Y EJECUTAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL"

Código: ADM - 045
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Organizar y ejecutar el proceso de evaluación de desempeño del personal y clima laboral. |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
|  | Objetivo del proceso | Conocer el valor del desempeño laboral que realizan los trabajadores en el marco de las competencias requeridas |
| | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| | Producto | Informe de desempeño del personal |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia de Administración y Finanzas |
| | Elementos de entrada | Solicitudes |
| | Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
|  | Recursos | Información de desempeño |
| | Recursos humanos | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
|  | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
 4.2 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos
 4.3 **GG:** Gerencia General
 4.4 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Solicitud de Gerencia de Administración y Finanzas | GAF |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| Desempeño Laboral | | | |
| 1 | Realización del plan de trabajo | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 2 | Evalúa el plan de trabajo | GAF | Gerente de GAF |
| 3 | Distribuir cartas y memorandos circulares a los Gerentes y Jefes de Oficinas con las encuestas. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 4 | Procesar la información adquirida por medio de las tabulaciones | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 5 | Elaborar el informe final con los resultados de la evaluación. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 6 | Toma conocimiento y evalúa información para mejoras | GAF | Gerente de GAF |
| Clima Laboral | | | |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|---|------------------------|--|
| 1 | SUNASS Solicitar la realización de encuesta del Clima Laboral. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 2 | Distribuir cartas y memorandos circulares a los Gerentes y jefes de Oficinas con las encuestas. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 3 | Remitir a la Oficina de Desarrollo y Presupuesto las encuestas para su tabulación | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 4 | La Oficina de ODP remite los resultados obtenidos por medio de un informe | ODP | Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| 5 | La Oficina de RRHH remite informe con resultados a la GAF para posteriormente enviar a la GG y su publicación en la página institucional. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informes



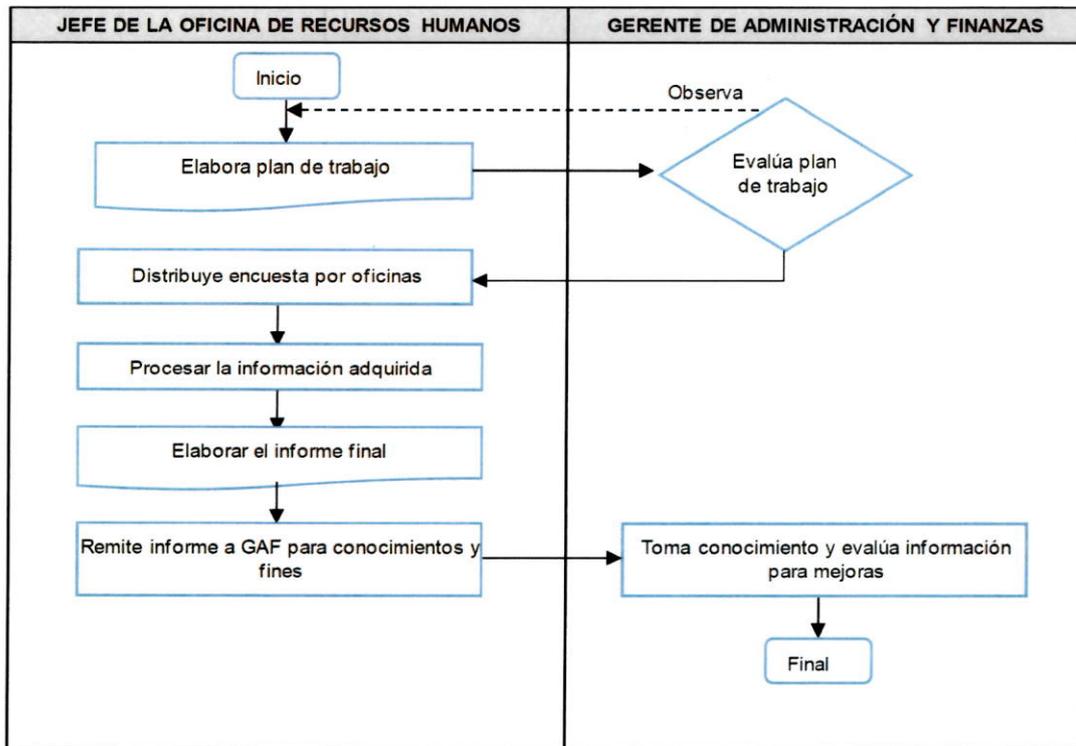
8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | ... | |

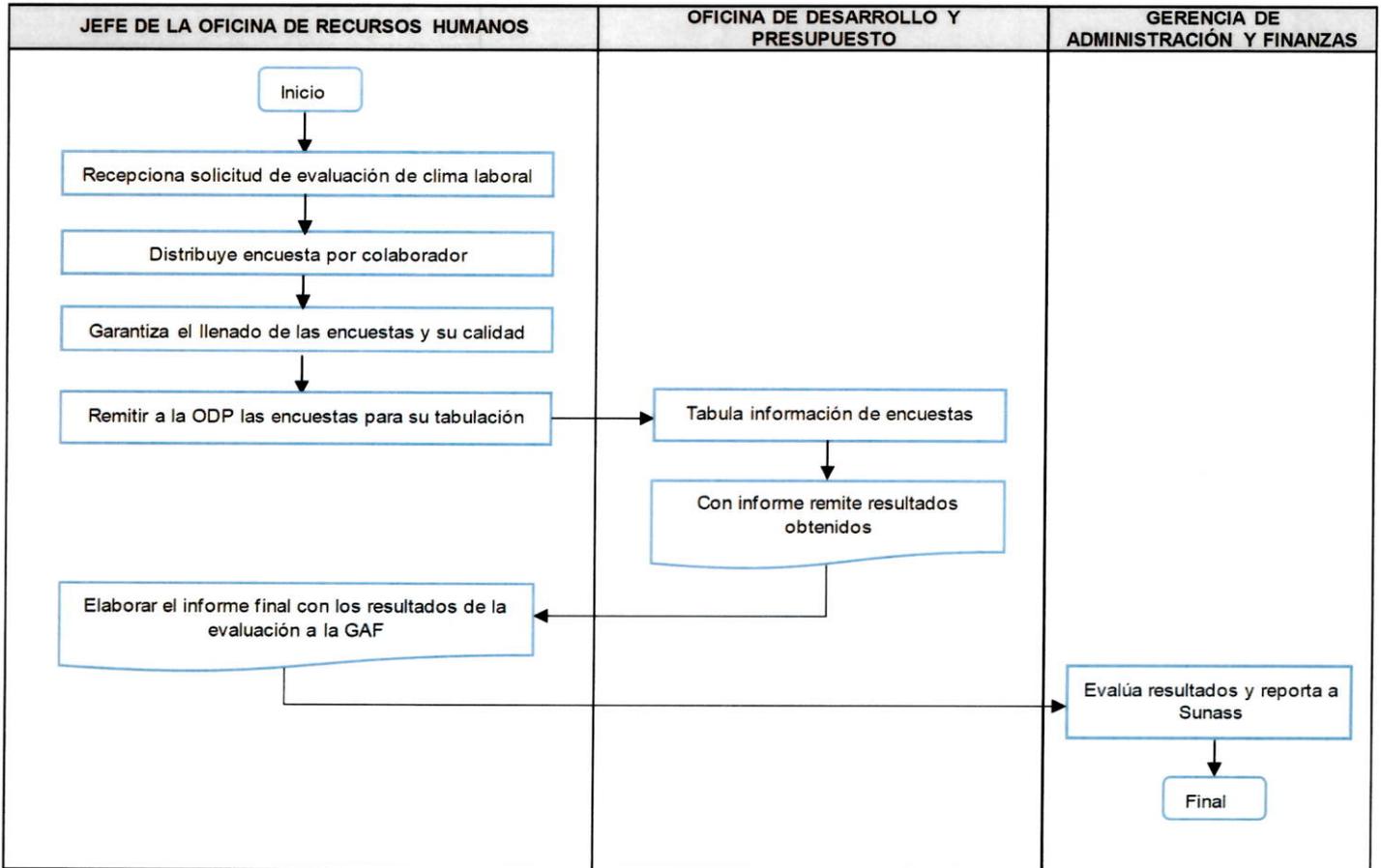


9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO

Desempeño Laboral



Clima Laboral



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ORH |



XLVI. "ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS CONTRATOS A PLAZO FIJO, ADENDAS Y CONVENIOS DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES"

Código: ADM - 046
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Elaboración y control de los Contratos a Plazo Fijo, Adendas y Convenios de Prácticas Pre-Profesionales. |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
|  | Objetivo del proceso | Monitorear los Contratos a Plazo Fijo, Adendas, así como, apoyar en la orientación y capacitación técnica profesional a los estudiantes en el marco de su responsabilidad social como empresa |
| | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| | Producto | Contrato a plazo fijo, Adendas y Convenios de Prácticas Pre-Profesionales |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia General |
| | Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
|  | Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| | Recursos | Solicitud de convenio |
| | Recursos humanos | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Recursos Humanos |
|  | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **GAJ:** Gerente de Asesoría Jurídica
- 4.3 **GG:** Gerencia General
- 4.4 **OHR:** Oficina de Recursos Humanos

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--------------------------------|---------------|
| Incremento en la carga laboral | Área Usuarias |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Requerimiento del personal | | Área Usuaría |
| Contratos y Adendas | | | |
| 2 | Elaborar los contratos y adendas del personal por modalidad plazo fijo determinado y por modalidad de suplencia. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 3 | Las gerencias de GG, GAF y GAJ hace la firma posterior y remiten a la oficina de recursos humanos. | GAF/GG/GAJ | Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Asesoría Jurídica |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|---|
| 4 | Se entrega los ejemplares a los trabajadores para su firma y posteriormente se les entrega 1 al personal, 1 a su file y 1 para nuestro archivo. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Convenio de Prácticas | | | |
| 2 | Revisar el CV del futuro postulantes, para el cumplimiento de los requisitos | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 3 | Elaborar los convenios de prácticas preprofesionales y profesionales. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| 4 | Las gerencias de GG, GAF y GAJ hace la firma posterior y remiten a la oficina de recursos humanos. | GAF/GG/GAJ | Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Asesoría Jurídica |
| 5 | Se entrega los ejemplares a los practicantes para la firma del representante de la casa de estudio y posteriormente se les entrega 2 al practicante, 1 para nuestro archivo. | ORH | Jefe de la Oficina de Recursos Humanos |
| Fin del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

Contratos y Convenios

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



XLVII. "GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE PROCESOS DE SELECCIÓN PARA BIENES, SERVICIOS Y OBRAS"

Código: ADM - 047
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Gestión y Ejecución de Procesos de Selección para Bienes, Servicios y Obras |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| | Objetivo del proceso | Adquisición y contratación de bienes, servicios y ejecución de obras de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la empresa |
| | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
|  | Producto | Documentos de Contrataciones y Adquisiciones |
| | Persona que recibe el producto | Gerencia de Administración y Finanzas |
|  | Elementos de entrada | Solicitudes, expedientes |
| | Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
|  | Recursos | Solicitud de bienes y servicios |
| | Recursos humanos | Equipo de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
|  | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **OLCP:** Oficina de Logística y Control Patrimonial
- 4.3 **RNP:** Registro Nacional de Proveedores
- 4.4 **SEACE:** Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado
- 4.5 **PAC:** Plan Anual de Contrataciones
- 4.6 **OSCE:** Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|----------------------------|
| Solicitud de la adquisición de un bien, servicio y/o ejecución de obras debidamente programada. | PAC / Expedientes Técnicos |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Revisa si está en el PAC si no está solicitas su inclusión | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 2 | Solicita la certificación presupuestal | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 3 | Solicita el expediente de contratación al titular de la entidad o a quien se ha designado (En el caso de EMAPA es GAF) | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 4 | GAF responde con memo que aprueba expediente donde indica monto, y tipo de proceso. | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 5 | Solicita la designación de comité de selección (bienes y servicios integrado por tres miembros 1 debe pertenecer al OEC y 1 de conocimiento) | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-------------------------|--|------------------------|--|
| | técnico de contratación, 1 cualquiera, en caso de consultorías y ejecución de obras 1 pertenecer a la OEC y 2 con conocimiento técnico) que tendrá a cargo el proceso | | |
| 6 | Licitación Pública de Selección: si o si comité de selección Adjudicación Simplificadas o subastas: puede estar a cargo de logística. | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 7 | Logística arma expediente y deriva a presidente del comité de selección. | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 8 | Comité arma base y solicita la aprobación de base por titular o delegado. | OLCP | Comité de selección |
| 9 | Se sube al SEACE y se inicia proceso de convocatoria de acuerdo con normativa. | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 10 | El comité da la buena pro y devuelve el expediente a logística | OLCP | Comité de selección |
| 11 | Logística revisa de acuerdo a las bases los requisitos para el perfeccionamiento del contrato (suscripción de contrato) si esta ok deriva a GAF y si no está ok se notifica a proveedor para dar plazo para subsanación plazo de 4 días hábiles. | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 12 | GAF deriva a la GG para su suscripción de contrato. | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 13 | Logística sube contrato a SEACE archivo en expediente de contratación. | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| MENORES A 8 UIT: | | | |
| 1 | Elabora estudio de mercado | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 2 | Solicita la certificación presupuestal | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 3 | Se elabora la orden de compra o servicio | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 4 | Notifica al proveedor ganador para que cumpla con el servicio o entrega de bienes | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------|---|------------------------|--|
| 5 | Se deriva el expediente al área usuaria en caso de servicios, verifica las condiciones y emite el informe de conformidad. | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 6 | En caso de bienes se ingresa a almacén y se deriva al área usuaria para su salida y conformidad de recepción de bien. | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 7 | Se deriva a contabilidad para inicio de trámite de pago. | OLCP | Miembro del Comité |
| Fin del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

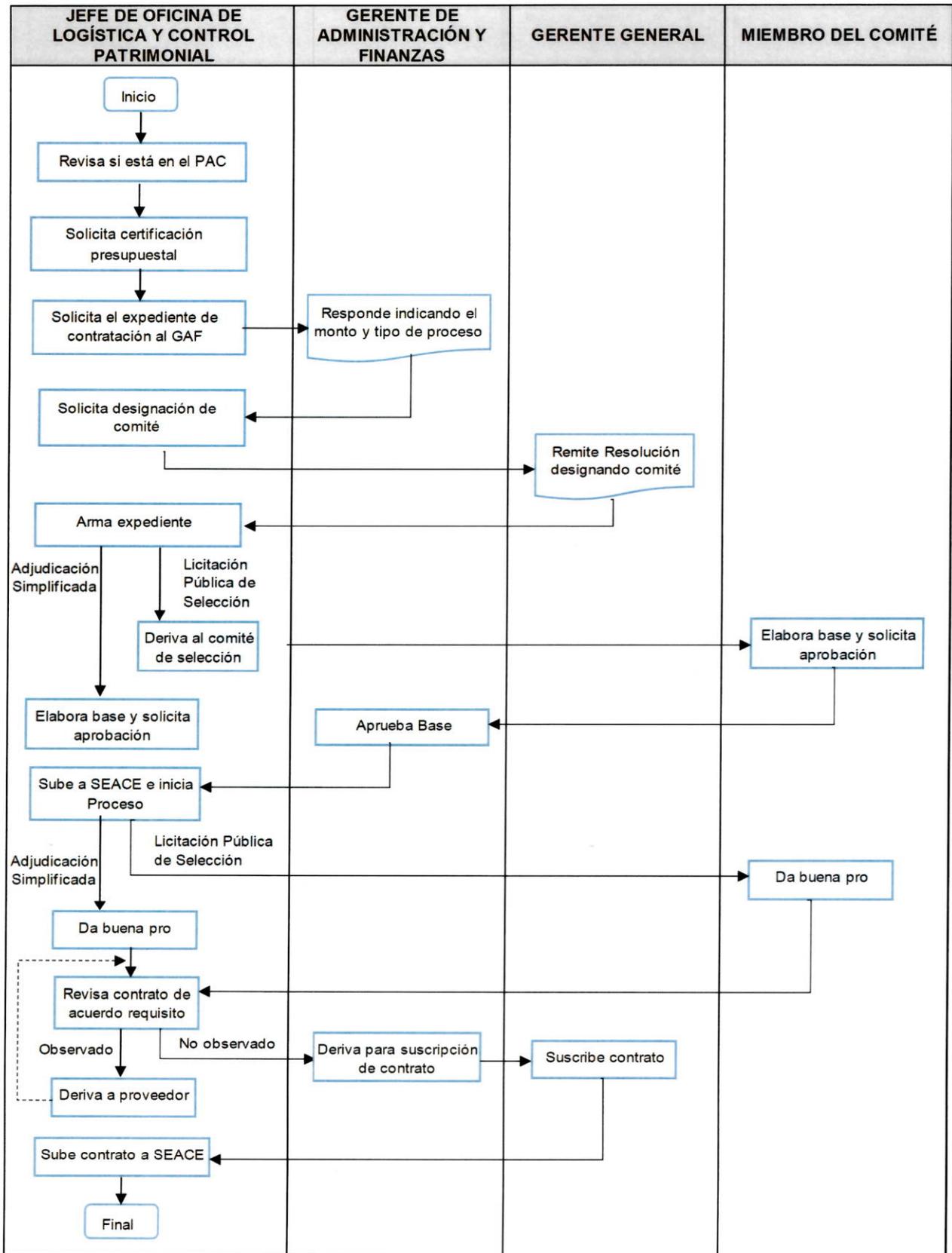
Informes

8. PROCESO RELACIONADO

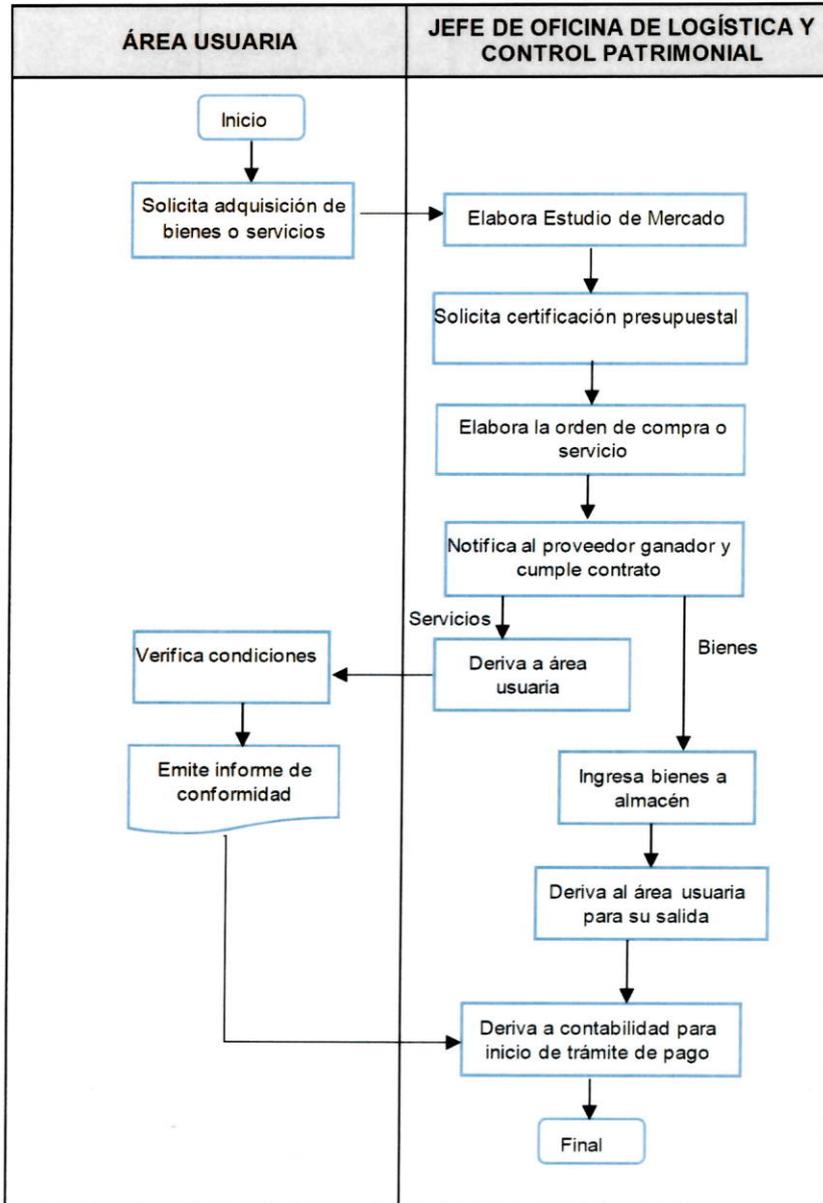
| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



PARA ADQUISICIÓN MENORES A 8 UIT



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OLYCP |



XLVIII. "ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES (PAC)"

Código: ADM - 048

Versión: 001

1. OBJETIVO

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Elaboración y seguimiento a la ejecución de Plan Anual de Contrataciones (PAC) |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| Objetivo del proceso | Conocer los requerimientos de bienes, servicios y obras, cuya convocatoria de procesos se dará durante el año en curso |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Plan Anual de Contrataciones |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Elementos de entrada | Solicitudes, Expedientes |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | Cuadro de necesidades Presupuesto inicial de Apertura |
| Recursos humanos | Equipo de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **OLCP:** Oficina de Logística y Control Patrimonial
- 4.3 **SEACE:** Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado
- 4.4 **PAC:** Plan Anual de Contrataciones
- 4.5 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--|
| Formulación de cuadro de necesidades presentados en el presupuesto institucional | Comité de formulación de Presupuesto Institucional |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Elaboran los cuadros de necesidades de acuerdo con los planes operativos | | Áreas usuarias |
| 2 | Recepción del PIA y cuadros de necesidades consolidados de forma mensualizada por Bienes y Servicios y emite a Gerencia General para su visado y deriva a ODP para la elaboración presupuestal. | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 3 | Coordinación con GAF para la clasificación de los Bienes y Servicio que serán objetos del proceso de selección | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------|--|------------------------|--|
| 4 | Elaboración del PAC en el Programa EXCEL | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 5 | Se elabora informe de PAC y deriva a GG | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| 6 | Gerencia General aprueba mediante acto resolutive. | GG | Gerencia General |
| 7 | Publicación del plan anual en el SEACE | OLCP | Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| FIN DEL PROCESO | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

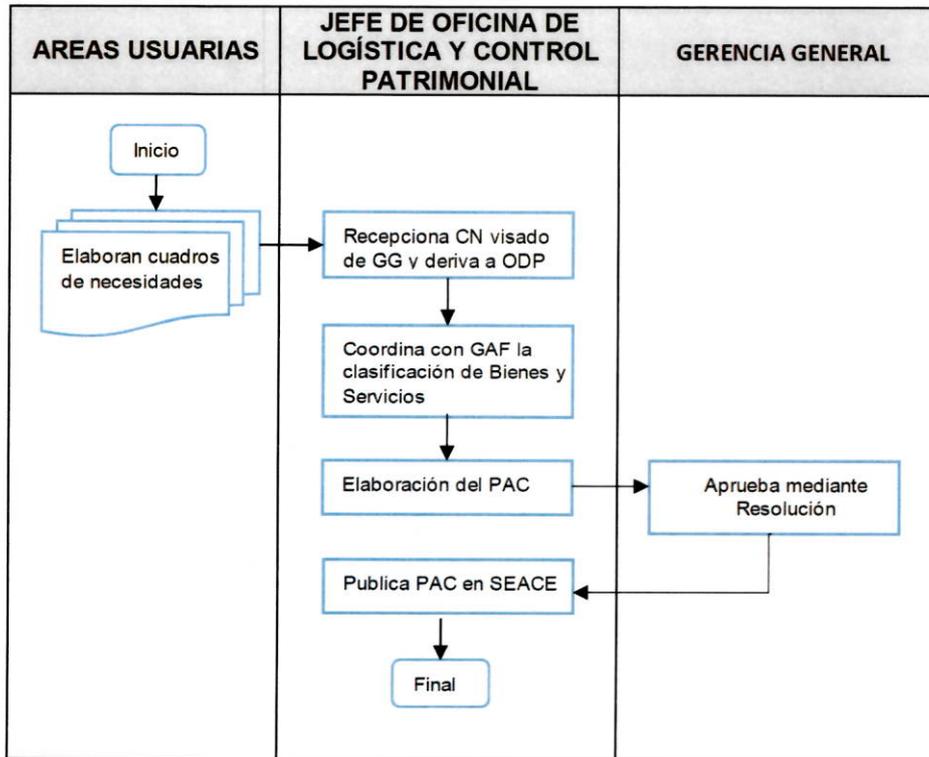
Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OLYCP |



XLIX. “ELABORACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO”

Código: ADM - 049

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Elaboración de Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| | Objetivo del proceso | Conocer los gastos que generara la empresa con órdenes de compra y órdenes de servicio |
|  | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| | Producto | Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia de Administración y Finanzas |
| | Elementos de entrada | Expedientes, Solicitudes |
| | Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
|  | Recursos | Solicitud de adquisición de bienes y servicios |
| | Recursos humanos | Equipo de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
|  | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.





- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **OLCP:** Oficina de Logística y Control Patrimonial
- 4.3 **SEACE:** Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado
- 4.4 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|------------------------------|
| Solicitud de Adquisiciones de Bienes y Servicios | Plan Anual de Contrataciones |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Informe solicitando el bien o servicio | | Área usuaria |
| 2 | Gerencia inmediata del área usuaria autoriza | AU | Gerencia Inmediata |
| 3 | Gerencia de Administración y Finanzas, brinda autorización. | GAF | Gerencia de administración y Finanzas |
| 4 | Realiza Estudio de Mercado | OLYCP | Especialista en Contrataciones |
| 5 | Solicita certificación presupuestal | OLYCP | Especialista en Contrataciones |
| 6 | Emite certificación presupuesta | ODP | Jefe de ODP |
| 7 | Elaboración de Ordenes de Compra y Servicio | OLYCP | Especialista en Contrataciones |
| 8 | Elaboración de conformidad | | Área usuaria |
| 9 | Verifica conformidad y solicita comprobante de pago | OLYCP | Especialista en Contrataciones |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|--|------------------------|--------------------------------|
| 10 | Recibe y registra comprobantes de pago del proveedor y genera asiento contable | OLYCP | Especialista en Contrataciones |
| 11 | Revisa Expediente | OC | Analista Contable |
| 12 | Procesa expediente para pago | OF | Jefe de OF |
| 13 | Valida firma de titulares y suplentes y realiza el pago | OF | Jefe de OF |
| FINAL DEL PROCESO | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

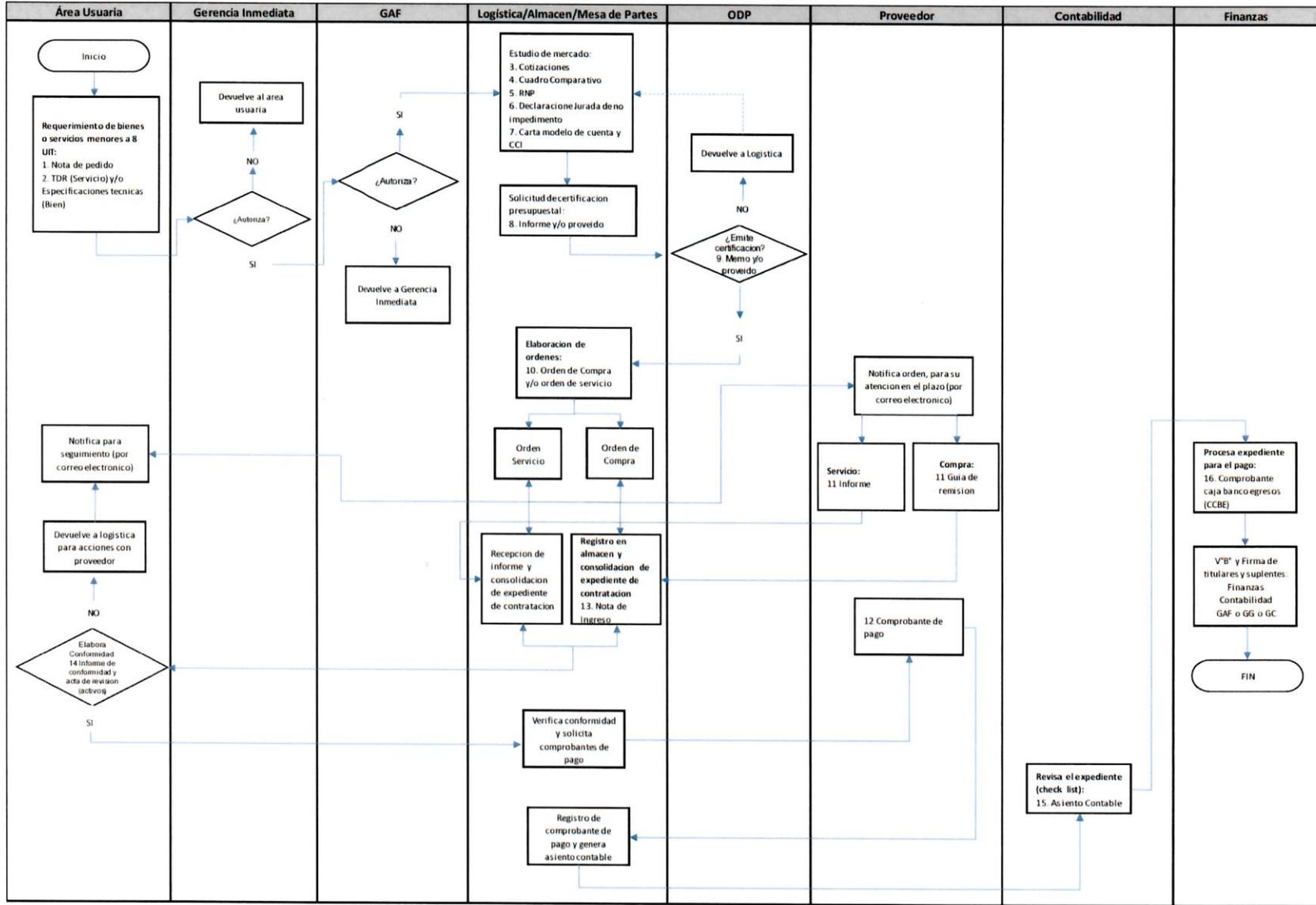
Registros de adquisición de bienes y servicios

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|-----------|-------|---|
| Soporte | ADM - 013 | 1 | Gestión y Ejecución de Procesos de Selección para Bienes, Servicios y Obras |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OLYCP |



L. "DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE"

Código: ADM - 050

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Dotación de combustible |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Asistente de Almacén |
| | Objetivo del proceso | Dar facilidades para el desplazamiento de los servidores para el cumplimiento de sus funciones |
|  | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| | Producto | Informe |
|  | Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| | Elementos de entrada | Expedientes |
| | Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
|  | Recursos | Solicitud de combustible |
| | Recursos humanos | Equipo de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
|  | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.2 **OLCP:** Oficina de Logística y Control Patrimonial
- 4.3 **SEACE:** Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado
- 4.4 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|-------------------------------|--------------|
| Solicitudes de áreas usuarias | Área Usuaria |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Genera vale por sistema | | Área Usuaria |
| 2 | Aprueba jefe inmediato | | Jefe Inmediato de Área Usuaria |
| 3 | Mantenimiento evalúa y aprueba | GO | Equipo de Mantenimiento |
| 4 | Almacén valida y emite vale con visto bueno | OLCP | Almacén |
| 5 | Se dota de combustible | OLCP | Grifo |
| 6 | Grifo reporta mensual el consumo | OLCP | Grifo |
| 7 | Registra consumo en sistema para su pago | OLCP | Almacén |
| FINAL DEL PROCESO | | | |



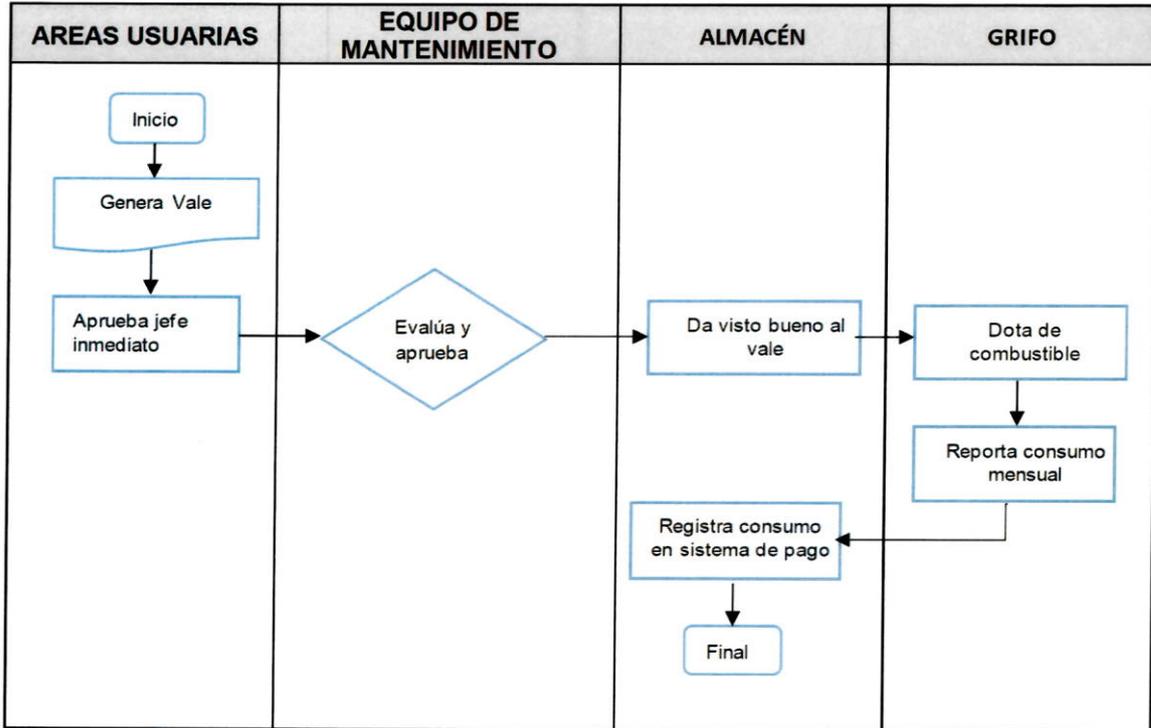
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Reporte de adquisición de combustible

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OLYCP |

LI. "CONTROL DEL INGRESO Y SALIDA DE BIENES EN ALMACÉN"

Código: ADM - 051

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Control del Ingreso y salida de Bienes en Almacén |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Asistente de Almacén |
| | Objetivo del proceso | Custodiar y mantener el stock actualizado de bienes en almacén |
|  | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| | Producto | Registro de Ingreso y salida de bienes en Almacén |
| | Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
|  | Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| | Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| | Recursos | Solicitud de bienes y servicios |
|  | Recursos humanos | Equipo de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| | Sistemas informáticos | |
|  | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OLCP:** Oficina de Logística y Control Patrimonial
- 4.2 **SEACE:** Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado
- 4.3 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto
- 4.4 **SIGPF:** Sistema de Gestión Presupuestal y Financiero

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Adquisición de bienes por solicitud de áreas usuarias | PAC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Revisión y Recepción del material o bien solicitado del proveedor (Guía y factura) | OLYCP | Almacenero |
| 2 | Ingreso en el SIGPF los materiales recepcionado, previa orden de Compra, requerimiento, guía y factura. | OLYCP | Almacenero |
| 3 | Firma de la nota de ingreso. | OLYCP | Almacenero |
| 4 | Comunicar la recepción o llegada del material solicitado por el área correspondiente. | OLYCP | Almacenero |
| 5 | Entrega del material al área usuaria, previa nota de salida de almacén. | OLYCP | Almacenero |
| 6 | Genera la salida del sistema SIGPF | OLYCP | Almacenero |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-----------------------|-----------------------------|------------------------|-------------|
| Fin del procedimiento | | | |

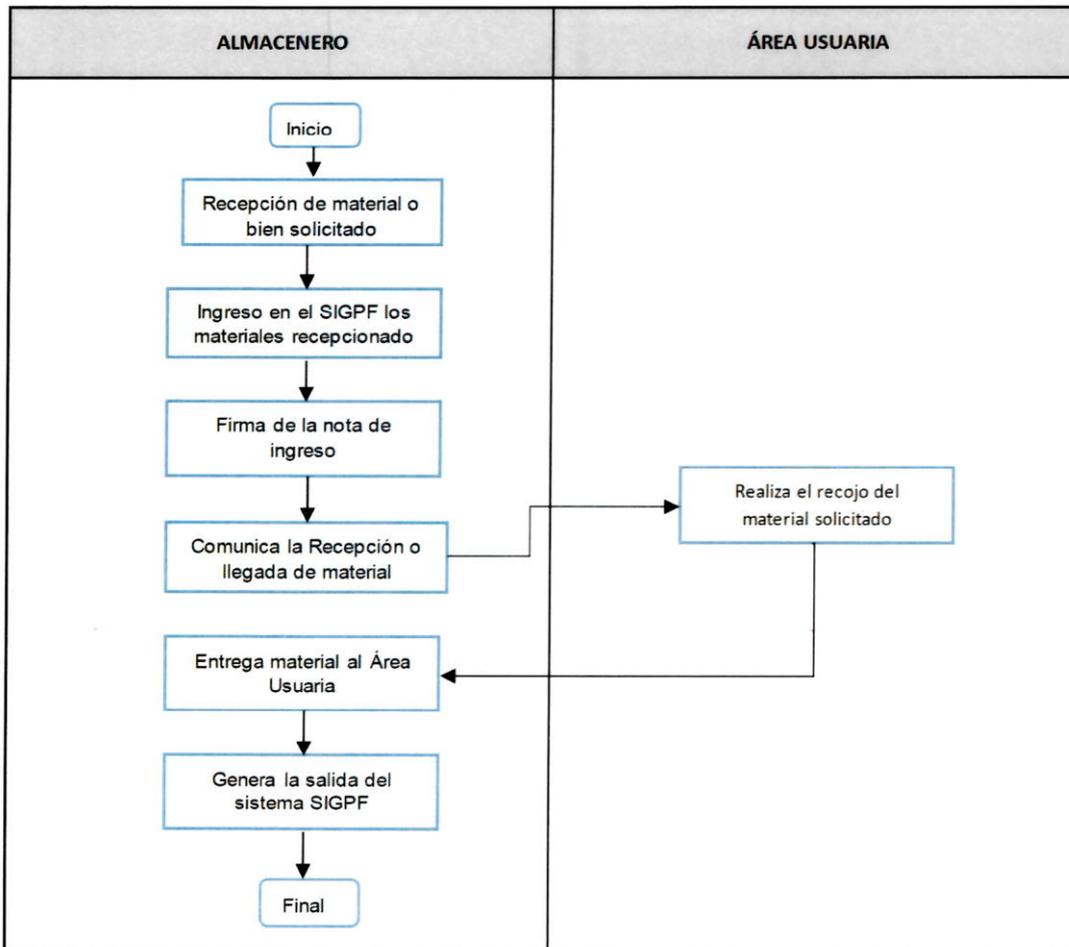
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable - Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | OLYCP |



LII. "GESTIÓN DEL TRAMITE DOCUMENTARIO"

Código: ADM - 052
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Gestión del trámite documentario |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Auxiliar de tramite documentario |
| Objetivo del proceso | Control de los diversos documentos que se generan en la institución |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | Documento a ingresar a alguna oficina por solicitud de terceros |
| Recursos humanos | Equipo de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OLCP:** Oficina de Logística y Control Patrimonial
- 4.2 **SGD:** Sistema de Gestión Documental



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|-------------------------------|
| Ingreso de documentos a la institución | Sistema de Gestión Documental |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|----------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recepciona documentación virtual o física | OLYCP | Auxiliar de trámite documentario |
| 2 | Los documentos físicos se escanean e ingresan por medio de SGD | OLYCP | Auxiliar de trámite documentario |
| 3 | Documento ya virtual se remite a área correspondiente y se genera el cargo | OLYCP | Auxiliar de trámite documentario |
| 4 | Remite cargo a usuario que ingresó documento virtual | OLYCP | Auxiliar de trámite documentario |
| 5 | Oficina y/o Gerencia derivada remite respuesta a mesa de partes | OLYCP | Oficina y/o Gerencia |
| 6 | Por medio de SGD se deriva respuesta a usuario o institución correspondiente que ingreso su documento. | OLYCP | Auxiliar de trámite documentario |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

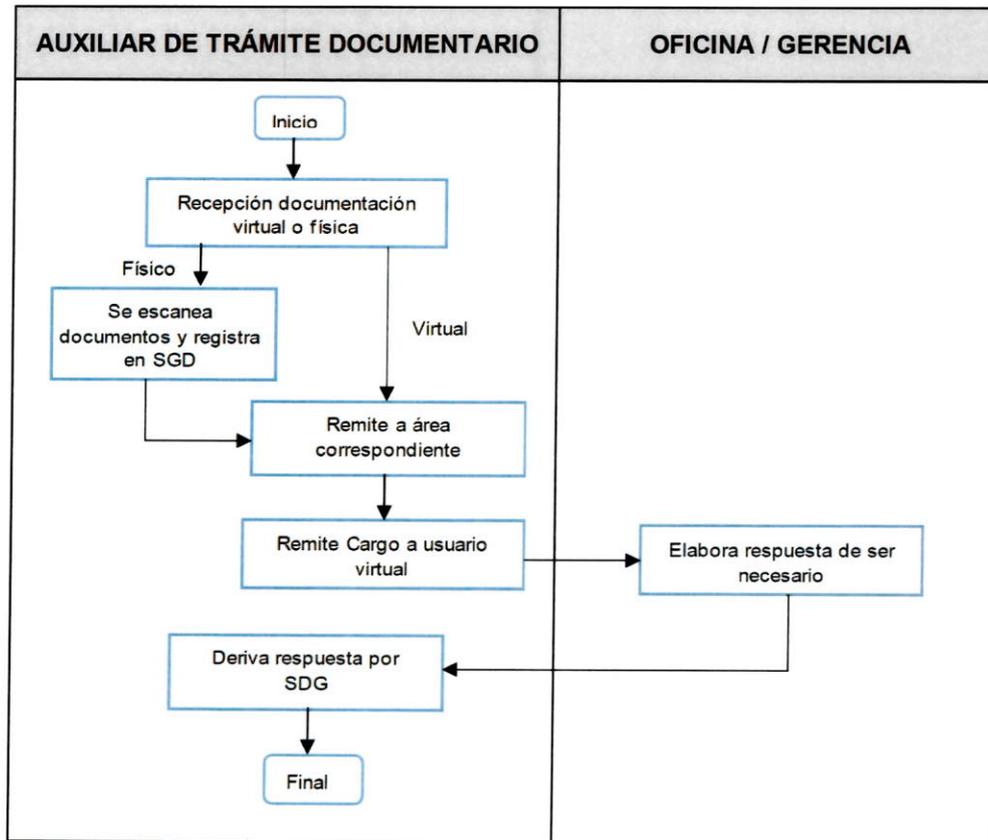
Informe



8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OLYCP |



LIII. "GESTIÓN DE ARCHIVOS DOCUMENTARIOS"

Código: ADM - 053
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA



| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Gestión de archivos documentarios |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Analista de archivos |
| Objetivo del proceso | Custodiar la documentación generada en la empresa |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | Archivos en formato físico y/o virtual |
| Recursos humanos | Equipo de Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Logística y Control Patrimonial |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.
- 3.8 Ley 25323, que crea la Ley Nacional de Archivos.
- 3.9 Resolución Jefatural N°025—2019-AGN/J que aprueba la Directiva N°005-2019-AGN/DDPA “Lineamientos para la elaboración de documentos de gestión archivística para las entidades del sector público”

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OLCP:** Oficina de Logística y Control Patrimonial
- 4.2 **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- 4.3 **AGN:** Archivo General Nacional

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|------------------------|
| Archivo institucional, documentos que son resguardados en la oficina de archivo | Archivos documentarios |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Oficinas y Gerencias custodian sus documentos por un año | OLYCP | Oficinas/Gerencias |
| 2 | Oficinas y Gerencias identifica, clasifica los documentos debidamente foliados y rotulados para su transferencia. | OLYCP | Oficinas/Gerencias |
| 3 | Recepciona documentación de dos tipos, ordinaria y extraordinaria: Ordinaria: Una vez al año Extraordinaria: Por transferencia de oficinas y Gerencias | OLYCP | Responsable de Archivo |
| 4 | Organiza los documentos de acuerdo a sus series documentales | OLYCP | Responsable de Archivo |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|------------------------|
| 5 | Archiva los documentos de acuerdo a su serie en los espacios acondicionados para su resguardo | OLYCP | Responsable de Archivo |
| 6 | Elabora inventario de archivos. | OLYCP | Responsable de Archivo |
| 7 | Se remite informe a GAF para evaluación de archivos que serán remitidos a Archivo Regional aquellos documentos resguardados por más de 5 años | OLYCP | Responsable de Archivo |
| 8 | Documentos que serán remitidos a Archivo Regional se organizan en paquetes y se rotulan | OLYCP | Responsable de Archivo |
| 9 | Elabora inventarios de transferencias esquemático y de registro | OLYCP | Responsable de Archivo |
| 10 | Solicita la gestión con archivo regional para la transferencia de archivos | OLYCP | Responsable de Archivo |
| 11 | Transfiere los archivos una vez sea comunicado por archivo regional | OLYCP | Responsable de Archivo |
| Fin del procedimiento | | | |

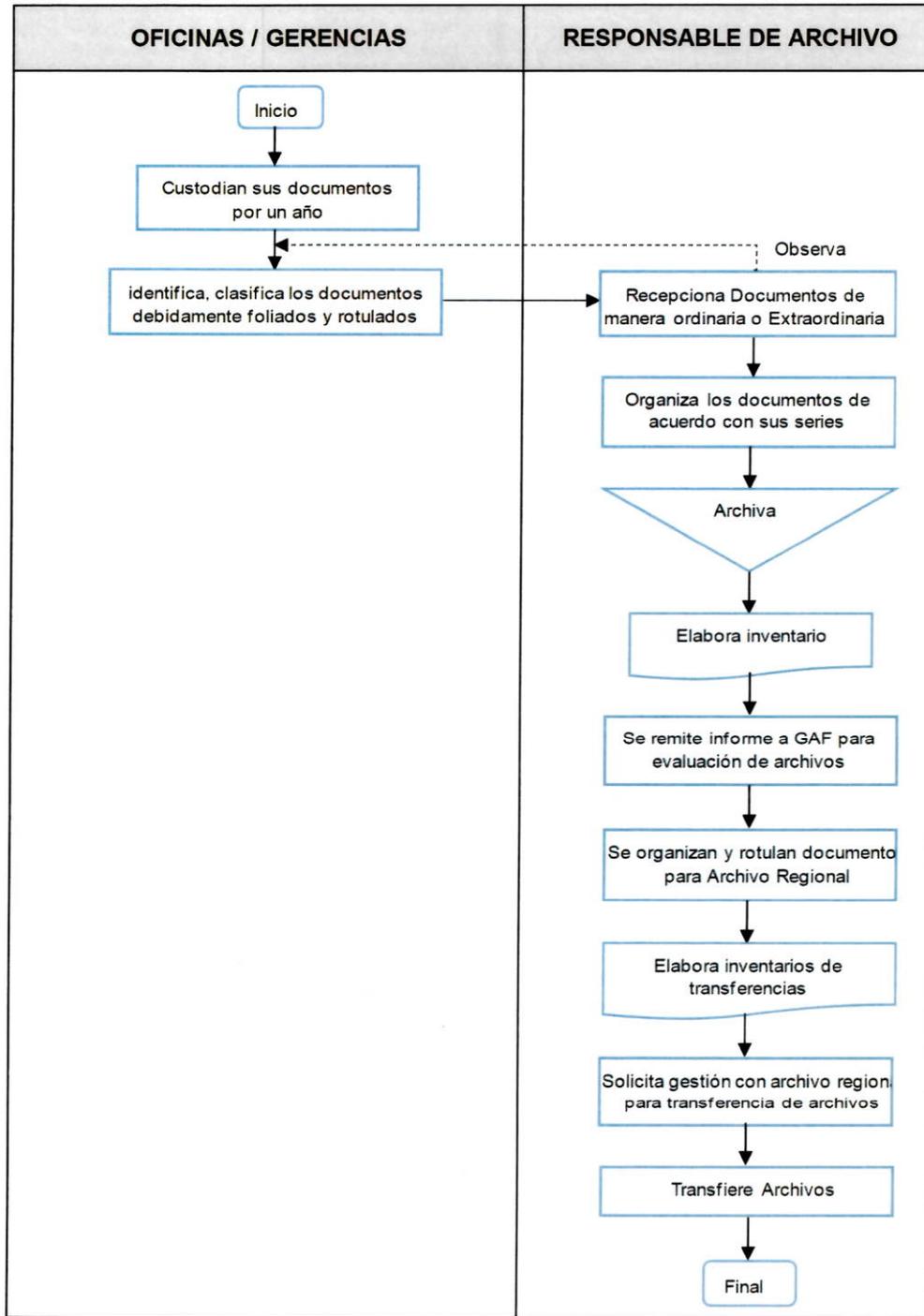
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OLYCP |

LIV. "REVISIÓN DE LAS OPERACIONES CONTABLES (ASIENTO DE RR.HH, LOGISTICA, FINANZAS, COMERCIAL, OFICINAS ZONALES, RENDICIÓN DE VIATICOS, REEMBOLSOS DE GASTOS, GASTOS DE CAJA CHICA, LIQUIDACIONES DE BENEFICIOS SOCIALES, ENTRE OTROS)"

Código: ADM - 044

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Revisión de las Operaciones Contables (Asiento de RR. HH, Logística, Finanzas, Comercial, Oficinas Zonales, Rendición de Viáticos, Reembolsos de gastos, gastos de caja chica, liquidaciones de beneficios sociales, entre otros) |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Contabilidad |
| Objetivo del proceso | Ayudar a la toma de decisiones financieras adecuadas para una administración eficiente de la empresa |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Informes Contables |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Contabilidad |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia de administración y finanzas |
| Recursos | Registro de operaciones contables en el sistema respectivo |
| Recursos humanos | Equipo Contable |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Contabilidad |
| Sistemas informáticos | SIGPS, Modulo contable |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OC:** Oficina de Contabilidad
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **SIGPF:** Sistema de Gestión Presupuestal y Financiera
- 4.4 **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- 4.5 **DNCP:** Dirección Nacional de Contaduría Pública



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud de información para desarrollo de estados financieros | GAF |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recepción del movimiento operacional a través de los registros procesados en cada oficina mediante los diferentes módulos que poseen. | OC | Analista Contable |
| 2 | Recepción de documentación operacional de las unidades orgánicas para su revisión y procesamiento al sistema SIGPF | OC | Analista Contable |
| 3 | Efectuar registros contables por ajustes por efectos de análisis de cuentas. | OC | Analista Contable |
| 4 | Análisis y consistencias de cuentas contables | OC | Analista Contable |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|-------------------|
| 5 | Emisión de asientos contables, procesado en la oficina de logística, para sustento de expediente por adquisición de bienes y/o servicios y obras. | OC | Analista Contable |
| 6 | Recepción y revisión del expediente completo correspondientes a las órdenes de compra de bienes, servicios y obras, recepcionado de la oficina de logística para ser derivada a la oficina de finanzas. | OC | Analista Contable |
| 7 | Da visto bueno al CCBE que contiene el cheque y/o transferencia de pagos a proveedores | OF | Jefe de OF |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

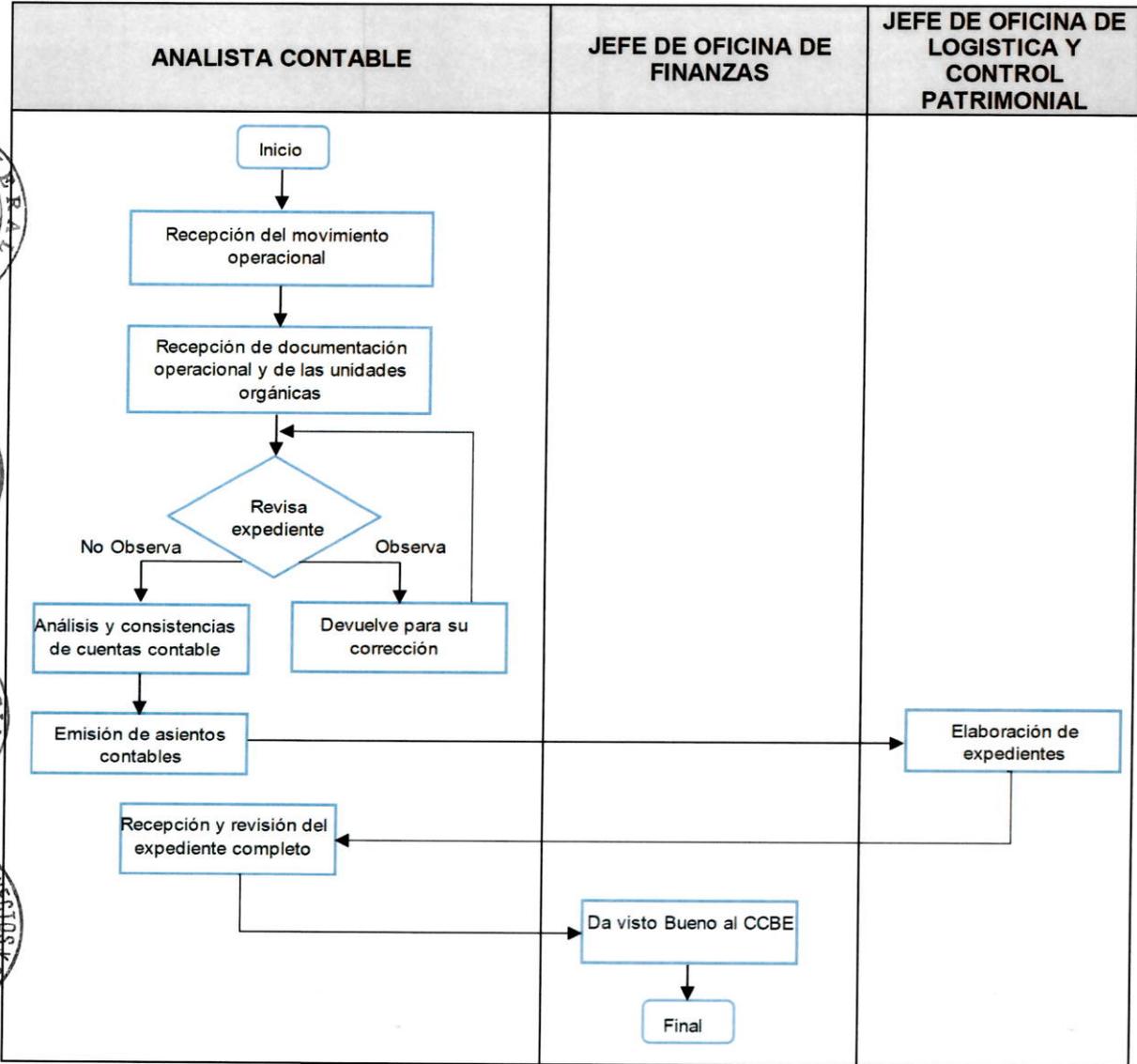
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OC |

LV. "PROVISIÓN PARA EL PAGO A SUNASS, SUNAT, COMISIÓN ADHOC DEL FONAVI Y OTROS"

Código: ADM - 055
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Provisión para el pago a SUNASS, SUNAT, ANA, Arbitrios e Impuesto Predial, Comisión Adhoc del Fonavi y otros) |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Analista contable |
| Objetivo del proceso | Cumplir oportunamente con las obligaciones de ley |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Contabilidad |
| Elementos de entrada | Formularios |
| Controles: | Gerencia de administración y finanzas |
| Recursos | Registro de operaciones contables en el sistema respectivo |
| Recursos humanos | Equipo Contable |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Contabilidad |
| Sistemas informáticos | SIGPS, Modulo contable |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OC:** Oficina de Contabilidad
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **SIGPF:** Sistema de Gestión Presupuestal y Financiera
- 4.4 **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- 4.5 **SUNASS:** Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
- 4.6 **FONAVI:** Fondo Nacional de Vivienda



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud de información para desarrollo de estados financieros | GAF |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|----------------------------------|--|------------------------|--------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| PROVISIÓN: SUNASS y SUNAT | | | |
| 1 | Recepción de informes de Gerencia Comercial concerniente a la facturación mensual de los servicios prestados, adjuntado acta de conciliación de los montos facturados entre las oficinas de facturación y contabilidad | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 2 | GAF deriva a contabilidad para su revisión | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 3 | Se revisa la documentación recepcionado y se procede a la provisión mediante registro contable en el sistema SIGPF | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---|--|------------------------|---------------------------------|
| 4 | Se elabora el informe y remite GAF para el pago | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| PROVISIÓN: FONAVI, deuda directa | | | |
| 1 | De acuerdo al convenio de refinanciación de la deuda del FONAVI se procede a la provisión a través de un DAC en el sistema SIGPF relacionado a los intereses compensatorios con cargo a resultados del ejercicio | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 2 | Se remite provisión del asiento a Finanzas para el proceso de pago | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

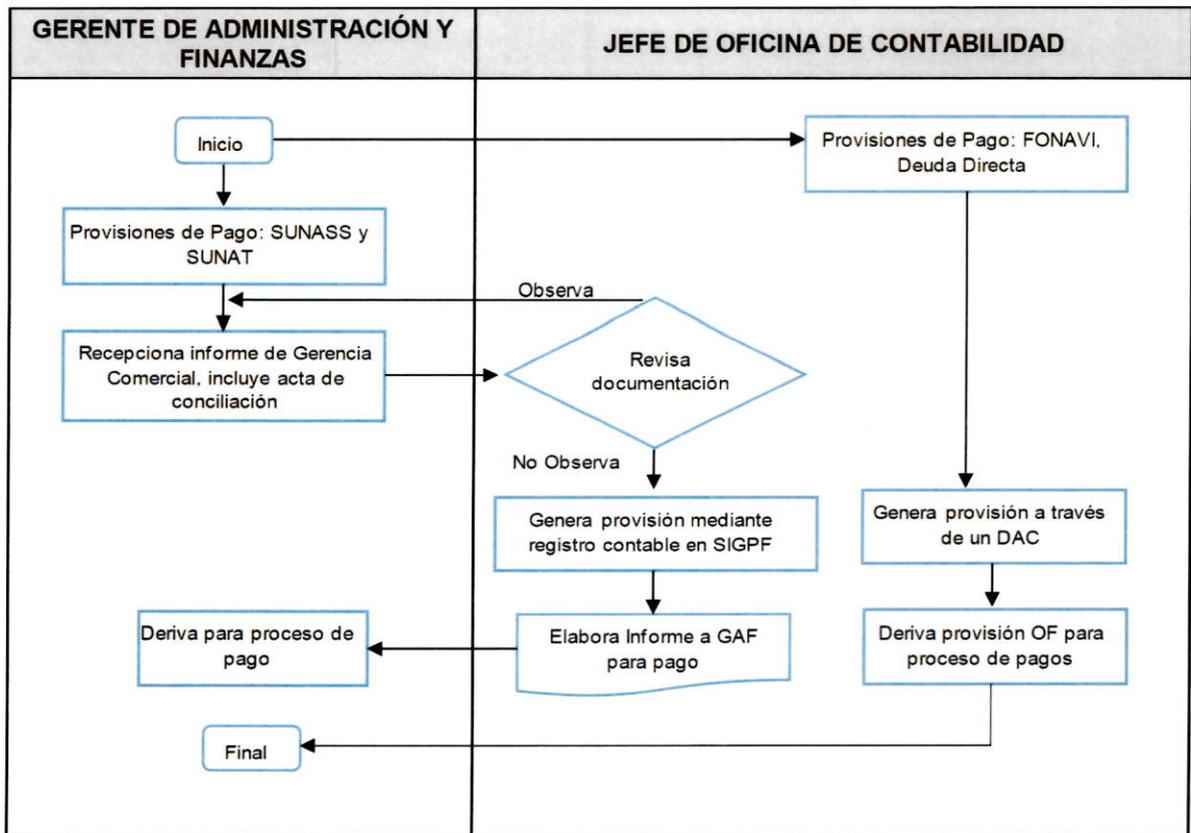
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OC |

LVI. "REVISIÓN Y ANÁLISIS DE SALDOS DE CUENTAS CONTABLES Y CENTROS DE COSTOS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS"

Código: ADM - 056
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Revisión y análisis de saldos de cuentas contables y centros de costos en los estados financieros |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Oficina de Contabilidad |
| Objetivo del proceso | Conocer la estructura de costos de la empresa |
| Indicador de desempeño | Recaudación de trabajo |
| Producto | Informe Contable |
| Persona que recibe el producto | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos, informes |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Recursos | Registro de operaciones contables en el sistema respectivo |
| Recursos humanos | Equipo de la Oficina de Contabilidad |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Contabilidad |
| Sistemas informáticos | SIGPS, Modulo contable |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras, scanner. |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OC:** Oficina de Contabilidad
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **SIGPF:** Sistema de Gestión Presupuestal y Financiera
- 4.4 **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- 4.5 **DNCP:** Dirección Nacional de Contaduría Pública

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud de información para desarrollo de estados financieros | GAF |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Realiza la revisión de las partidas contables de los saldos que muestra el balance de comprobación | OC | Analista Contable |
| 2 | De encontrar partidas que por su naturaleza no corresponde se procede a reportar el análisis de cuenta a través del sistema SIGPF | OC | Analista Contable |
| 3 | Analiza, ejecuta y revisa los centros de costos asignados por actividades: Operativos, de administración y de ventas | OC | Analista Contable |
| 4 | Analiza, ejecuta y revisa si los costos se encuentran debidamente asignados | OC | Especialista de Costos |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|------------------------|
| 5 | De encontrarse alguna observación, se informa para realizar las correcciones del caso. | OC | Especialista de Costos |
| 6 | Realizar extornos. | OC | Analista Contable |
| 7 | Ingresar información para consolidado de estado de resultados integrales. | OC | Analista Contable |
| 8 | Revisión de estado de resultados integrales donde se centraliza el plan de cuentas. | OC | Analista Contable |
| 9 | Se presenta estado de resultados integrales. | OC | Jefe de OC |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

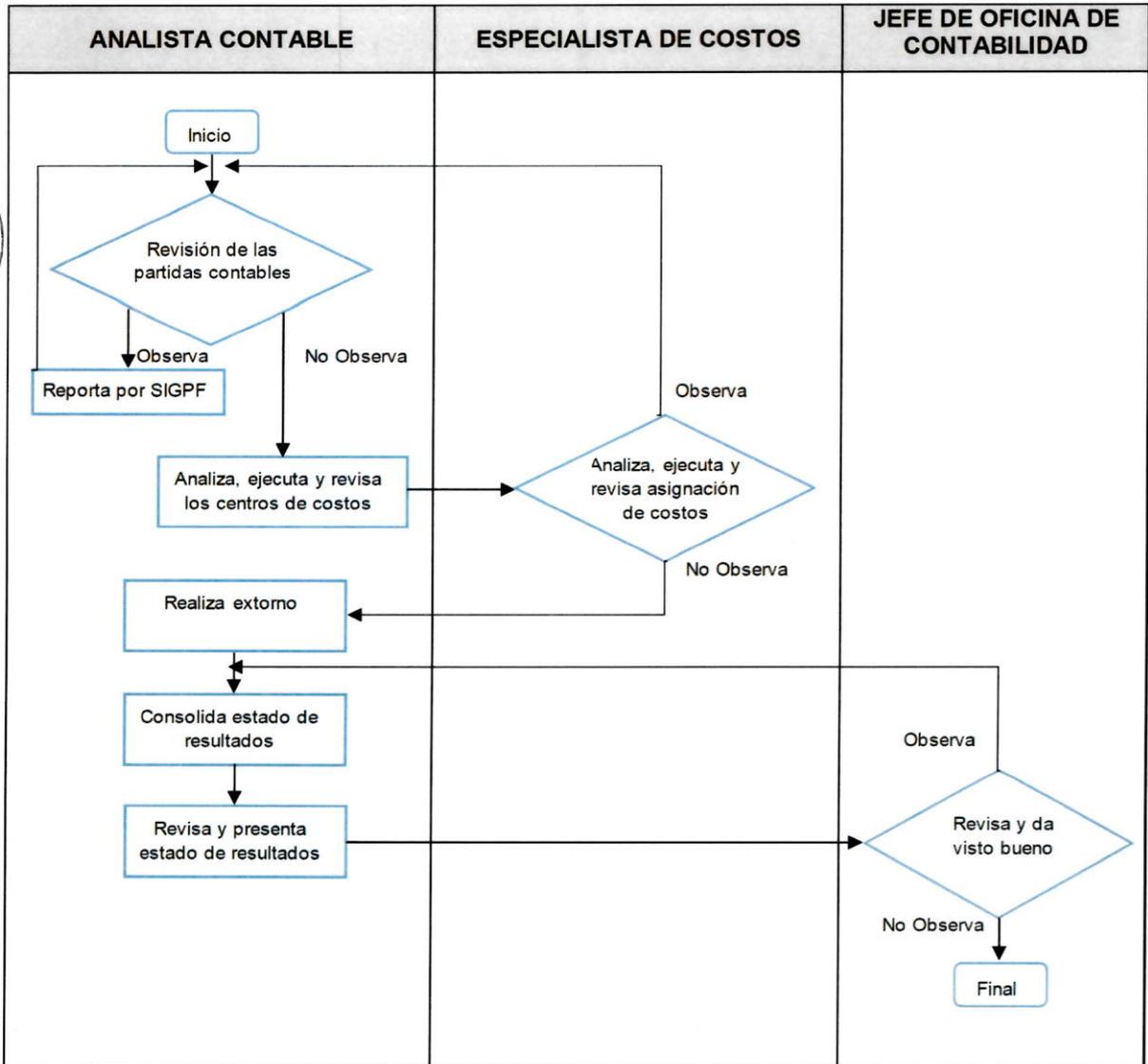
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OC |

LVII. “ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS MENSUALES, TRIMESTRALES, SEMESTRALES Y ANUALES Y PRESENTACIÓN A LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTABILIDAD PÚBLICA (MEF)”

Código: ADM - 057
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Elaboración de Estados Financieros mensuales, trimestrales, semestrales y anuales y presentación a la Dirección Nacional de Contabilidad Pública (MEF) |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Contabilidad |
| Objetivo del proceso | Contar con información sobre el desempeño financiero de la empresa |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Estados Financieros |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Contabilidad |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia de administración y finanzas |
| Recursos | Registro de operaciones contables en el sistema respectivo |
| Recursos humanos | Equipo Contable |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Contabilidad |
| Sistemas informáticos | SIGPS, Modulo contable |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OC:** Oficina de Contabilidad
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **DGNP:** Dirección General de Contabilidad Pública
- 4.4 **DJA:** Declaración Jurada Anual
- 4.5 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto
- 4.6 **DNCP:** Dirección Nacional de Contaduría Pública



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud de información para desarrollo de estados financieros | GAF |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Elaboración y/o preparación de Estados Financieros mensuales, trimestrales, semestrales y anuales por cierre del ejercicio. De acuerdo a los formatos establecido por la DNCP | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 2 | Impresión de los Estados Financieros. | OC | Analista Contable |
| 3 | Revisar, analizar y evaluar los Estados Financieros. | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |





| Nº | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|---------------------------------|
| 4 | Remisión de los Estados Financieros a la ODP | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 5 | Remisión de los Estados Financieros a la DGCP | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 6 | Informa a las entidades públicas, con las que exista dependencia | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 7 | Presentación de los Estados Financieros al Directorio para su revisión | GG | Gerente General |
| 8 | Sustentación de los Estados Financieros a la DNCP (caso de ser observado se regulariza en el periodo) mediante presentación de manera virtual. | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 9 | Papeles de trabajo, referente a reparos tributarios para preparar la DJA y su presentación a SUNAT | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 10 | Preparación y presentación de la DJA del impuesto a la Renta de Tercera Categoría | OC | Analista Contable |
| Fin del procedimiento | | | |

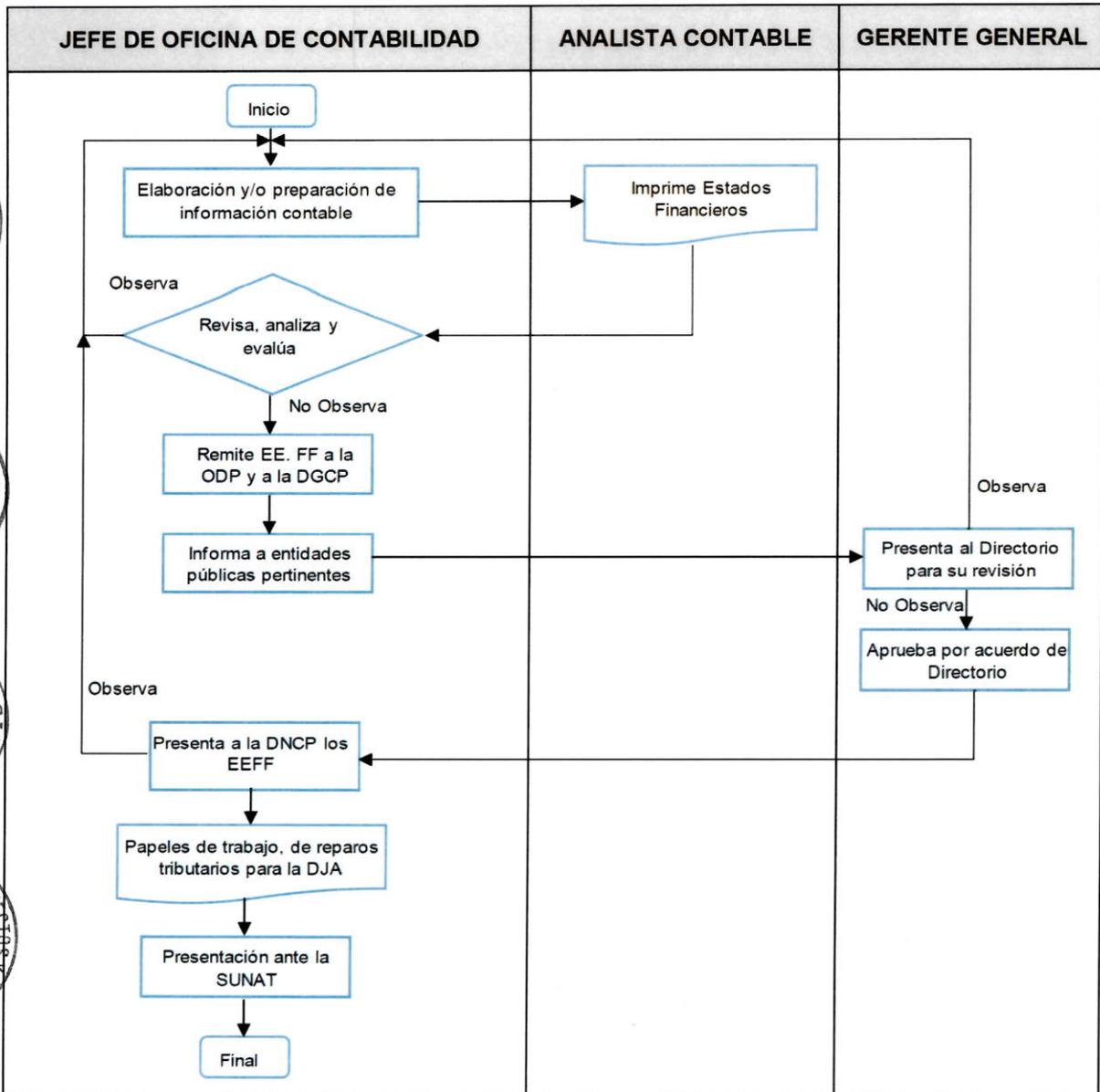
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OC |

LVIII. "LLENADO DE FORMATOS EN CUMPLIMIENTO A DISPOSITIVOS DE SUNASS, CON PERIODICIDAD MENSUAL"

Código: ADM - 058
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Llenado de formatos en cumplimiento a dispositivos de SUNASS, con periodicidad mensual |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Analista Contable |
|  | Objetivo del proceso | Elaborar los formatos pertinentes en cumplimiento a normativas vigentes de SUNASS |
| | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| | Producto | Fichas de llenado de información contable y financiera |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia de Administración y Finanzas |
| | Elementos de entrada | Solicitud de información de Sunass |
| | Controles: | Información de reportes contables mensualizados |
| | Recursos | |
|  | Recursos humanos | Equipo Contable |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Contabilidad |
|  | Sistemas informáticos | SIGPS, Modulo contable |
| | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OC:** Oficina de Contabilidad
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **SUNASS:** Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
- 4.4 **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- 4.5 **DNCP:** Dirección Nacional de Contaduría Pública



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud de información para desarrollo de estados financieros | GAF |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se recepciona formatos proporcionados por SUNASS | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 2 | Se procede a llenado en formato Excel | OC | Analista Contable |
| 3 | Se sube a plataforma “Proyecto Sunass” | OC | Analista Contable |
| 4 | SUNASS, valida información proporcionada en sistema. | | SUNASS |
| 5 | De presentar alguna observación, se solicita informe de aclaración para posteriores correcciones | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 6 | Información se sube al cierre de cada mes. | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-------------------|-----------------------------|------------------------|-------------|
| Final del Proceso | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

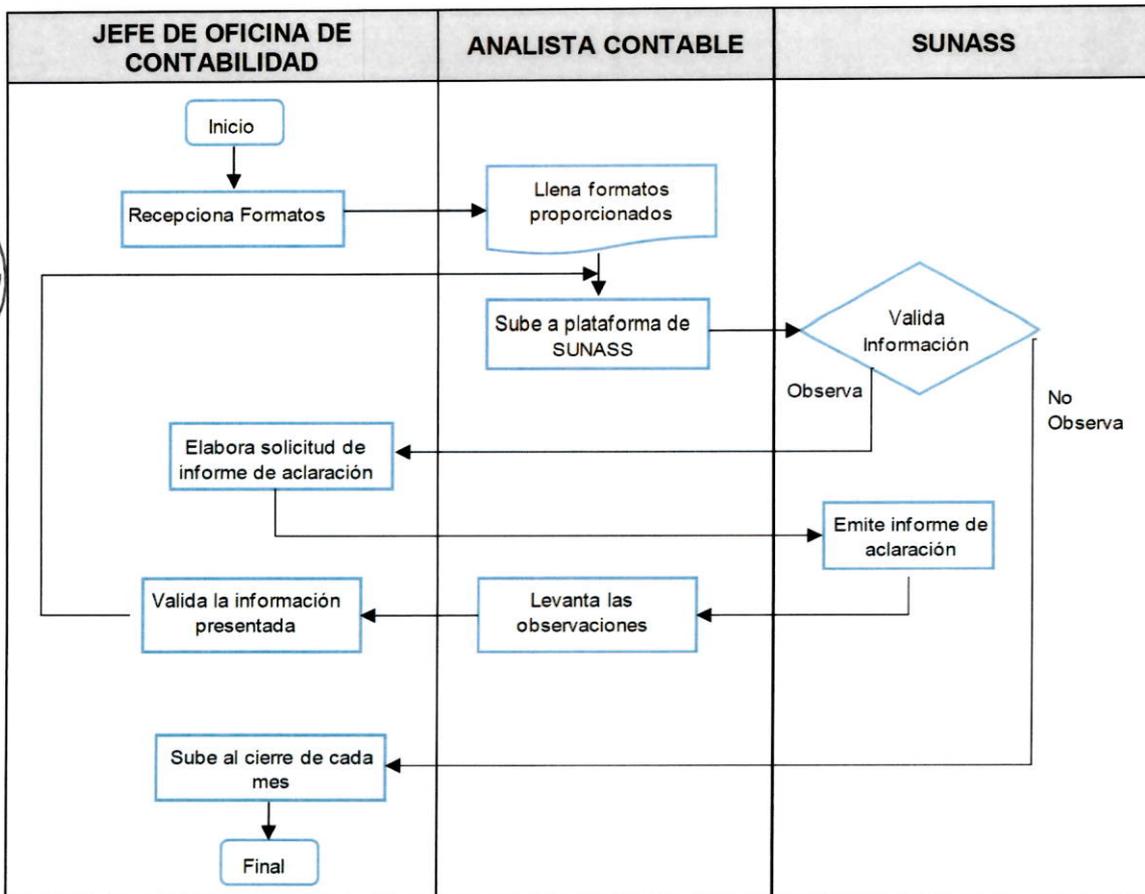
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OC |

LIX. "REALIZAR PAGO DE PLANILLA DE REMUNERACIONES Y PRACTICANTES"

Código: ADM – 059
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Realizar Pago de Planilla de Remuneraciones y Practicantes |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Finanzas |
| | Objetivo del proceso | Cumplir con las obligaciones que la empresa contrajo con obreros y practicantes |
| | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
|  | Producto | Pago de obligaciones |
| | Persona que recibe el producto | Administrativos y servidores |
| | Elementos de entrada | Expediente, solicitudes |
|  | Controles: | Gerencia de administración y finanzas |
| | Recursos | Autorización de depósitos |
|  | Recursos humanos | Equipo de oficina de finanzas |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Finanzas |
| | Sistemas informáticos | SIGPF, Módulo de finanzas |
|  | Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OF:** Oficina de Finanzas
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos
- 4.4 **OC:** Oficina de Contabilidad
- 4.5 **SIGPF:** Sistema de Gestión Presupuestal y Financiera



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|------------------------------------|
| Compromisos de pagos remunerativos a colaboradores de la empresa prestadora. | Contratos y convenios de prácticas |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Elabora informe y deriva a GAF | ORH | Jefe de Oficina de Recursos Humanos |
| 2 | GAF deriva a Contabilidad | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 3 | Contabilidad evalúa partidas contables, si está conforme deriva a Finanzas caso contrario deriva a RRHH para su corrección. | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 4 | Recepción de informe de RRHH lista de trabajadores y practicantes separadas por entidades financieras | ORH | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 5 | Carga a la plataforma de las diferentes entidades bancarias las macros que contiene el listado de los trabajadores y el importe a pagar | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|--|
| 6 | Se elabora el comprobante de pago en el sistema SIGPF | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 7 | Se crea carpeta informática de expediente de pago con el sustento respectivo que incluye la descarga de los archivos de la trazabilidad del sistema. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 8 | Se carga a la plataforma del banco el número de cuenta y el monto del abono según orden de servicio, compra y otros. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 9 | Se procede al trámite documentario en el sistema de gestión documental (SGD) donde se menciona: <ul style="list-style-type: none"> - Orden de servicio o compra u otros. - Nombre del proveedor. - Concepto de pago. - Importe de pago. - Banco al que se carga la operación. - Numero de operación. Número del CCBE. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 10 | Se efectúan las aprobaciones en las plataformas de las entidades financieras mediante firmas electrónicas | OF | Jefe de Oficina de Finanzas / Gerente de Administración y Finanzas |
| 11 | Descarga de Baucher de transferencia | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| Fin del procedimiento | | | |

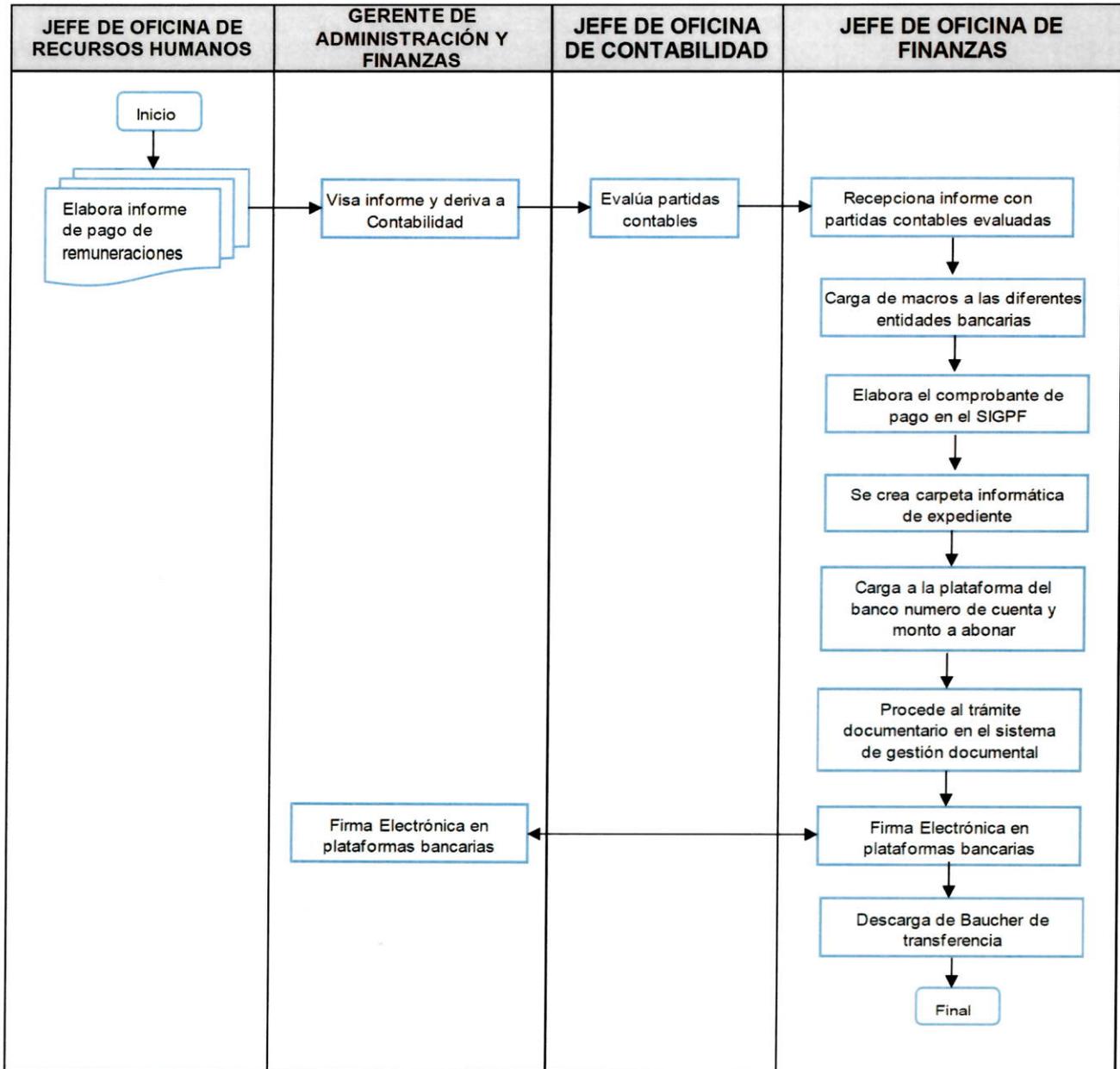
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OF |



LX. "REALIZAR PAGO A PROVEEDORES DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS, CON DIFERENTES FUENTES DE FINANCIAMIENTO"

Código: ADM - 060
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Realizar pago a proveedores de bienes, servicios y obras, con diferentes fuentes de financiamiento. |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Finanzas |
| Objetivo del proceso | Cumplir con los beneficios laborales |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Pago de Planillas |
| Persona que recibe el producto | Administrativos y servidores |
| Elementos de entrada | Expediente, solicitud, escrito |
| Controles: | Gerencia de administración y finanzas |
| Recursos | Autorización de depósitos |
| Recursos humanos | Equipo de oficina de finanzas |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Finanzas |
| Sistemas informáticos | SIGPF, Módulo de finanzas |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OF:** Oficina de Finanzas
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos
- 4.4 **OC:** Oficina de Contabilidad
- 4.5 **SIGPF:** Sistema de Gestión Presupuestal y Financiera
- 4.6 **SGD:** Sistema de Gestión Documental



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|-----------------------------------|--|
| Ordenes de compras y de servicios | Oficina de Logística y Control Patrimonial / GAF |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-----------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se recibe el proveído de las órdenes de compra, servicios, valorizaciones, entre otros, de la oficina de contabilidad | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 2 | Se elabora la programación de pagos de acuerdo con el flujo de caja proyectado | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 3 | Revisa el expediente de contratación que contenga la documentación sustentatorio, en caso no contarlos se procese a su devolución para su corrección a Logística. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 4 | Se elabora el comprobante de pago en el sistema SIGPF | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|-----------------------------------|
| 5 | Se crea carpeta informática de expediente de pago con el sustento respectivo que incluye la descarga de los archivos de la trazabilidad del sistema. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 6 | Se carga a la plataforma del banco el número de cuenta y el monto del abono según orden de servicio, compra y otros. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 7 | Se procede al trámite documentario en el sistema de gestión documental (SGD) donde se menciona: <ul style="list-style-type: none"> - Orden de servicio o compra u otros. - Nombre del proveedor. - Concepto de pago. - Importe de pago. - Banco al que se carga la operación. - Numero de operación. - Número del CCBE. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 8 | Se efectúan las aprobaciones en las plataformas entidades de las entidades financieras mediante firmas electrónicas | OF | Jefe de Oficina de Finanzas / GAF |
| 9 | Descarga de boucher de transferencia | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 10 | Se archiva expediente digital en las carpetas respectivas. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

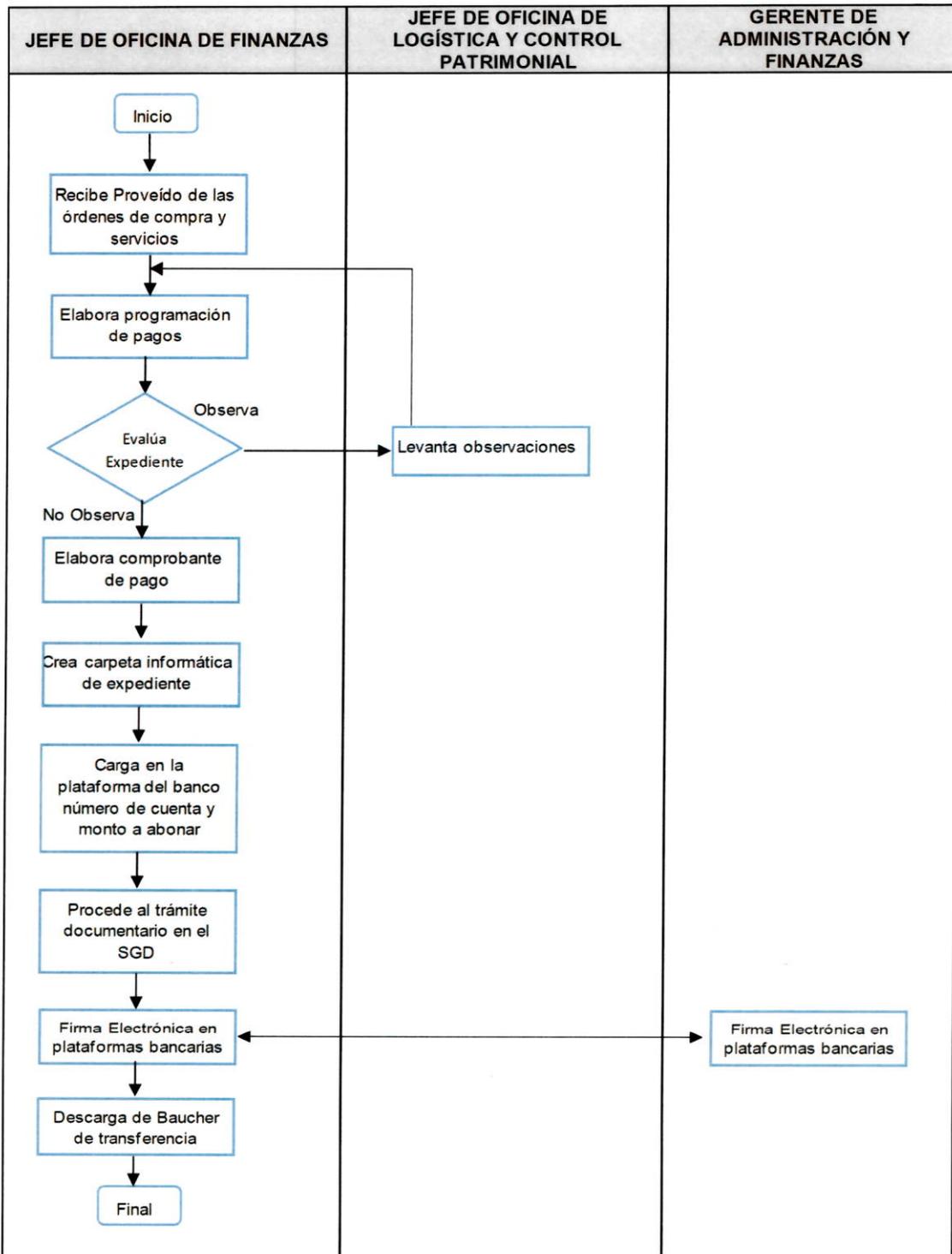
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OF |

LXI. "CUSTODIA Y SEGUIMIENTO A LOS VENCIMIENTOS DE CARTAS FIANZAS"

Código: ADM - 061
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Custodia y seguimiento a los vencimientos de Cartas Fianzas |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Finanzas |
| Objetivo del proceso | Velar por la vigencia de las cartas fianzas |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Políticas de Gestión de Riesgo Financiero |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Finanzas |
| Elementos de entrada | |
| Controles: | |
| Recursos | Autorización de depósitos |
| Recursos humanos | Equipo de oficina de finanzas |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Finanzas |
| Sistemas informáticos | SIGPF, Módulo de finanzas |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OF:** Oficina de Finanzas
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- 4.4 **SIGPF:** Sistema de Gestión Presupuestal y Financiera

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--|
| Cartas fianzas que garantizan la ejecución de proyectos e inversiones | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras. |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se recepciona de la Gerencia de Administración y Finanzas el memorando y la carta fianza de forma digital a través del sistema de gestión documental (SGD). | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 2 | Se recibe de manera física por parte de Gerencia de Administración y Finanzas la carta fianza a través de un memorando, para su respectiva custodia. | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 3 | Se realiza el Registro de ingreso en el sistema SIGPF de la Carta Fianza para su control y seguimiento de vigencia, donde se menciona: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de proveedor - Entidad Financiera de la Carta Fianza - Numero de Carta Fianza - Memorando de GAF - Importe Fecha de emisión y de vigencia. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|-----------------------------|
| 4 | Se cuenta con una alerta de (10) días, de próximo vencimiento de la carta fianza en el sistema SIGPF, para su respectiva devolución por vencimiento y/o renovación. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 5 | Se elabora un informe a la Gerencia de Administración y Finanzas a través del sistema de gestión documental (SGD), solicitando su renovación o caso contrario su devolución al proveedor. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 6 | Después de su recepción del informe de la carta fianza sistema de gestión documental (SGD). Se procede a la devolución de manera física a la Administración (GAF). | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| Fin del procedimiento | | | |

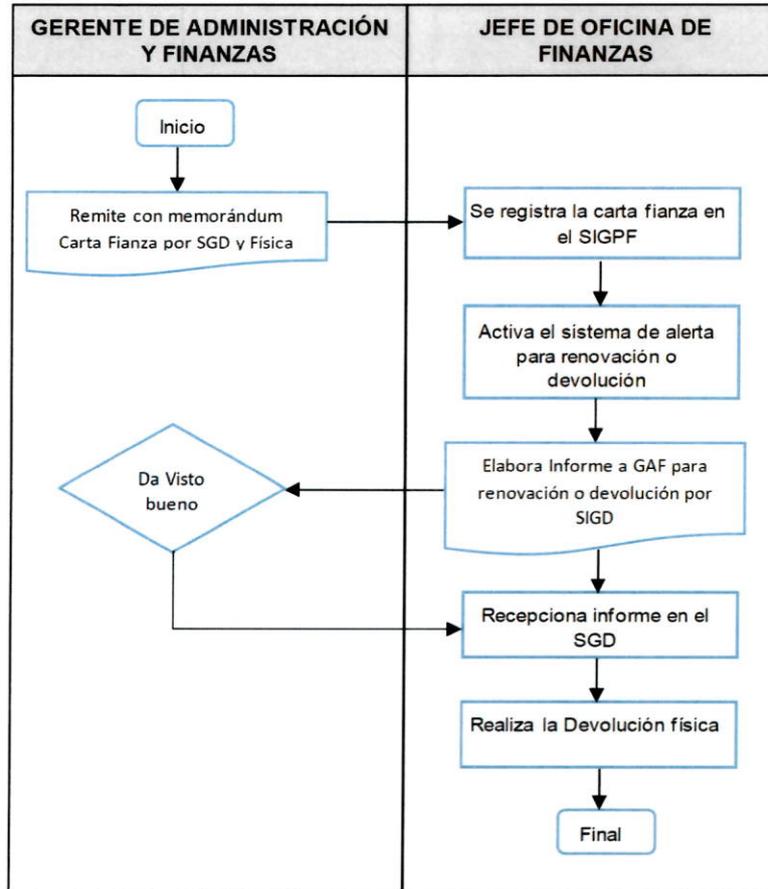
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OF |



LXII. "GIRO DE VIÁTICOS Y REMBOLSO POR COMISIÓN DE SERVICIO."

Código: ADM - 062

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Giro de Viáticos y Reembolso por Comisión de Servicio. |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Finanzas |
| Objetivo del proceso | Devolución de gastos realizados por los servidores para cumplir con funciones encomendadas por la empresa |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Pago de Viáticos |
| Persona que recibe el producto | Administrativos y servidores |
| Elementos de entrada | Expedientes, solicitudes |
| Controles: | Gerencia de administración y finanzas |
| Recursos | Autorización de depósitos |
| Recursos humanos | Equipo de oficina de finanzas |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Finanzas |
| Sistemas informáticos | SIGPF, Módulo de finanzas |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OF:** Oficina de Finanzas
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos
- 4.4 **OC:** Oficina de Contabilidad
- 4.5 **SIGPF:** Sistema de Gestión Presupuestal y Financiera
- 4.6 **SIGGED:** Sistema de Gestión Documental
- 4.7 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Reporte de Pagos de la Facturaciones de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado | OCYCC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|-------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Los viáticos son solicitados por el área usuaria con previa aprobación del jefe Inmediato, Gerencia a la que corresponde y afectación pr parte de la Oficina de presupuesto. | | Área Usuaría |
| 2 | Se recepciona el informe de solicitud de viatico por arte de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto la solicitud, para su girado. | ODP | Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| 3 | Revisar en el SIGPF si el solicitante de viatico cuenta con rendición pendiente, en caso tener pendiente de rendición, se procede a informar al solicitante y/o a la oficina o área correspondiente. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 4 | Si no cuenta con rendición pendiente se procede a la elaboración del comprobante de pago en el sistema SIGPF | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|----|---|------------------------|-----------------------------------|
| 5 | Se crea carpeta informática del viatico con el sustento respectivo que incluye (informe, anexo, carta donde indica su número de cuenta a la cual será abonado); la descarga de los archivos se da de la trazabilidad del sistema. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 6 | Se carga a la plataforma del banco el número de cuenta y el importe del abono según informe y anexo de viatico. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 7 | Se procede al trámite documentario en el sistema de gestión documental (SGD) donde se menciona: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del Solicitante. - Concepto de pago. - Importe de abonar - Banco al que se carga la operación. - Numero de operación. Número del CCBE. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 8 | Se efectúan las aprobaciones en las plataformas entidades de las entidades financieras mediante firmas electrónicas | OF / GAF | Jefe de Oficina de Finanzas y GAF |
| 9 | Descarga de baucher de transferencia | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 10 | Se archiva expediente digital en las carpetas respectivas. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 11 | Se recepciona el informe de solicitud de reembolso por arte de la Oficina de Contabilidad, para su girado. | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 12 | Revisar si la documentación cuenta con los comprobantes validos (facturas y boletas) por gastos emitidos, de acuerdo al informe solicitado del reembolso. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 13 | Se procede a la elaboración del comprobante de pago en el sistema SIGPF | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 14 | Se crea carpeta informática del reembolso con el sustento respectivo que incluye (informe, facturas o boletas, asiento contable); la descarga de los archivos se da de la trazabilidad del sistema. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 15 | Se carga a la plataforma del banco el número de cuenta y el importe del abono según informe y comprobantes de gastos emitidos. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|-----------------------------------|
| 16 | Se procede al trámite documentario en el sistema de gestión documental (SGD) donde se menciona: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del Solicitante. - Concepto de reembolso. - Importe de abonar - Banco al que se carga la operación. - Numero de operación. Número del CCBE. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 17 | Se efectúan las aprobaciones en las plataformas entidades de las entidades financieras mediante firmas electrónicas | OF / GAF | Jefe de Oficina de Finanzas y GAF |
| 18 | Descarga de baucher de transferencia | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 19 | Se archiva expediente digital en las carpetas respectivas. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

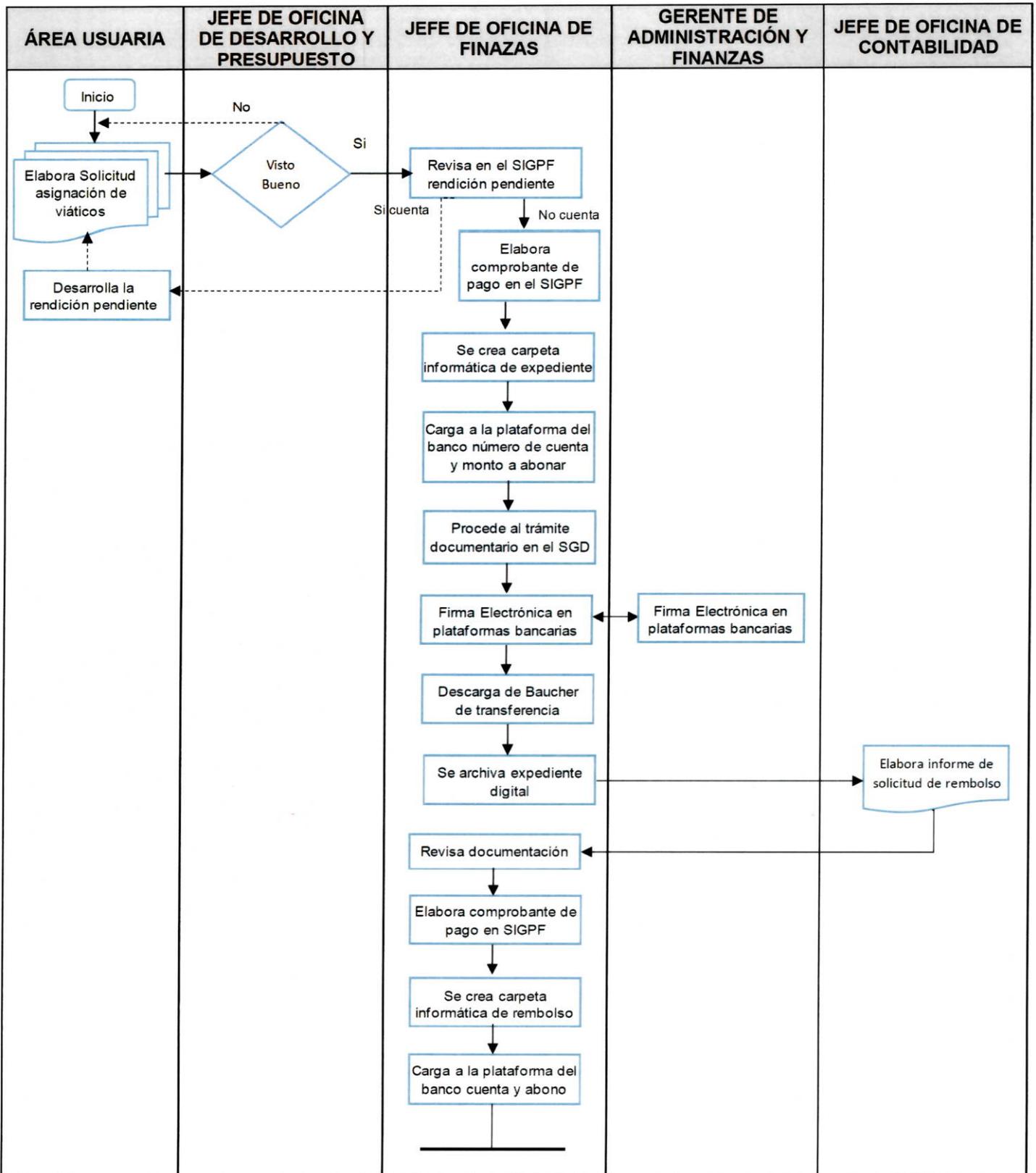
Informe

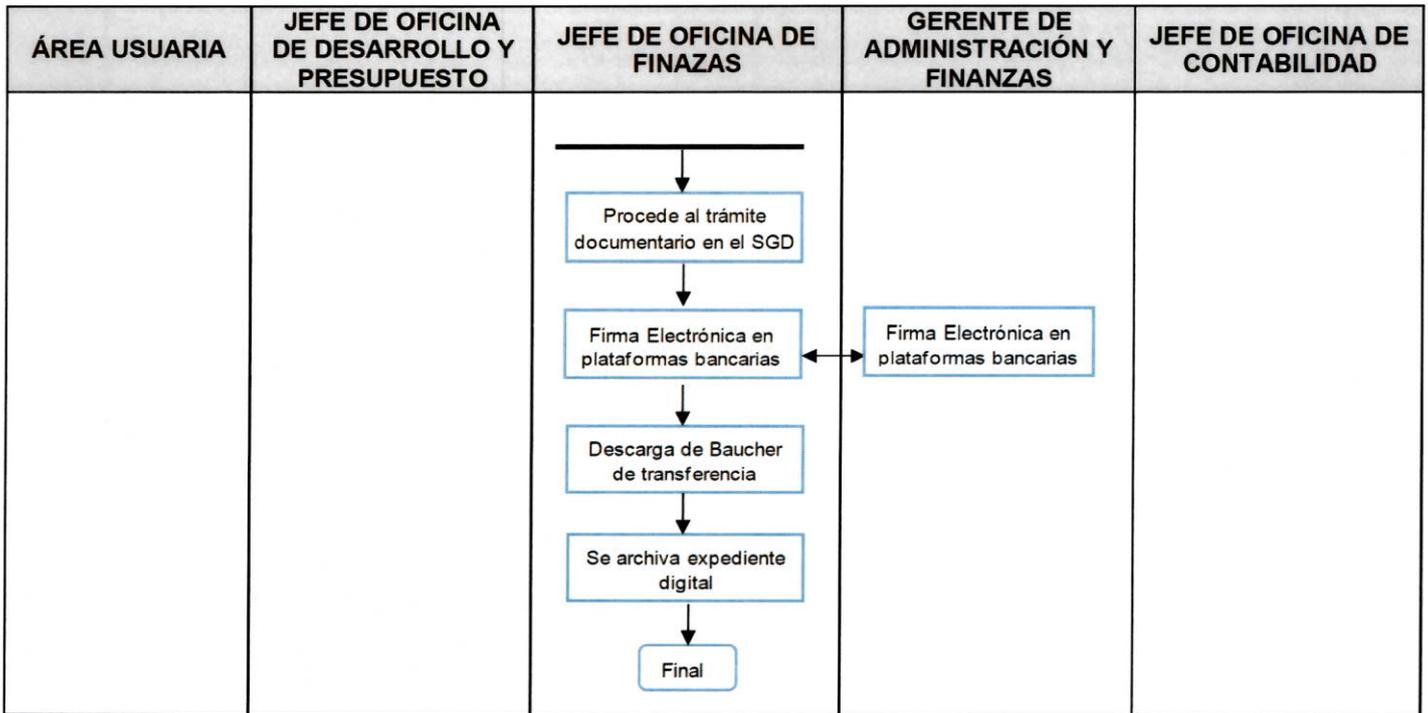
8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OF |



LXIII. "REALIZAR PAGO A INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS."

Código: ADM - 063

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Realizar pago a instituciones públicas y privadas. |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Finanzas |
| Objetivo del proceso | Asegurar la compra de bienes o prestación de servicios en el futuro próximo |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Pago de Anticipos |
| Persona que recibe el producto | Administrativos y servidores |
| Elementos de entrada | Expedientes, solicitudes |
| Controles: | Gerencia de administración y finanzas |
| Recursos | Autorización de depósitos |
| Recursos humanos | Equipo de oficina de finanzas |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Finanzas |
| Sistemas informáticos | SIGPF, Módulo de finanzas |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OF:** Oficina de Finanzas
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos
- 4.4 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto
- 4.5 **SIGPF:** Sistema de Gestión Presupuestal y Financiera
- 4.6 **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- 4.7 **SUNAT:** Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|-----------|
| Solicitud de Pago | ODP / GAF |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-----------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se recepciona el informe, oficio, memorando de pagos a instituciones públicas por parte de la Oficina de Presupuesto y/o GAF, para su girado. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 2 | Revisa el expediente que contenga la documentación sustentatoria, en caso no contarle o no ser específicas se procese a su devolución para su corrección a la oficina o área que corresponda. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 3 | Se crea carpeta informática de expediente de pago con el sustento respectivo que incluye la descarga de los archivos de la trazabilidad del sistema. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 4 | En caso de ser pagos a la SUNAT, se carga en la página de dicha entidad con cuenta a cargo. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|--------------------------------------|
| 5 | Para pagos de AFP y a SUNAT, es con cuenta a cargo y si son realizados por parte de Oficina de Recursos Humanos se emite mediante un informe el pago realizado para su respectivo registro y control en el sistema SIGPF. | ORH | Jefe de Oficinas de Recursos Humanos |
| 6 | Pagos a otras entidades públicas y privadas se carga a la plataforma del banco el número de cuenta y el importe según expediente. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 7 | Se procede al trámite documentario en el sistema de gestión documental (SGD) donde se menciona: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la Entidad Pública o Privada - Concepto de pago. - Importe de abonar - Banco al que se carga la operación. - Numero de operación. Número del CCBE. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 8 | Se efectúan las aprobaciones en las plataformas entidades de las entidades financieras mediante firmas electrónicas | OF / GAF | Jefe de Oficina de Finanzas y GAF |
| 9 | Descarga de baucher de transferencia | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 10 | Se archiva expediente digital en las carpetas respectivas. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| Fin del procedimiento | | | |

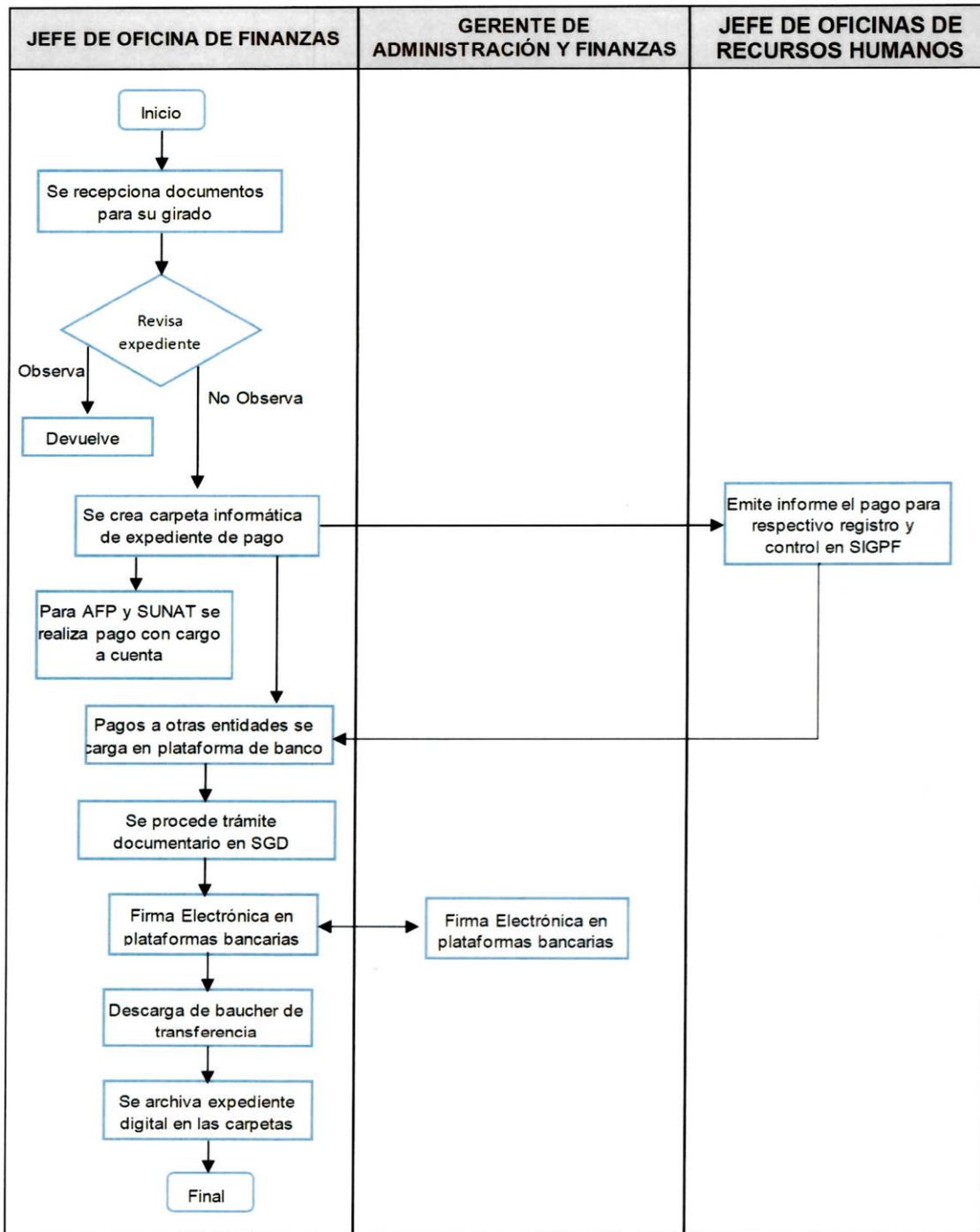
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OF |

LXIV. "GESTIONAR LAS APERTURAS Y CIERRE DE CUENTAS BANCARIAS Y/O ACTUALIZACIÓN DE FIRMAS DE TITULARES Y SUPLENTES"

Código: ADM - 064
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Gestionar las aperturas y cierre de cuentas bancarias y/o actualización de firmas de titulares y suplentes. |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Finanzas |
| Objetivo del proceso | Asegurar y controlar los movimientos financieros de la empresa |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Apertura de Cuenta |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Administración y Finanzas |
| Elementos de entrada | Solicitudes, formularios |
| Controles: | Gerencia de administración y finanzas |
| Recursos | Autorización de apertura de cuenta bancaria |
| Recursos humanos | Equipo de oficina de finanzas |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Finanzas |
| Sistemas informáticos | SIGPF, Módulo de finanzas |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OF:** Oficina de Finanzas
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos
- 4.4 **OC:** Oficina de Contabilidad
- 4.5 **SIGPF:** Sistema de Gestión Presupuestal y Financiera
- 4.6 **SIGGED:** Sistema de Gestión Documental

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|-----------------------------------|--------|
| Solicitud de aperturas de cuentas | GAF |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se elabora una carta solicitando la apertura o cierre de cuenta corriente y de ahorro. | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 2 | Para la actualización de firmas de titulares y suplentes, se elabora una carta a la entidad financiera solicitando dar de baja y el registro de los nuevos responsables. | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|--------------------------------------|
| 3 | Para la apertura de cuenta y actualización de firmas, se presenta a la Entidad Financiera mediante Carta, adjuntando los siguientes requisitos: - Vigencia de poder. - Partida, testimonio (de ser el caso) - Acta de designación de poderes - Resolución de designación para el cargo del miembro titular y/o suplente | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| 4 | La Oficina de Finanzas solicita el cierre de la cuenta por medio de un informe a la GAF a través del sistema de gestión documental (SGD), indicando los motivos y/o causas para el cierre de una determinada cuenta. | OF | Jefe de OF |
| 5 | Se elabora una carta a la entidad financiera, solicitando el cierre de la cuenta y si en caso la cuenta tiene saldo se hace el traslado correspondiente a una cuenta activa. | GAF | Gerente de Administración y Finanzas |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

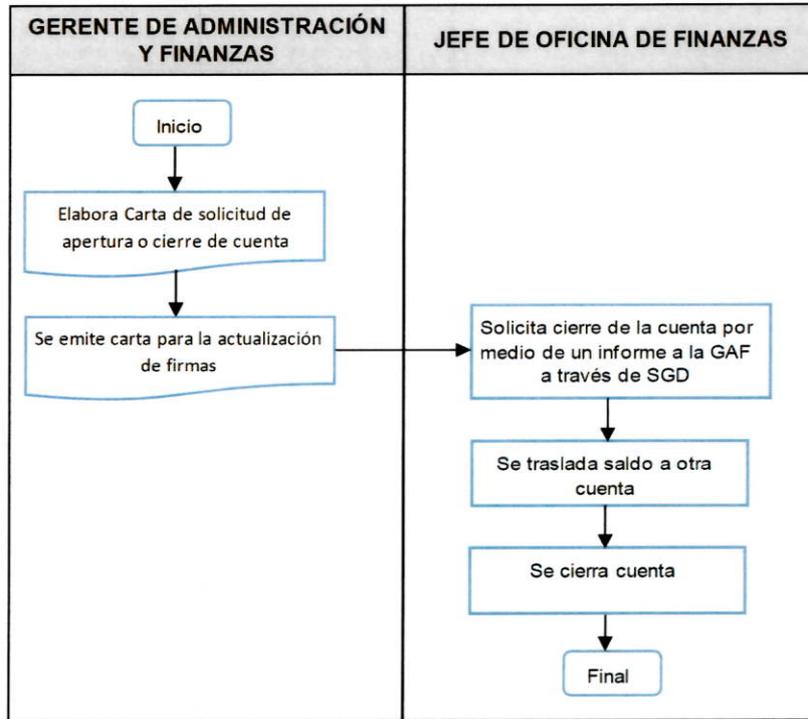
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OF |



LXV. "REALIZAR CONCILIACIONES BANCARIAS DE CUENTAS CORRIENTES Y DE AHORRO EN FORMA MENSUAL"

Código: ADM - 065
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Realizar Conciliaciones Bancarias de cuentas corrientes y de ahorro en forma mensual. |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Contabilidad |
| Objetivo del proceso | Llevar un control real de los efectivos disponibles en los bancos |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Reporte Contable-Financiero |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Contabilidad |
| Elementos de entrada | Solicitudes, formularios |
| Controles: | Gerencia de administración y finanzas |
| Recursos | Registro de operaciones contables en el sistema respectivo |
| Recursos humanos | Equipo Contable |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Contabilidad |
| Sistemas informáticos | SIGPS, Modulo contable |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, Impresora, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OF:** Oficina de Finanzas
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas
- 4.3 **ORH:** Oficina de Recursos Humanos
- 4.4 **OC:** Oficina de Contabilidad
- 4.5 **SIGPF:** Sistema de Gestión Presupuestal y Financiera
- 4.6 **SIGED:** Sistema de Gestión Documental
- 4.7 **PEC:** Planilla de entrada de caja

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Solicitud de conciliación de cuentas y movimientos bancarios | GAF |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se coordina y confirma, el cierre del periodo contable con la Oficina de Contabilidad. | OC | Jefe de Oficina de Contabilidad |
| 2 | Descarga de los estados de cuenta y reportes de niubiz, se detalla a continuación: - Bancos - Cajas - Cooperativa - Visanet - American Express Diners Club | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|-----------------------------|
| 3 | Descarga del Libro Caja y Bancos del mes a conciliar. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 4 | Se reporta las planillas entradas a caja (PEC) en el sistema SIINCO WEB, para su revisión, control y conciliación de los ingresos. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 5 | Se procede a la conciliación de los ingresos y egreso, entre el estado de cuenta, el libro caja y banco y el cuadro Excel, y el SIINCO WEB | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 6 | Registro de los pendientes del estado de cuenta y del libro caja y banco al cuadro Excel. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 7 | Cuadrar correctamente la conciliación. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 8 | Se coordina con la Oficina de Cobranza los pendientes de depósitos y abonos no registrados para su control y/o registro. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 9 | Registros de los Diario de Operaciones Bancarias (DOB) de las comisiones, mantenimientos, ITF, intereses, correcciones, reversiones, devoluciones, transferencia de saldos y otros. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| 10 | Se reporta la Conciliación Bancarias a la Oficina de contabilidad para la elaboración de los Anexos de cuentas. | OF | Jefe de Oficina de Finanzas |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

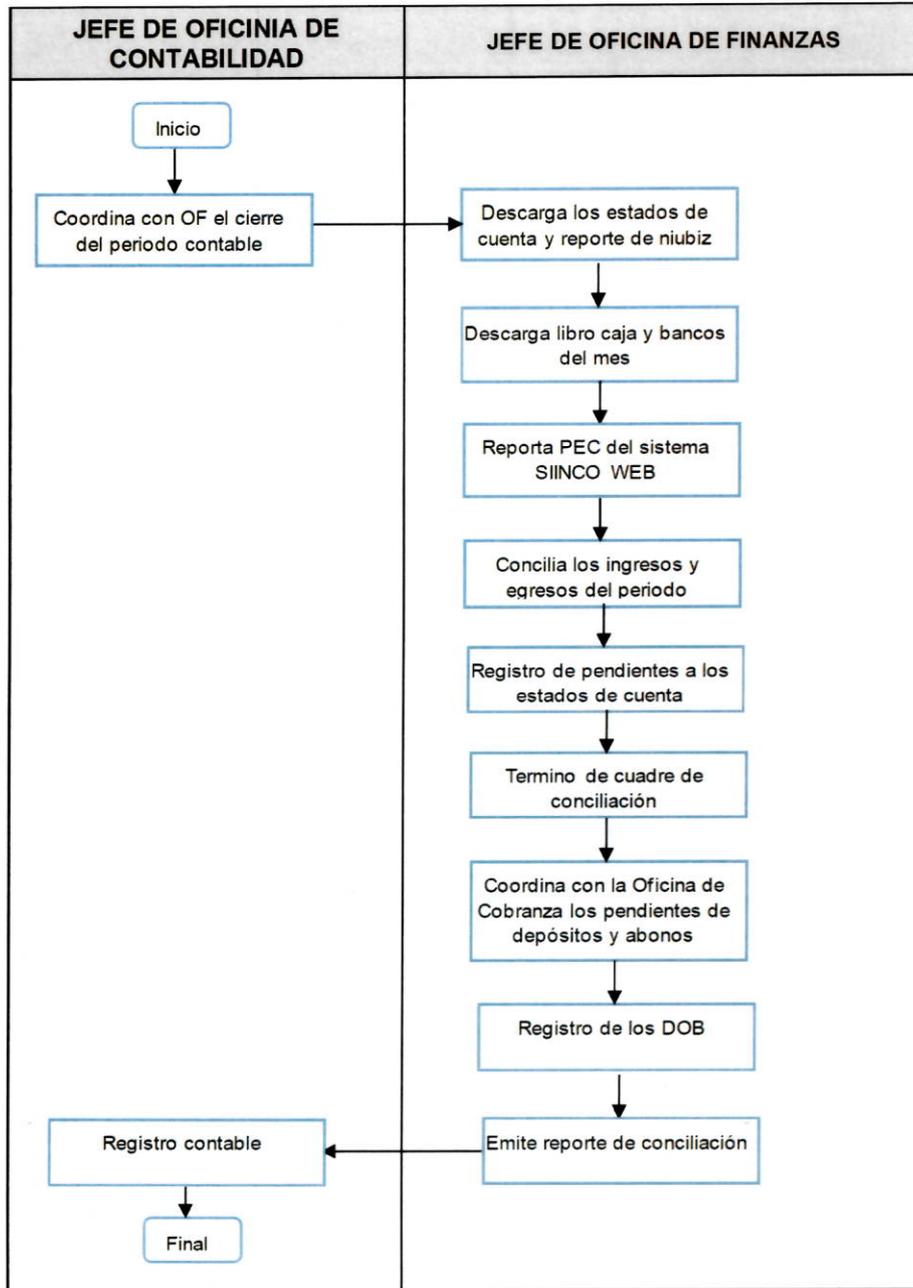
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OF |

LXVI. "ANÁLISIS, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, DE COMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA"

Código: ADM - 066
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Análisis, desarrollo, implementación y ejecución de las actividades de gestión de sistemas de información, de comunicaciones e infraestructura tecnológica. |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Objetivo del proceso | Simplificar los trámites documentarios |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Sistemas de información, de comunicaciones e infraestructura tecnológica |
| Persona que recibe el producto | Órganos competentes |
| Elementos de entrada | Solicitudes |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanza |
| Recursos | Informe de evaluación previa |
| Recursos humanos | Equipo de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OTIC:** Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Solicitud de Gerencia de Administración y Finanzas | GAF |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Requerimiento de necesidades de las oficinas. | | Área usuaria |
| 2 | Análisis de requerimiento. | OTIC | Jefe de OTIC |
| 3 | Desarrollo y envió de análisis de requerimientos. | OTIC | Jefe de OTIC |
| 4 | Revisión y aprobación del análisis de requerimiento | GAF | Gerencia de Administración y Finanzas |
| 5 | Desarrollo de sistemas informáticos y optimización de sistemas actuales. (de acuerdo a la necesidad y magnitud del requerimiento) | OTIC | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 6 | Puesta en producción los requerimientos de los sistemas. | OTIC | Especialista Informático en Redes y Seguridad |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|---|
| 7 | Comunicar y coordinar con las jefaturas la capacitación sobre la implementación y mejoramiento de los sistemas. | OTIC | Jefe de OTIC |
| 8 | Capacitación al personal respectivo en la utilización del sistema implantado. | OTIC | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 9 | Firma de acta entre con el Área capacitada. | OTIC | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 10 | Emitir un informe de la actividad realizada, adjuntando ficha de evaluación y encuesta de la capacitación realizada. | OTIC | Jefe de OTIC |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

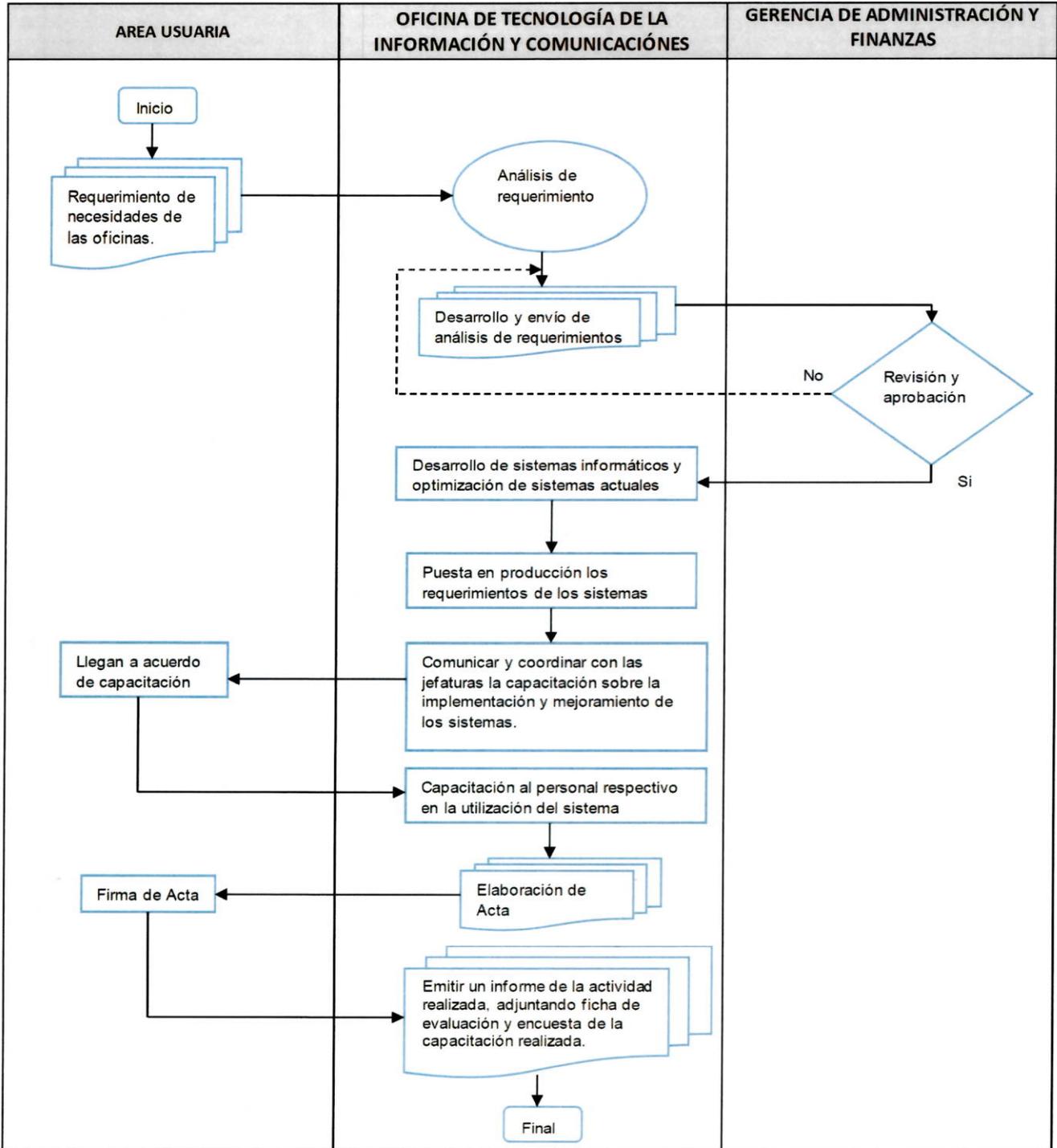
8. PROCESO RELACIONADO



| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OTIC |



LXVII. "SOPORTE TÉCNICO E INFORMÁTICO"

Código: ADM - 067

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Soporte Técnico e Informático |
| | Tipo de proceso | Soporte |
| | Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| | Objetivo del proceso | Garantizar la correcta operatividad de los sistemas que se emplean en la empresa |
|  | Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| | Producto | Informe |
| | Persona que recibe el producto | Órganos competentes |
|  | Elementos de entrada | Solicitudes |
| | Controles: | Gerencia de Administración y Finanza |
| | Recursos | Informe de evaluación previa |
|  | Recursos humanos | Equipo de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| | Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| | Sistemas informáticos | |
|  | Equipos | Computadora Fija, Laptop |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OTIC:** Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|----------------|
| Solicitud de Áreas Usuarias y/o Plan de Mantenimiento | Áreas Usuarias |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Ejecución del cuadro de mantenimiento de equipos informáticos | OTIC | Técnico en Soporte Informático |
| 1 | Solicitud de áreas usuarias mediante informe de coordinación | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| 2 | Mediante informe de coordinación se determina el día y la hora de realiza el soporte | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| 2 | Por solicitud, se realiza una visita al área usuaria y se evalúa la magnitud del problema | OTIC | Técnico en Soporte Informático |
| 3 | En caso de requerir bienes o servicios adicionales se genera la solicitud desde el área usuaria o desde la oficina de informática si en caso sea necesario. | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| 4 | Recepciona el bien o servicio y se ejecuta el trabajo | OTIC | Técnico en Soporte Informático |
| 5 | Se llena Formato de mantenimiento de equipos informáticos y se entrega una copia al área usuaria para su conformidad. | OTIC | Técnico en Soporte Informático |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|--|
| 6 | Se elabora informe para GAF en atención de la incidencia presentada | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| Fin del procedimiento | | | |

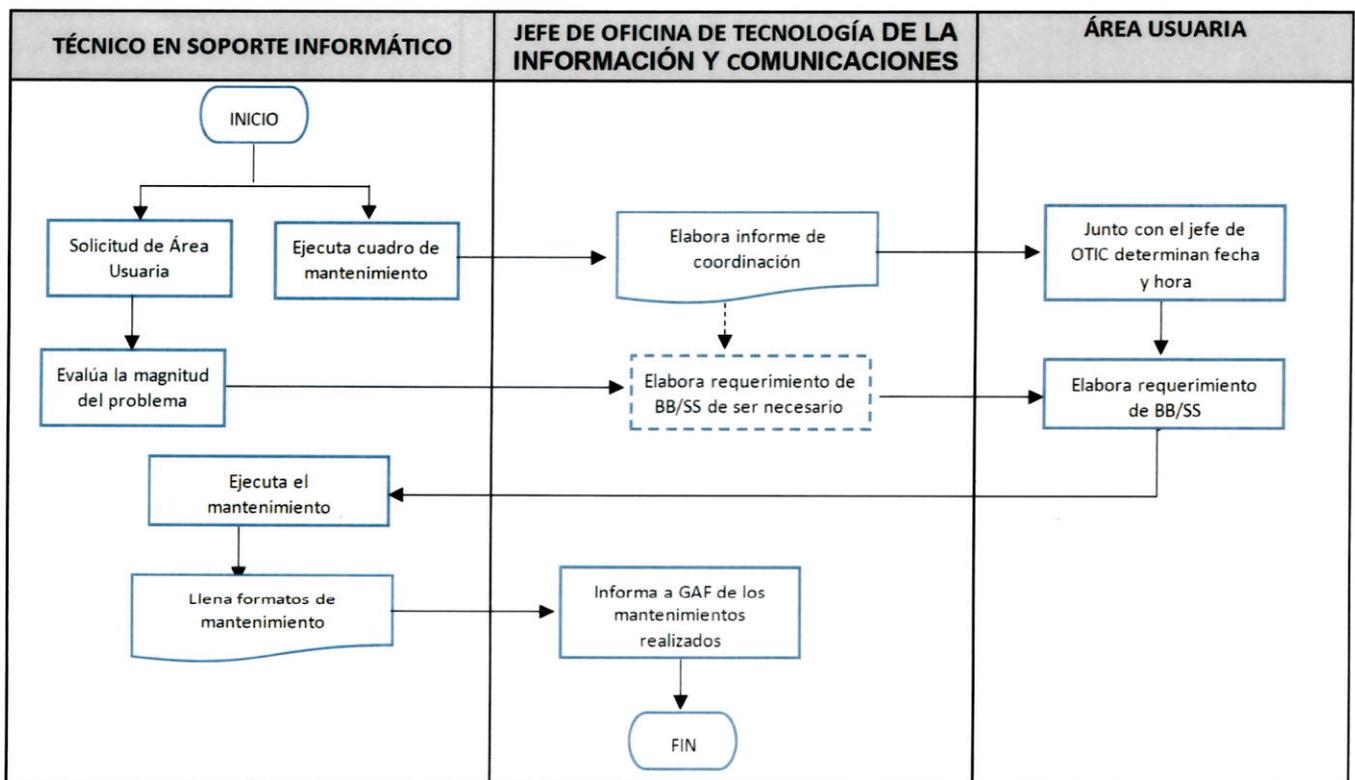
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OTIC |



LXVIII. “GESTIÓN DEL INVENTARIO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS, DE COMUNICACIONES, LICENCIAS DE SOFTWARE Y TODA LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA”

Código: ADM - 068
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Gestión del inventario de los equipos informáticos, de comunicaciones, licencias de software y toda la plataforma tecnológica. |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Objetivo del proceso | Llevar un control del stock, ingreso y salida de equipos informáticos, de comunicaciones, licencias de software y toda la plataforma tecnológica |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Reporte de Inventario de Equipos informáticos, de comunicaciones, licencias de software |
| Persona que recibe el producto | Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanza |
| Recursos | Informe de evaluación previa |
| Recursos humanos | Equipo de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OTIC:** Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones
- 4.2 **GG:** Gerencia General

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| Solicitud de Inventario | OLYCP |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Solicitar el listado general de los equipos informáticos adquiridos y registrados en patrimonio a la Oficina de Logística y Control Patrimonial | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| 2 | Planificación del inventario del parque informático de la entidad | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| 3 | Genera solicitud de bienes y/o servicios en casos se requiera | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| 4 | Notifica a las oficinas la realización del inventario informático mencionando día y hora de inicio | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|--|
| 5 | En caso se desarrolle en oficina zonal, se genera los viáticos respectivos | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| 6 | Ejecución de registro de inventarios | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| 7 | Asignación (en caso encontrarse equipo nuevo y no inventariado) o reuso del código de inventario informático que permita registrar los movimientos de los equipos | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| 8 | Informa a gerencia de administración el estado de los bienes inventariados. | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Fin del procedimiento | | | |

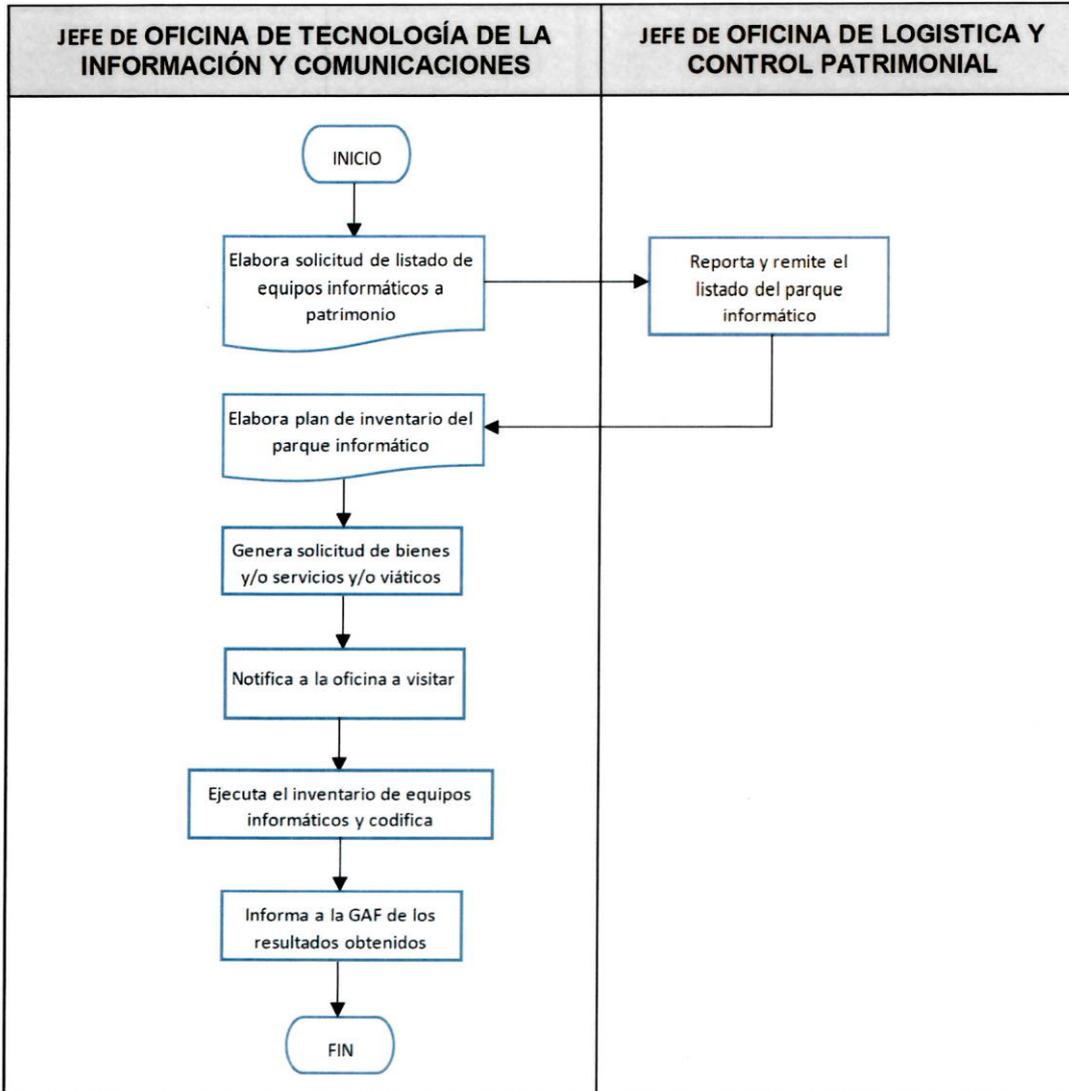
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OTIC |

LXIX. "SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD (SIGPF SIINCO, SIGE, GEOREFERENCIADO Y OTROS)"

Código: ADM - 069
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Soporte y actualización de los Sistemas de Información de la Entidad (SIGPF SIINCO, SIGE, Georreferenciado, SIAF-SP). |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Objetivo del proceso | Lograr la operatividad y actualización de los sistemas de recolección de datos |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Administrativos y servidores |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanza |
| Recursos | Informe de evaluación previa |
| Recursos humanos | Equipo de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OTIC:** Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|----------------|
| Solicitud de las oficinas | Áreas usuarias |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Área usuaria informa la necesidad de soporte informático en los sistemas de información de los diversos sistemas que maneja la entidad. | | Área Usuaría |
| 2 | Evaluación de la solicitud que genera las necesidades requeridas para la atención. <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los requerido - Tiempo de atención. - Costos - Coordinación con área usuaria y externo si es necesario. | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| 3 | Elabora un plan de atención en caso el requerimiento se determine de mayor complejidad. | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| 4 | En caso de requerir bienes o servicios adicionales se genera la solicitud desde la OTIC | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|--|
| 5 | Se desarrolla el requerimiento | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| 6 | Se realizan pruebas desde el área usuaria y/o externos. | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| 7 | Se informa al área usuario y a la GAF la implementación del requerimiento y de los resultados de las pruebas. | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| 8 | Puesta en producción del requerimiento solicitado. | | Área Usuaria |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

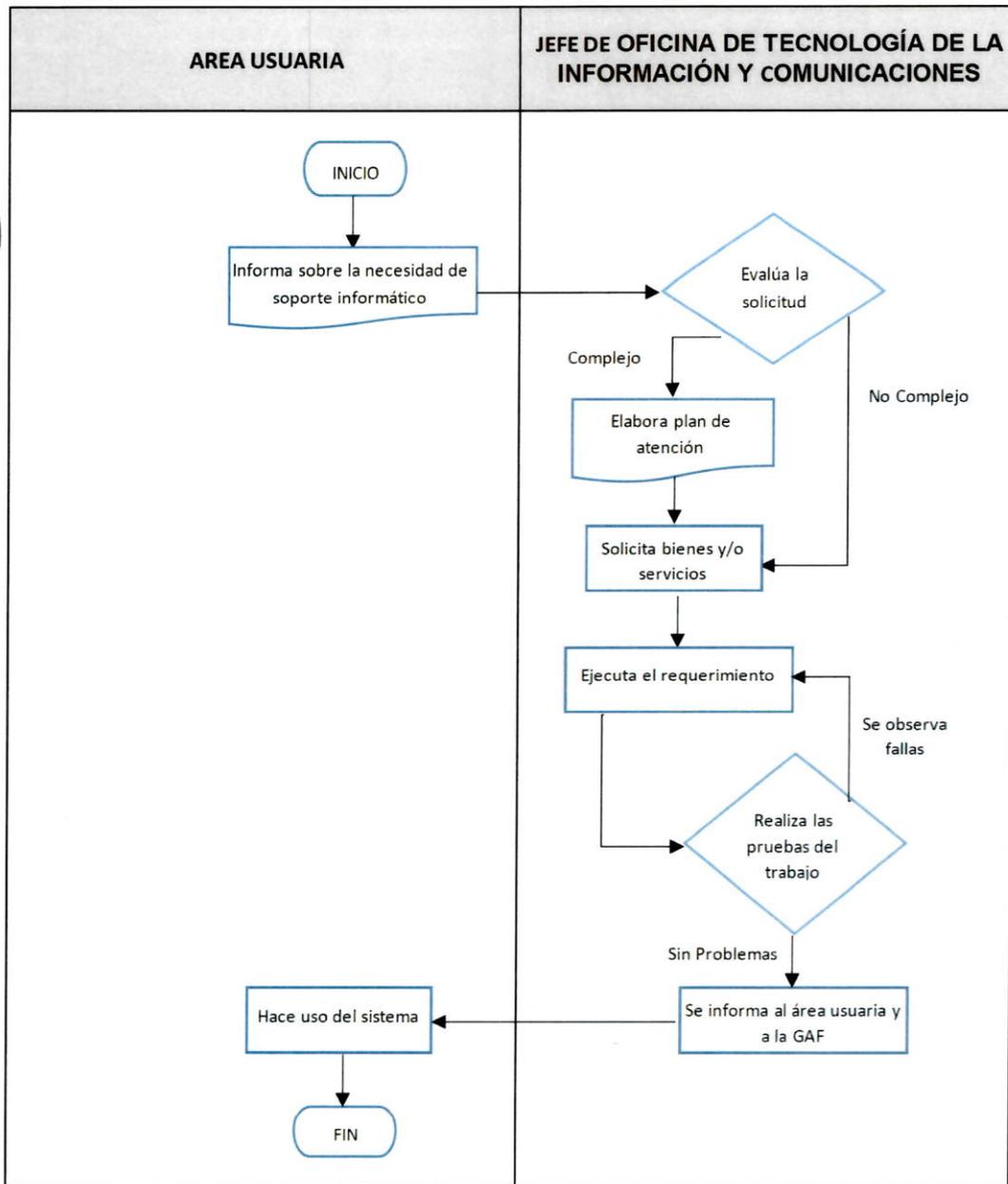
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OTIC |

LXX. "GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE DATOS TANTO INTERNO COMO EXTERNA"

Código: ADM - 070
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Gestionar la infraestructura de red de datos tanto interno como externa. |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Objetivo del proceso | Garantizar el flujo de comunicación e información entre las áreas |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Servicios de Red Lan, Man y WAN implementados |
| Persona que recibe el producto | Administrativos y servidores |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanza |
| Recursos | Informe de evaluación previa |
| Recursos humanos | Equipo de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OTIC:** Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|----------------------------|----------------|
| Solicitud del Área Usuaria | Áreas Usuarias |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se genera la solicitud de área usuaria | | Área Usuaria |
| 1 | Realiza el diagnóstico de la red | OTIC | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 2 | En caso de requerir bienes o servicios adicionales se genera la solicitud desde la oficina de informática | OTIC | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 3 | Se ejecuta lo solicitado por el área usuaria | OTIC | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 4 | Se pone en producción la infraestructura implementada. | OTIC | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 5 | Elabora informe de la actividad realizada de manera interna o por terceros | OTIC | Especialista Informático en Redes y Seguridad |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|--|
| 6 | Valida la información y deriva a GAF para su conformidad. | OTIC | Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

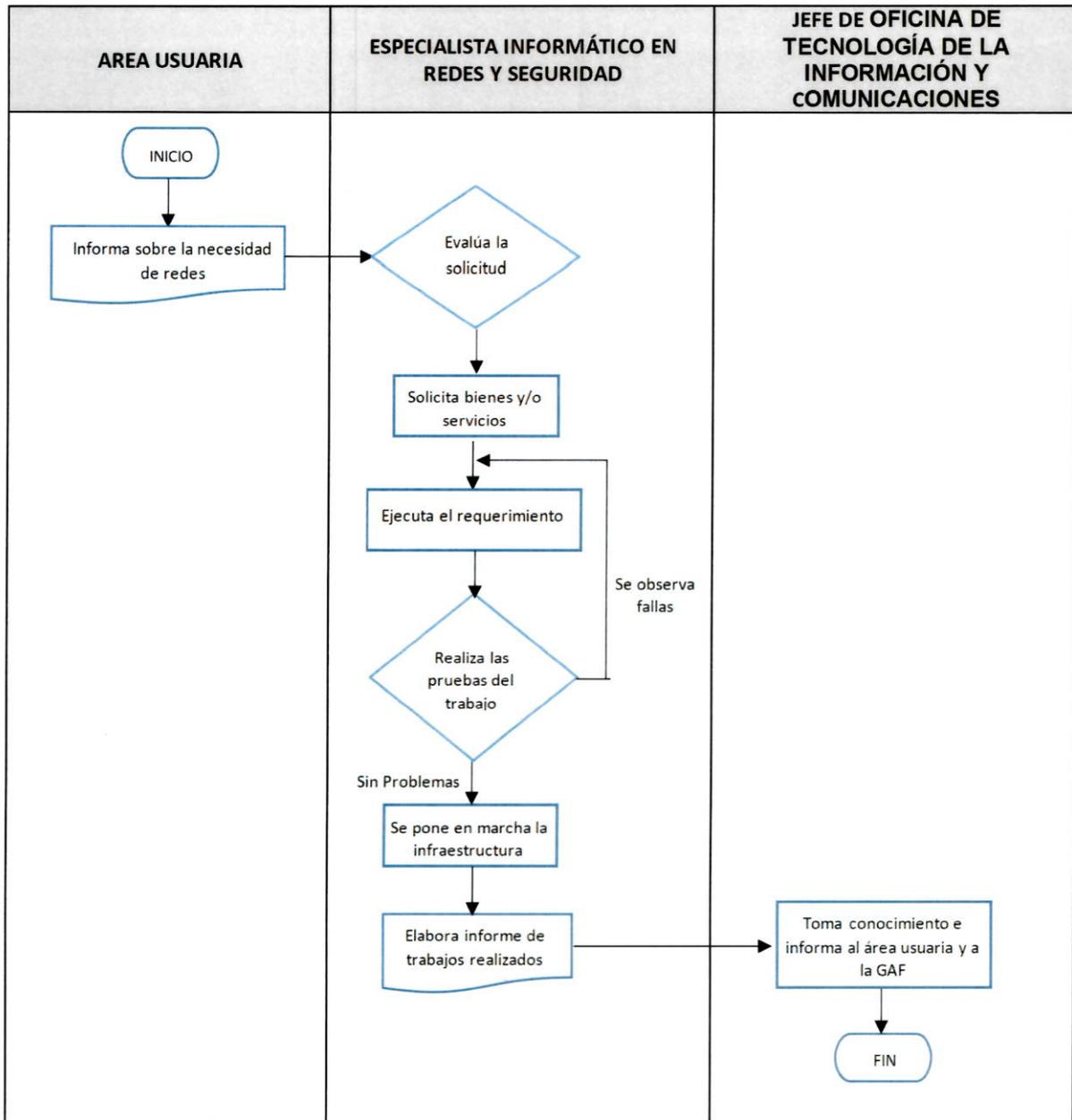
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OTIC |



LXXI. "GESTIONAR EL CENTRO DE DATOS Y/O VIDEOVIGILANCIA"

Código: ADM - 071
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Gestionar el centro de datos y/o videovigilancia. |
| Tipo de proceso | Soporte |
| Dueño del proceso | Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Objetivo del proceso | Controlar el almacenamiento de información y monitorear el desplazamiento de personal interno y externo en la empresa |
| Indicador de desempeño | Relación de Trabajo, Margen Operativo y Margen Neto |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Administrativos y servidores |
| Elementos de entrada | Solicitudes, escritos |
| Controles: | Gerencia de Administración y Finanza |
| Recursos | Informe de evaluación previa |
| Recursos humanos | Equipo de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Instalaciones | Área de las Instalaciones de la Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadora Fija, Laptop, cámaras de videovigilancia |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento da soporte a las actividades realizadas en la empresa prestadora con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades misionales, estratégicas, así como el cumplimiento de las metas planteadas, por lo que su alcance es general a nivel empresarial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OTIC:** Oficina de Tecnología de la Información y comunicaciones
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------------|
| Solicitud de Área Usuaria y Plan de Mantenimiento | Área usuaria |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Verifica el funcionamiento del centro de datos, evaluando el flujo de energía, ventilación adecuada y funcionamiento óptimo de equipos. | | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 2 | Elabora un cuadro de mantenimiento preventivo o correctivo, se identifica fallas de equipos, fallas en accesorios y/o conectores. | | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 2 | Identifica o Recepciona incidencia | | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 3 | Se diagnostica el problema y el alcance y se propone acciones inmediatas. | | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 4 | En caso de requerir bienes o servicios adicionales se genera la solicitud desde la oficina de informática | | Especialista Informático en Redes y Seguridad |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|---|
| 5 | Se implementa las acciones que permitan la continuidad del centro de datos. | | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 6 | Se elabora informe de las acciones realizadas y se informa a la GAF | | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| 7 | GAF deriva para pagos si es necesario. | | Especialista Informático en Redes y Seguridad |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

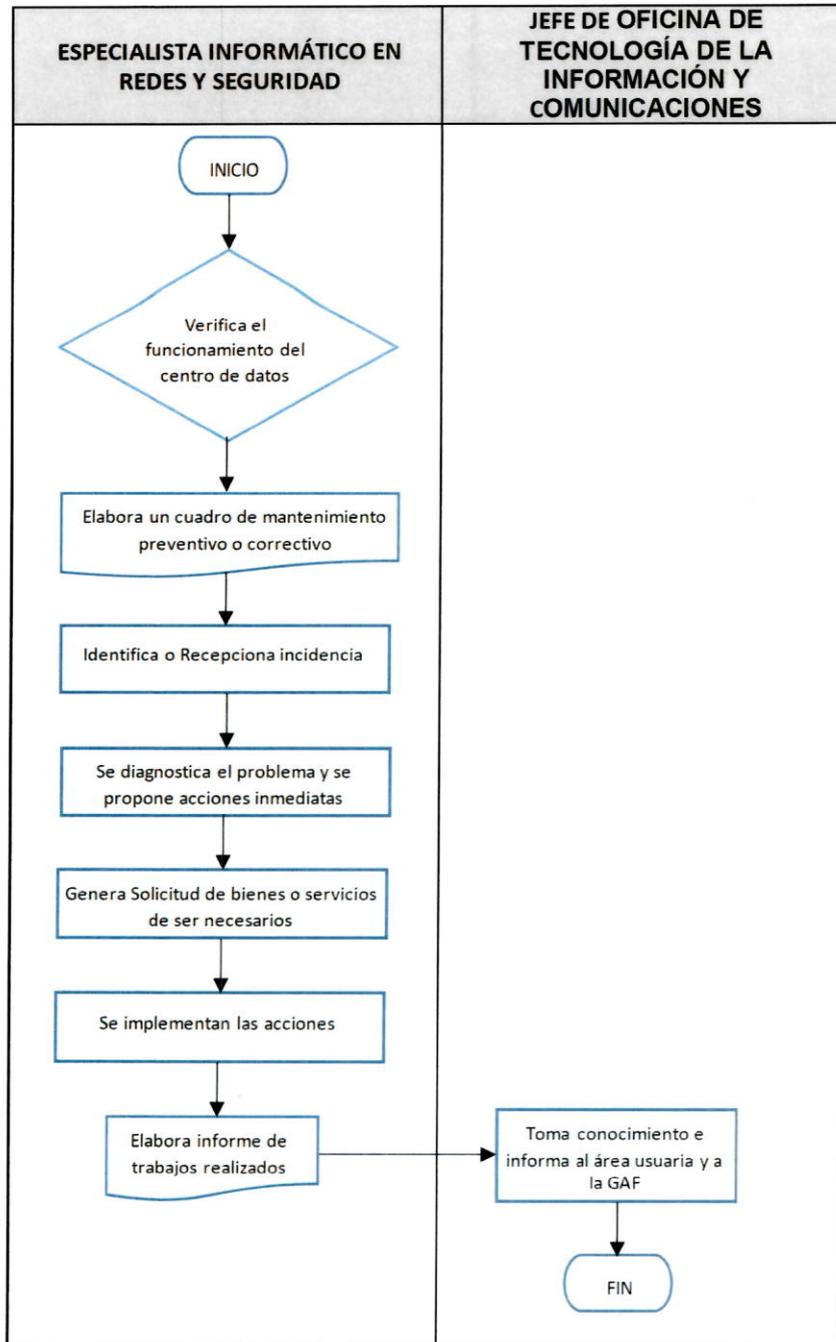
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OTIC |



**PROCESOS CONCERNIENTES A ASPECTOS
COMERCIALES**



LXXII. "MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE ESTUDIO TARIFARIO"

Código: COM-072

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA:

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Monitoreo del Cumplimiento de las Metas del Estudio Tarifario |
| | Tipo de proceso | Misional |
|  | Dueño del proceso | Gerencia Comercial |
| | Objetivo del proceso | Conocer con tiempo oportuno para tomar las medidas adecuadas para el cumplimiento de las metas de gestión comerciales planteadas en el estudio tarifario vigente. |
| | Indicador de desempeño | Índice de cumplimiento de metas |
|  | Producto | Cálculo de Índice de Cumplimiento Individual (ICI) de las metas de gestión del estudio tarifario |
| | Persona que recibe el producto | Gerencia General |
|  | Elementos de entrada | Informes |
| | Controles: | Gerencia Comercial. |
|  | Recursos | Fichas y formatos de recojo de información de los indicadores de gestión comerciales |
| | Recursos humanos | Jefaturas de las oficinas de la Gerencia Comercial |
|  | Instalaciones | Oficina comercial |
| | Sistemas informáticos | Sistemas informáticos brindados por la EPS. |



| | |
|----------------|------------------------------------|
| Equipos | Computadoras, impresora y escáner. |
|----------------|------------------------------------|

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a toda la unidad orgánica de la Gerencia Comercial

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 26338 – Ley General de Servicio de Saneamiento.
- 3.2. Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD – Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N 088-2007-SUNASS-CD – Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 028-2021-SUNASS-CD- Reglamento General de Tarifas y sus modificaciones.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GC:** Gerencia Comercial
- 4.2 **ET:** Estudio Tarifario

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|---|
| Estudio tarifario vigente | Resolución que aprueba el estudio tarifario |
| Informes de actividades referentes al cumplimiento de metas | Informes jefaturales |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Solicitar a las jefaturas a cargo, los indicadores alcanzados, los mismos que están establecidos en el ET. Los primeros 5 días hábiles del mes. | GC | Gerente Comercial |
| 2 | Revisar las metas e indicadores comerciales, establecidos en el Estudio Tarifario. | GC | Jefaturas de GC |
| 3 | Comparar con los resultados alcanzados con periodos anteriores | GC | Especialista Asignado |
| 4 | Verificar si se logró alcanzar las metas establecidas. | GC | Gerente Comercial |
| 5 | Remitir informe de logro de las metas obtenidas en el Excel con dashboard- plan de mejoras comerciales. a la OTASS y Gerencia General | GC | Gerente Comercial |
| Fin del procedimiento | | | |



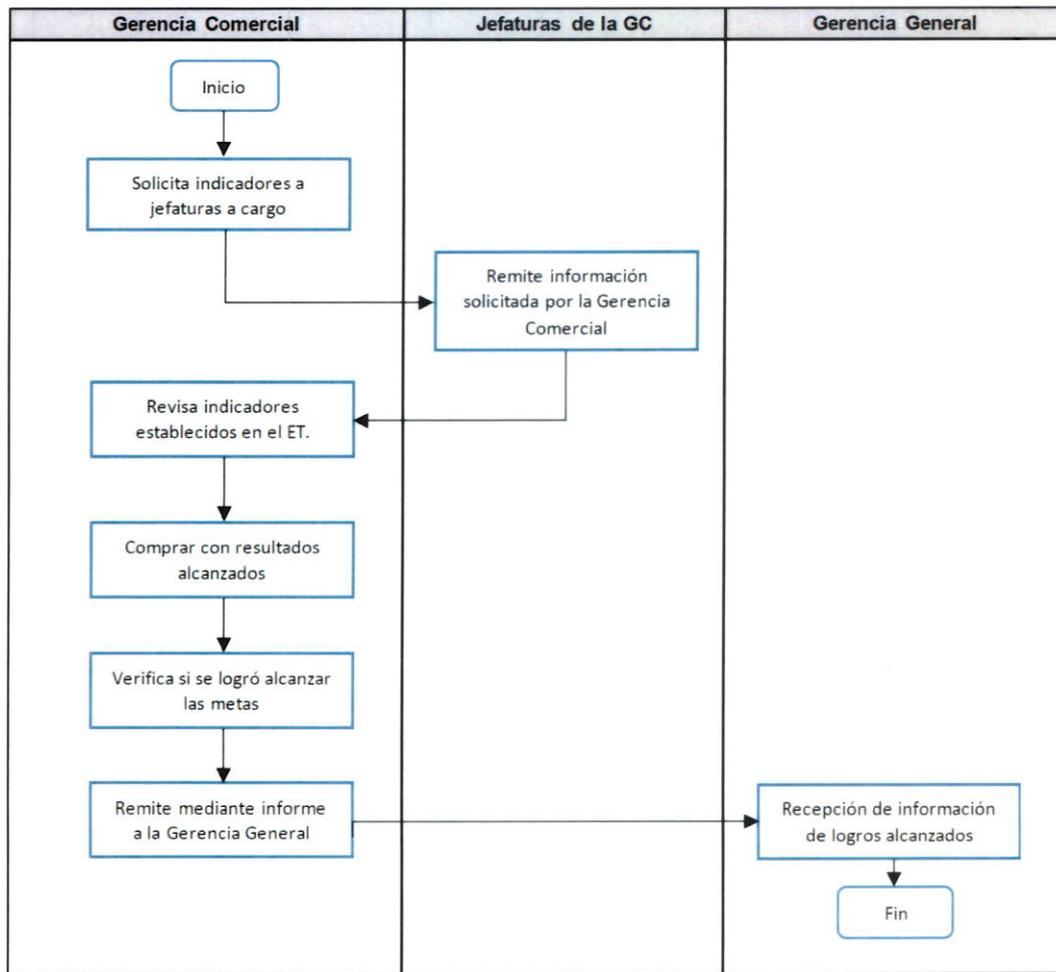
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe de resultados obtenidos en el cumplimiento de metas

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---|
| | | | Agua no Facturada Catastro técnico Nuevas conexiones (factibilidad) Ingresos (revisar) |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente Comercial |

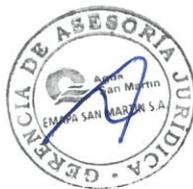
LXXIII. "SOLICITUD DE INSTALACION DE NUEVAS CONEXIONES"

Código: COM-073

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Solicitud de Instalación de Nuevas Conexiones |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Catastro Comercial |
| Objetivo del proceso | Ampliar la cobertura de agua potable y alcantarillado |
| Indicador de desempeño | Cobertura |
| Producto | Conexión Nueva |
| Persona que recibe el producto | Usuario |
| Elementos de entrada | Verificar y controlar el cumplimiento de los lineamientos del presente procedimiento. |
| Controles: | Oficina de Catastro Comercial |
| Recursos | El futuro usuario presenta su solicitud de Acceso a los Servicios |
| Recursos humanos | Realizado por personal externo especializado. (OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE) |
| Instalaciones | Instalaciones de la Gerencia Comercial y Planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |



| | |
|------------------------------|--|
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de información Comercial V3. |
| Equipos | Computadoras, laptops, impresoras y sistemas informáticos. |



2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 26338 – Ley General de Servicio de Saneamiento.
- 3.2. Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD – Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD – Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 028-2021-SUNASS-CD- Reglamento General de Tarifas y sus modificaciones.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **EPS:** Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento.
- 4.2 **ODR:** Oficina de Distribución y Recolección



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Usuario: Solicitud de conexión nueva de acuerdo a los requisitos preestablecidos. | |
| Gerencia de Operaciones: Informe de sostenibilidad del servicio. | |
| Oficina de Catastro Comercial: Verificar y recomienda la categoría de uso. | |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | <p>1. Solicitud: El futuro usuario presenta su solicitud de Acceso a los Servicios según formato Anexo II, debiendo acreditar lo siguiente:</p> <p>I.- Documento que acredite la propiedad o posesión del predio (Copia del Título de propiedad o Minuta del Inmueble)</p> | OCC | Jefe de OCC |





| Nº | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|-------------|
| | <p>II.- Copia Simple del documento del solicitante o los documentos que acrediten la representación.</p> <p>III.- Croquis simple de ubicación del predio consignado en la solicitud de Anexo II</p> <p>IV.- Recibo de pago por Derechos de Factibilidad</p> <p>El personal de Catastro Comercial identifica y valida la documentación presentada por el solicitante de servicios y procede a conformar el expediente de conexión nueva para remitir a Gerencia de Operaciones y solicitar la Factibilidad del Servicio como lo menciona la Resolución N° 011-2007-SUNASS-CD Arts. N° 14 a 20.</p> | | |
| 2 | <p>Informe de Factibilidad: Gerencia de operaciones emite el informe de factibilidad y remite el expediente de Conexión Nueva a Catastro Comercial para comunicar al solicitante y la elaboración del presupuesto de instalación. Si el informe es positivo, y aceptado los costos a pagar por el usuario, la Oficina Catastro Comercial asigna el Código en Sistema y factura los colaterales por derechos de conexión a solicitud del futuro usuario. El pago se realiza al contado. Si el informe es negativo, el expediente ingresará a la Oficina de Catastro Comercial para el programa de identificación de Clandestinos por Actualización Dinámica Catastral.</p> | ODR | Jefe de ODR |
| 3 | <p>Instalación de Conexiones: Una vez ejecutada la instalación por el personal responsable, emite Orden de Servicio y deriva a la Oficina de Catastro Comercial para tramitar su activación en Sistema. En caso que usuario informa que no hará uso del servicio se informa que deberá tramitar el Cierre Temporal, para quedar como conexión proyectada y así interrumpir su facturación. El usuario y la Oficina de Catastro Comercial firman el Contrato de Suministro según modelo Anexo III.</p> | OCC | Jefe de OCC |
| 4 | <p>Informes Mensuales: Responsable de la Oficina de Catastro Comercial elabora un informe mensual sobre las activaciones de nuevas conexiones y categoría asignadas.</p> | OCC | Jefe de OCC |
| 5 | <p>Archivos: El archivo de la documentación está a cargo del Supervisor de Venta de Conexiones.</p> | OCC | Jefe de OCC |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

Conexión Nueva.

ANEXO II: SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS

EMAPA SAN MARTIN S.A.

FEDERICO LAHOZ 800
RUC: 2014913011

Página : de

Fecha : / /

Hora : : :

Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento

| | | | | | | | | |
|--|---------------|----------|------|------|------|------|--------------------------|-----------|
| Sede: 001 | Código: 37861 | Suc: 001 | Sec: | Mza: | Lte: | SLT: | Lugar: | |
| I. DATOS DEL SOLICITANTE (Propietario): | | | | | | | Fecha: | |
| Nombre / Razón Social | | | | | | | Nro. Solicitud: | |
| Dirección (Calle, Jirón, Avenida): | | | | | | | Nro. | Mz. |
| Urbanización, Barrio: | | | | | | | Provincia: | Distrito: |
| II. DATOS DEL REPRESENTANTE : | | | | | | | Teléfono: | |
| Nombre / Razón Social | | | | | | | DNI | |
| III. DIRECCION PARA NOTIFICACIONES (sino se indica ninguna, se asume la del Predio) : | | | | | | | | |
| Dirección (Calle, Jirón, Avenida): | | | | | | | Nro. | Mz. |
| Urbanización, Barrio: | | | | | | | Provincia: | Distrito: |
| IV. DATOS DEL PREDIO Marcar con "X": | | | | | | | | |
| En Construcción | | | | | | | | |
| Habitado | | | | | | | | |
| Otros (Especificar) | | | | | | | | |
| JR. LOS LAURELES | | | | | | | C-2 | |
| Ubicación (Calle, Jirón, Avenida): | | | | | | | Nro. | Mz. |
| Referencia | | | | | | | | |
| Mediante la presente solicitud manifiesta su voluntad de acceder a la prestación de los siguientes servicios | | | | | | | | |
| Marque con una "X" indicando el tipo de servicio | | | | | | | | |
| SERVICIO DE AGUA POTABLE | | | | | | | Diámetros | |
| SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO | | | | | | | | |
| SERVICIO EN CONDICIONES ESPECIALES | | | | | | | Observaciones: | |
| Marque con una "X" indicando el uso de servicio | | | | | | | | |
| Número de Unidades que serán atendidas | | | | | | | | |
| DOMESTICO | | | | | | | 0 | |
| COMERCIAL | | | | | | | 0 | |
| INDUSTRIAL | | | | | | | 0 | |
| ESTATAL | | | | | | | 0 | |
| SOCIAL | | | | | | | 0 | |
| TEMPORAL | | | | | | | 0 | |
| PILETA PUBLICA | | | | | | | 0 | |
| La conexión se solicita para ser instalada en el predio ubicado en el numeral IV. Por lo que adjunto los documentos siguientes: | | | | | | | | |
| Documento que acredite la propiedad o posesión | | | | | | | | |
| Copia simple del documento de identidad del solicitante y/o los documentos que acreditan la representación | | | | | | | | |
| Plano de ubicación o croquis del predio | | | | | | | | |
| Recibo de Pago por derecho de factibilidad | | | | | | | | |
| Resumen del sistema de tratamiento y evacuación de los desagües, destacando el punto de muestreo, los análisis físicos, químicos y bacteriológicos del efluente (en caso de uso intensivo del agua de tipo comercial o industrial) | | | | | | | | |
| Plano de diseño de salidas de alcantarillado sanitario (para los casos de edificaciones en propiedad exclusiva y común) | | | | | | | | |
| Descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes por donde pasaran las tuberías de agua potable y/o alcantarillado sanitario (en caso de independización) | | | | | | | | |
| Constancia de No Adeudo, expedido por la Junta de Propietarios o su equivalente (En caso de independizaciones) | | | | | | | | |
| Constancia de Viabilidad técnica, suscrita por Ingeniero Sanitario (para solicitudes de dos o más conexiones) | | | | | | | | |
| El Predio, si cuenta con un punto interior agua y/o desagüe de que permite la conexión hacia mi vivienda | | | | | | | | |
| Acepto la facturación emitida por su representada y me comprometo al pago de los recibos que se emitan. Ejecutada la conexión | | | | | | | | |
| Cancelado el recibo emitido y de no utilizar el servicio me comprometo a presentar una solicitud para realizar el corte temporal | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | _____ | |
| Nombre del Solicitante | | | | | | | Firma Atención Solicitud | |
| D.N.I. Nº : | | | | | | | D.N.I. Nº : | |

ANEXO III: CONTRATO DE SUMINISTRO

EMAPA SAN MARTIN S.A.

FEDERICO SANCHEZ 900
RUC: 20143612431
TARAPOTO

| | |
|-----------|--|
| Nro. | |
| Exp. Nro. | |

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Conste por el presente documento, el Contrato de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario que celebra de una parte la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A. (en adelante la EPS) con RUC N° 20143612431 y con domicilio en FEDERICO SANCHEZ 900 y de otra parte, el (la) Señor(a) VALVERDE LOAIZA MARIA TEOFILA cuyos datos figuran en la Cláusula Primera (en adelante EL TITULAR DE LA CONEXION DOMICILIARIA), de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:



Cláusula Primera.- Datos Generales

I.- DATOS DEL TITULAR DE LA CONEXION DOMICILIARIA

Apellidos y Nombres / Razón Social: _____

N° DNI / Carné de Extranjería / Carné de Identidad: _____

N° de RUC: _____

Domicilio:

| | | | |
|-----------------------------------|----------|-----|-----------|
| Domicilio (Calle, Jirón, Avenida) | N°. | Mz. | Lt. |
| NO DEFINIDO | | | |
| (Urbanización, Barrio) | Distrito | | Provincia |

Representante Legal: _____

N° DNI / Carné de Extranjería / Carné de Identidad: _____

N° de RUC: _____

Domicilio:

| | | | |
|-----------------------------------|----------|-----|-----------|
| Domicilio (Calle, Jirón, Avenida) | N°. | Mz. | Lt. |
| NO DEFINIDO | | | |
| (Urbanización, Barrio) | Distrito | | Provincia |

Poder Inscrito en:

| | | |
|---------|-------|----------|
| Ciudad: | Fecha | Ficha N° |
| | | |

II. DATOS DE LA CONEXION

Lugar de la Instalación:

| | | | |
|-----------------------------------|----------|------|-----------|
| Domicilio (Calle, Jirón, Avenida) | 1105 | 0079 | 0036 |
| | N°. | Mz. | Lt. |
| NO DEFINIDO | Distrito | | Provincia |
| (Urbanización, Barrio) | | | |

Servicio Contratado:

| | |
|----------------|--------------------|
| Agua Potable | |
| Alcantarillado | |
| Temporal | N° de Meses: _____ |
| Permanente | |

Diámetro de la conexión (mm): _____

Existen puntos de agua: SI No

N° Suministro: _____

Fecha de Emisión de facturaciones: _____

Forma de Pago de Instalación: Contado: Cuotas:

Unidades de uso:

| | |
|------|--|
| Tipo | |
| N° | |

N° Medidor: _____

Monto: _____ Plazo: _____ N° de Cuotas: _____

Cuota Mensual \$/. _____ Interés % _____

(SOLO para servicios temporales)

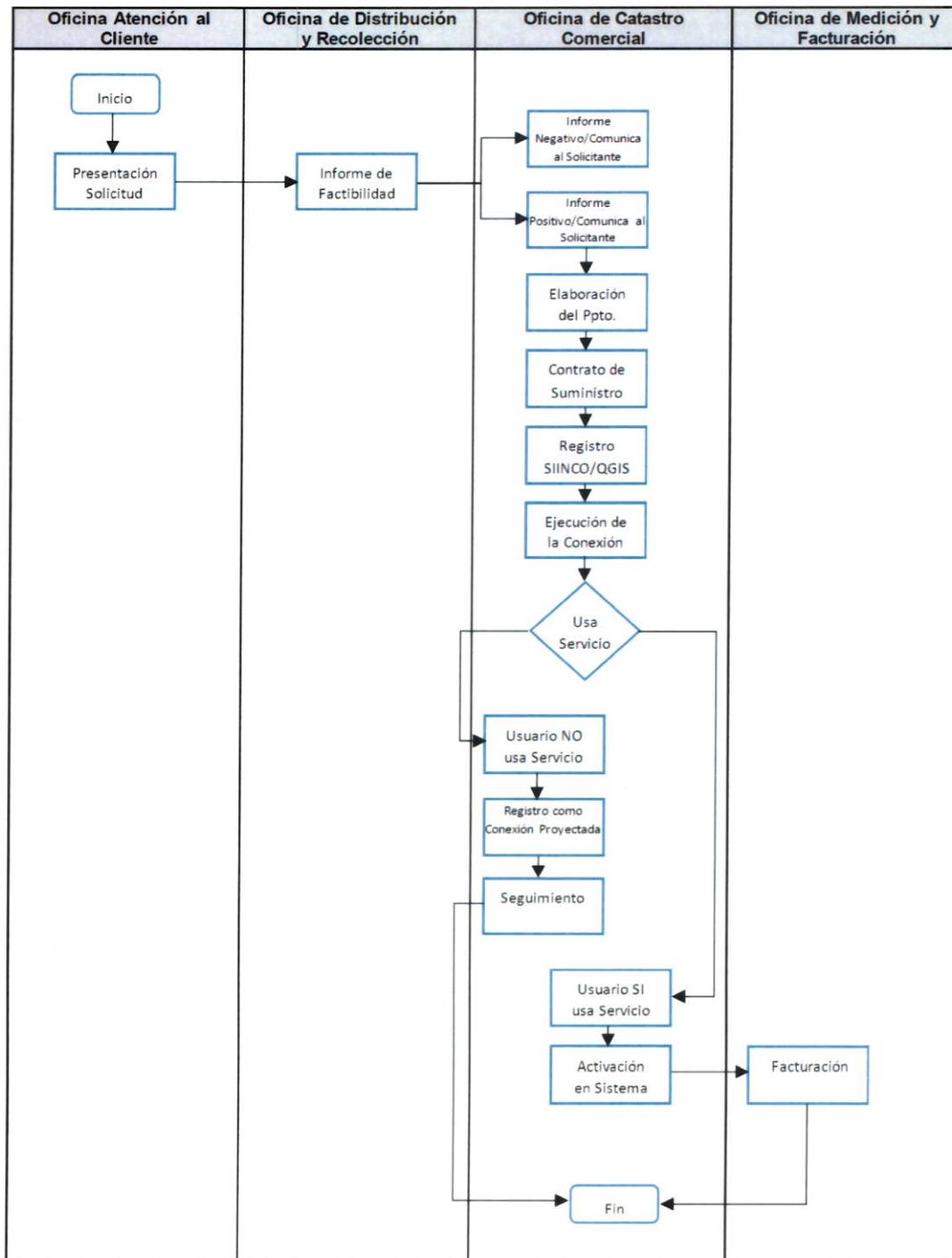
Fondo de Garantía: Monto: _____

Penalidad: Monto: _____

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCC |



LXXIV. "SOLICITUD POR CAMBIO DE NOMBRE O DIRECCIÓN (FACTURACIÓN DE RECIBOS)"

Código: COM-074
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Solicitud por Cambio de Nombre o Dirección (Facturación de recibo) |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Catastro Comercial |
| Objetivo del proceso | Actualizar la información del usuario enlazado con el QGIS |
| Indicador de desempeño | Usuarios activos |
| Producto | Expediente |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Usuario presenta solicitud |
| Controles: | Evaluación de nuevos usuarios |
| Recursos | Solicitud del Usuario |
| Recursos humanos | Personal de atención al cliente, Personal de Tramite documentario y personal de la oficina de catastro comercial |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |



| | |
|------------------------------|---|
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de información Comercial V3. |
| Equipos | Computadoras, sistemas informáticos de la EPS, impresora y escáner. |



2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Gerencia Comercial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 26338 – Ley General de Servicio de Saneamiento.
- 3.2. Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD – Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD – Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 028-2021-SUNASS-CD- Reglamento General de Tarifas y sus modificaciones.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OAC:** Oficina de Atención al Cliente
- 4.2 **OCC:** Oficina de Catastro Comercial.
- 4.3 **GC:** Gerencia Comercial.



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud: Usuario presenta solicitud, requiriendo la actualización de su información. | |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Usuario emite solicitud. | OAC | Jefe de OAC |
| 2 | Genera documento y asigna número de expediente. | GC | Gerente Comercial |
| 3 | Revisión de expediente: <ul style="list-style-type: none"> • Aprueba • No aprueba | OCC | Jefe de OCC |
| 4 | Registra el cambio en el sistema | OCC | Jefe de OCC |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

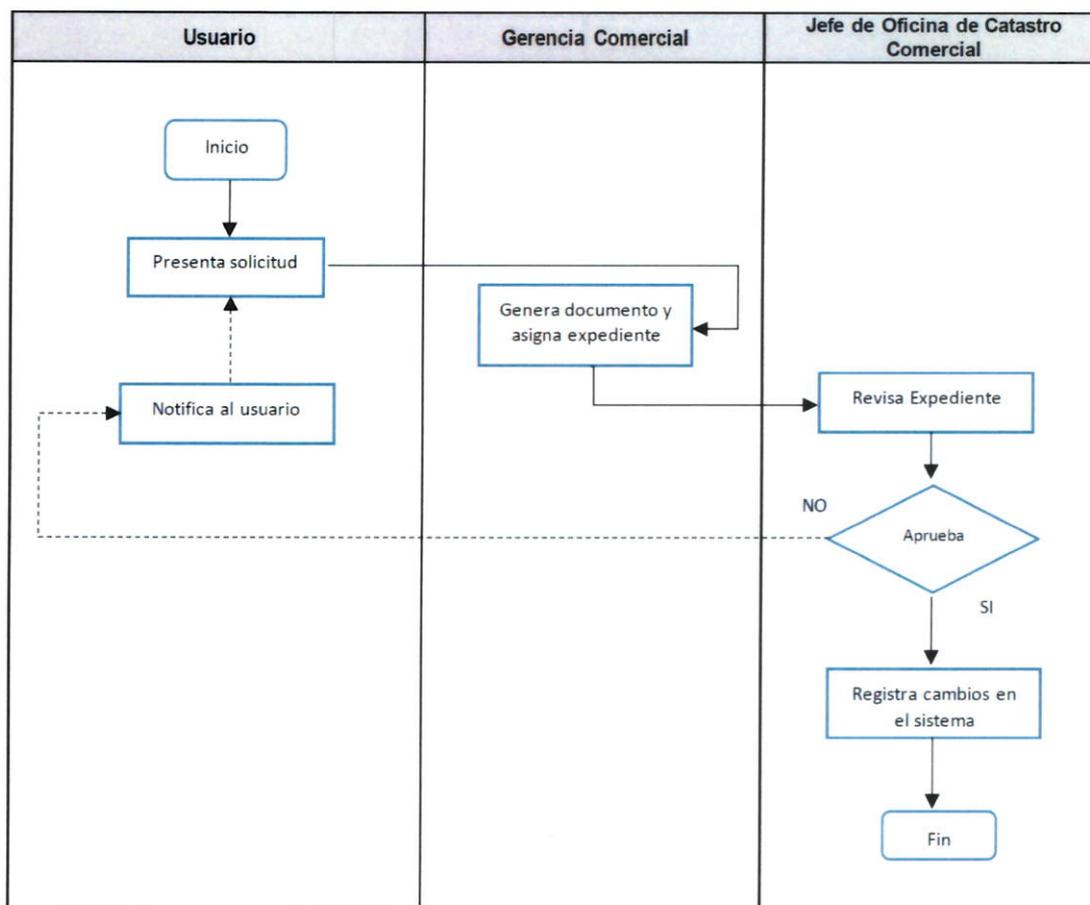
Expediente



8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCC |

LXXV. "VERIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE CONEXIONES CLANDESTINAS"

Código: COM-075

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Verificación y Determinación de Conexiones Clandestinas |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Catastro Comercial |
| Objetivo del proceso | Determinar las conexiones de uso clandestino por parte de la población. |
| Indicador de desempeño | Agua no facturada |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Informe de conexiones clandestinas identificadas y registradas en el QGIS |
| Controles: | Oficina de Catastro Comercial |
| Recursos | Conexiones clandestinas identificadas |
| Recursos humanos | Realizado por personal de la EPS y personal externo especializado. |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |



| | |
|------------------------------|---|
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de información Comercial V3 . |
| Equipos | Computadoras, sistemas informáticos de la EPS, impresora y escáner. |



2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la Gerencia Comercial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 26338 – Ley General de Servicio de Saneamiento.
- 3.2. Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD – Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD – Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 028-2021-SUNASS-CD- Reglamento General de Tarifas y sus modificaciones.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OCC:** Oficina de Catastro Comercial.



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Informe de conexiones clandestinas identificadas y registradas en el QGIS | |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Detecta las conexiones clandestinas | OCC | Operario de Nuevas Conexiones Domiciliarias |
| 2 | Informa al jefe de la OCC. | OCC | Jefe de OCC |
| 3 | Ordena el levantamiento de las conexiones. | OCC | Jefe de OCC |
| 4 | Ejecuta el levantamiento. | OCC | Operario de Nuevas Conexiones Domiciliarias |
| 5 | Elabora acta de levantamiento de instalación clandestina y emite copia al usuario | OCC | Operario de Nuevas Conexiones Domiciliarias |
| 6 | Recepciona el Reporte acta de levantamiento a la Oficina de Cobranza y Control Comercial. | OCC | Jefe de OCC |
| 7 | Revisa y lleva el control de las conexiones clandestinas levantadas en el mes. | OCC | Jefe de OCC |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-----------------------|-----------------------------|------------------------|-------------|
| Fin del procedimiento | | | |

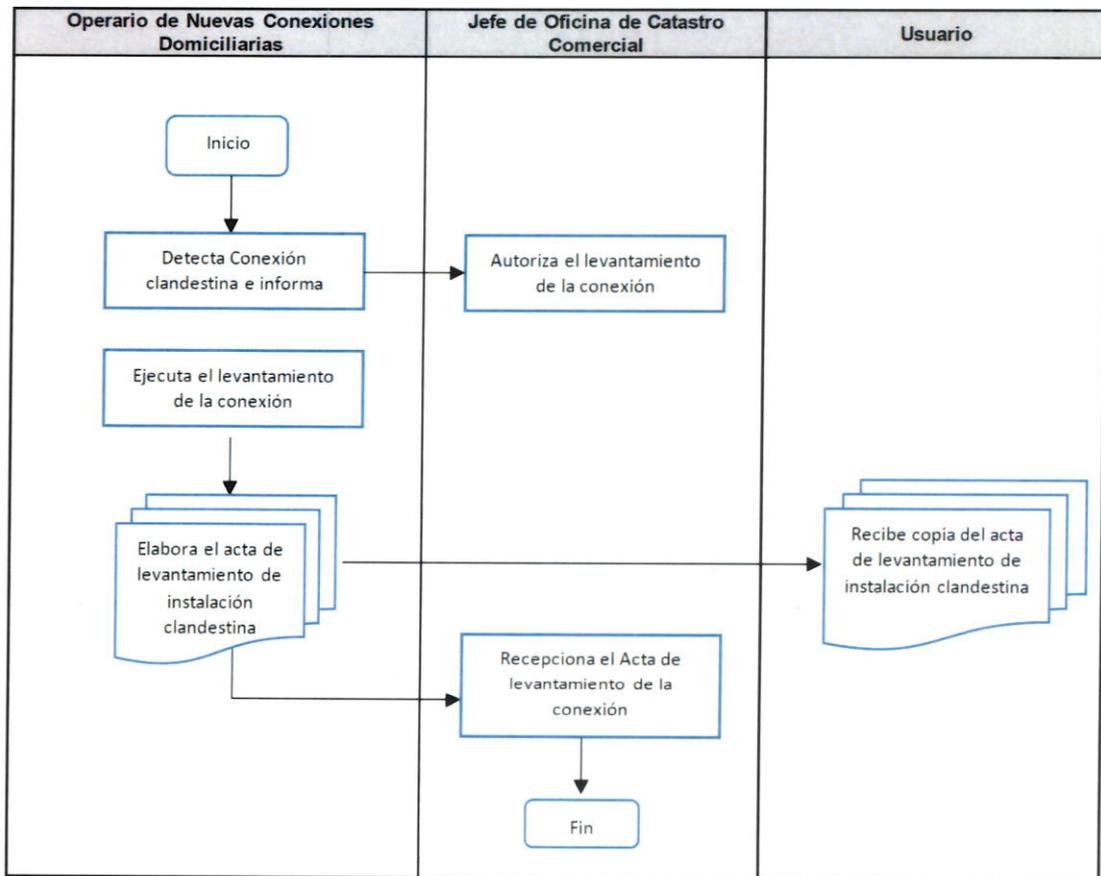
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCC |

LXXVI. PROCEDIMIENTO: "ACTUALIZACIÓN O MODIFICACIÓN DE CATASTRO COMERCIAL"

Código: COM-076
Versión: 001



1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Actualización o modificación de Catastro comercial |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Catastro Comercial |
| Objetivo del proceso | Establecer normas y lineamientos para la entrega y recepción de cargo, disponer de un documento de gestión que establezca el procedimiento a implementar para la actualización dinámica de datos catastrales georreferenciados basado en las informaciones que deben recoger los trabajadores de campo de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A. para actualizar y sistematizar la información catastral que incida en la facturación de usuarios, recaudación de la empresa y la disminución de pérdidas comerciales. |
| Indicador de desempeño | Índice porcentual de actualización de catastro comercial |
| Producto | Catastro Actualizado |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | información recolectada en campo |
| Controles: | Oficina de catastro comercial |
| Recursos | Fichas catastrales |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de catastro comercial |





| | |
|------------------------------|---|
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de información Comercial V3. |
| Equipos | Computadoras, Tablet, sistemas informáticos de la EPS, impresora y escáner. |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 **EPS:** Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento.



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------------------|
| Información recolectada en campo por medio | Fichas Catastrales |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Identificación en Campo: El personal de EPS EMAPA SAN MARTIN S.A informa de toda situación que genere cambios en la facturación como, por ejemplo: | OCC | Jefe de OCC |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|----|---|------------------------|-------------|
| | <p>I.- Usuarios que estén en actividad de construcción.</p> <p>II.- Usuarios que posean nuevos locales comerciales.</p> <p>III.- Usuarios clandestinos del servicio de agua potable y alcantarillado.</p> <p>IV.- Usuarios que se abastecen con conexiones internas entre inmuebles.</p> <p>V.- Usuarios con servicios no facturados como por ejemplo agua y/o alcantarillado.</p> | | |
| 2 | <p>Identificación por Personal de la EPS: El personal designado, visita las rutas de actualización definidas previamente para la identificación de cambios de categorías, servicios no facturados, conexiones clandestinas, predios en construcción y derivaciones internas. Para los casos de cambios de categorías, el personal sigue los criterios de clasificación definidos en Anexo II.</p> | OCC | Jefe de OCC |
| 3 | <p>Inspección Catastral: Con la información reportada por el personal de campo, los inspectores catastrales realizan la inspección al predio con los cambios detectados y los formatos de Acta de Inspección Interna y Externa según corresponda, para la verificación correspondiente. Para ello el inspector catastral tiene los siguientes criterios definidos por la norma:</p> <p>Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor. Corresponde la asignación de consumo que haya establecido SUNASS para la correspondiente categoría del usuario, pudiendo aplicar la EPS una menor asignación de consumos que la establecida, a sectores de la población que sufran restricciones en el abastecimiento.</p> <p>Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor. Corresponde la menor asignación de consumo establecida en la categoría que corresponde.</p> | OCC | Jefe de OCC |
| 4 | <p>Modificación Catastral: la modificación en el Sistema Comercial SIINCO solo la realiza el personal de la Oficina de Catastro Comercial con la documentación que sustente el cambio (Acta de Inspección Externa y/o Interna).</p> | OCC | Jefe de OCC |
| 5 | <p>Notificaciones: En los cambios de categoría, se procede a notificar al usuario mediante Nota Anexo III sobre el cambio registrado e informando al usuario la Base Legal que originó el mismo y que se aplica a partir del siguiente ciclo de facturación. El usuario puede reclamar mediante el formato en Anexo IV, en las</p> | OCC | Jefe de OCC |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|-------------|
| | oficinas de atención al cliente con documentación que avale lo contrario a la asignación de la nueva categoría, por ejemplo: Baja Municipal de la actividad económica o invocar falta de punto de agua en el comercio para una inspección interna del predio. Las notificaciones por Servicio Clandestino y Conexiones Internas entre inmuebles se realizan bajo formato establecido en el Anexo V y Anexo VI. | | |
| 6 | Facturación: En el caso de información sobre servicios no facturados, el cambio en la data comercial de la EPS es inmediato y no requiere notificación. Sin embargo, para aquellos casos de cambios de categorías, el usuario luego de notificado por la EPS, tiene el plazo hasta el siguiente ciclo de facturación para oponerse al cambio mediante documentación que avale la negativa del cambio. | OCC | Jefe de OCC |
| 7 | Informes Mensuales: El jefe de la oficina de Catastro Comercial elabora un informe sobre los cambios validados de acuerdo al reporte que emite el sistema SIINCO de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A, destinado a Gerencia Comercial para su evaluación. | OCC | Jefe de OCC |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

Catastro Actualizado

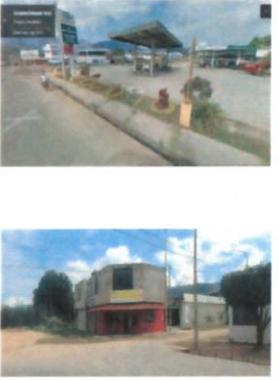
ANEXO II: CLASIFICACION DE PREDIOS POR CATEGORIAS

| Categoría | Tarifa | Actividad | Descripción | |
|-----------|--------|---|--|---|
| DOMESTICA | 001 | Predios Unifamiliares | Viviendas unifamiliares que cuentan con servicio en su interior |  |
| DOMESTICA | 001 | Predios Multifamiliares | Edificaciones que cuentan con dos o más unidades de uso (edificios) con punto de agua en su interior, abastecidos por una o más conexiones. |  |
| DOMESTICA | 001 | Terrenos sin Construir | Se considera a los terrenos con o sin cerco perimétrico, en cuyas áreas no existe ningún tipo de construcción (uso provisional). |  |
| DOMESTICA | 001 | Edificaciones Desocupadas y/o ocupadas parcialmente | Comprende las edificaciones desocupadas u ocupadas parcialmente (uso provisional). | |
| SOCIAL | 027 | Solar, Quinta | Inmuebles habitados por familias a las que el servicio de agua potable y alcantarillado se les presta fuera de la vivienda, en calidad de servicio común , Inmuebles con más de una | |



| | | | | |
|-----------|-----|------------------------------------|--|---|
| | | | unidad de uso que cuentan con instalaciones sanitarias comunes y son abastecidas por medio de una conexión | |
| SOCIAL | 027 | Pileta Pública | Conexión que se encuentra en la vía pública para el abastecimiento provisional. |  |
| SOCIAL | 027 | Instituciones de Asistencia Social | Comprende aquellos inmuebles administrados por instituciones de servicio social: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asilos y Hospicios 2. Cunas infantiles, centros de rehabilitación y protección del menor. 3. Casas albergue y casa hogar de protección al joven y al adulto. 4. Clubes de madres, comedores populares y otras de similares características 5. Estaciones o Cuarteles del Cuerpo General de Bomberos. |  |
| COMERCIAL | 015 | Centros de Hospedaje General | Considera a los lugares de hospedaje temporal con disponibilidad de 10 habitaciones mínimo, con disponibilidad de camas mayores a 20 unidades o 10 habitaciones , tales como: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hoteles de 1 a 5 estrellas 2. Hoteles de 1 a 3 estrellas 3. Moteles 4. Apart Hotel de 3 a 5 estrellas 5. Resort de 3 a 5 estrellas 6. Ecolodges 7. Casa de Huéspedes, alojamientos y similares |  |
| COMERCIAL | 22 | Restaurant Mayores | Se considera a los locales donde se consumen alimentos preparados, así como el expendio de bebidas, cuya capacidad de atención simultánea sobrepase de 30 personas con disponibilidad de más de diez mesas , se tiene: <ol style="list-style-type: none"> 1. Restaurant con categoría específica de 01 a 05 tenedores. 2. Quintas 3. Peñas Criollas 4. Cafeterías 5. Bares y Cantinas 6. Pollos a la Brasa 7. Cevicheras 8. Anticucheras 9. Picanterías 10. Pizzerías 11. Centro de expendio de comidas preparadas |    |



| | | | | |
|-----------|-----|--|--|---|
| COMERCIAL | 015 | Centro de Esparcimiento y Recreación | Se considera a los lugares de esparcimiento pasivo y/o activo, tales como: Discotecas, Clubes Nocturnos, Casa de Citas, Cabarets, Salsodromos, Café teatros, Coliseos, Centro de Recreación, Baños Público, Lavanderías, Saunas, Baños Turcos y otros similares. |  |
| COMERCIAL | 015 | Servicios Sociales y de Salud (<u>Actividad Privada</u>) | Se considera a los centros asistenciales particulares, tales como: Hospitales, Clínica, Policlínicos, Centros de Rehabilitación de personas adictas y otras similares |  |
| COMERCIAL | 015 | Entidades Bancarias, Financieras y de Intermediación. | Corresponde a los locales donde funcionan entidades financieras que efectúan negocios mercantiles, intermediación monetaria y transacciones comerciales, tales como: Bancos, Mutuales, Caja de Ahorro, Compañías de Seguro, AFP, Casas de Cambio y otras entidades similares. |  |
| COMERCIAL | 015 | Mantenimiento y Reparación de Vehículo Automotor | Corresponde a: Lavado y engrase de vehículos motorizados, Grifos con servicio de Lavado y Engrases y otros similares. |  |
| COMERCIAL | 015 | Comercio al por mayor | Comprende actividades de comercio en general, tales como: Venta de vehículos, partes, piezas y accesorios de vehículos automotores, Venta de Lubricantes y adhesivos para vehículos automotores, Venta de alimentos envasados, bebidas y tabaco, Ventas de enseres domésticos, Ventas de metales, minerales y materiales de construcción, Venta de Maquinarias y equipos diversos, Ventas de productos farmacéuticos, medicinales, cosméticos y de tocador, Venta de productos textiles, prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, Venta de aparatos, artículos y equipos domésticos, Carga, descarga y almacenamiento de mercaderías y equipaje. |  |
| COMERCIAL | 015 | Comercio al por menor | Venta de Lubricantes y adhesivos para vehículos automotores, Venta de alimentos envasados, bebidas y tabaco, Ventas de enseres domésticos, Ventas de metales, minerales y materiales de construcción, Venta de Maquinarias y equipos diversos, Ventas de productos farmacéuticos, medicinales, cosméticos y de tocador, Venta de productos textiles, prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, Venta de aparatos, artículos y equipos domésticos y actividades postales y de correo. |  |



| | | | | |
|-----------|-----|--|---|--|
| | | | | |
| COMERCIAL | 015 | Restaurant Menores | Se considera a los locales donde se consumen alimentos preparados, así como el expendio de bebidas, <u>cuya capacidad de atención simultánea sea menor de 30 personas y con un equipamiento menor a 10 mesas</u> , se tiene: Restaurantes sin categoría específica, cafeterías, bares, cantinas, chifas, pollos a la brasa, cevicherías, anticucherías, picanterías, pizzerías y otros de expendio de comidas preparadas. | |
| COMERCIAL | 015 | Actividades Profesionales Diversas, Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler | Comprende a actividades realizadas por diferentes profesionales: Consultorios médicos, actividades de informática y conexas, estudios contables, actividades de teneduría de libros y auditorías, servicios de asesoramiento, Actividades de Ingeniería, arquitectura y publicidad. Alquiler de diversos equipos y mobiliarios, obtención y dotación de personal, otras actividades de servicios, actividades médico veterinarias, de radiología y ecografías, actividades técnicas en talleres mecánicos, actividades de aserraderos y carpinterías. | |
| COMERCIAL | 015 | Actividades de Servicios Comunitarios, Sociales y Personales | Considera: Servicios de recolección y eliminación de basura, desperdicios, trastos y desechos, actividades de organizaciones empresariales, profesionales y de empleadores, actividades de cinematografía, radio y televisión, actividades artísticas, teatrales y musicales, salas de baile, instructores de danza, actividades deportivas, organizaciones de clubes y academias de deporte, actividades de lavado, limpieza en seco y planchado de todo tipo de prendas de tela, peluquerías y otros tratamientos de belleza, pompas fúnebres y actividades conexas, locales de juego y recreación, gimnasios con servicios higiénicos | |
| COMERCIAL | 015 | Actividades de Enseñanza Prestado por Particulares | Comprende: Guarderías, jardines infantiles, enseñanza primaria, secundaria de formación general y técnica, enseñanza superior, educación de adultos, academias pre-universitarias, otros tipos de enseñanza. | |
| COMERCIAL | 015 | Centros de Hospedajes Menores | Considera a los locales de Hospedaje temporal con <u>disponibilidad menor a 6 habitaciones que cuenta con camas menores a 20 unidades</u> , tales como: Casa de huéspedes, alojamientos y similares, hostales y similares. | |
| COMERCIAL | 015 | Actividades de Reparación y Servicios Motorizados. | Reparación, mantenimiento, planchado y pintura de vehículos automotores, | |
| COMERCIAL | 015 | Servicios de Transporte/Comunicación es Venta de Combustible | Se considera a los centros que prestan servicio de transporte telecomunicaciones como: Terminal terrestre, Venta de Combustibles para automotores. | |

| | | | | |
|------------|-----|---|--|---|
| COMERCIAL | 015 | Actividades artesanales | Comprende actividades de fabricación de calzados, tapicería, velas, productos dulces artesanales, cestería, etc. | |
| INDUSTRIAL | 022 | Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura | Comprende: Cultivos en general, cultivos de productos de mercados, horticultura. Cultivos de Frutas y plantas en General, Cría de animales ganaderos y domésticos, Caza ordinaria y mediante trampas con fines comerciales, silvicultura, extracción de maderas y actividades conexas. | |
| INDUSTRIAL | 022 | Pesca | Comprende actividades de pesca, explotación de criaderos de peces y actividades relacionadas con la pesca. |  |
| INDUSTRIAL | 022 | Explotación de Minas y Canteras | Comprende las actividades de extracción y explotación de minas y canteras de materiales diversos. |  |
| INDUSTRIAL | 022 | Industrias Manufactureras | Considera actividades como: Elaboración de productos alimenticios y bebidas, Producción, procesamiento y conservación de carnes, pescados, frutas, legumbres, hortalizas, aceites y grasas. Explotación de mataderos (camales), Producción de cueros y pieles sin curtir y otros sub-productos conexas. Elaboración de productos lácteos, quesos y mantequillas; helados, cacao y chocolate; productos de confitería. Elaboración de fideos y bebidas alcohólicas fermentadas. Fabricación de productos textiles, maquinarias y equipos en general, prendas de vestir, productos de madera, paja y materiales trenzables, papel, cartón y subproductos en general. Actividades de Edición e impresión y de reproducción de grabaciones. Fabricación de Hielo, de productos de caucho y plástico, de sustancias y productos químicos (pinturas, fármacos, etc.), de ladrillos, tejas y bloquetas, de maquinarias para explotación de minas, canteras y obras de construcción, carrocerías para vehículos automotores, remolques y semirremolques. |   |
| INDUSTRIAL | 022 | Suministro de Electricidad, Agua y Gas | Comprende: Generación, captación y distribución de energía eléctrica Captación, depuración y distribución de agua y gas |  |
| INDUSTRIAL | 022 | Construcción | Considera: Construcción de edificios de obras de ingeniería civil, Construcción de obras en general y alquiler de equipos de construcción. |  |
| ESTATAL | 027 | Entidades y Reparticiones | Comprende: Entidades y Reparticiones que representan los Poderes del Estado, Instituciones públicas, Poder Judicial, JNE, SUNAT, Aduana, Migraciones, PNP, prefecturas. Reparticiones del Gobierno Regional, excepto los locales con actividades comerciales. Reparticiones de los gobiernos locales, provinciales y distritales, excepto los locales con actividades comerciales. |  |



| | | | | |
|---------|-----|--|---|---|
| | | | |  |
| ESTATAL | 027 | Prestación de Servicio a la Comunidad en General | <p>Considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administración y funcionamiento de misiones diplomáticas y consulares. Administración de Prisiones y prestación de servicios correccionales. Instituciones civiles que persiguen un fin social. Parques y Jardines. Piletas ornamentales. |  |



ANEXO III: MODELO DE NOTIFICACION CAMBIO DE CATEGORIA

Gerencia Comercial

NOTIFICACION POR CAMBIO DE CATEGORIA

CODIGO:

NOMBRE DE USUARIO:

DIRECCION:

Mediante la presente, la Gerencia Comercial, de EMAPA San Martín, hace de su conocimiento que según lo establecido en la normativa legal SUNASS Resolución N° 011-2007 **Art. N° 93 "La EPS deberá verificar periódicamente si el referido predio mantiene la categoría en la cual fue clasificada, así como el número y tipo de unidades de uso asignado. En ambos casos de detectarse un uso diferente deberá comunicarse al titular de la conexión domiciliaria por escrito el cambio correspondiente. La comunicación dirigida al usuario deberá explicar y sustentar las razones por las cuales se procede a la variación en la facturación."** Habiendo ejecutado el programa de actualización dinámica con inspectores de campo se ha definido que a partir del próximo ciclo de facturación, su recibo por pensiones de agua y/o alcantarillado se facturara bajo los siguientes parámetros:

Tarifa actual :
Tarifa a facturar :
Actividad Actual :

Queda Ud. Debidamente notificado.

.....
Firma del Notificador
Nombre:
DNI:

.....
Firma del Usuario
Nombre:
DNI:



ANEXO IV: FORMATO DE PRESENTACION DE RECLAMO

| | | |
|--|---|---|
| CÓDIGO DE RECLAMO N° | | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| N° DE SUMINISTRO | <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE | Telefono <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| Apellido Paterno | Apellido materno | Nombres |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 100%;" type="text"/> | | |
| RAZÓN SOCIAL <input style="width: 100%;" type="text"/> | | |
| UBICACIÓN DEL PREDIO | | |
| (Calle, Jirón, Avenida) | | N° |
| (Urbanización, barrio) | | Mz. Lote |
| Provincia | | Distrito |
| DOMICILIO PROCESAL | | |
| (Calle, Jirón, Avenida) | | N° |
| (Urbanización, barrio) | | Mz. Lote |
| Provincia | | Distrito |
| Código Postal | Teléfono / Celular | Correo electrónico (obligatorio para reclamos vía web) |
| TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo) | | |
| Tipo de reclamo (ver lista en reverso) <input style="width: 100%;" type="text"/> | | |
| BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable) | | |
| <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> | | |
| SUCURSAL / ZONAL <input style="width: 100%;" type="text"/> | | |
| ATENDIDO POR <input style="width: 100%;" type="text"/> | | FIRMA |
| FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales) | | |
| <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/> | | |
| RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS | | |
| <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> | | |
| LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA | | SI NO <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido) Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra. | | SI NO <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS | | |
| INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA | FECHA | HORA (RANGO DE 2 HORAS) |
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| CITACIÓN A REUNIÓN | FECHA | HORA |
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA) | | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| Firma del reclamante | Huella digital* (Indice derecho) | Fecha |

*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital



ANEXO V: MODELO DE NOTIFICACION SERVICIO CLANDESTINO

Gerencia Comercial

NOTIFICACION POR SERVICIO CLANDESTINO



CODIGO:

NOMBRE:

DNI:

DIRECCION:

Informamos a Ud. que de acuerdo a la verificación realizada por personal de nuestra Empresa mediante Acta de Inspección Externa N° se ha identificado que Ud. posee una conexión no autorizada.



Según establece el Reglamento de la Ley de Servicios de Saneamiento N° 26.638 según Decreto Supremo N° 023-2005 en su Art. N° 72 inc. c "**Está prohibido conectarse clandestinamente a las redes de servicios**", constituyendo una infracción grave según lo establece el Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios en su Art. N° 125 inc. 5.

Solicitamos a Ud. presentarse en nuestras oficinas comerciales de Atención al Cliente en el **PLAZO DE 48 HORAS** de notificado, a los fines de **REGULARIZAR SU SITUACIÓN**. En caso de negativa procederemos a aplicar las sanciones previstas en el Art. N° 15 de la Ley de Servicios de Saneamiento y Art. N° 126 del Reglamento de Calidad de Prestaciones de Servicios y a efectuar la correspondiente **DENUNCIA POR HURTO DE AGUA**.

Queda Ud. Debidamente notificado.



.....
Firma del Notificador

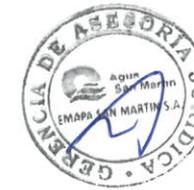
Nombre:

DNI:

.....
Firma del Propietario o Tercero

Nombre:

DNI:



ANEXO VI: MODELO DE NOTIFICACION DE CONEXIONES INTERNAS ENTRE INMUEBLES

Gerencia Comercial

NOTIFICACION POR CONEXIONES INTERNAS ENTRE INMUEBLES

CODIGO:

NOMBRE:

DNI:

DIRECCION:

Informamos a Ud. que de acuerdo a la verificación realizada por personal de nuestra Empresa mediante Acta de Inspección Externa N°..... se ha identificado que Ud. posee una conexión no autorizada entre inmuebles.

Según establece el Reglamento de la Ley de Servicios de Saneamiento N° 26.638 según Decreto Supremo N° 023-2005 en su Art. N° 125 inc. 7 **“Constituye infracción grave hacer derivaciones o comunicación de tuberías del propio inmueble a otro”**, constituyendo una infracción grave según lo establece el Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios en su Art. N° 125 inc. 5.

Solicitamos a Ud. presentarse en nuestras oficinas comerciales de Atención al Cliente en el **PLAZO DE 48 HORAS** de notificado, a los fines de **REGULARIZAR SU SITUACIÓN**. En caso de negativa procederemos a aplicar las sanciones en el Art. N° 126 del Reglamento de Calidad de Prestaciones de Servicios.

Queda Ud. Debidamente notificado.

.....
Firma del Notificador

Nombre:

DNI:

.....
Firma del Usuario

Nombre:

DNI:



ANEXO VII: ACTA DE INSPECCIÓN EXTERNA

| N° DE SUMINISTRO <input style="width: 100%;" type="text"/> | CODIGO DE RECLAMO <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--------------------------|--------------------------------|----------|-------------|------------------------------------|---|--------------------------------|---|--|--------------------------|-------------------|---------------------|-----------|---|--------------------------|-------------------------------|--|--|--------------------------------|----|--------------------------|--|----------------------|---------------------|----|--------------------------|--|--|--|--|----------------------------------|--|--|--|--|----------|--------|--------|---------|-------|----------|--|--|--|--|--|--|-----------------------|--|--|--|--|---------|---------|--------|---------|----------|------------|-------|--|--|--|--|--|--|--|------------------------|--|--|--|--|--|----------|-------------|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| INFORME SOBRE EL SUMINISTRO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="5" style="text-align: left;">ESTADO DEL MEDIDOR</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Medidor N°</td> <td style="width: 20%;">Diametro N°</td> <td style="width: 20%;">Lectura</td> <td style="width: 20%;">Funciona</td> <td style="width: 20%;">No funciona</td> </tr> <tr> <td colspan="5"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left;">FUGA EN CAJA</th> <th colspan="2" style="text-align: left;">(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)</th> <th rowspan="2" style="text-align: left;">OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR</th> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">Si</td> <td style="width: 10%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;">Antes del Medidor</td> <td style="width: 10%;">Después del medidor</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <th colspan="5" style="text-align: left;">UBICACION DE LA CAJA DEL MEDIDOR</th> </tr> <tr> <td>Interior</td> <td>Vereda</td> <td>Frente</td> <td>Lateral</td> <td>Pista</td> <td>Distante</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th colspan="5" style="text-align: left;">ESTADO DEL SUMINISTRO</th> </tr> <tr> <td>Vigente</td> <td>Cerrado</td> <td>Tapado</td> <td>Directo</td> <td>Retirado</td> <td>No ubicado</td> <td>Niple</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left;">TIPO DE ABASTECIMIENTO</th> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Continuo</td> <td>Discontinuo</td> <td>N° de horas</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | | ESTADO DEL MEDIDOR | | | | | Medidor N° | Diametro N° | Lectura | Funciona | No funciona | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left;">FUGA EN CAJA</th> <th colspan="2" style="text-align: left;">(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)</th> <th rowspan="2" style="text-align: left;">OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR</th> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">Si</td> <td style="width: 10%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;">Antes del Medidor</td> <td style="width: 10%;">Después del medidor</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | | | | | FUGA EN CAJA | | | (EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA) | | OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR | Si | <input type="checkbox"/> | | Antes del Medidor | Después del medidor | No | <input type="checkbox"/> | | | | | UBICACION DE LA CAJA DEL MEDIDOR | | | | | Interior | Vereda | Frente | Lateral | Pista | Distante | | | | | | | ESTADO DEL SUMINISTRO | | | | | Vigente | Cerrado | Tapado | Directo | Retirado | No ubicado | Niple | | | | | | | | TIPO DE ABASTECIMIENTO | | | | | | Continuo | Discontinuo | N° de horas | | | | | | | | | |
| ESTADO DEL MEDIDOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medidor N° | Diametro N° | Lectura | Funciona | No funciona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left;">FUGA EN CAJA</th> <th colspan="2" style="text-align: left;">(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)</th> <th rowspan="2" style="text-align: left;">OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR</th> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">Si</td> <td style="width: 10%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;">Antes del Medidor</td> <td style="width: 10%;">Después del medidor</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | | | | | FUGA EN CAJA | | | (EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA) | | OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR | Si | <input type="checkbox"/> | | Antes del Medidor | Después del medidor | No | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FUGA EN CAJA | | | (EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA) | | OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Si | <input type="checkbox"/> | | Antes del Medidor | Después del medidor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UBICACION DE LA CAJA DEL MEDIDOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interior | Vereda | Frente | Lateral | Pista | Distante | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ESTADO DEL SUMINISTRO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vigente | Cerrado | Tapado | Directo | Retirado | No ubicado | Niple | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TIPO DE ABASTECIMIENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Continuo | Discontinuo | N° de horas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CIERRES Y REAPERTURAS / INSPECCION DE SERVICIOS CERRADOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Actividad</th> <th>Código de acceso</th> <th>Fecha</th> <th>Lectura</th> <th>Operario</th> <th>Comentarios</th> </tr> <tr> <td>Cierre</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reapertura</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Supervisión</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | | Actividad | Código de acceso | Fecha | Lectura | Operario | Comentarios | Cierre | | | | | | Reapertura | | | | | | Supervisión | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividad | Código de acceso | Fecha | Lectura | Operario | Comentarios | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cierre | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reapertura | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Supervisión | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">Nombre de la persona presente en la inspección</td> <td colspan="2" style="text-align: right;">Reclamante</td> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="text-align: center;">No</td> </tr> <tr> <td>Propietario</td> <td><input style="width: 100%;" type="text"/></td> <td>Inquilino</td> <td><input style="width: 100%;" type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Residente</td> <td><input style="width: 100%;" type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">Otro <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="6">NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 100%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td colspan="6">Observaciones: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="height: 20px;"></td> </tr> </table> | | Nombre de la persona presente en la inspección | | Reclamante | | Si | No | Propietario | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Inquilino | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | Residente | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input type="checkbox"/> | Otro <input type="checkbox"/> | NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | | | Observaciones: _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre de la persona presente en la inspección | | Reclamante | | Si | No | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Propietario | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Inquilino | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Residente | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input type="checkbox"/> | Otro <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones: _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; height: 40px; vertical-align: bottom;">Firma del reclamante o persona presente en la inspección *</td> <td style="width: 50%; height: 40px; vertical-align: bottom;">Persona autorizada por la EPS para la inspeccion</td> </tr> </table> | | Firma del reclamante o persona presente en la inspección * | Persona autorizada por la EPS para la inspeccion | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma del reclamante o persona presente en la inspección * | Persona autorizada por la EPS para la inspeccion | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha: / / | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HORA INICIO _____ HORA FINAL _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Observacion: la firma no implica acuerdo con el contenido del acta. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



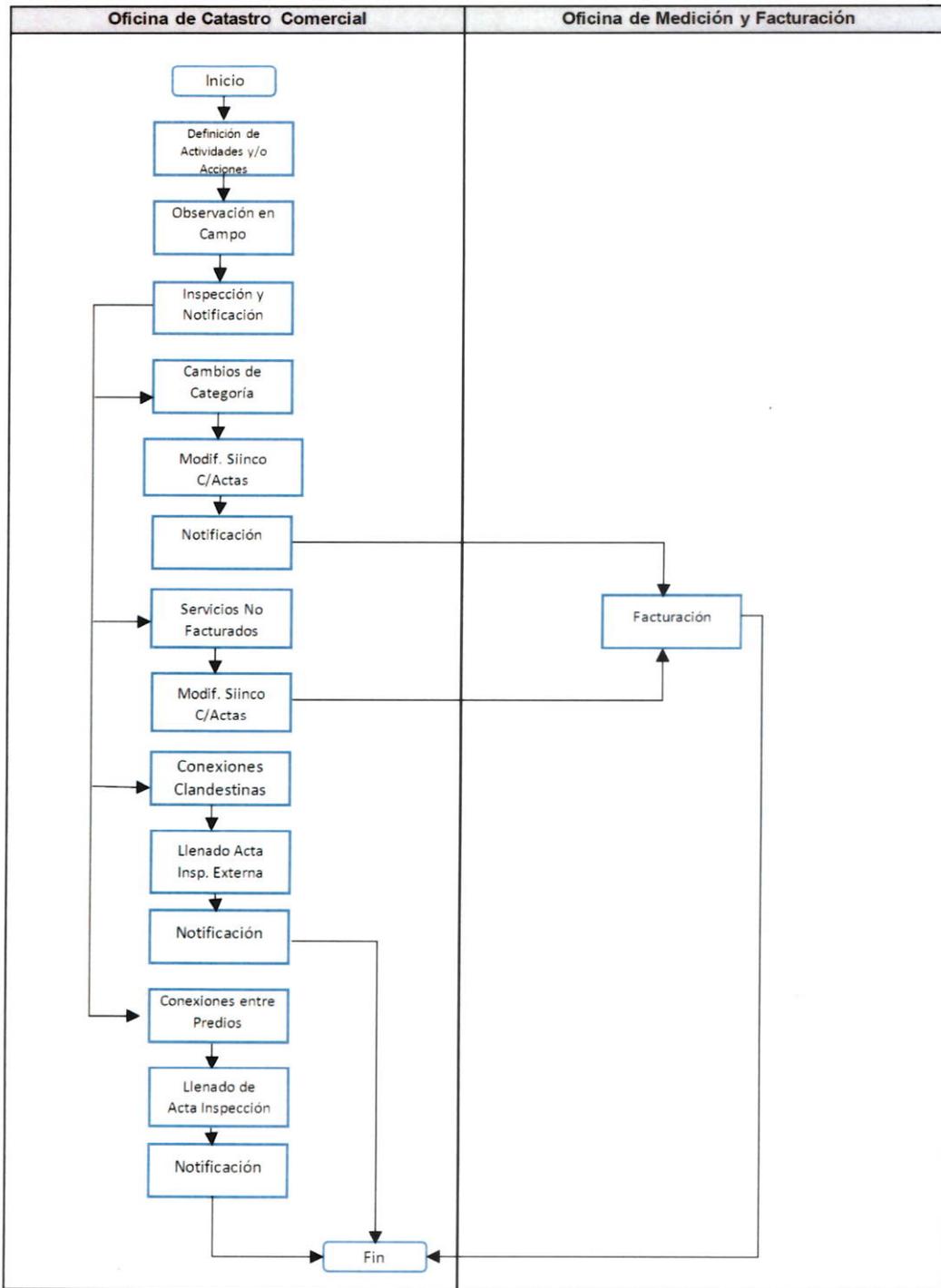
ANEXO VIII: ACTA DE INSPECCION INTERNA

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|--|---|----------------------|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| N° DE SUMINISTRO <input type="text"/> | | CODIGO DEL RECLAMO <input type="text"/> | | | | | | | |
| NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE | | | | | | | | | |
| Apellido Paterno <input type="text"/> | | Apellido Materno <input type="text"/> | Nombres <input type="text"/> | | | | | | |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| RAZON SOCIAL <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| DATOS REGISTRADOS | | | | | | | | | |
| UBICACION DEL PREDIO | | | | | | | | | |
| (Calle, Jiron, Avenida) <input type="text"/> | | N° <input type="text"/> | Mo <input type="text"/> | | | | | | |
| (Urbanización, barrio) <input type="text"/> | Provincia <input type="text"/> | | Distrito <input type="text"/> | | | | | | |
| Medidor N° <input type="text"/> | Diámetro <input type="text"/> | Ultima lectura (fecha y registro) <input type="text"/> | | | | | | | |
| TIPO DE UNIDADES DE USO | | | | | | | | | |
| N° de conexiones asociadas <input type="text"/> | Social <input type="text"/> | Doméstico <input type="text"/> | Comercial <input type="text"/> | | | | | | |
| | Industrial <input type="text"/> | Estatul <input type="text"/> | | | | | | | |
| (Croquis a la espalda del presente formato, en caso de ser aplicable) | | | | | | | | | |
| ACTUALIZACION DE LOS DATOS DEL PREDIO (llenar solo si hay variacion) | | | | | | | | | |
| UBICACION DEL PREDIO | | | | | | | | | |
| (Calle, Jiron, Avenida) <input type="text"/> | | N° <input type="text"/> | Mo <input type="text"/> | | | | | | |
| (Urbanización, barrio) <input type="text"/> | Provincia <input type="text"/> | | Distrito <input type="text"/> | | | | | | |
| TIPO DE UNIDADES DE USO | | | | | | | | | |
| N° de conexiones asociadas <input type="text"/> | Ocupadas <input type="text"/> | Desocupadas <input type="text"/> | | | | | | | |
| | Soc <input type="text"/> | Dom <input type="text"/> | Com <input type="text"/> | | | | | | |
| | Ind <input type="text"/> | Est <input type="text"/> | | | | | | | |
| | | | Estado del abastecimiento durante la inspeccion | | | | | | |
| | | | Normal <input type="text"/> | | | | | | |
| | | | Sin abastecimiento <input type="text"/> | | | | | | |
| DETALLE DE LA INSPECCION DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES | | | | | | | | | |
| Estado | Inodoro | Lavado | Ducha | Urinario | Biel | Grifo | Cisterna | Tanque | Piscina |
| Con fuga | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Reparado | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Clausurado | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Totales | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Observaciones <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCION | | | | | | | | | |
| Nombre de la persona presente en la inspeccion <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| Propietario <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| Inquilino <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| Residente <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| Otro <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| Reclamante <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| Si <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| No <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| Observaciones <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | | | | | <input type="text"/> | | | | |
| Firma del reclamante o persona presente en la inspeccion * | | | | | Persona autorizada por la EPS para la inspeccion | | | | |
| Fecha <input type="text"/> | | HORA INICIO <input type="text"/> | | | HORA FINAL <input type="text"/> | | | | |

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|---------|-------|-------------------|
| Misional | COM-002 | 2 | Conexiones Nuevas |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCC |

LXXVII. "ACTUALIZACIÓN POR CAMBIO DE CATEGORÍA"

Código: COM-077
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Actualización por Cambio de categoría |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Catastro Comercial |
| Objetivo del proceso | Realizar la actualización de los cambios de categorías de los usuarios |
| Indicador de desempeño | Catastro comercial |
| Producto | Reporte de registro de usuarios con cambio de categoría |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Informe de actualización catastral |
| Controles: | Jefe de la Oficina de Catastro Comercial |
| Recursos | Solicitud de cambio de categoría |
| Recursos humanos | Personal de la Oficina de catastro comercial |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de información Comercial V3. |
| Equipos | Computadoras, sistemas informáticos de la EPS, impresora y escáner. |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la de la Gerencia Comercial, así como de la oficina de Catastro Comercial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OCC:** Oficina de Catastro Comercial

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|------------------------------------|--------|
| Informe de actualización catastral | OCC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Operario reporta actualización catastral por cambio de categoría | OCC | Operario de nuevas conexiones domiciliarias |
| 2 | Verifica en el sistema la información reportada | OCC | Supervisor de nuevas conexiones domiciliarias |
| 3 | Genera la notificación al usuario para su entrega | OCC | JEFE OCC |
| 4 | Entrega notificación, previa inspección | OCC | Operario de nuevas conexiones domiciliarias |
| 5 | Si realiza su reclamo, se procede a una nueva verificación. | OCC | Supervisor de nuevas conexiones domiciliarias |
| 6 | Se ejecuta el cambio de información en el sistema. | OCC | Operario de nuevas conexiones domiciliarias |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

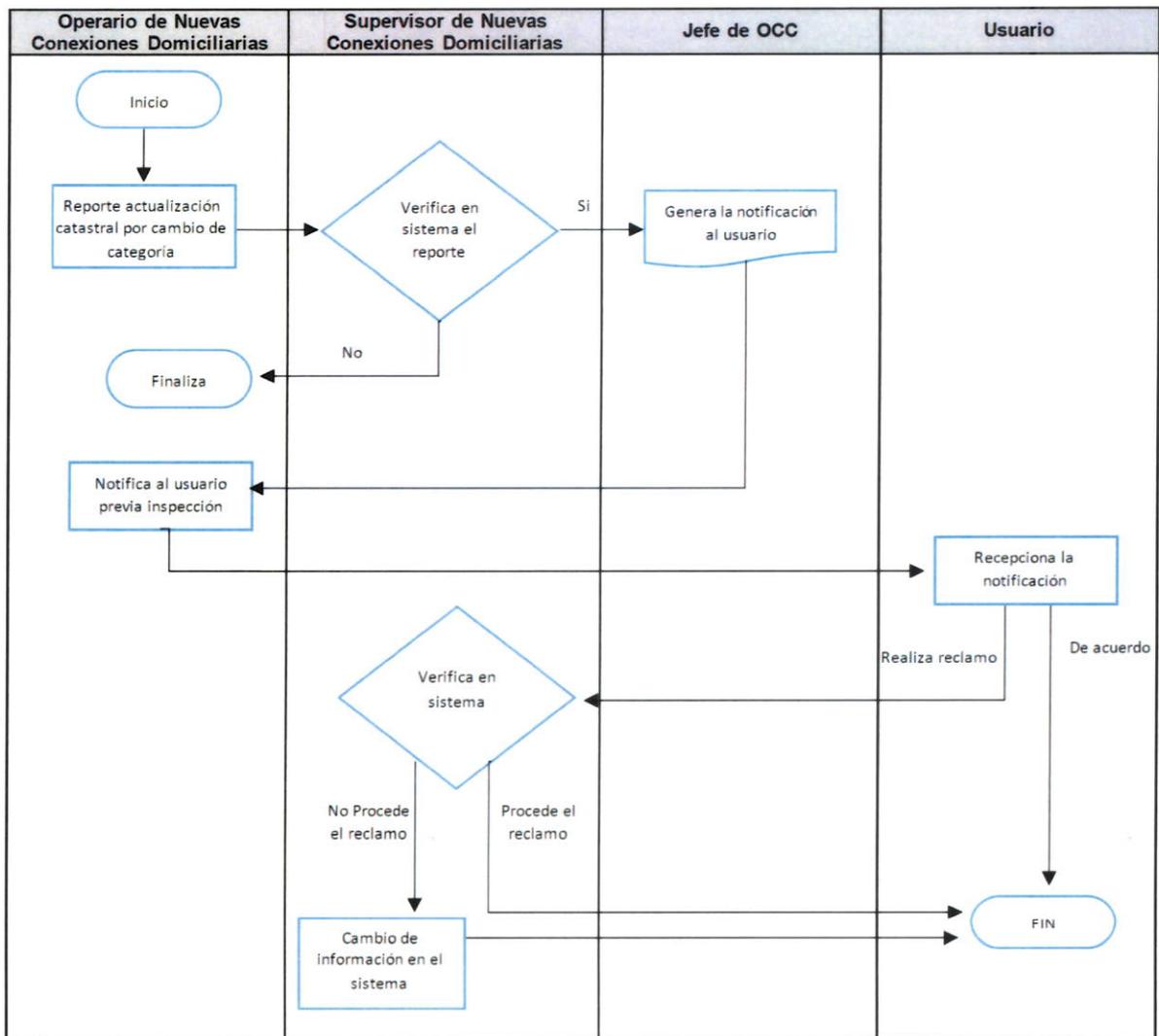
Reporte de registro de usuarios con cambio de categoría



8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCC |

LXXVIII. "SOLICITUD DE CIERRES Y REAPERTURAS DE SERVICIOS A SOLICITUD DEL USUARIO"

Código: COM - 078
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Solicitudes de cierres y reaperturas de servicio a solicitud del usuario |
| | Tipo de proceso | Misional |
| | Dueño del proceso | Oficina de Catastro Comercial |
| | Objetivo del proceso | Realizar los cierres de servicio provisionales o definitivos, así como las reaperturas de los mismo, previa solicitud del usuario. |
|  | Indicador de desempeño | Número de usuarios activos |
| | Producto | Cierres y Reapertura de servicio |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial y usuario |
| | Elementos de entrada | Solicitud por parte del usuario. |
| | Controles: | Oficina de catastro comercial |
| | Recursos | Solicitud por parte del cliente |
|  | Recursos humanos | Personal de la EPS |
| | Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
|  | Sistemas informáticos | Sistema Integrado de información Comercial V3 . |
| | Equipos | Computadoras, sistemas informáticos de la EPS, impresora y escáner. |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de catastro comercial.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OCC:** Oficina de Catastro Comercial
- 4.2 **OCYCC:** Oficina de Cobranza y Control Comercial
- 4.3 **CARS:** Centro Autorizado de Recaudación



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|----------------------------------|----------------------|
| Solicitud por parte del usuario. | Formato de solicitud |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Usuario se acerca a averiguar los requisitos para un cierre o reapertura a solicitud | OCC | Jefe OCC |
| 2 | Se entrega los requisitos al usuario | OCC | Jefe OCC |
| 3 | Se recepciona la solicitud de corte o reapertura | OCC | Supervisor de OCC |
| 4 | Usuario hace pago de deuda pendiente y el derecho correspondiente | CARS | OCYCC |
| 5 | Se comunica a Operario de nuevas conexiones domiciliarias para que realice el corte o reapertura | OCC | Jefe OCC |
| 6 | Se procede al cierre o reapertura del servicio en el sistema comercial | OCC | Operario de Nuevas Conexiones Domiciliarias |
| Final del Proceso | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

Cierres y reapertura de servicio

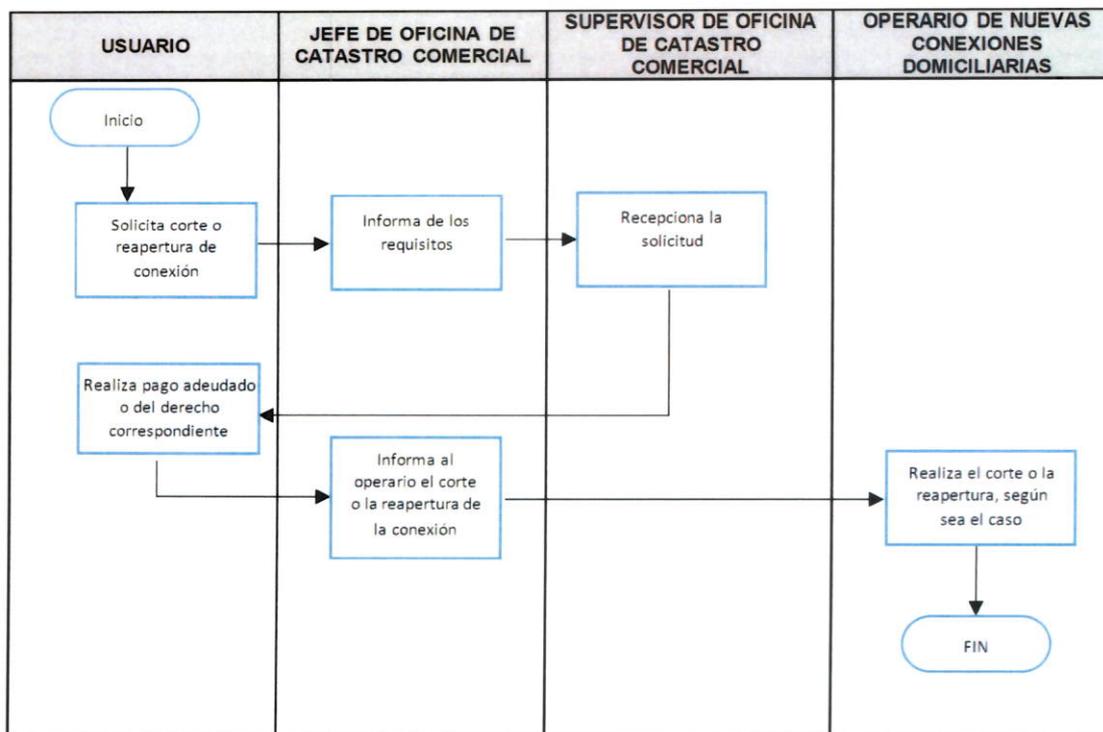


8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCC |

LXXIX. "LECTURA DE MEDIDORES"

Código: COM - 079

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | LECTURA DE MEDIDORES |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Medición y Facturación |
| Objetivo del proceso | Toma de lectura por consumo de agua potable dentro del periodo de 28 a 32 días. |
| Indicador de desempeño | Volumen medido facturado. |
| Producto | Lectura de Medidores |
| Persona que recibe el producto | Oficina de medición y facturación |
| Elementos de entrada | Data a través del panel para la toma de lecturas. |
| Controles: | Oficina de medición y facturación |
| Recursos | data de la toma de lectura a través del capturador de datos. |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de medición y facturación y personal externo especializado. |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de información Comercial, Panel de control de toma de lectura. |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

La Oficina de Medición y Facturación es la Unidad Orgánica de línea encargada de planear, organizar, dirigir y controlar la información sobre cantidad, identificación y localización de los clientes para el proceso de facturación de acuerdo a los consumos medidos, promediados y asignados y los procesos de facturación. Está a cargo del jefe de Oficina que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia Comercial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GG:** Gerencia General
- 4.2 **GC:** Gerencia Comercial
- 4.3 **OMYF:** Oficina de Medición y Facturación

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Data a través del panel para la toma de lecturas. | GC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Apertura de lecturas | OMYF | Jefe OMYF |
| 2 | Genera listado de toma de lectura | OMYF | Jefe OMYF |
| 3 | Se envía los datos de toma de lectura a la empresa autorizada para toma. | OMYF | Jefe OMYF |
| 4 | Se carga los datos a cada inspector de toma de lectura en los capturadores de datos (celulares) | OMYF | Jefe OMYF |
| 5 | Se realiza la toma de lectura | OMYF | Inspector De Medición |
| 6 | Reporta Listado de Lecturas | OMYF | Inspector De Medición |
| 7 | Digitación de lecturas tomadas al sistema comercial. | OMYF | Asistente De Procesamiento Comercial |
| 8 | Se recepciona la información de las lecturas tomadas por cada inspector en tiempo real. | OMYF | Inspector De Medición |
| 9 | Revisión de la información digitada | OMYF | Jefe OMYF |
| 10 | Genera listado de crítica de lecturas | OMYF | Jefe OMYF |
| 11 | Distribuye listado de crítica de lecturas | OMYF | Jefe OMYF |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| 12 | Supervisión de las críticas de lecturas en campo. | OMYF | Inspector De Medición |
| 13 | Entrega de críticas revisadas en campo. | OMYF | Inspector De Medición |
| 14 | Modificación, corrección de lecturas en el sistema según sea el caso. | OMYF | Jefe OMYF |
| 15 | Revisión de las consistencias de lecturas negativas, que no registran consumos y lectura cero. | OMYF | Jefe OMYF |
| 16 | Genera listado de consumos excesivos-atípicos. | OMYF | Jefe OMYF |
| 17 | Distribuye avisos de consumos excesivos. | OMYF | Jefe OMYF |
| 18 | Inspección en campo el listado de consumo excesivo. | OMYF | Inspector De Medición |
| 19 | Reporte de consumo excesivo inspeccionado en campo. | OMYF | Inspector De Medición |
| 20 | Recepción de consumos excesivos inspeccionados: <ul style="list-style-type: none"> • Si es consumo real. Se factura. • Si no es consumo real, se corrige por la mala toma de lectura. | OMYF | Inspector De Medición |
| 21 | Realiza modificaciones de lecturas si es necesario. | OMYF | Jefe OMYF |
| 22 | Comunica a la Oficina de Medición y Facturación, la culminación de proceso de lecturas para el proceso de facturación. | OMYF | Jefe OMYF |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

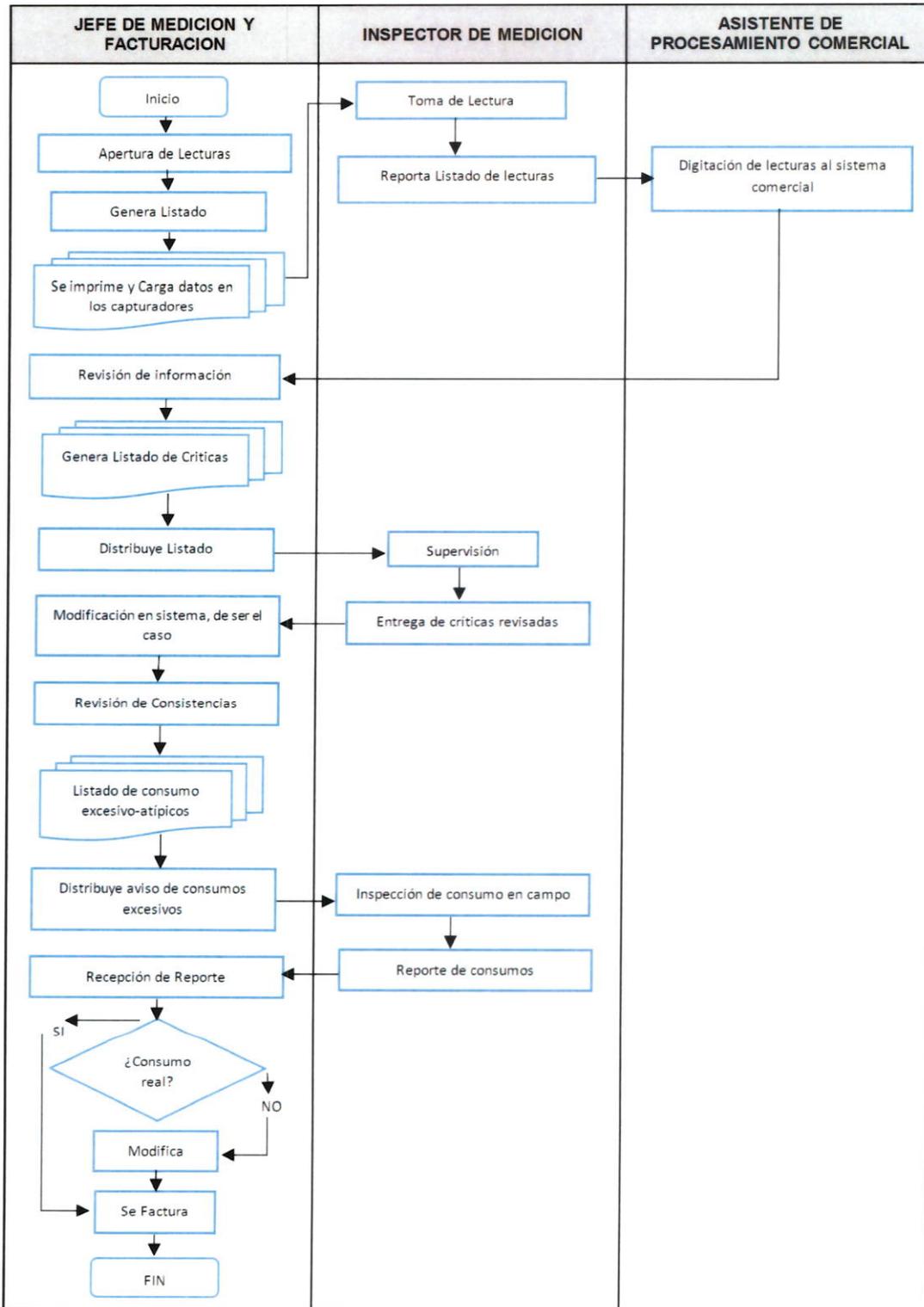
Lectura de medidores

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OMYF |



LXXX. "RETIRO E INSTALACION DE MEDIDORES"

Código: COM - 080
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | RETIRO E INSTALACION DE MEDIDORES |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Medición y Facturación |
| Objetivo del proceso | Contar con micromedidores en óptimas condiciones |
| Indicador de desempeño | Nivel de Micromedición |
| Producto | Retiro, reinstalación e instalación de medidores |
| Persona que recibe el producto | Oficina de medición y facturación |
| Elementos de entrada | Listado de usuarios para retiro e instalación de medidores. |
| Controles: | Oficina de medición y facturación |
| Recursos | Fichas de instalación y retiro de medidores |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de medición y facturación y personal externo especializado. |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3 . |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de medición y facturación.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GC:** Gerencia Comercial
- 4.2 **OMyF:** Oficina de Medición y Facturación



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Listado de usuarios para retiro e instalación de medidores. | GC |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Genera listado de críticas por estado de medidor. | OMYF | Jefe de OMYF |
| 2 | Reporta listado por críticas de medidores a la Gerencia Comercial | OMYF | Jefe de OMYF |
| 3 | Se deriva listado al banco de medidores para su retiro y cambio. | GC | Gerente Comercial |
| 4 | Revisión de listado para su distribución a los inspectores. | OMYF | Jefe de OMYF |
| 5 | Inspectores realizan supervisión en campo, según detalles de listado. | OMYF | Inspector de Medición |
| 6 | Verifica si se retira o no el medidor: <ul style="list-style-type: none"> Se retira si se encuentra con las siguientes observaciones (nublado, paralizado, invertido y deteriorado). | OMYF | Inspector de Medición |
| 7 | Se levanta acta de retiro del medidor observado con copia para usuario. | OMYF | Inspector de Medición |
| 8 | Reportan las actas de retiro al banco de medidores. | OMYF | Inspector de Medición |
| 9 | Se remite informes de medidores retirados a la Oficina de Medición y Facturación. | OMYF | BANCO DE MEDIDORES |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|--|------------------------|--------------|
| 10 | Se procesa información de medidores retirados al sistema Siinco. | OMYF | Jefe de OMYF |
| Final del Proceso | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

Retiro, reinstalación o instalación de medidores.

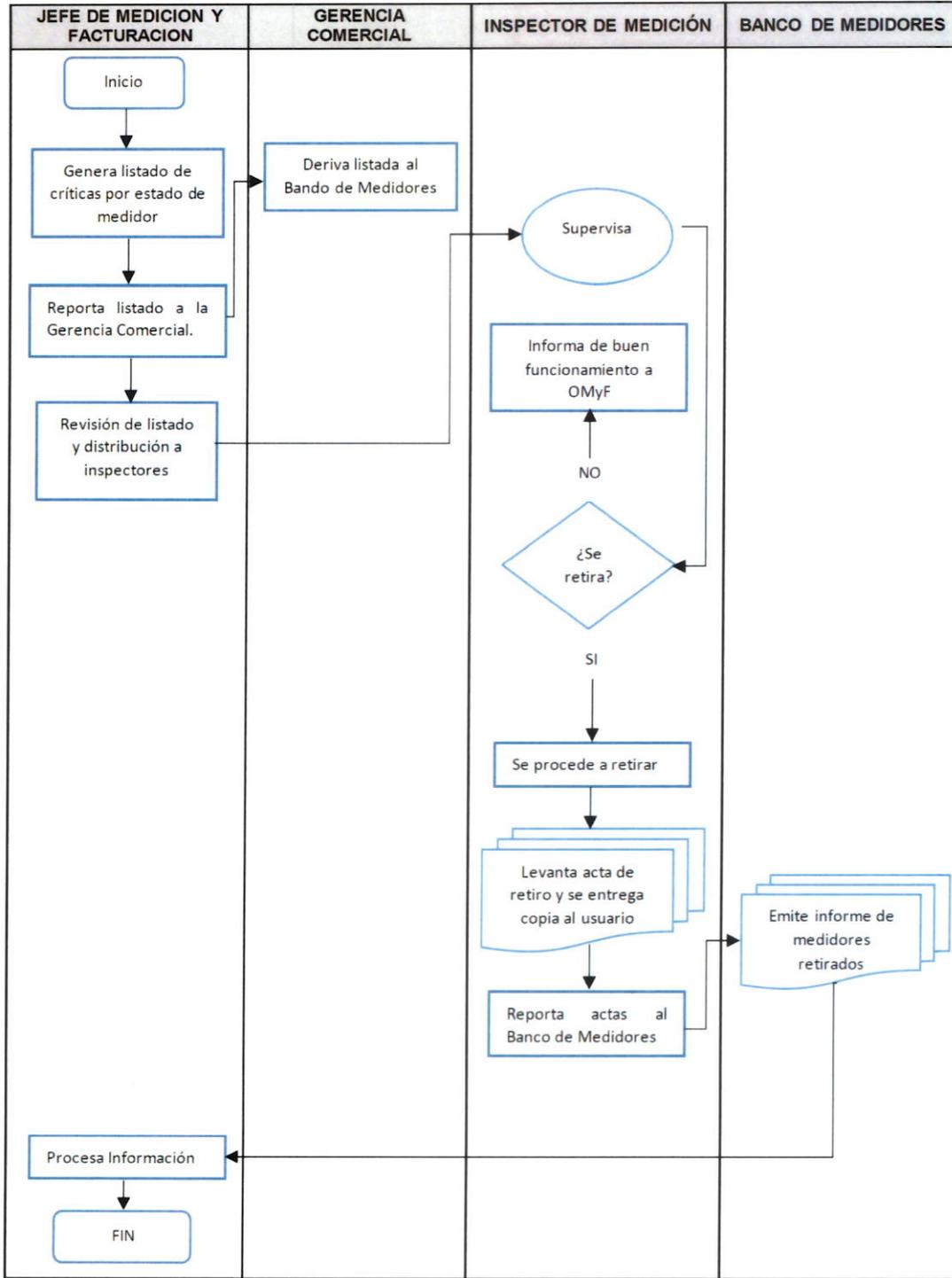
8. PROCESO RELACIONADO



| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OMYF |

LXXXI. "CONTRASTACIÓN DE MEDIDORES"
 Código: COM - 081
 Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | CONTRASTACION DE MEDIDORES |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Medición y Facturación |
| Objetivo del proceso | Contar con medidores en condiciones óptimas para el registro del consumo adecuado y la toma de lectura |
| Indicador de desempeño | Micromedidores operativos |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Reclamo de usuario |
| Controles: | Oficina de medición y facturación |
| Recursos | Notificación y actas de contrastación de medidores. |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de medición y facturación y personal externo especializado. |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3 . |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de medición y facturación.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OMyF:** Oficina de Medición y Facturación
- 4.2 **GC:** Gerencia Comercial
- 4.3 **OAC:** Oficina de atención al cliente



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| Reclamo de usuario | OAC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Reclamo de usuarios | Área Usuaría | |
| 2 | Realiza inspección en lugar de los hechos: <ul style="list-style-type: none"> • Retira Medidor (por consumo atípico) • Firma acta de retiro (usuario) • Cita al usuario al banco de pruebas (al día siguiente) | OMYF | Inspector de Medición |
| 3 | Entrega de medidor a laboratorio del Banco de pruebas de medidor. | OMYF | Inspector de Medición |
| 4 | Recepción de medidor y se desarrollan pruebas técnicas en presencia del usuario. | OMYF | Jefe de OMYF |
| 5 | Emite informe de la prueba de contrastación al usuario. | OMYF | Jefe de OMYF |
| 6 | Toma de decisión: <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento: Depende de la situación del medidor. | OMYF | Jefe de OMYF |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-------------------------|--|------------------------|--------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> Dan de baja: Solicitud de nuevo medidor a la Gerencia Comercial, GAF. Reposición de medidor: Firma de acta de reinstalación de medidor. | | |
| 7 | Se emite informe de las pruebas de contrastación realizadas a la OMYF banco de pruebas. | OMYF | Jefe de OMYF |
| Final de Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

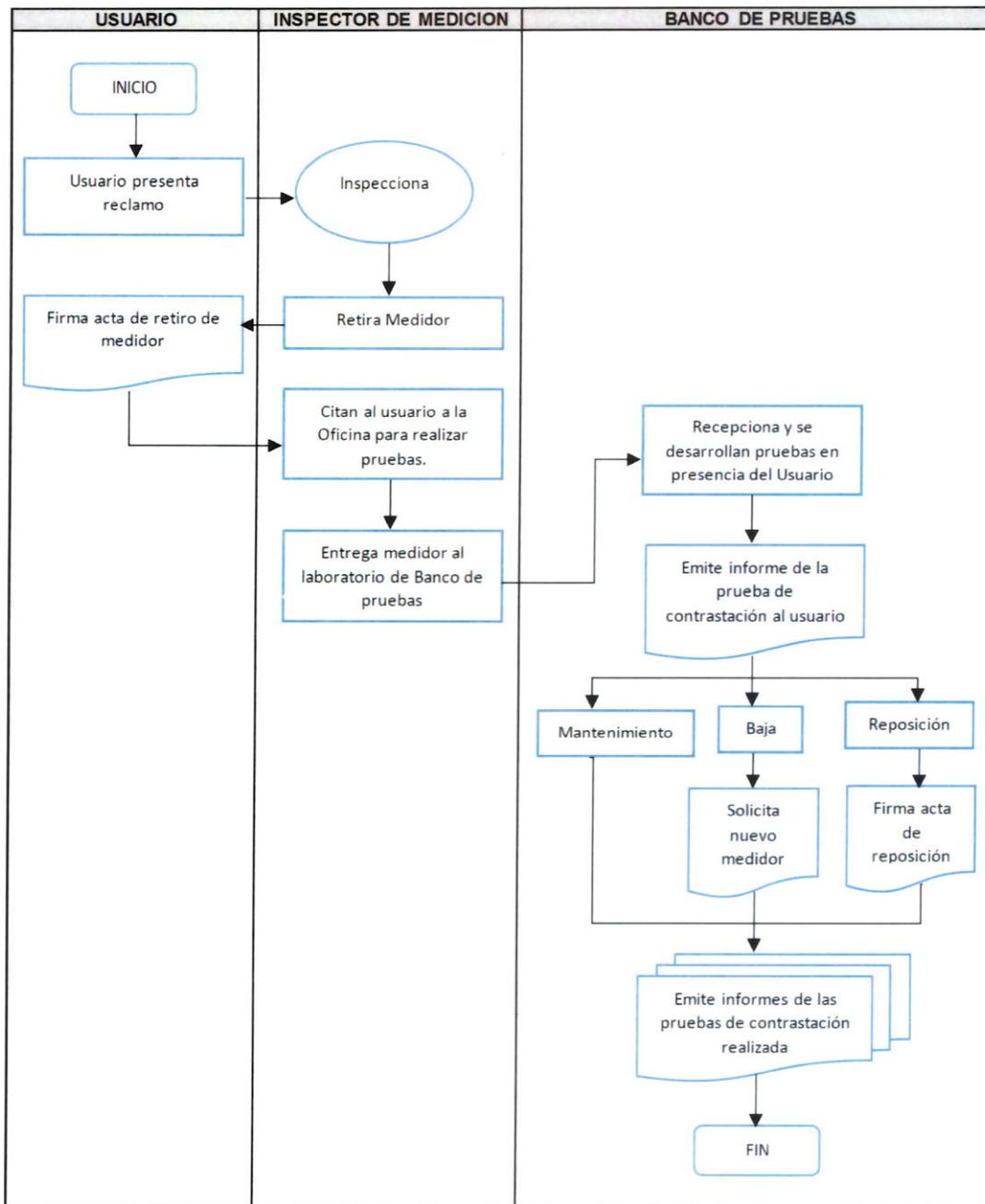
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OMyF |

LXXXII. "ATENCIÓN POR SUSTRACCIÓN DE MEDIDORES"

Código: COM - 082

Versión: 001

1. OBJETIVO

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | ATENCIÓN POR SUSTRACCIÓN DE MEDIDORES |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Medición y Facturación |
| Objetivo del proceso | Contar con conexiones con medidores operativos para la toma de lectura. |
| Indicador de desempeño | Medidores operativos |
| Producto | Informes |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Usuario reporta sustracción de medidor adjuntando denuncia policial. |
| Controles: | Oficina de medición y facturación |
| Recursos | Ficha de instalación de medidores Denuncia por robo de medidores |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de medición y facturación y personal externo especializado. |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3. |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de medición y facturación.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GC:** Gerencia Comercial
- 4.2 **OMyF:** Oficina de Medición y Facturación

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Usuario reporta sustracción de medidor adjuntando denuncia policial. | GC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Usuario reporta robo de medidor de agua. | USUARIO | |
| 2 | Vigilancia deriva el reporte del usuario a la Oficina de Medición y Facturación. | OMYF | Vigilancia |
| 3 | Verifica en campo el robo de medidor. | OMYF | Inspector de Medición |
| 4 | Realiza acta de retiro de medidor. | OMYF | Inspector de Medición |
| 5 | Reporta acta a la Oficina de Medición y Facturación para proceso en sistema. | OMYF | Inspector de Medición |
| 6 | Procede a registrar su retiro del sistema de medición; para efectos posteriores (retiro del sistema, tipo de facturación, efecto patrimonial). | OMYF | Asistente De Procesamiento Comercial |
| 7 | Emite un informe mensual de robo de medidores al jefe de la Oficina de Medición y Facturación. | OMYF | Asistente De Procesamiento Comercial |
| 8 | Deriva informe con proveído a la Gerencia Comercial. | OMYF | Jefe de OMYF |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|---|------------------------|-------------------|
| 9 | Visa informe de robo de medidor. | GC | Gerente Comercial |
| 10 | Emite informe a la Gerencia de Administración y Finanzas. | GC | Gerente Comercial |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

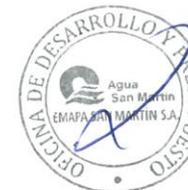
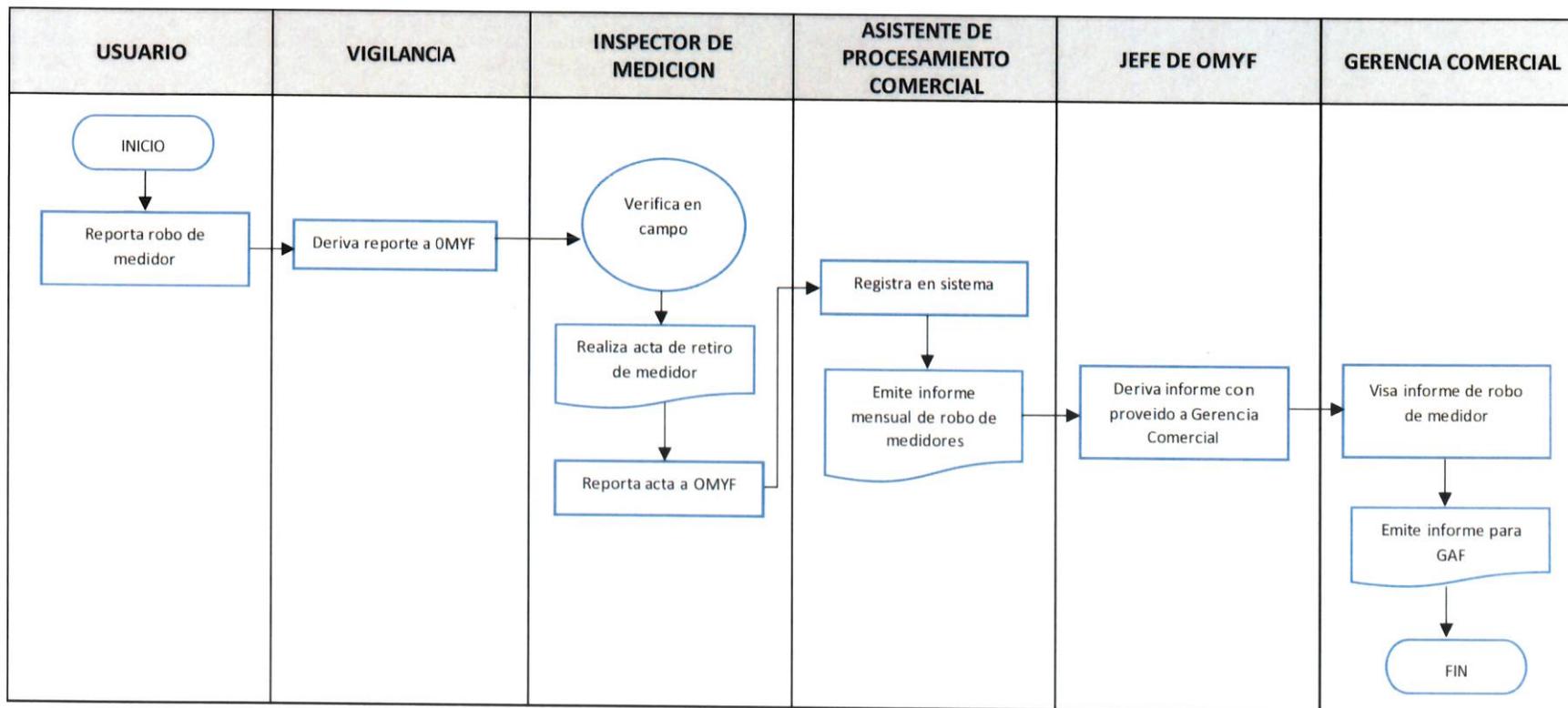
Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OMyF |



LXXXIII. "FACTURACION"

Código: COM - 083
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Facturación (lectura de medidores, asignación de consumo y entrega de recibos) |
| | Tipo de proceso | Misional |
| | Dueño del proceso | Oficina de Medición y Facturación |
|  | Objetivo del proceso | Emisión oportuna del recibo por consumo de agua potable en el periodo facturado |
| | Indicador de desempeño | Facturación de la Sede Central y Oficinas Zonales. |
| | Producto | Informes |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| | Elementos de entrada | Data de la toma de lecturas, consumos asignados y promedios de los consumos de los usuarios |
| | Controles: | Actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto. |
|  | Recursos | Informe de toma de lecturas y periodos de facturación |
| | Recursos humanos | Personal de la oficina de medición y facturación y personal externo especializado. |
| | Instalaciones | Oficina de Medición y Facturación. |
|  | Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3 . |
| | Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de medición y facturación.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GC:** Gerencia Comercial
- 4.2 **OMyF:** Oficina de Medición y Facturación
- 4.3 **OCYCC:** Oficina de Cobranza y Control Comercial



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Data de la toma de lecturas, consumos asignados y promedios de los consumos de los usuarios | GC |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se recepciona el ingreso de las lecturas para la facturación de los consumos medios, promedios y asignación de consumo, modificaciones catastrales y colaterales, ingreso de nuevas conexiones, cierre de planillas de entrada a caja por medio del sistema. | OMYF | Jefe de OMYF |
| 2 | Supervisa el movimiento de la información en el sistema del módulo de facturación. | OMYF | Asistente de Procesamiento Comercial |
| 3 | Calculo y revisión del reporte de facturación generado antes de su impresión | OMYF | Jefe de OMYF |
| 4 | Impresión de recibos por cada uno de los sectores y Oficinas Zonales para su posterior reparto en la ciudad de Tarapoto y distritos de Morales, Banda de Shilcayo y Oficinas Zonales. | OMYF | Jefe de OMYF/Servís |
| 5 | Remite informe de facturación para su revisión y análisis | OMYF | Jefe de OMYF |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------|--|------------------------|---------------|
| 6 | Revisión del proceso de rebajas de la facturación mensualmente de toda la empresa. | OMYF | Jefe de OMYF |
| 7 | Proceso de rebajas de facturaciones. | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| Fin del Proceso | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

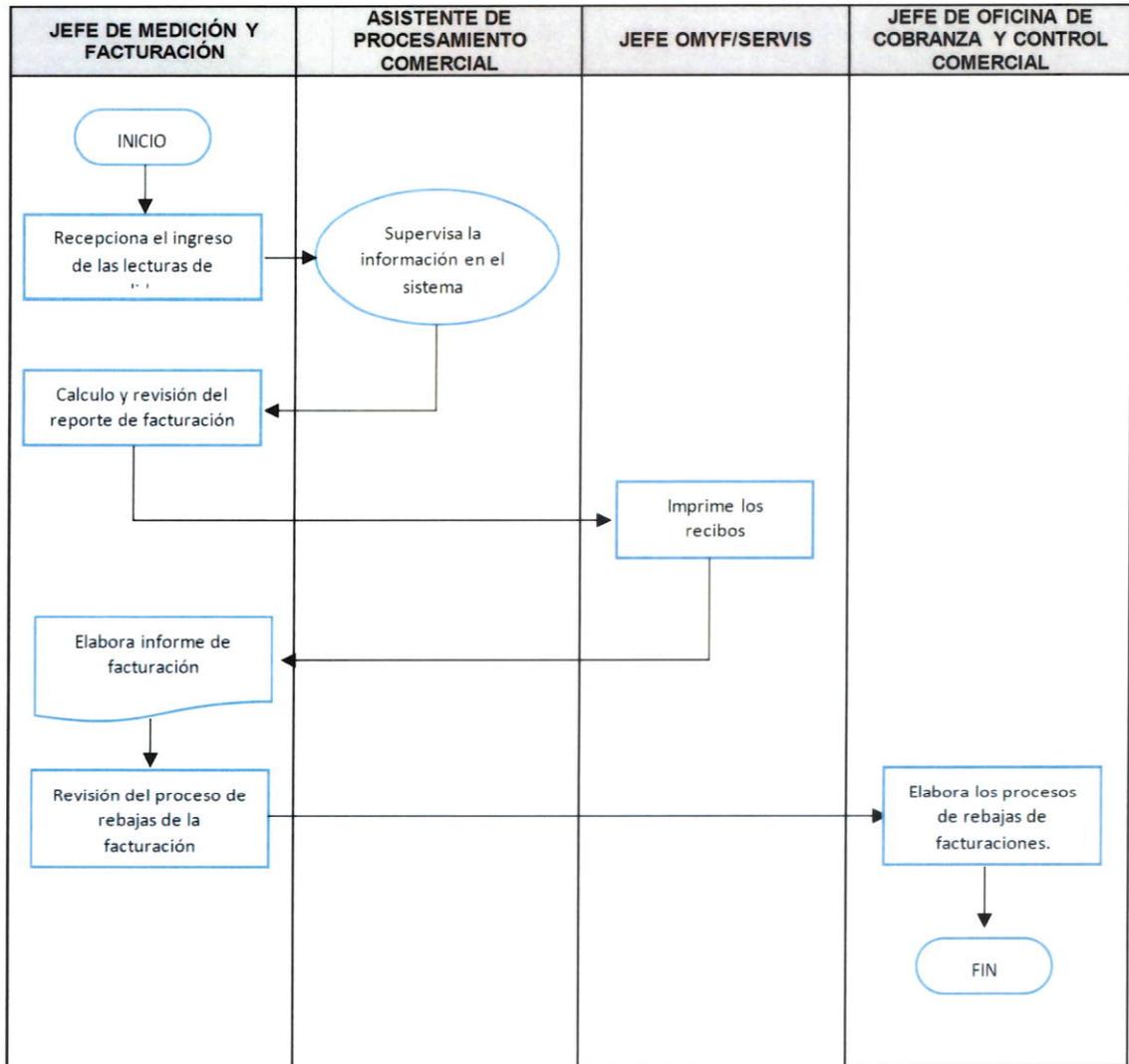
Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|-----------|-------|----------------------|
| Misional | COM – 008 | 001 | Lectura de medidores |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OMyF |

LXXXIV. "ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR ERROR DE FACTURACIÓN"

Código: COM - 084

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Atención de denuncias por error de facturación |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Medición y Facturación |
| Objetivo del proceso | Atención oportuna de los reclamos por disconformidad en el monto facturado |
| Indicador de desempeño | Satisfacción de usuarios |
| Producto | Resolución |
| Persona que recibe el producto | Usuario |
| Elementos de entrada | Solicitud de reclamo en primera instancia y reconsideraciones |
| Controles: | Asesoría Jurídica |
| Recursos | Información histórica del consumo del usuario |
| Recursos humanos | Personal operativo para la verificación de campo |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3. |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de medición y facturación.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GC:** Gerencia Comercial
- 4.2 **OMyF:** Oficina de Medición y Facturación
- 4.3 **OCYCC:** Oficina de Cobranza y Control Comercial

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud de reclamo en primera instancia y reconsideraciones | OAC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | El usuario presenta su reclamo presencial, virtual, escrito o por llamada telefónica mediante el Formato 2 dentro de los dos meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva | USUARIO | |
| 2 | Se notifica al usuario el día que se desarrollará la inspección con una anticipación de al menos 2 días hábiles | OMyF | Supervisor de Medición y Facturación |
| 3 | Investiga el problema que generó el reclamo usando la tipología contenida en el Anexo 3 los resultados constarán en un Formato 5 y 6 cuya copia se entregará al usuario | OMyF | Supervisor de Medición y Facturación |
| 4 | Para el caso de un reclamo por consumo elevado se realiza la verificación posterior del medidor previa solicitud del usuario en uso de su derecho mediante el Formato 7 | OMyF | Jefe de Oficina de Medición y Facturación |
| 5 | Concilia con el usuario el resultado del reclamo a más tardar al décimo día hábil de iniciado el | OMyF | Jefe de Oficina de Medición y Facturación |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------|---|------------------------|---|
| | reclamo. Los resultados se constatan en el Formato 4. | | |
| 6 | Se emite la resolución de decisión en base la conciliación y a las evidencias tomadas en campo. Dentro de los 30 días hábiles siguientes de presentado el reclamo | GC | Gerente Comercial |
| 7 | Dentro de los 15 días hábiles de notificado la resolución el usuario podrá presentar su recurso de reconsideración que sustentará con nuevas pruebas haciendo uso del Formato 8, o de apelación en base a una nueva apreciación de las pruebas presentadas o en uso de sus derechos | Usuarios | |
| 8 | En caso de recurso de reconsideración se emite la resolución de decisión en un plazo de 15 días hábiles, en caso de recurso de apelación se deriva dentro de los 5 días hábiles a la SUNASS | OMyF | Jefe de Oficina de Medición y Facturación |
| Fin del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

Formatos 2, 4, 5, 6 y 7; Resolución de decisión

FORMATO 2 (*)

Presentación del reclamo

(*) Formato modificado por el artículo 11° de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD publicada el 25 de febrero del 2017.



| | | | |
|---|---------------------------------|-------------------------|--|
| N° DE SUMINISTRO | | CÓDIGO DE RECLAMO N° | |
| NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE | | Teléfono | |
| Apellido Paterno | Apellido materno | Nombres | |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, I.E., O) | | | |
| RAZÓN SOCIAL | | | |
| UBICACIÓN DEL PREDIO | | | |
| (Calle, Jrón, Avenida) | N° | Mz. | Lote |
| (Urbanización, barrio) | Provincia | Distrito | |
| DOMICILIO PROCESAL | | | |
| (Calle, Jrón, Avenida) | N° | Mz. | Lote |
| (Urbanización, barrio) | Provincia | Distrito | |
| Código Postal | Teléfono / Celular | Correo electrónico | |
| DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (Fijación de correo electrónico como domicilio procesal): | | | |
| Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento de reclamo se realicen en la dirección de correo electrónico consignado para lo cual brindo mi autorización expresa | | | <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |
| TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo): | | | |
| Tipo de reclamo (ver lista en reverso) | | | |
| BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable) | | | |
| SUCURSAL / ZONAL | | | |
| ATENIDO POR | | FIRMA | |
| FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales) | | | |
| RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS | | | |
| LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA | | | |
| | | | <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |
| DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido): | | | |
| Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobrerregistra. | | | <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |
| INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS | | | |
| INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA | FECHA | HORA (RANGO DE 2 HORAS) | |
| CITACIÓN A REUNIÓN | FECHA | HORA | |
| FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MMAA) | | | |
| Firma del reclamante | Huella digital (Indice derecho) | Fecha | |

*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital

FORMATO 3

Resumen histórico de la facturación del reclamante



CÓDIGO DE RECLAMO N°

Categoría Tarifaria

Número de Unidades de Uso

TIPO DE PREDIO A. Unifamiliar B. Multifamiliar

DATOS DEL ABASTECIMIENTO

| | | | | |
|----------------------|-------------------------|---------------------------------------|-------------|--|
| <input type="text"/> | FRECUENCIA DEL SERVICIO | A. Diario <input type="checkbox"/> | CONTINUIDAD | A. 24 horas <input type="checkbox"/> |
| Código del sector | | B. No diario <input type="checkbox"/> | | B. < 24 horas <input type="checkbox"/> |

DATOS DE LA FACTURACIÓN

| Mes reclamado | Año | Fecha de vencimiento | Forma de facturación (Asig/Med/CM/Prom) | Importe facturado | Volumen facturado | Volumen leído (de ser aplicable) | Tarifa aplicada |
|---------------|-----|----------------------|---|-------------------|-------------------|----------------------------------|-----------------|
|---------------|-----|----------------------|---|-------------------|-------------------|----------------------------------|-----------------|

INFORMACIÓN DE LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

| N° | Mes | Año | ¿Pagado? (Tot/Parc/No) | Fecha de Vencimiento | Forma de facturación (Asig/Med/CM/Prom) | Importe facturado | Volumen facturado | Volumen leído (de ser aplicable) | Fecha de pago |
|----|-----|-----|------------------------|----------------------|---|-------------------|-------------------|----------------------------------|---------------|
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |

Nombre, Firma y DNI del responsable de la EPS

día/mes/año

FORMATO 4
Acta de Reunión de Conciliación



| | | | |
|---|--|---|--|
| CÓDIGO DE RECLAMO | | | <input style="width:100%;" type="text"/> |
| NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE | | | |
| <input style="width:95%;" type="text"/> | <input style="width:95%;" type="text"/> | <input style="width:95%;" type="text"/> | |
| NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, I.E. CI) | | | <input style="width:100%;" type="text"/> |
| RAZÓN SOCIAL | | | <input style="width:100%;" type="text"/> |
| NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA EPS | | | |
| <input style="width:95%;" type="text"/> | <input style="width:95%;" type="text"/> | <input style="width:95%;" type="text"/> | |
| NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, I.E. CI) | | | <input style="width:100%;" type="text"/> |
| FACULTADO POR (documento, cargo, etc. según el caso) | | | <input style="width:100%;" type="text"/> |
| Hora de Inicio | | <input style="width:100%;" type="text"/> | Hora de Término |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | <input style="width:100%;" type="text"/> | <input style="width:100%;" type="text"/> |
| MATERIA DEL RECLAMO | | | |
| N° | Tipo de reclamo* | Descripción del reclamo <small>(mas reclamado, monto, incumplimiento de la EPS, etc. según el caso)</small> | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | <input style="width:100%;" type="text"/> | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | <input style="width:100%;" type="text"/> | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | <input style="width:100%;" type="text"/> | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | <input style="width:100%;" type="text"/> | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| <small>* Pueden utilizarse los números indicados como "Tipo de Reclamo" en el Formato N° 1</small> | | | |
| PROPUESTA DE LA EPS | | | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | | |
| PROPUESTA DEL RECLAMANTE | | | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | | |
| PUNTOS DE ACUERDO | | PUNTOS DE DESACUERDO | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| ¿SUBSISTE EL RECLAMO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | | |
| Si el Reclamante marca la casilla "NO" implica el desistimiento del reclamo, bajo las condiciones expresadas en el presente documento. | | | |
| OBSERVACIONES DEL RECLAMANTE O DE LA EPS | | | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | <input style="width:100%;" type="text"/> | <input style="width:100%;" type="text"/> |
| <small>Firma del Reclamante o su representante</small> | | <small>Huella Digital</small> <small>(indica derecho)</small> | <small>Firma del Representante de la EPS</small> |
| <small>*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la Huella digital</small> | | | |

FORMATO 5

Resumen del Acta de Inspección Interna



| | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------------------|-------------------|----------|--|------|----------|--------|---------|
| CÓDIGO DE RECLAMO | | | | | | | | | |
| N° DE SUMINISTRO | | | | | | | | | |
| NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE | | | | | | | | | |
| Apellido Paterno | | Apellido Materno | Nombres | | | | | | |
| NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, L.E., CI) | | | | | | | | | |
| RAZÓN SOCIAL | | | | | | | | | |
| DADOS REGISTRADOS | | | | | | | | | |
| UBICACIÓN DEL PREDIO | | | | | | | | | |
| (Calle, Jiron, Avenida) | | B° | Mz. Lote | | | | | | |
| (Urbanización, Barrio) | Provincia | Distrito | | | | | | | |
| Medidor N° | Diámetro | Última lectura (fecha y registro) | | | | | | | |
| TIPO DE UNIDADES DE USO | Social | Doméstico | Comercial | | | | | | |
| N° de conexiones asociadas | Industrial | Estatal | | | | | | | |
| (Círculo a la izquierda del presente formato, en caso de ser aplicable) | | | | | | | | | |
| ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PREDIO (Revisar sólo si hay variación) | | | | | | | | | |
| UBICACIÓN DEL PREDIO | | | | | | | | | |
| (Calle, Jiron, Avenida) | | B° | Mz. Lote | | | | | | |
| (Urbanización, Barrio) | Provincia | Distrito | | | | | | | |
| TIPO DE UNIDADES DE USO | Soc. | Dom. | Com. | | | | | | |
| N° de conexiones asociadas | Ind. | Est. | | | | | | | |
| Conexión Desconexión | Estado del abastecimiento durante la inspección | | | | | | | | |
| | Normal | | En abastecimiento | | | | | | |
| DETALLE DE LA INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES | | | | | | | | | |
| Estado | Inodoro | Lavado | Escoba | Urinario | Bidets | Orto | Cisterna | Tanque | Piscina |
| Con tapa | | | | | | | | | |
| Reparado | | | | | | | | | |
| Cleanizado | | | | | | | | | |
| Totales | | | | | | | | | |
| Observaciones | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| DADOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN | | | | | | | | | |
| Nombre de la persona presente en la inspección | | | | | | | | | |
| Reclamante Si No | | | | | | | | | |
| Procurador | Ingeniero | Residente | Otro | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, L.E., CI) | | | | | | | | | |
| Observaciones | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Firma del reclamante o persona presente en la inspección | | | | | Persona autorizada por la EPS para la inspección | | | | |
| Fecha: / / | | | | | HORA FIN | | | | |

FORMATO 6
Resumen del Acta de Inspección Externa



| CÓDIGO DE RECLAMO <input style="width: 100px;" type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------|---------------------|-------------|-------------|---|--------|--|--|--|--|--|------------|--|---|----------|-------------|-------------|-------------|--|--|--|--|--|--|
| N° DE SUMINISTRO <input style="width: 100px;" type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INFORME SOBRE EL SUMINISTRO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ESTADO DEL MEDIDOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width:100%;"><tr><th>Medidor N°</th><th>Diámetro N°</th><th>Lectura</th><th>Funciona</th><th>No funciona</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> | Medidor N° | Diámetro N° | Lectura | Funciona | No funciona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medidor N° | Diámetro N° | Lectura | Funciona | No funciona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FUGA EN CAJA Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | (EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA) <table border="1" style="width:100%;"><tr><th>Antes del medidor</th><th>Despues del medidor</th></tr><tr><td> </td><td> </td></tr></table> | Antes del medidor | Despues del medidor | | | OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR _____ _____ _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Antes del medidor | Despues del medidor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UBICACIÓN DE LA CAJA DEL MEDIDOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width:100%;"><tr><th>Interior</th><th>Vereda</th><th>Frente</th><th>Lateral</th><th>Pista</th><th>Distante</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> | Interior | Vereda | Frente | Lateral | Pista | Distante | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interior | Vereda | Frente | Lateral | Pista | Distante | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ESTADO DEL SUMINISTRO | | TIPO DE ABASTECIMIENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width:100%;"><tr><th>Vigente</th><th>Cerrado</th><th>Tapado</th><th>Directo</th><th>Retrado</th><th>No ubicado</th><th>Niple</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> | Vigente | Cerrado | Tapado | Directo | Retrado | No ubicado | Niple | | | | | | | | <table border="1" style="width:100%;"><tr><th>Continuo</th><th>Discontinuo</th><th>N° de horas</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> | Continuo | Discontinuo | N° de horas | | | | | | | |
| Vigente | Cerrado | Tapado | Directo | Retrado | No ubicado | Niple | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Continuo | Discontinuo | N° de horas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO _____ _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CIERRES Y REAPERTURAS / INSPECCIÓN DE SERVICIOS CERRADOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width:100%;"><tr><th>Actividad</th><th>Codigo de acceso</th><th>Fecha</th><th>Lectura</th><th>Operario</th><th>Comentarios</th></tr><tr><td>Cierre</td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>Reapertura</td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>Supervisión</td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> | Actividad | Codigo de acceso | Fecha | Lectura | Operario | Comentarios | Cierre | | | | | | Reapertura | | | | | | Supervisión | | | | | | |
| Actividad | Codigo de acceso | Fecha | Lectura | Operario | Comentarios | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cierre | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reapertura | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Supervisión | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre de la persona presente en la inspección: _____ Reclamante Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Propietario <input type="checkbox"/> | Inquilino <input type="checkbox"/> Residente <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, L.E. CI) <input style="width: 100px;" type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones: _____ _____ _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; height: 30px; width: 100%;"></div> Firma del reclamante o persona presente en la inspección | <div style="border: 1px solid black; height: 30px; width: 100%;"></div> Persona autorizada por la EPS para la inspección | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha: / / | HORA INICIO _____ HORA FINAL _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Observación: la firma no implica acuerdo con el contenido del acta. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

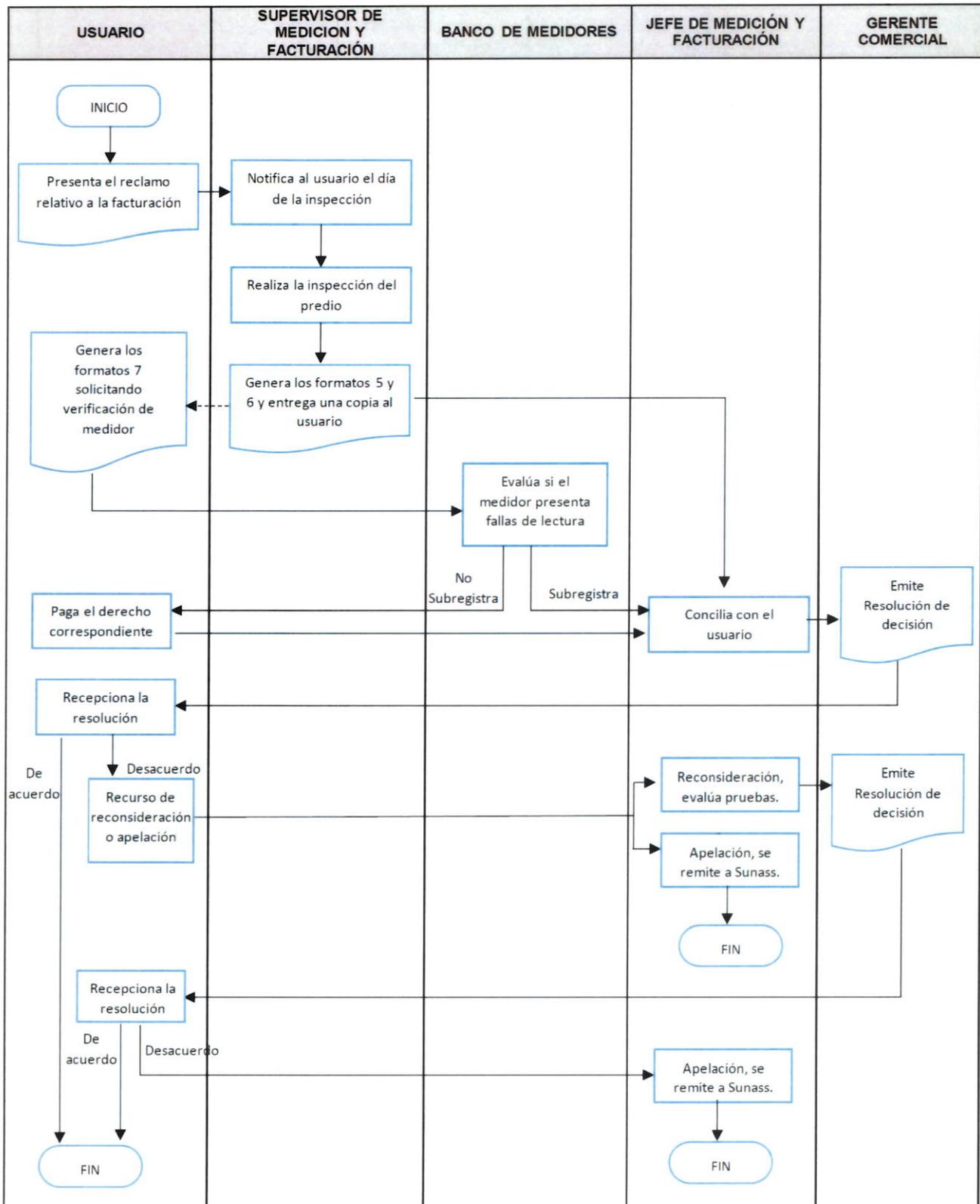
FORMATO 7
Solicitud de Verificación Posterior de medidor de agua (*) (**)

| | | |
|--|---|---|
| CÓDIGO DE RECLAMO | | <input style="width:100%;" type="text"/> |
| Nº DE SUMINISTRO | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| LOCALIDAD O CENTRO DE SERVICIO | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE | | |
| Apellido Paterno | Apellido Materno | Nombres |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | |
| NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI) | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| RAZÓN SOCIAL | <input style="width:100%;" type="text"/> | |
| UBICACIÓN DEL PREDIO | | |
| (Calle, Jirón, Avenida) | Nº | Mz |
| (Urbanización, barrio) | Provincia | Distrito |
| Teléfono | Nº Medidor | Diámetro de la conexión (mm) |
| DEFINICIONES | | |
| Unidad de Verificación Metroológica. Organismo autorizado por la Dirección de Metrología del INACAL para realizar la verificación de instrumentos de medición sujetos a control metroológico. | | |
| Verificación Posterior. Verificación de un instrumento de medición que se realiza después de una verificación anterior. | | |
| SELECCIÓN | | |
| TIPO DE VERIFICACIÓN (marcar) | | |
| VERIFICACIÓN EN CAMPO | <input style="width:50%;" type="text"/> | VERIFICACIÓN EN LABORATORIO <input style="width:50%;" type="text"/> |
| UNIDAD DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA | | |
| Escribir el nombre de la Unidad de Verificación Metroológica seleccionada por el usuario del listado proporcionado por la Empresa Prestadora | | |
| <input style="width:100%;" type="text"/> | | |
| DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA | | |
| (Calle, Jirón, Avenida) | Nº | Mz |
| (urbanización, barrio) | Provincia | Distrito |
| COSTO DE LA VERIFICACIÓN | <input style="width:50%;" type="text"/> | Soles |
| DECLARACIÓN RESPECTO AL COSTO DE LA VERIFICACIÓN | | |
| Me comprometo a asumir el costo de la verificación si se comprobara que el medidor no sobreregistra; asimismo, el costo del traslado del medidor, en caso la Unidad de Verificación Metroológica esté domiciliada fuera de la localidad. | | |
| <input style="width:100%; height:40px;" type="text"/> | <input style="width:100%; height:40px;" type="text"/> | <input style="width:100%; height:40px;" type="text"/> |
| Firma | Huella Digital* (Índice derecho) | Fecha |

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|-----------|-------|----------------------------|
| Misional | COM - 010 | 001 | Contrastación de medidores |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



Nota: El proceso puede terminar en cualquier etapa si así considera el usuario



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OMyF |



LXXXV. "MANTENIMIENTO DEL PARQUE DE MEDIDORES"

Código: COM - 085
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Mantenimiento del parque de medidores |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Medición y Facturación |
| Objetivo del proceso | Adecuada medición de los micromedidores |
| Indicador de desempeño | Medidores operativos |
| Producto | Informes |
| Persona que recibe el producto | Usuario |
| Elementos de entrada | Anexo 07, mantenimiento y calibración de micromedidores |
| Controles: | Oficina de Medición y Facturación |
| Recursos | Solicitud de mantenimiento de micromedidores |
| Recursos humanos | Personal Operativo |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3 . |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras Banco de micromedidores |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de medición y facturación.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GC:** Gerencia Comercial
- 4.2 **OMyF:** Oficina de Medición y Facturación
- 4.3 **OCYCC:** Oficina de Cobranza y Control Comercial

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Anexo 07, mantenimiento y calibración de micromedidores | GC |
| Plan de mantenimiento y calibración de medidores | GC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Emite informe del número de medidores que entraran en mantenimiento y reparación de micromedidores | OMyF | Jefe de Oficina de Medición y Facturación |
| 2 | Recepciona informe de parque de medidores que entraran en mantenimiento y calibración y desarrolla el proceso teniendo en cuenta las series de medidores que entran a dicho proceso | OMyF | Operador de Banco de Medidores |
| 3 | Informa el estado de resultados del mantenimiento y calibración y medidores a la Oficina de Medición y Facturación | OMyF | Operador de Banco de Medidores |
| 4 | Actualiza la data de medidores operativos y en desuso | OMyF | Jefe de Oficina de Medición y Facturación |
| Fin del Proceso | | | |

DOCUMENTOS GENERADOS

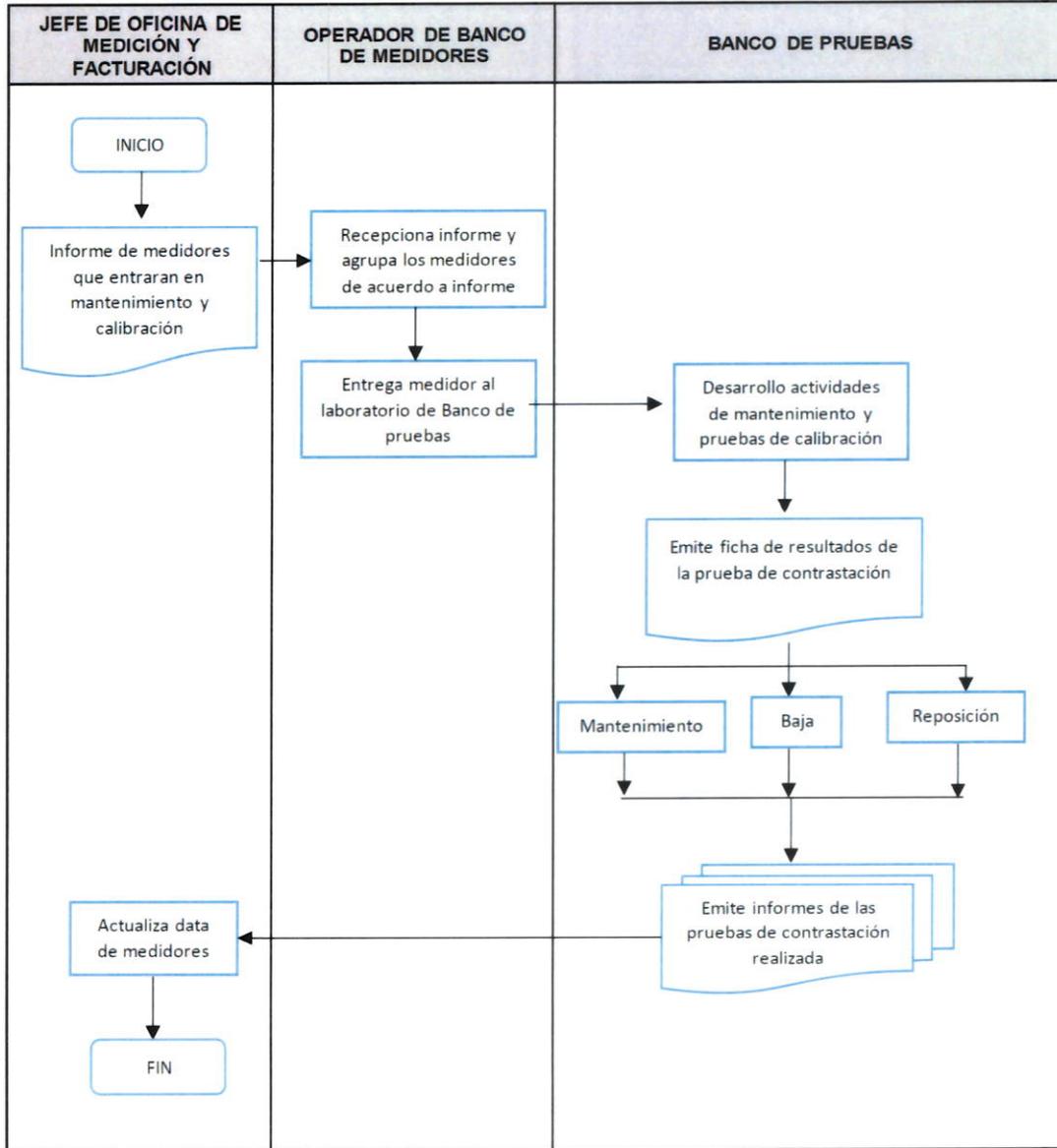
Informes



8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|-----------|-------|----------------------------|
| Misional | COM - 010 | 001 | Contrastación de medidores |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OMyF |



LXXXVI. "COBRANZA EN CENTROS AUTORIZADOS DE RECAUDACIÓN"

Código: COM - 086
Versión: 001

1. FICHA TECNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | COBRANZA EN CENTROS AUTORIZADOS DE RECAUDACION |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Objetivo del proceso | Cobranza oportuna de las facturaciones de los usuarios. |
| Indicador de desempeño | Recaudación Acumulada |
| Producto | Informes |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Usuario con facturación pendiente de pago se apersona al Centro Autorizado de Recaudación |
| Controles: | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Recursos | Centro autorizado de recaudación |
| Recursos humanos | Personal calificado y autorizado del Centro Autorizado de Recaudación |
| Instalaciones | Locales de los Centros Autorizados de Recaudación (Locales Comerciales e Entidades Financieras). |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3. |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de cobranza y control comercial.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **CARS:** Centro Autorizado De Recaudación.
- 4.2 **OCYCC:** Oficina De Cobranza Y Control Comercial
- 4.3 **OF:** Oficina de Finanzas

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|---------|
| Usuario con facturación pendiente de pago se apersona al Centro Autorizado de Recaudación | Usuario |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Con facturación pendiente de pago por deuda se presenta a agencia CARS y entrega el recibo o número de conexión. | CARS | Usuario |
| 2 | Recepiona recibo físico y/o número de recibo; verifica el monto a pagar en el sistema. | CARS | Cajero |
| 3 | Usuario realiza el pago por el servicio o por otro concepto. | CARS | Usuario |
| 4 | Luego de confirmar la cantidad de dinero, procede a colocar el sello de cancelado en la parte principal del recibo y en el reverso del talón de pago. | CARS | Cajero |
| 5 | Ingreso en el sistema de caja los pagos que realizan los usuarios, dependiendo este monto del concepto o tipo de servicio prestado. Este | CARS | Cajero |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------|---|------------------------|---------------|
| | pago se puede realizar en efectivo o pago con tarjeta | | |
| 6 | Desglosa el recibo de pensión de agua potable y alcantarillado: Parte principal: para el usuario Talón de pago: retenido para el control interno posterior. | CARS | Cajero |
| 7 | Genera cierre y cuadro de cobranza del día; valida monto cobrado y los talonarios de los recibos procesados en el sistema. | CARS | Cajero |
| 8 | Remite informe de PEC de forma diaria al jefe de la Oficina de Cobranza y Control Comercial para su conformidad | CARS | Cajero |
| 9 | Da V°B° y Conformidad | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 10 | Resguarda y remite información a la Oficina de Finanzas. | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 11 | Recepciona los PECS, registra, controla y realiza las conciliaciones bancarias | OF | Jefe de OF |
| FIN DEL PROCESO | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

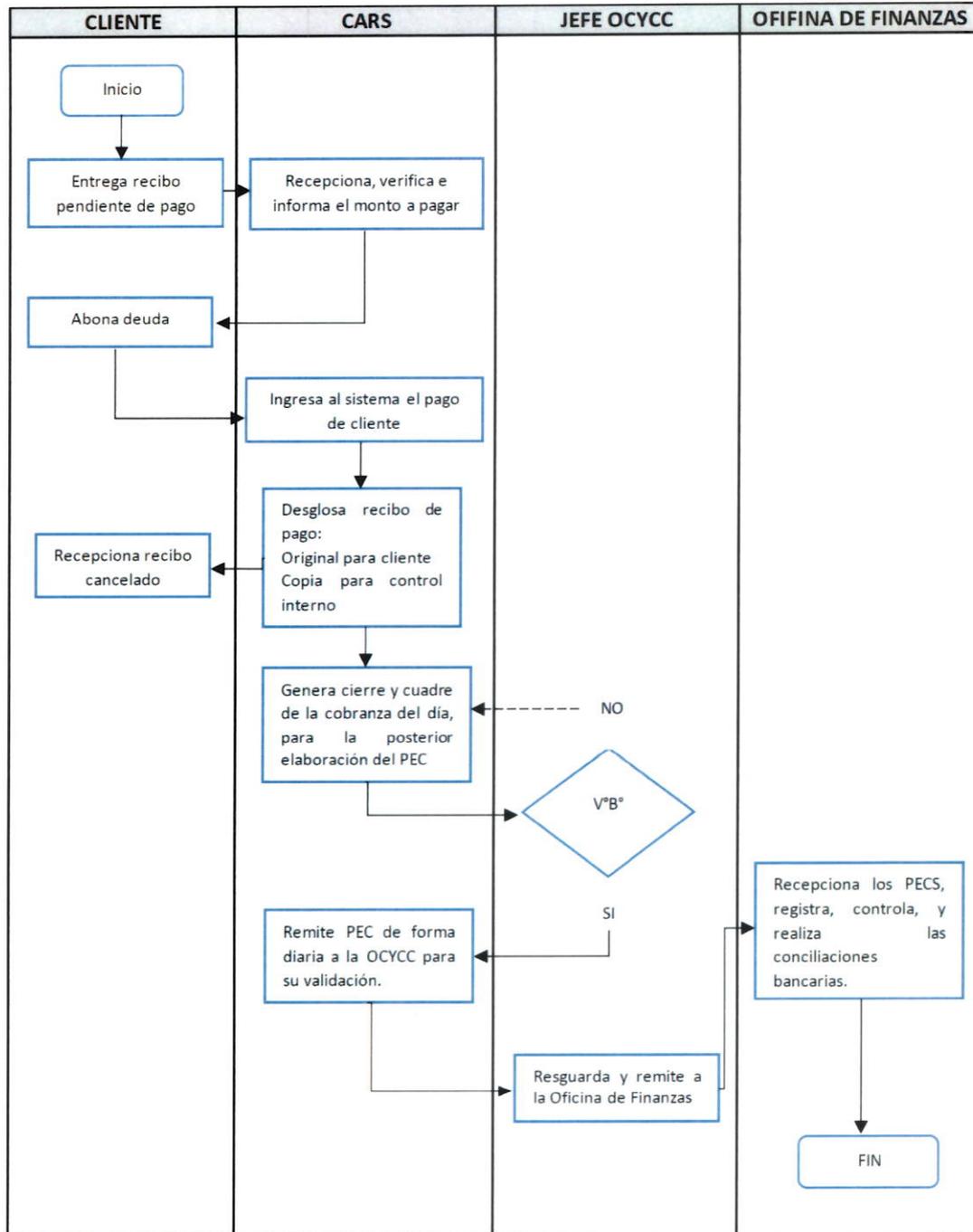
Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCYCC |

LXXXVII. "ACOGIMIENTO AL REFINANCIAMIENTO DE LA DEUDA"

Código: COM - 087
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Acogimiento al refinanciamiento de la Deuda |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Objetivo del proceso | Recuperación de cartera morosa |
| Indicador de desempeño | Recaudación Acumulada y deudas de 3 meses a mas |
| Producto | Contrato de refinanciamiento |
| Persona que recibe el producto | Oficina de Cobranza y Control Comercial y Usuario |
| Elementos de entrada | Solicitud de usuario para acogerse al refinanciamiento. |
| Controles: | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Recursos | Informe del estado de la deuda del usuario |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de cobranza y control comercial |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3 |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de cobranza y control comercial.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OAC:** Oficina De Atención Al Cliente
- 4.2 **OCYCC:** Oficina de cobranza y control comercial

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud de usuario para acogerse al refinanciamiento. | OAC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|-----------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Peticiona acogerse a Programas de fraccionamiento de deuda, presentando recibos o código de usuario. | | Usuario |
| 2 | Verifica identidad del solicitante mediante el DNI y/o carta poder. | OAC | Servís/ Atención Al Cliente |
| 3 | Verifica que el monto de la deuda total del usuario no supere los S/. 400.00; de exceder este monto deberá contar con el V°B° de la oficina de cobranza y control comercial. | OCYCC/OAC | Jefe de OCYCC |
| 4 | Negocia el acogimiento de acuerdo al Programa de Fraccionamiento y/o Refinanciamiento de la deuda, aprobado y/o vigente. | OCYCC/OAC | Servís/ Atención Al Cliente |
| 5 | Llena datos en el formato "Acta de Compromiso de Cancelación de Deuda" en el sistema. | OCYCC/OAC | Servís/ Atención Al Cliente |
| 6 | Conforma expediente de compromiso de cancelación de deuda: Último recibo y el original del acta de compromiso de cancelación de deuda. Y lo ingresa al sistema Siinco V3 | OCYCC/AOC | Servís/ Atención Al Cliente |
| FINAL DEL PROCESO | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

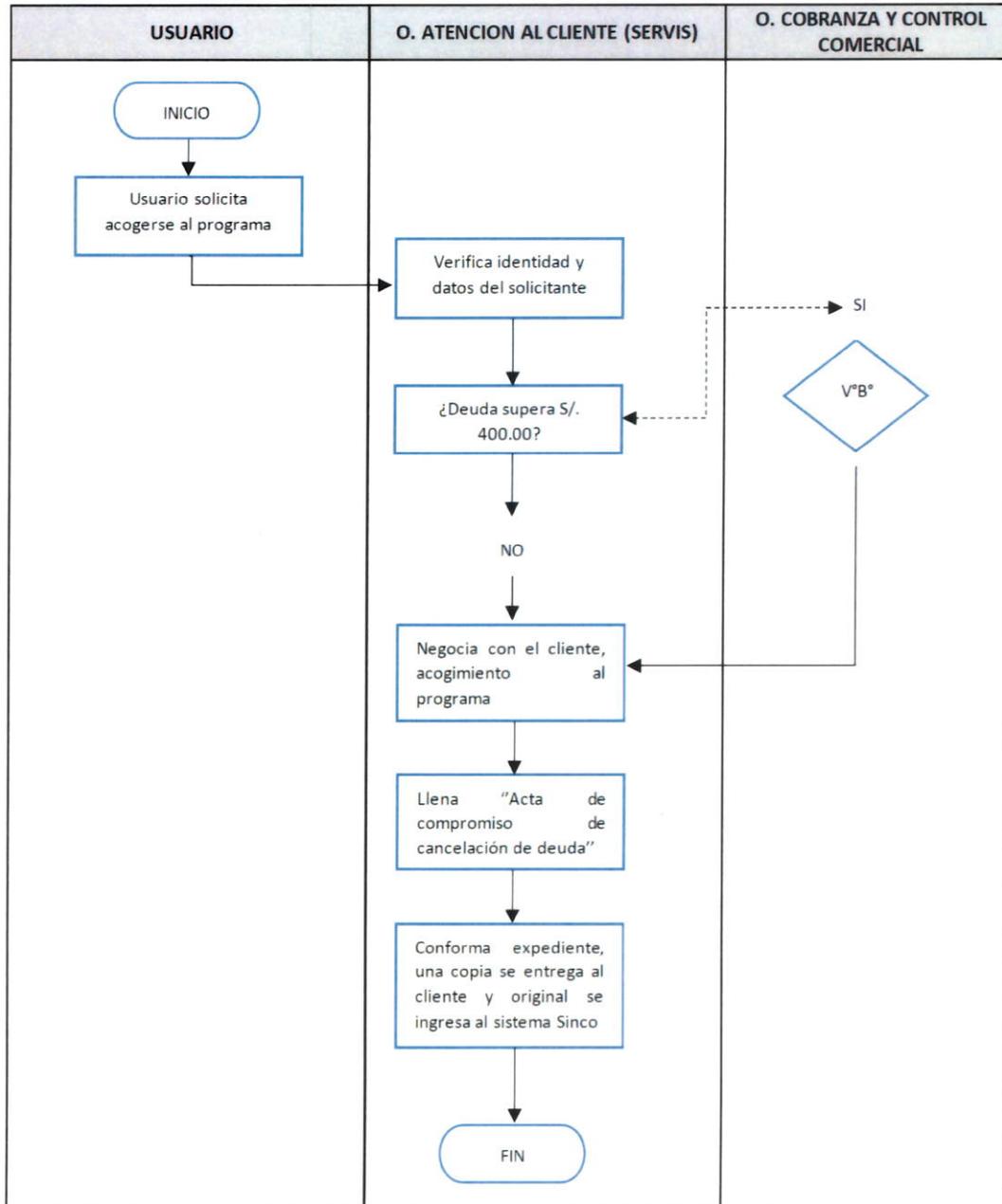
Contrato de refinanciamiento



8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCYCC |



LXXXVIII. "RECUPERACION DE CARTERA MOROSA"

Código: COM - 088
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Recuperación de Cartera Morosa |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Objetivo del proceso | Recuperación de montos facturados de usuarios en estado de morosidad. |
| Indicador de desempeño | Morosidad de 3 meses a mas |
| Producto | Reporte de usuarios con deudas mayores a 3 meses y registrados en el Sistema de Central de Riesgo (INFOCORD) |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Data de usuarios morosos |
| Controles: | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Recursos | Notificaciones a usuarios. |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de cobranza y control comercial y personal especializado. |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3 |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de cobranza y control comercial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 **OCYCC:** Oficina De Cobranza Y Control Comercial



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| Data de usuarios morosos | OCYCC |

6. ACTIVIDADES



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Generar reporte de clientes morosos. | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 2 | Notificación o aviso de deuda de 3 a más meses al usuario. | OCYCC | SERVIS |
| 3 | Conciliación (formas de pago). | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 4 | Pago inicial o total de la deuda. | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 5 | Activación o no en el sistema | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 6 | Fraccionamiento de la deuda. | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 7 | Reapertura del usuario. | OCYCC | SERVIS |
| FINAL DEL PROCESO | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

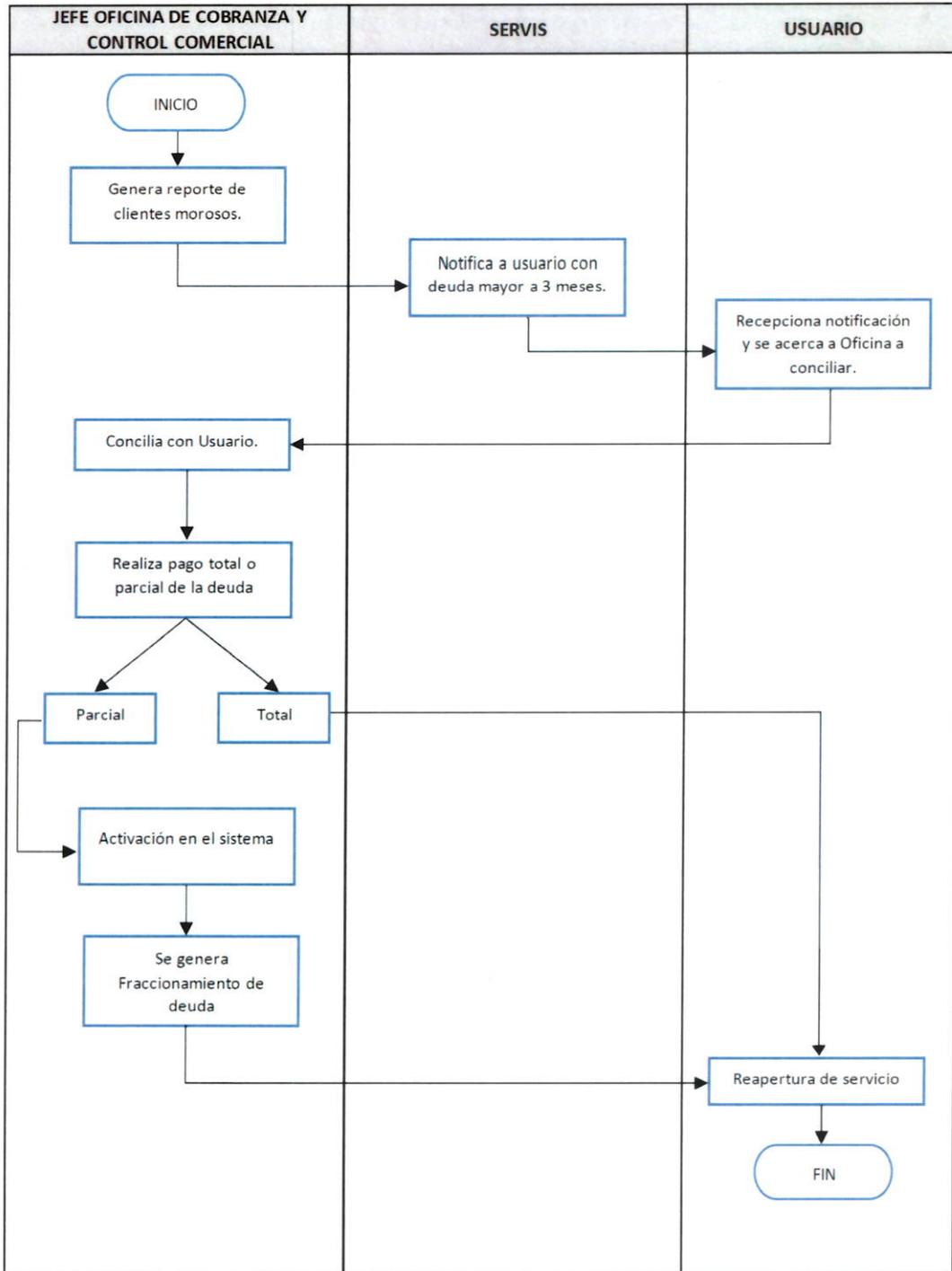
Reporte de usuarios con deudas mayores a 3 meses y registrados en el Sistema de Central de Riesgo (INFOCORD)

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCYCC |

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Corte del Servicio |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Objetivo del proceso | Corte del servicio de agua potable por deudas mayores a 2 meses facturados. |
| Indicador de desempeño | Conexiones Activas |
| Producto | Informes |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Listado para cortes |
| Controles: | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Recursos | Reporte de usuarios con deudas mayores a 2 meses. |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de cobranza y control comercial y personal externo especializado |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3 |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de cobranza y control comercial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.

- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 **OCYCC:** Oficina De Cobranza Y Control Comercial

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| Listado para cortes | OCYCC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|----------------------------------|------------------------|---------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Listado de usuario. | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 2 | Verifica domicilios. | OCYCC | SERVIS |
| 3 | Verificación de códigos. | OCYCC | SERVIS |
| 4 | Cierre de la conexión. | OCYCC | SERVIS |
| 5 | Informe del cierre por conexión. | OCYCC | SERVIS |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

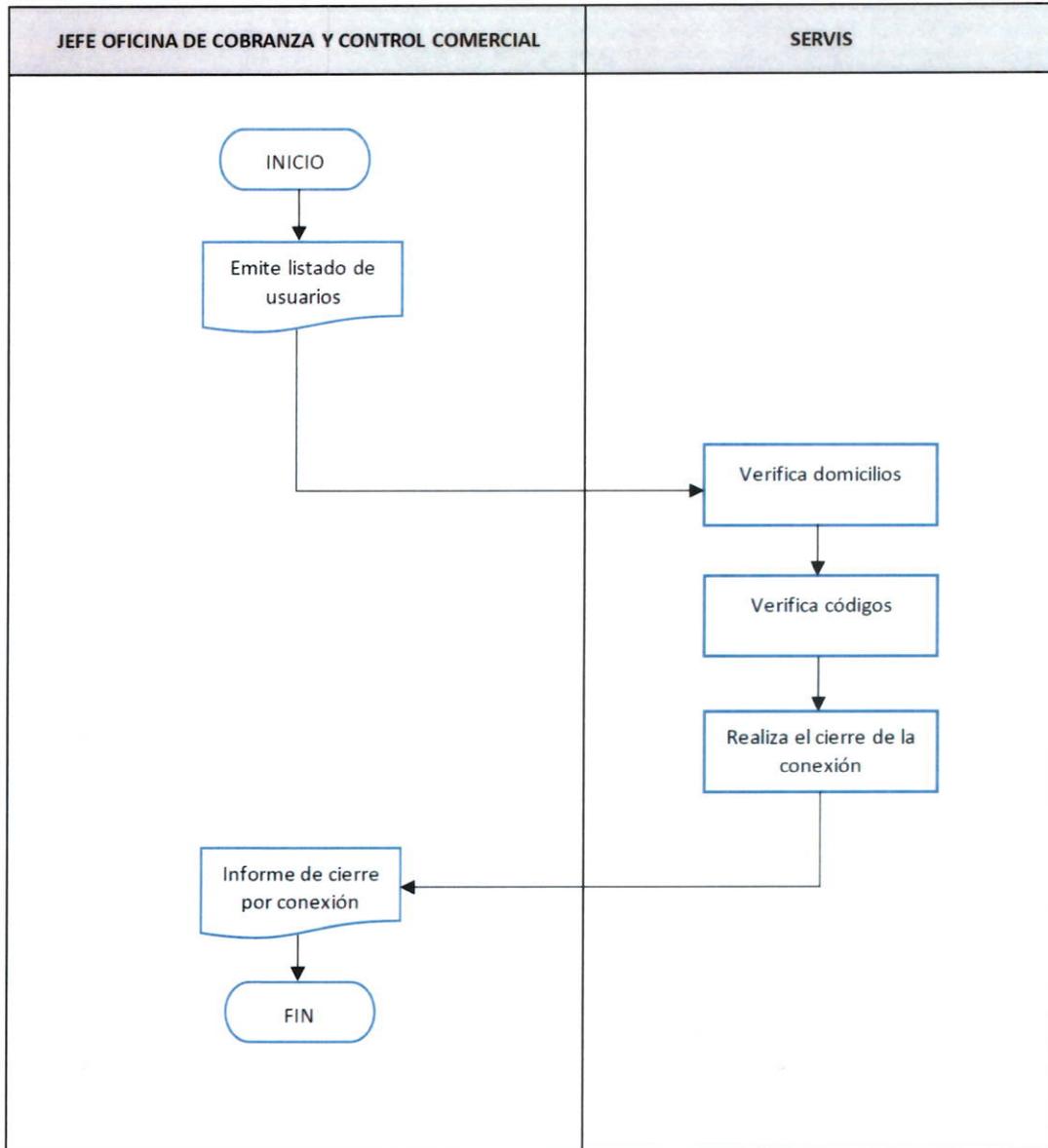
Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCYCC |

XC. "REVISION DE SERVICIOS CERRADOS"

Código: COM - 090
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Revisión de servicios cerrados |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Objetivo del proceso | Identificación de conexiones usos irregulares |
| Indicador de desempeño | Conexiones activas |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Reporte de usuarios con servicios cerrados. |
| Controles: | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Recursos | Reporte de usuarios con conexiones de servicios cerrados. |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de cobranza y control comercial y personal externo especializado |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3 |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de cobranza y control comercial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 **OCYCC:** Oficina De Cobranza Y Control Comercial.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Reporte de usuarios con servicios cerrados. | OCYCC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Genera listado de servicios cerrados | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 2 | Se realiza visita de campo a los usuarios con servicio cerrado. | OCYCC | Servis |
| 3 | Si se encuentra con servicio en uso, se procede al corte | OCYCC | Servis |
| 4 | Se realiza un informe sobre reapertura no consentida | OCYCC | Servis |
| 5 | Se realiza una notificación al usuario por habilitación clandestina | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 6 | Se reporta notificación de corte | OCYCC | Servis |
| 7 | Se hace recuperaciones de agua no facturada al usuario | OCYCC | Servis |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

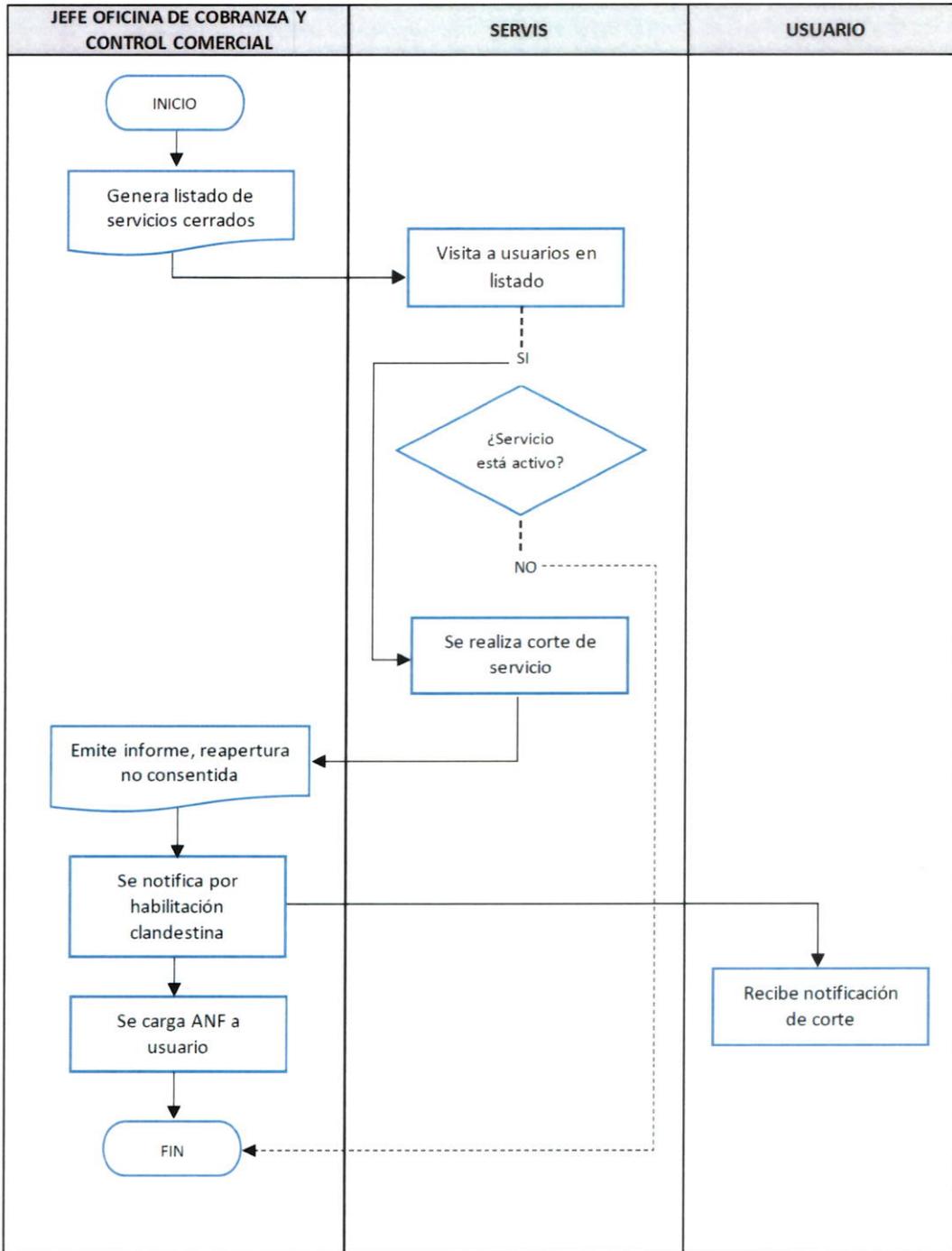
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCYCC |

XCI. "REAPERTURA DE CONEXIONES"

Código: COM - 091
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Reapertura de Conexiones |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Objetivo del proceso | Restablecer los servicios de saneamiento cortados por falta de deuda o por solicitud del usuario |
| Indicador de desempeño | Conexiones Activas |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Reportes de usuarios que realizan la cancelación de la reapertura del servicio de agua potable |
| Controles: | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Recursos | Reporte de pagos |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de cobranza y control comercial y personal externo especializado |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información comercial V3 |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de cobranza y control comercial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 **OCYCC:** Oficina De Cobranza Y Control Comercial

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Reportes de usuarios que realizan la cancelación de la reapertura del servicio de agua potable | OCYCC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Emite listado de conexiones, listos para reapertura. | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 2 | Realiza visita en domicilio de usuarios. | OCYCC | Servis |
| 3 | Realiza la reapertura del servicio. | OCYCC | Servis |
| 4 | Ingresa código al sistema, para habilitarlo | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 5 | Emite informe de reaperturas mensuales. | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

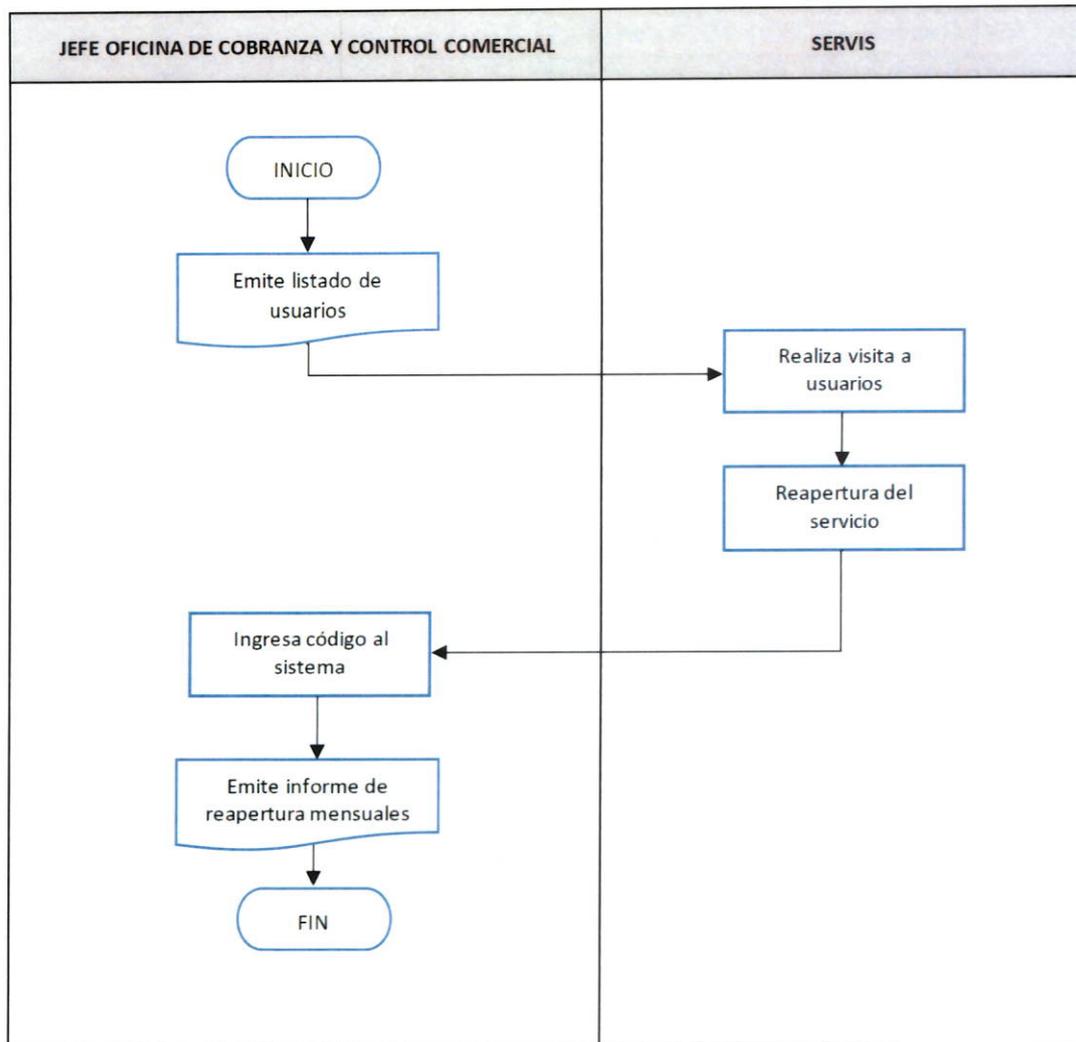
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCYCC |

XCII. "RECUPERACIÓN DE CONEXIONES CLANDESTINAS"

Código: COM - 092

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Recuperación de Conexiones Clandestinas |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Objetivo del proceso | Recuperación por el concepto de agua no facturada a conexiones detectadas como clandestinas |
| Indicador de desempeño | Conexiones Activas |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Se detecta conexión no registrada |
| Controles: | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Recursos | Listado de personas detectadas con conexiones clandestinas |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de cobranza y control comercial y personal externo especializado |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3 . |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de cobranza y control comercial.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OCC:** Oficina De Catastro Comercial
- 4.2 **OCYCC:** Oficina de cobranza y control comercial



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|-----------------------------------|--------|
| Se detecta conexión no registrada | OCYCC |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Se detecta conexión no registrada | OCC | Operario De Nuevas Conexiones Domiciliarias |
| 2 | Regularización y/o levantamiento de la conexión | OCC | Supervisor de OCC |
| 3 | Notifica al usuario | OCYCC | Notificador |
| 4 | Se ingresa información al sistema | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 5 | Multa al usuario, hasta la recuperación del agua no facturada de ser posible | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| 6 | Se emite informe de recuperación | OCYCC | Jefe de OCYCC |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

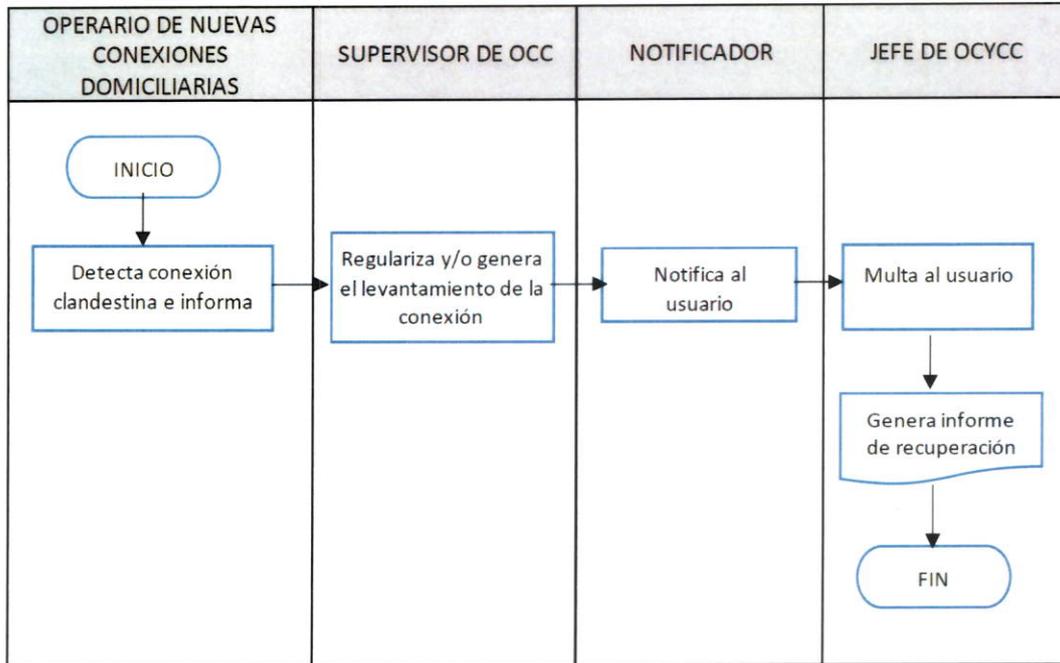


8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable - Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCYCC |



XCI. "CIERRE DE PLANILLAS DE ENTRADA DE CAJA"

Código: COM - 093
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Cierre de Planillas de Entrada a Caja |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Objetivo del proceso | Saldos de la recaudación debidamente conciliado. |
| Indicador de desempeño | Recaudación Acumulada |
| Producto | Planilla de Entrada a Caja |
| Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| Elementos de entrada | Reporte de Pagos de la Facturaciones de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado |
| Controles: | Oficina de Cobranza y Control Comercial |
| Recursos | Papeletas de depósitos, transferencias bancarias y reporte de pagos de entidades financieras. |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de cobranza y control comercial. |
| Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3. |
| Equipos | Celulares, computadoras, impresoras, scanner y ticketera |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de cobranza y control comercial.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OCC:** Oficina De Catastro Comercial
- 4.2 **OCYCC:** Oficina de cobranza y control comercial

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Reporte de Pagos de la Facturaciones de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado | OCYCC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Realizan los depósitos a las cuentas corrientes de la entidad referente a las cobranzas realizadas | | Centro Autorizado de Recaudación |
| 2 | Realiza el Reporte del sistema comercial los pagos realizados en los primeros 10 días de cada mes | OCYCC | Jefe de Oficina de Cobranza y Control comercial |
| 3 | Concilia los ingresos reportados con los depósitos realizados por los CAR's | OCYCC | Jefe de Oficina de Cobranza y Control comercial |
| 4 | Realiza informe de los montos recaudados conciliados por tipología de ingreso | OCYCC | Jefe de Oficina de Cobranza y Control comercial |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

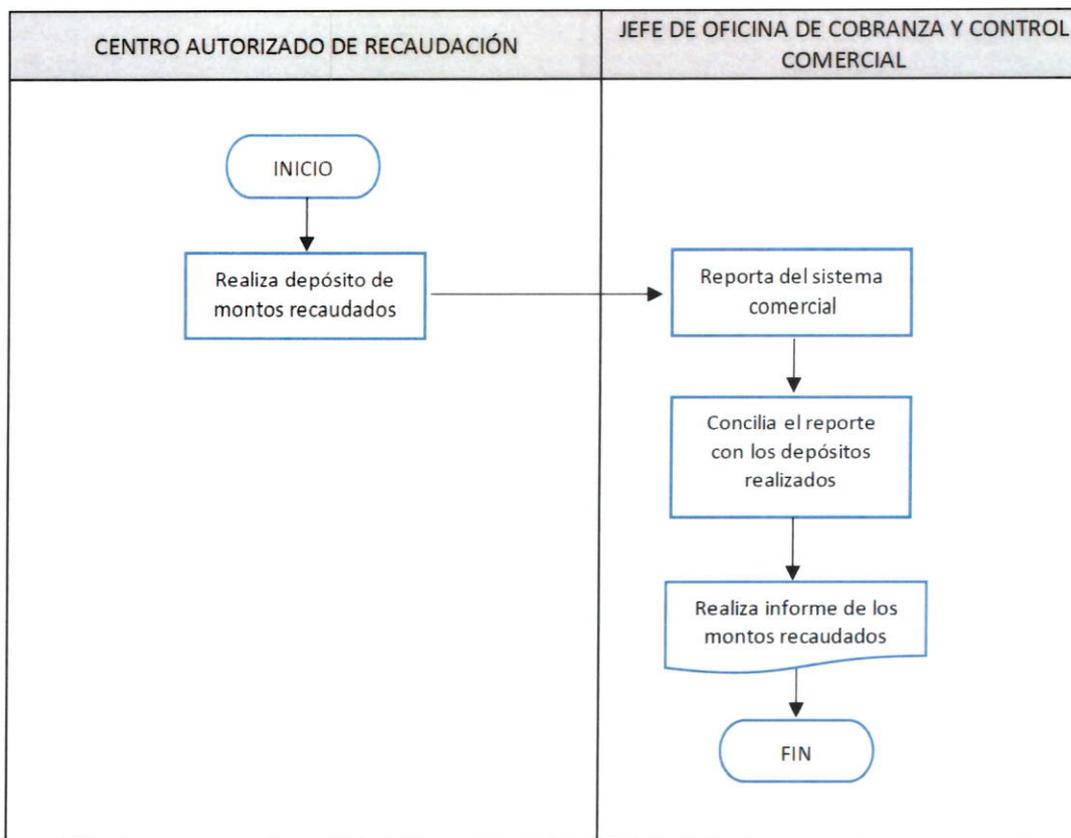
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCYCC |

XCIV. "ATENCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA"

Código: COM - 094

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Atención a reclamos en primera instancia |
| | Tipo de proceso | Misional |
| | Dueño del proceso | Oficina de Atención al Cliente |
|  | Objetivo del proceso | Brindar soluciones y respuesta rápida a los reclamos de los usuarios presentados por las diferentes plataformas |
| | Indicador de desempeño | Recaudación Acumulada |
| | Producto | Informes de Reclamos |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia Comercial |
| | Elementos de entrada | Solicitud de reclamo presentada por cliente |
| | Controles: | Oficina de Atención al Cliente |
| | Recursos | |
|  | Recursos humanos | Personal de la oficina de Atención al Cliente |
| | Instalaciones | Oficinas de la Gerencia Comercial |
| | Sistemas informáticos | Sistema Integrado de Información Comercial V3. |
|  | Equipos | Celulares, computadoras, impresoras, scanner y ticketera |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS de la Gerencia Comercial, así como al personal de la oficina de atención al cliente.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
 - 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
 - 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
 - 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 
- 4.1 **US:** Usuario del servicio de agua y/o alcantarillado.
 - 4.2 **EPS.** Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento
 - 4.3 **EAC:** Ejecutivo de Atención al Cliente
 - 4.4 **AR:** Asistente de Reclamos
 - 4.5 **OAC:** Oficina de Atención al Cliente

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO



| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|---------|
| Facturación por consumo medio, elevado, promediado | Usuario |

6. ACTIVIDADES





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|----------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | El usuario presenta el reclamo en las ventanillas de atención al usuario, vía telefónica o a través de la página web, para lo cual debe acreditar su condición de usuario efectivo, o la respectiva acreditación si se trata de persona jurídica | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 2 | Registra y genera reclamo en el sistema comercial formándose un expediente debidamente numerado. El expediente está compuesto, en la primera fase por el formato 2, histórico de consumo, histórico de facturación, inspección interna y/o externa, según sea el caso y recibo cuestionado. | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 3 | Firma formatos 2 y 3 | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 4 | Recibe formatos 2 y 3. Entrega copia al usuario. La otra copia forma parte del expediente. En la presentación del reclamo, se presentan los siguientes casos: 4.1. El usuario requiere verificación metrológica del medidor. 4.2. El usuario no requiere verificación metrológica del medidor. Informa al usuario lo siguiente: Plazo estipulado por la ley para la inspección, costos y condiciones | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|----|--|------------------------|---|
| | de pago por el servicio de verificación metrológica, audiencia y resolución. | | |
| 5 | Para el caso 4.1. El usuario requiere verificación metrológica del medidor marca con la opción SI en el formato N°2 y se imprime solicitud de verificación más solicitud de servicio. Deriva el expediente a la oficina de facturación y medición (bco. de medidores) | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 6 | Para el caso 4.2 el usuario no requiere verificación metrológica de medidor, deriva el expediente al asistente de reclamos. | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 7 | Recibe expedientes y clasifica por tipo de reclamos. Se presenta los siguientes casos: 7.1 Inspección. 7.2 Verificación metrológica. 7.3 Otras áreas. | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 8 | Para el caso del 7.1. Inspección: deriva expediente a Inspector Comercial | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 9 | Recepciona expediente, verifica e inspecciona en campo de acuerdo con la fecha establecida, elabora acta de inspección. Deriva expediente con información a Ejecutivo de atención al Cliente | GC | OTRAS OFICINAS |
| 10 | Para el caso 7.2. Verificación metrológica: 7.2.1 Deriva solicitud a la Oficina de facturación y medición (Bco de medidores) | GC | OMYF |
| 11 | Recibe solicitud y, programa verificación metrológica de medidor. Adjunta resultados de verificación metrológica al expediente de reclamo y remite dicho expediente al Ejecutivo de Atención al Cliente. La documentación consta de tres hojas: Acta de retiro del medidor, acta de constatación y acta de reinstalación del medidor de agua, de corresponder. | GC | OMYF |
| 12 | Recoge solicitud de verificación y realiza prueba de verificación metrológica de acuerdo con normativa. Deriva documentación y resultados de verificación metrológica a la Oficina de facturación y medición y a su vez adjunta resultados al expediente de reclamo y remite dicho expediente al ejecutivo de atención al cliente. La documentación consta de tres hojas: Acta de retiro del medidor, acta de constatación y acta de reinstalación del medidor de agua, de corresponder. | OMYF | BANCO DE MEDIDORES |
| 13 | Para el caso 7.3 Otras Oficinas. Deriva expediente a la oficina correspondiente | GC | 1.-O. FACTURACION Y MEDICION. 2. CATASTRO Y CONEXIONES NUEVAS. 3.- COBRANZA |
| 14 | El ejecutivo de Atención al Cliente recibe el expediente con acta de inspección, informe de | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|----|--|------------------------|---|
| | <p>contratación e informe de otras áreas, según corresponda.</p> <p>Luego de la revisión y análisis lo califica como fundado, inadmisible, improcedente, extemporáneo y/o infundado.</p> <p>Si el reclamo es fundado, elabora nota de contabilidad en formato de negociación. Suscribe nota de contabilidad, reflejando la modificación de la facturación reclamada. La nota de contabilidad debe ser numerada. Deriva expediente al ejecutivo de atención al cliente.</p> | | |
| 15 | Realizan audiencia con usuarios en fechas programadas. | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 16 | <p>Recibe expediente con reclamo fundado y con nota de contabilidad. Se presenta los siguientes casos:</p> <p>14.1. El monto de reclamo supera los 2 URP</p> <p>14.2. El monto de reclamo no supera los 2 URP.</p> | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 17 | <p>Para el caso 14.1. El monto de reclamo supera los 2 URP.</p> <p>Revisa y firma expediente, previa consulta con el comité de evaluación de reclamos comerciales, que lo integra el profesional de cobranza judicial, Gerente comercial, Jefe de la oficina de atención al cliente. Deriva el expediente a la oficina de atención al cliente.</p> | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 18 | Para el caso 14.2.0 el monto de reclamo no supera los 2 URP. Revisa y firma expediente. Deriva el expediente a la oficina de atención al cliente. | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 19 | Recepciona, revisa da V°B° Deriva expediente a ejecutivo de atención al cliente. | OAC | Jefe de OAC |
| 20 | Recepciona expediente y nota de contabilidad aprobada, digita modificación y/o quiebra dispuesta, de ser el caso. | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 21 | <p>En audiencia se presentan los siguientes casos:</p> <p>19.1. Se produce negociación.</p> <p>19.2. No se produce negociación.</p> | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 22 | <p>Para el caso 19.1. Se produce negociación.</p> <p>Se implementa en una nota de contabilidad, que sigue el mismo proceso de revisión y firma. Deriva el Expediente a EAC.</p> | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 23 | Recepciona expediente. Elabora y deriva resolución al Ejecutivo de atención al cliente | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 24 | Recepciona resolución revisa y firma. | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 25 | Para el caso 19.2. No se produce negociación deriva expediente a ejecutivo de Atención al cliente 2 | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| 26 | Recepciona expediente. Elabora y deriva resolución Jefe de Atención al Cliente | OAC | Jefe de la Oficina de atención al cliente |
| 27 | <p>Recepciona resolución. Revisa y firma. Deriva al ejecutivo de atención al cliente 1.</p> <p>Presenta en forma mensual un informe estadístico sobre la cantidad de reclamos recepcionados, atendidos, pendientes de atención, entre otras, a</p> | GC | Jefe de la Oficina de atención al cliente |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|----------------------------------|
| | la Gerencia Comercial, realizando el análisis que permita identificar origen/causas de los reclamos registrados. | | |
| 28 | Supervisa el trabajo de atención de reclamos de los clientes y de la atención en la plataforma. Supervisa el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la Oficina de Atención al Cliente. | GC | Gerente Comercial. |
| 29 | Recepciona resoluciones. Son remitidas a los reclamantes. Los expedientes son archivados correlativamente junto con su resolución (fundada, infundada, inadmisibile, improcedente y extemporánea). | OAC | Ejecutivo De Atención Al Cliente |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe



ANEXO II: PRESENTACION DE RECLAMO

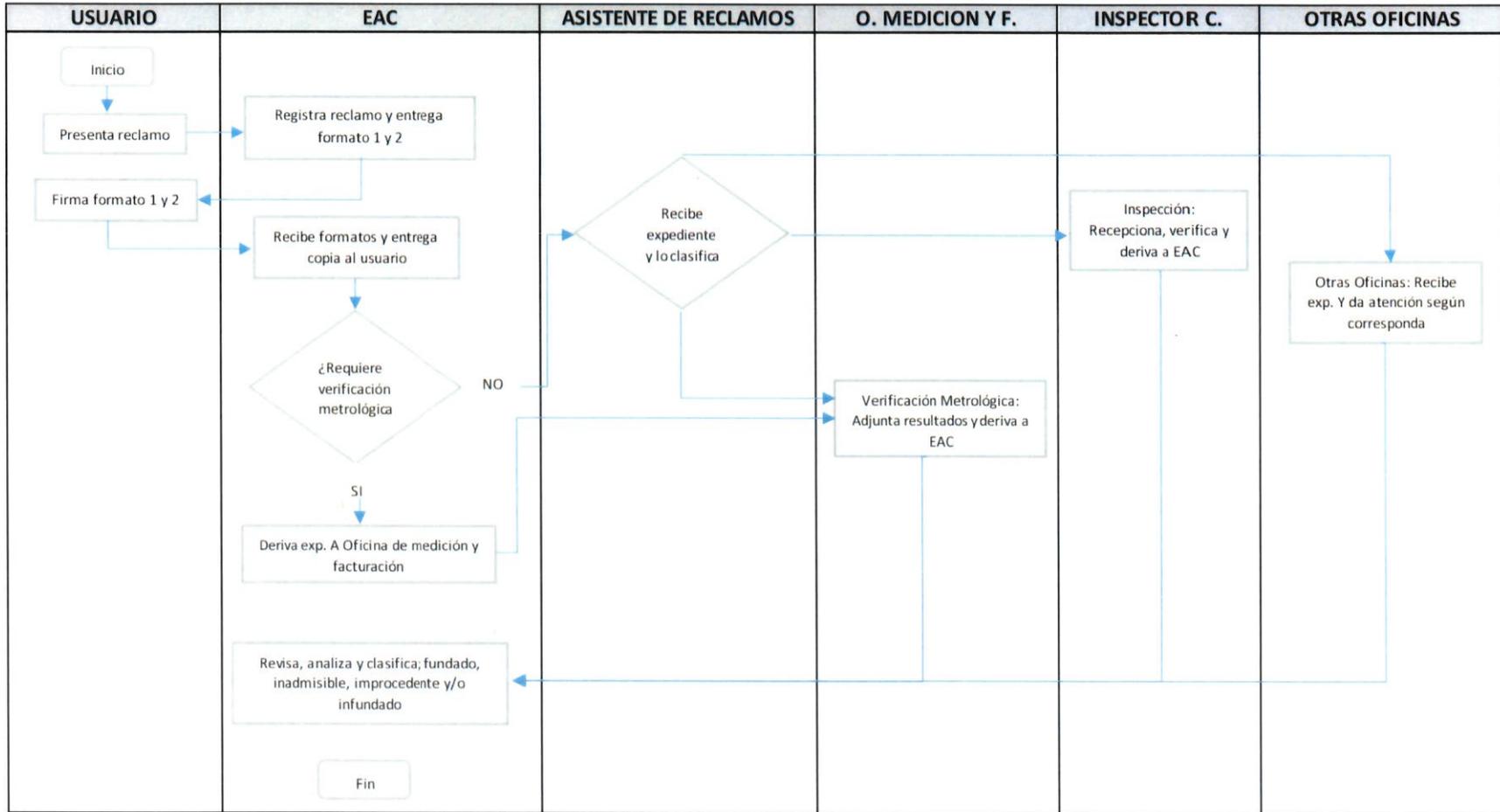
| | | | |
|---|---|---|---|
| N° DE SUMINISTRO <input style="width: 150px;" type="text"/> | | CÓDIGO DE RECLAMO N° <input style="width: 100px;" type="text"/> | |
| NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE <input style="width: 400px;" type="text"/> | | Telefono <input style="width: 150px;" type="text"/> | |
| Apellido Paterno <input style="width: 100%;" type="text"/> | Apellido materno <input style="width: 100%;" type="text"/> | Nombres <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 300px;" type="text"/> | | | |
| RAZÓN SOCIAL <input style="width: 400px;" type="text"/> | | | |
| UBICACIÓN DEL PREDIO | | | |
| (Calle, Jiron, Avenida) <input style="width: 300px;" type="text"/> | | N° <input style="width: 50px;" type="text"/> | Mz. <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| (Urbanización, barrio) <input style="width: 300px;" type="text"/> | | Provincia <input style="width: 100px;" type="text"/> | Distrito <input style="width: 100px;" type="text"/> |
| DOMICILIO PROCESAL | | | |
| (Calle, Jirón, Avenida) <input style="width: 300px;" type="text"/> | | N° <input style="width: 50px;" type="text"/> | Mz. <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| (Urbanización, barrio) <input style="width: 300px;" type="text"/> | | Provincia <input style="width: 100px;" type="text"/> | Distrito <input style="width: 100px;" type="text"/> |
| Código Postal <input style="width: 100px;" type="text"/> | Teléfono / Celular <input style="width: 150px;" type="text"/> | Correo electrónico (obligatorio para reclamos vía web) <input style="width: 150px;" type="text"/> | |
| TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo) | | | |
| Tipo de reclamo (ver lista en reverso) <input style="width: 100px;" type="text"/> | | | |
| BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable) | | | |
| <input style="width: 400px; height: 20px;" type="text"/> | | | |
| SUCURSAL / ZONAL <input style="width: 100px;" type="text"/> | | | |
| ATENDIDO POR <input style="width: 200px;" type="text"/> | | FIRMA <input style="width: 50px;" type="text"/> | <input style="width: 100px;" type="text"/> |
| FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales) | | | |
| <input style="width: 400px; height: 40px;" type="text"/> | | | |
| RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS | | | |
| <input style="width: 400px; height: 20px;" type="text"/> | | | |
| LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA | | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido): Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra. | | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS | | | |
| INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA <input style="width: 150px;" type="text"/> | FECHA <input style="width: 50px;" type="text"/> | HORA (RANGO DE 2 HORAS) <input style="width: 100px;" type="text"/> | <input style="width: 100px;" type="text"/> |
| CITACIÓN A REUNIÓN <input style="width: 100px;" type="text"/> | FECHA <input style="width: 50px;" type="text"/> | HORA <input style="width: 50px;" type="text"/> | <input style="width: 100px;" type="text"/> |
| FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA) <input style="width: 100px;" type="text"/> | | | |
| <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/> | |
| Firma del reclamante | Huella digital* (Índice derecho) | Fecha | |
| *En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital | | | |

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|-----------|-------|--|
| Misional | COM - 013 | 001 | Atención de denuncias por error de facturación |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OAC |





PROCESOS CONCERNIENTES A ASPECTOS OPERACIONALES E INGENIERÍA



XCV. "ELABORAR Y EJECUTAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES"

Código: OI - 095
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Elaborar y Ejecutar Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a los Vehículos Institucionales |
| | Tipo de proceso | Misional |
|  | Dueño del proceso | Supervisor de mantenimiento |
| | Objetivo del proceso | Contar con un plan de Mantenimiento correctivo y preventivo de vehículos institucionales |
| | Indicador de desempeño | Total, de flota de vehículos institucionales operativos |
| | Producto | Plan Anual |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| | Elementos de entrada | Solicitud de mantenimiento |
| | Controles: | Gerencia de Operaciones |
|  | Recursos | Ficha de diagnóstico de equipos. |
| | Recursos humanos | Personal de equipo de mantenimiento |
| | Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |
|  | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadoras, celulares, impresoras. Maquinarias pesadas y accesorios. |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a toda la unidad orgánica de la Gerencia de Operaciones.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GO:** Gerencia de Operaciones
- 4.2 **ET:** Estudio Tarifario

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|----------------------------|--------------|
| Solicitud de mantenimiento | Área Usuaria |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|-----------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Evalúa el estado de los vehículos institucionales y determina si necesitan mantenimiento preventivo o correctivo. | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 2 | Elaborar el plan anual de mantenimiento correctivo y preventivo de vehículos institucionales | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 3 | Aprueba plan anual de mantenimiento correctivo y preventivo | GO | Gerente de Operaciones |
| 4 | Informa a Gerencia de Operaciones las fechas que corresponde el tipo de mantenimiento respectivo de las unidades. | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 5 | Informa a los operarios los vehículos que entraran en mantenimiento para que estas no sean usadas al menos un día antes de su fecha mantenimiento programada | GO | Gerente de Operaciones |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|-----------------------------|
| 6 | Efectúa el mantenimiento siempre y cuando este se encuentra en sus capacidades de lo contrario solicita sea realizado por tercero | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 7 | Informa a la GAF los vehículos que pasarán a mantenimiento por terceros para que se generen los procesos administrativos necesarios. | GO | Gerente de Operaciones |
| 8 | Facilita el acceso a vehículos institucionales para su mantenimiento. | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 9 | Recepciona y da conformidad al trabajo realizado | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 10 | Informa al Gerente de Operaciones los resultados del mantenimiento | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 11 | Otorga la operatividad a los vehículos e informa a los operadores y áreas usuarias | GO | Gerente de Operaciones |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

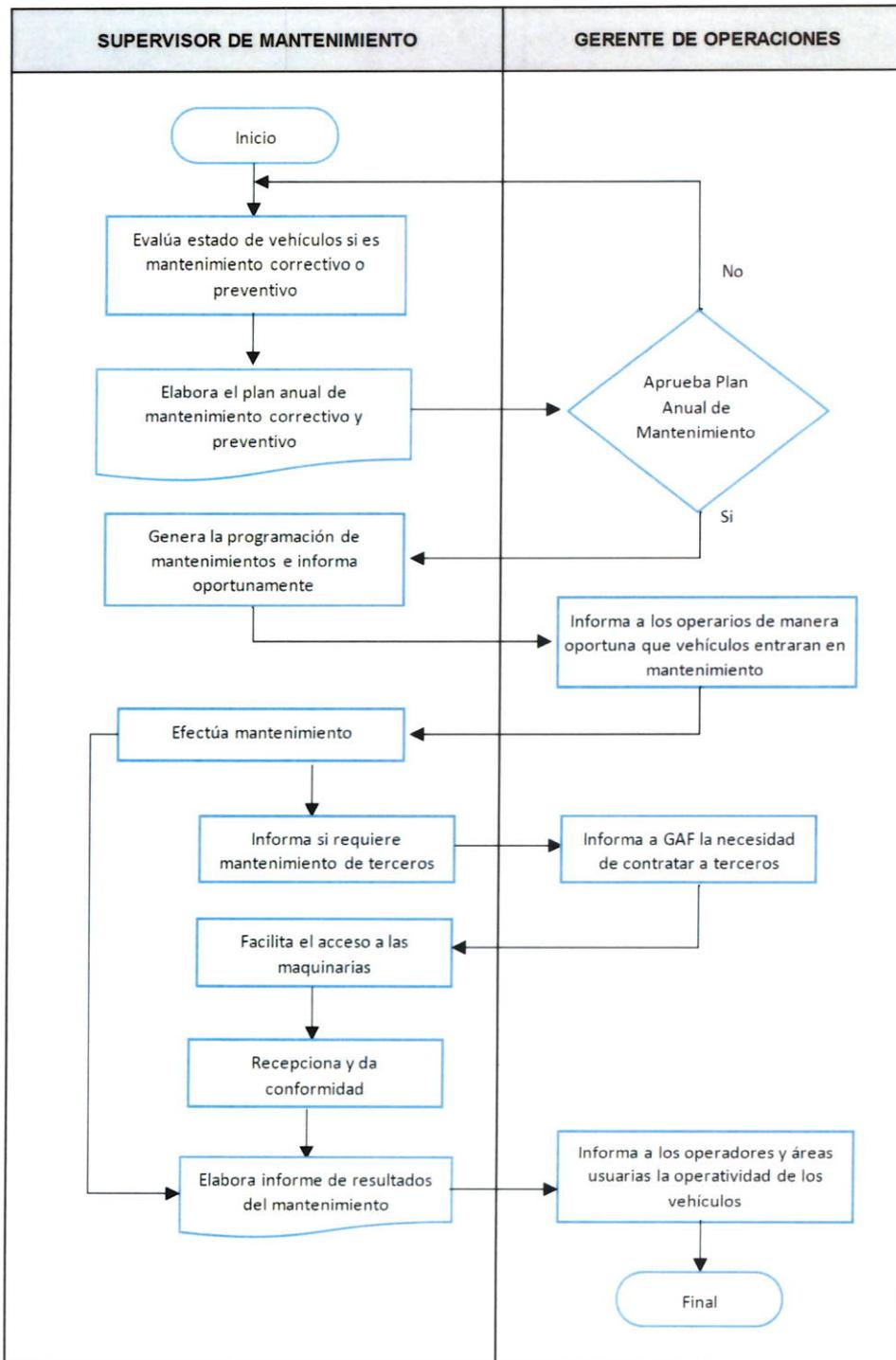
Plan Anual

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente de Operaciones |

XCVI. "ELABORAR Y EJECUTAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE EQUIPO ELECTROMECÁNICO"

Código: OI - 096
Versión: 001



1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Elaborar y Ejecutar Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo de Equipo Electromecánico |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Supervisor de mantenimiento |
| Objetivo del proceso | Contar con un plan de Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo electromecánico |
| Indicador de desempeño | Operatividad de equipo electromecánico |
| Producto | Plan Anual |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Informe solicitando mantenimiento |
| Controles: | Gerencia de Operaciones |
| Recursos | Ficha de diagnóstico de equipos de electromecánica |
| Recursos humanos | Personal tercero |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadoras, celulares, impresoras. Equipo electromecánico y accesorios. Herramientas y equipo para mantenimiento de equipos electromecánicos. |



2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a toda la unidad orgánica de la Gerencia de Operaciones.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GO:** Gerencia de Operaciones.
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------------|--------------|
| Informe solicitando manteniendo | Área Usuaria |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-----------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Evalúa el estado de los equipos electromecánicos y determina si necesitan mantenimiento preventivo o correctivo para el desarrollo del plan anual de mantenimiento de equipos electromecánicos. | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 2 | Elaborar el plan anual de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos electromecánicos. | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 3 | Aprueba plan anual de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos electromecánicos | GO | Gerente de Operaciones |
| 4 | Las áreas usuarias podrán solicitar el mantenimiento de un equipo si así lo consideran pertinente, esta solicitud será evaluado por el Supervisor de mantenimiento para determinar el tipo de mantenimiento o la reposición, si es el caso. | | Área Usuaria |
| 5 | Informa a Gerencia de Operaciones las fechas que corresponde el tipo de mantenimiento respectivo de los equipos | GO | Supervisor de mantenimiento |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|-----------------------------|
| 6 | Informa a los operarios y áreas usuarias la programación de los equipos electromecánicos para que tomen las medidas correspondientes al periodo de mantenimiento. | GO | Gerente de Operaciones |
| 7 | Efectúa el mantenimiento o informa a GO la realización de la actividad por un tercero | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 8 | Informa a la GAF los equipos que pasarán a mantenimiento por terceros o para que se generen los procesos administrativos necesarios. | GO | Gerente de Operaciones |
| 9 | Si lo efectúa un tercero, facilita el acceso a l equipo electromecánico y supervisa la actividad | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 10 | Recepciona y da conformidad al trabajo realizado | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 11 | Informa al Gerente de Operaciones los resultados del mantenimiento | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 12 | Informa del estado de operatividad de los equipos electromecánicos a los operadores y áreas usuarias. | GO | Gerente de Operaciones |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

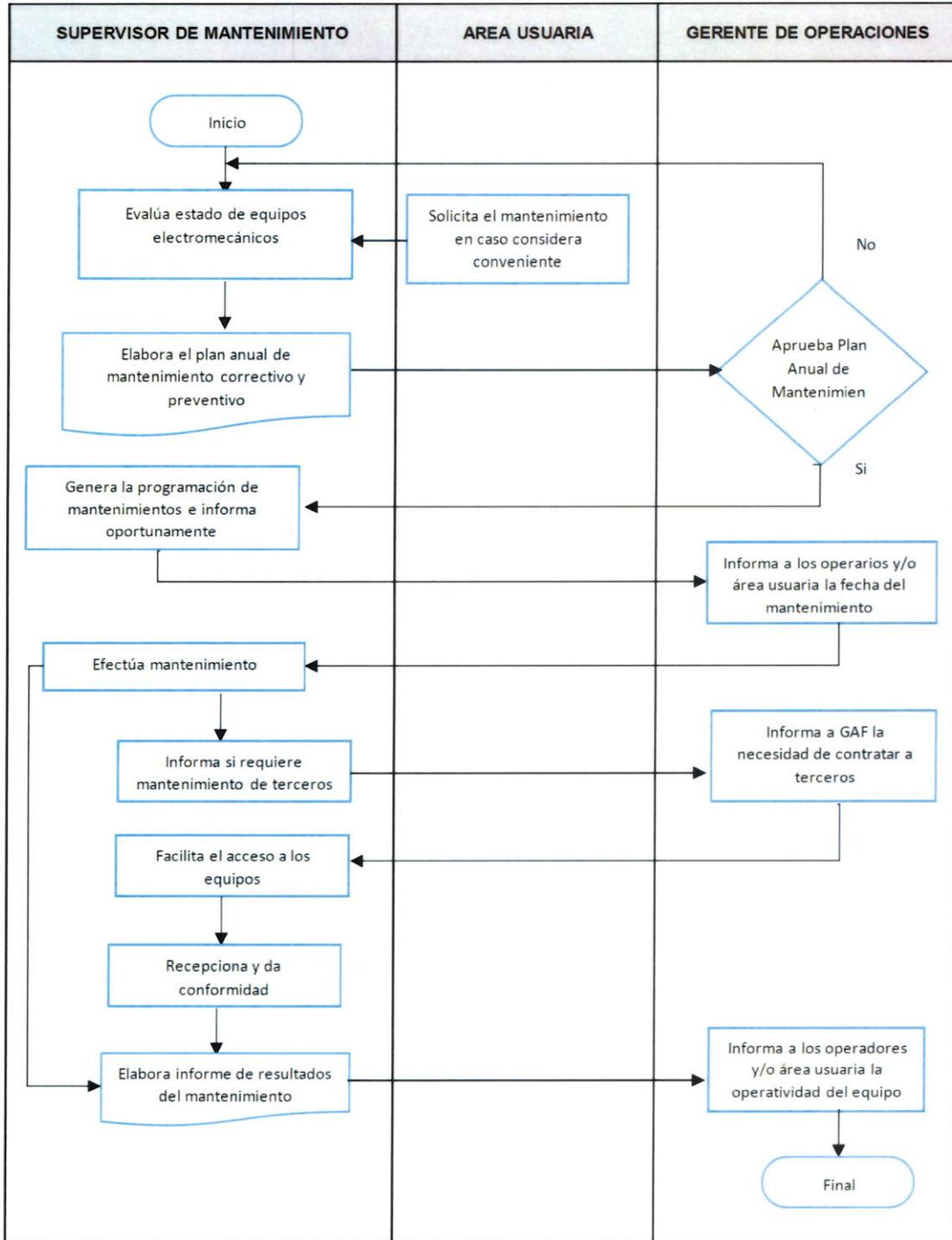
Plan Anual de Mantenimiento Electromecánico

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente de Operaciones |

XCVII. "MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA"

Código: OI - 097
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Mantenimiento de infraestructura |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Supervisor de mantenimiento |
| Objetivo del proceso | Mantenimiento correctivo y preventivo de las infraestructuras institucionales |
| Indicador de desempeño | Operatividad de infraestructura |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Solicitud de mantenimiento de Infraestructura |
| Controles: | Gerencia de Operaciones |
| Recursos | Ficha de diagnóstico de infraestructuras |
| Recursos humanos | Personal tercero |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadoras, celulares, impresoras. |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a toda la unidad orgánica de la Gerencia de Operaciones.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 **GO:** Gerente de Operaciones.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------------|
| Solicitud de mantenimiento de mantenimiento de infraestructura | Área Usuaria |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-----------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Solicitud del área usuarias sin importar la zonal al cual pertenecen el mantenimiento o reparación de infraestructura | | Áreas Usuarias |
| 2 | Evaluación del estado de la infraestructura | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 3 | Presenta requerimientos de bienes y servicios requeridos para el mantenimiento o reparación | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 4 | Genera solicitud de bienes y/o servicios requeridos por el supervisor de mantenimiento | | Áreas Usuarias |
| 5 | Supervisa el mantenimiento de la infraestructura | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 6 | Evalúa el resultado del trabajo realizado e informa a la GO | GO | Supervisor de mantenimiento |
| 7 | Informa al área usuaria los resultados obtenidos | GO | Gerencia de Operaciones |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

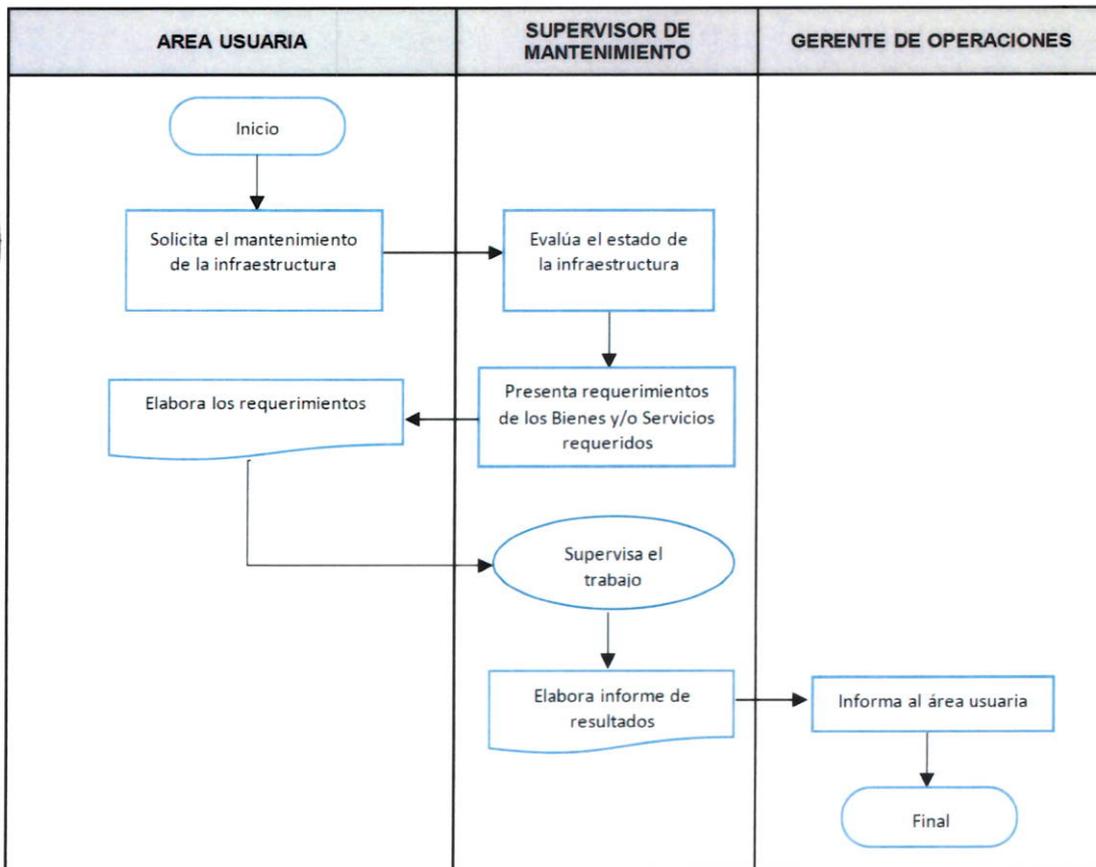
Informe



8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerente de Operaciones |

XCVIII. "MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS OPERACIONALES DEL ESTUDIO TARIFARIA"

Código: OI - 098
Versión: 001



1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Monitoreo del Cumplimiento de las Metas Operacionales del Estudio Tarifario |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Supervisor de mantenimiento |
| Objetivo del proceso | Contar de manera oportuna con el avance del cumplimiento de metas operacionales del estudio tarifario con la finalidad de corregirlo de manera oportuna, de ser el caso. |
| Indicador de desempeño | Índices de cumplimiento global |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Solicitud de información del organismo regulador |
| Controles: | Gerencia de Operaciones |
| Recursos | Informes de recopilación y sistematización de información operacional |
| Recursos humanos | Personal tercero |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | Sistemas operacionales |
| Equipos | Computadoras, celulares, impresoras. |



2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a toda la unidad orgánica de la Gerencia de Operaciones.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.





- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES



- 4.1 **EPS:** Empresa Prestadora de Servicios
- 4.2 **ET:** Estudio Tarifario
- 4.3 **ICI:** Índice de Cumplimiento individual
- 4.4 **GO:** Gerencia de Operaciones
- 4.5 **GIPO:** Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras
- 4.6 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO



| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Resolución de aprobación del Estudio Tarifario | SUNASS |

6. ACTIVIDADES



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Solicita a las Oficinas adjuntas a la GO el reporte mensual de los indicadores determinados para el cumplimiento de las metas de gestión adscritas a la resolución del estudio tarifario para su evaluación y monitoreo, hasta los primeros 5 días hábiles del mes. | GO y GIPO | Gerente de Operaciones y Gerente de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| 2 | Preparan la información previamente, la cual incluye el reporte mensual del indicador y las pruebas que sustentan dichos avances, tales como fichas, infografías, informes, resoluciones u otros que considere pertinente. | GO y GIPO | Jefes de Oficinas |
| 3 | Elaboran cuadro comparativo de los avances obtenidos de manera mensual del periodo evaluado, así como el cálculo del ICI respectivo al mes correspondiente a su responsabilidad | GO y GIPO | Jefes de Oficinas |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|---|
| 4 | Evalúa los resultados obtenidos para determinar las acciones correspondientes al logro del cumplimiento anual del ICI | GO y GIPO | Gerente de Operaciones y Gerente de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| 5 | Informa a la ODP los logros obtenidos y los documentos que lo respaldan | GO y GIPO | Gerente de Operaciones y Gerente de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| 6 | Da conformidad a la información remitida y compila la información, en caso se necesite información adicional que sustente lo registrado solicita a la GO y/o GIPO | ODP | Jefe de Oficina de Desarrollo y Presupuesto |
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

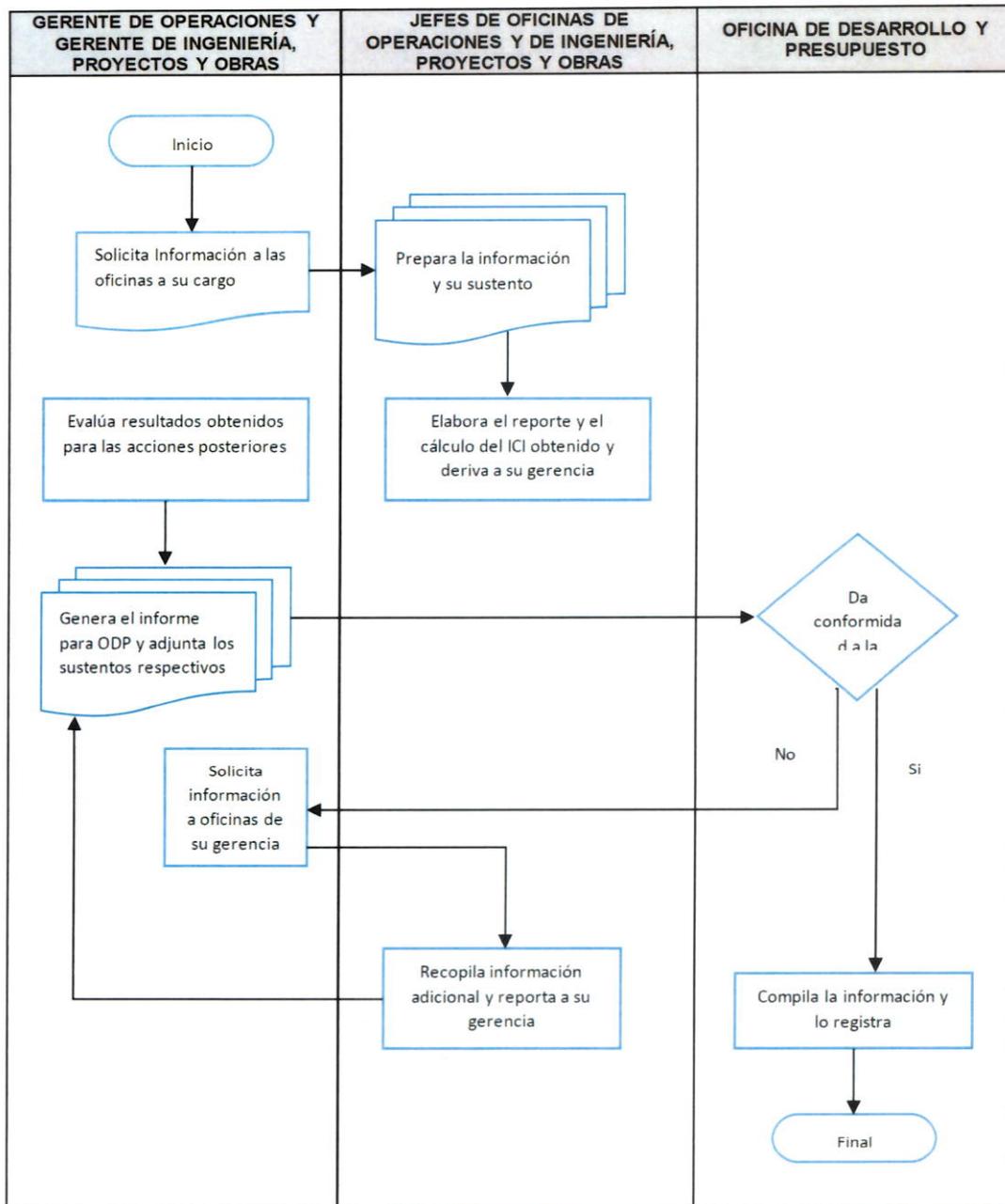
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Gerencia de Operaciones |

XCIX. "CAPTACIÓN DE AGUA CRUDA"

Código: OI - 099
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Captación de agua cruda |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Producción de agua potable |
| Objetivo del proceso | Producción de agua potable |
| Indicador de desempeño | Volumen de producción de agua potable |
| Producto | Volumen de Agua Captada |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Supervisión de ingreso de agua por las captaciones |
| Controles: | Oficina de Producción de agua potable |
| Recursos | |
| Recursos humanos | Personal capacitado de la oficina de producción de agua potable |
| Instalaciones | Plantas de captaciones de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| Sistemas informáticos | Excel de registro de volumen producido |
| Equipos | Computadoras, impresoras y scanner Macromedidores |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de producción de agua potable y a la Gerencia de Operaciones.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OPAP:** Oficina de Producción de agua potable

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Supervisión de ingreso de agua por las captaciones | OPAP |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|-------------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Supervisar el ingreso de agua cruda | OPAP | Operario producción de agua potable |
| 2 | Verifica alta turbiedad | OPAP | Operario producción de agua potable |
| 3 | Supervisión de ingreso a la línea de conducción | OPAP | Operario producción de agua potable |
| 4 | Control y manejo de válvulas de aire y lodo | OPAP | Operario producción de agua potable |
| 5 | Llenado de cuaderno de incidencias y reporte a la Jefatura de OPAP | OPAP | Operario producción de agua potable |
| 6 | Monitoreo de los equipos de scada | OPAP | Operario producción de agua potable |
| 7 | Monitoreo de la sala de bombas y/o balsas en las captaciones | OPAP | Operario producción de agua potable |
| 8 | Revisión del cuaderno de incidencias | OPAP | Jefe de OPAP |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

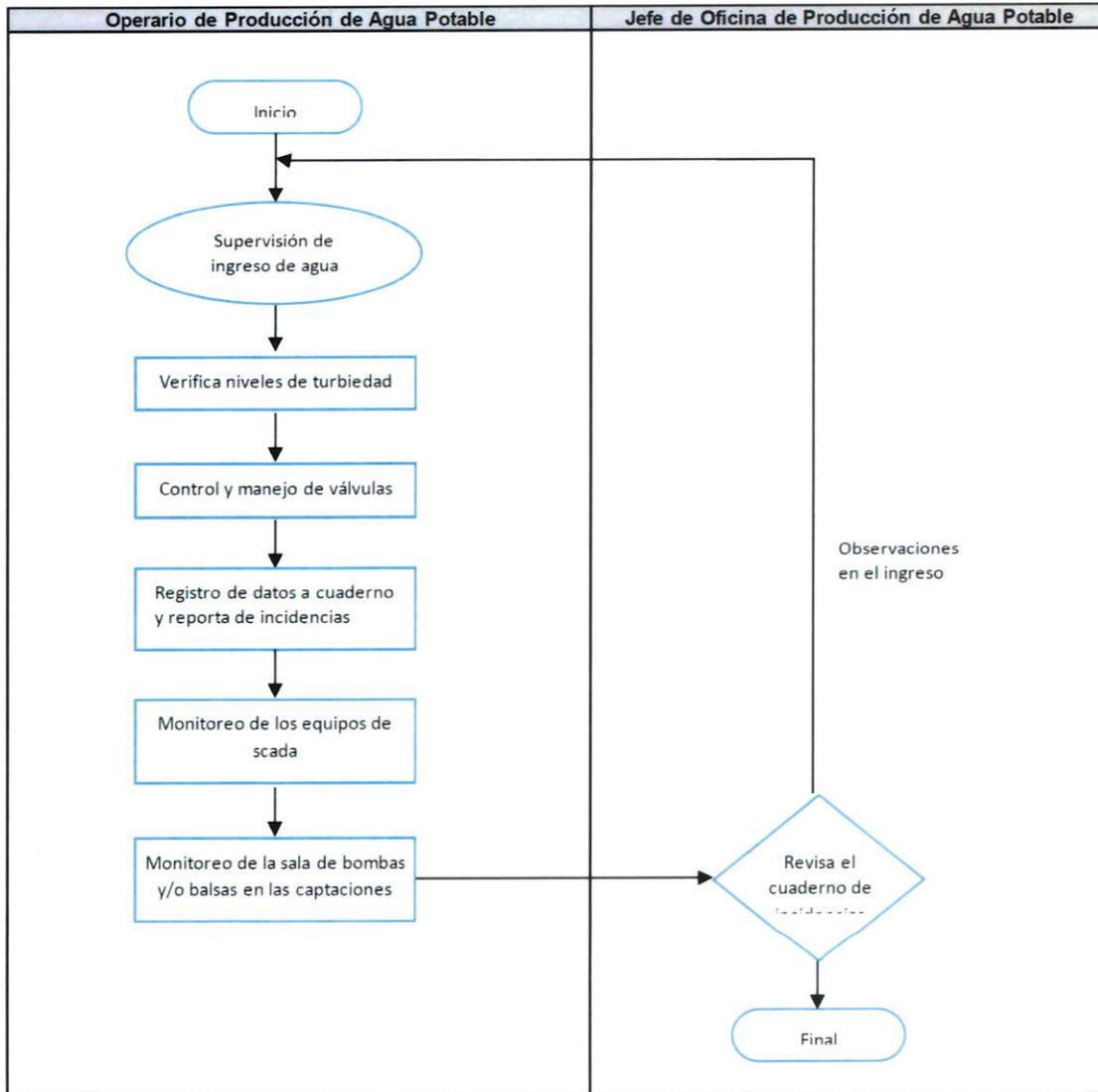
- Volumen de agua captada.



8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OPAP |

C. "FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE"

Código: OI - 100
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Formulación del Plan Anual de Operación y Mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Agua Potable |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Producción de Agua Potable |
| Objetivo del proceso | Desarrollar la planificación oportuna de las actividades a desarrollar por la oficina de producción |
| Indicador de desempeño | Producción de agua potable |
| Producto | Plan Anual de Producción |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Informe de Planes Operativos Anuales |
| Controles: | Oficina de Producción de agua potable |
| Recursos | Formatos de planes operativos y presupuestales |
| Recursos humanos | Personal capacitado de la oficina de producción de agua potable |
| Instalaciones | Plantas de tratamiento de agua potable de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadoras, impresoras y scanners |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de producción de agua potable y a la Gerencia de Operaciones.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GO:** Gerente de Operaciones
 4.2 **OPAP:** Oficina de Producción de Agua Potable

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--------------------------------------|-------------|
| Informe de Planes Operativos Anuales | POA vigente |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Diagnóstico de las infraestructuras de producción de agua potable de la oficina central y zonales. | OPAP | Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable Jefe de Oficina Zonal |
| 2 | Formulación del Plan Anual de Operación y Mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de agua potable en la sede central y oficinas zonales. | OPAP | Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable |
| 3 | Determinación del presupuesto anual para ejecución del plan. | OPAP | Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable |
| 4 | Presenta la propuesta a la Gerencia de Operaciones | OPAP | Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable |
| 5 | Evalúa el Plan Anual de Operación y Mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable junto con la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia General y Oficina de Desarrollo y Presupuesto para determinar su viabilidad económico y financiero. En caso se encontrará una observación este es remitido a la OPAP para su evaluación respectiva. | GO | Gerente de Operaciones |
| 6 | Aprueba el Plan Anual de Operación y Mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable | GO | Gerente de Operaciones |
| Final del Proceso | | | |



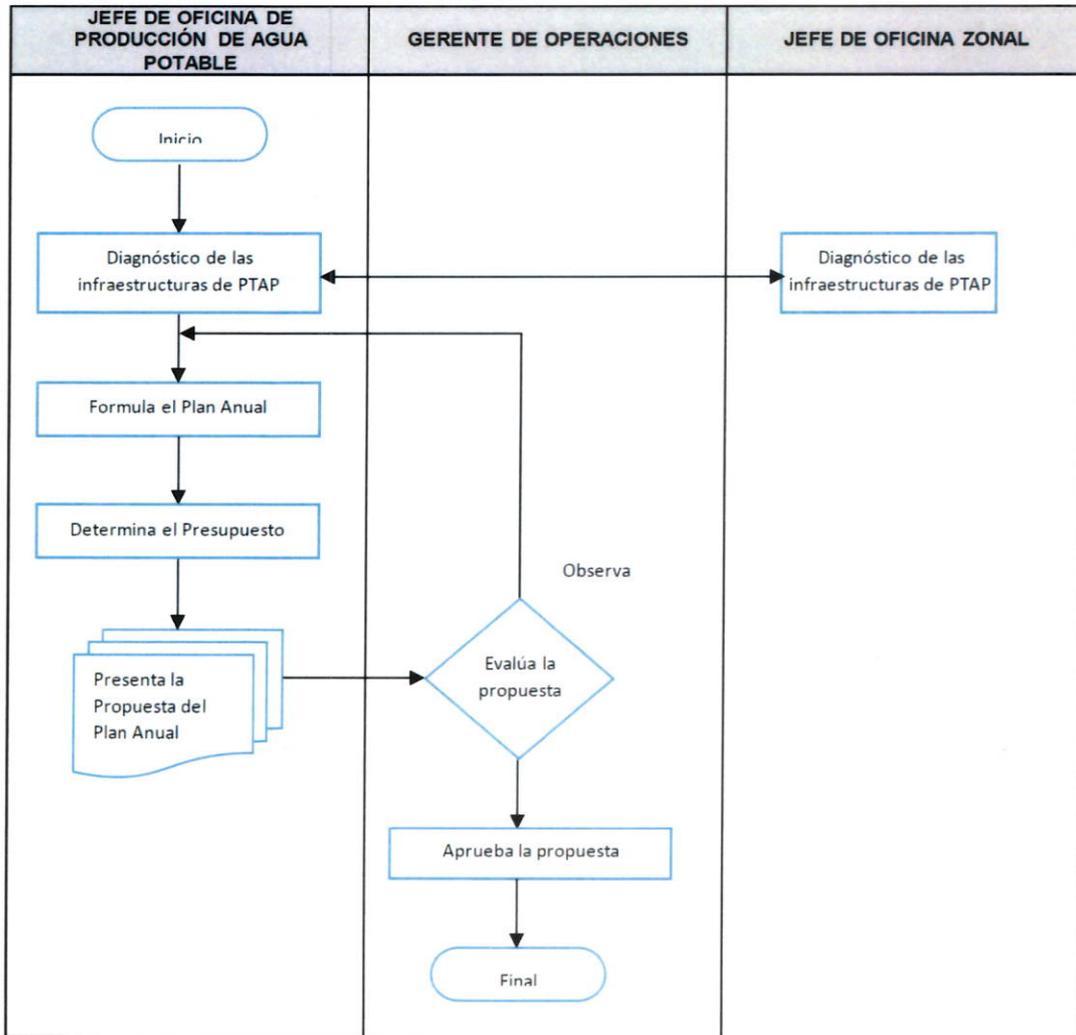
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Plan anual de producción

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|-------------------------|
| Misional | OI-006 | 1 | Captación de Agua Cruda |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OPDAP |

CI. "FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE PRODUCCIÓN"

Código: OI - 101
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Formulación del Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Calibración de equipos de producción |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Producción de Agua Potable |
| Objetivo del proceso | Desarrollar la planificación oportuna de los mantenimientos de equipos para su correcto funcionamiento. |
| Indicador de desempeño | Producción de agua potable |
| Producto | Plan Anual de Producción |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Informe de Planes Operativos Anuales |
| Controles: | Oficina de Producción de agua potable |
| Recursos | Formatos de planes operativos y presupuestales |
| Recursos humanos | Personal capacitado de la oficina de producción de agua potable |
| Instalaciones | Plantas de tratamiento de agua potable de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadoras, impresoras y scanners |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de producción de agua potable y a la Gerencia de Operaciones.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GO:** Gerente de Operaciones
 4.2 **OPAP:** Oficina de Producción de Agua Potable

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--------------------------------------|-----------------|
| Informe de Planes Operativos Anuales | Planes vigentes |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Diagnóstico de los equipos existentes del sistema de producción de la sede central y oficinas zonales | OPAP | Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable Jefe de Oficina Zonal |
| 2 | Elaboración el Plan Anual de Mantenimiento preventivo y de calibración de equipos de producción. | OPAP | Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable |
| 3 | Determinación de la propuesta del presupuesto anual para ejecución del plan. | OPAP | Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable |
| 4 | Presenta la propuesta a la Gerencia de Operaciones | OPAP | Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable |
| 5 | Evalúa el Plan Anual junto con la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia General y Oficina de Desarrollo y Presupuesto para determinar su viabilidad económico y financiero. En caso se encontrará una observación este es remitido a la OPAP para su evaluación respectiva. | GO | Gerente de Operaciones |
| 6 | Aprueba el Plan Anual | GO | Gerente de Operaciones |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

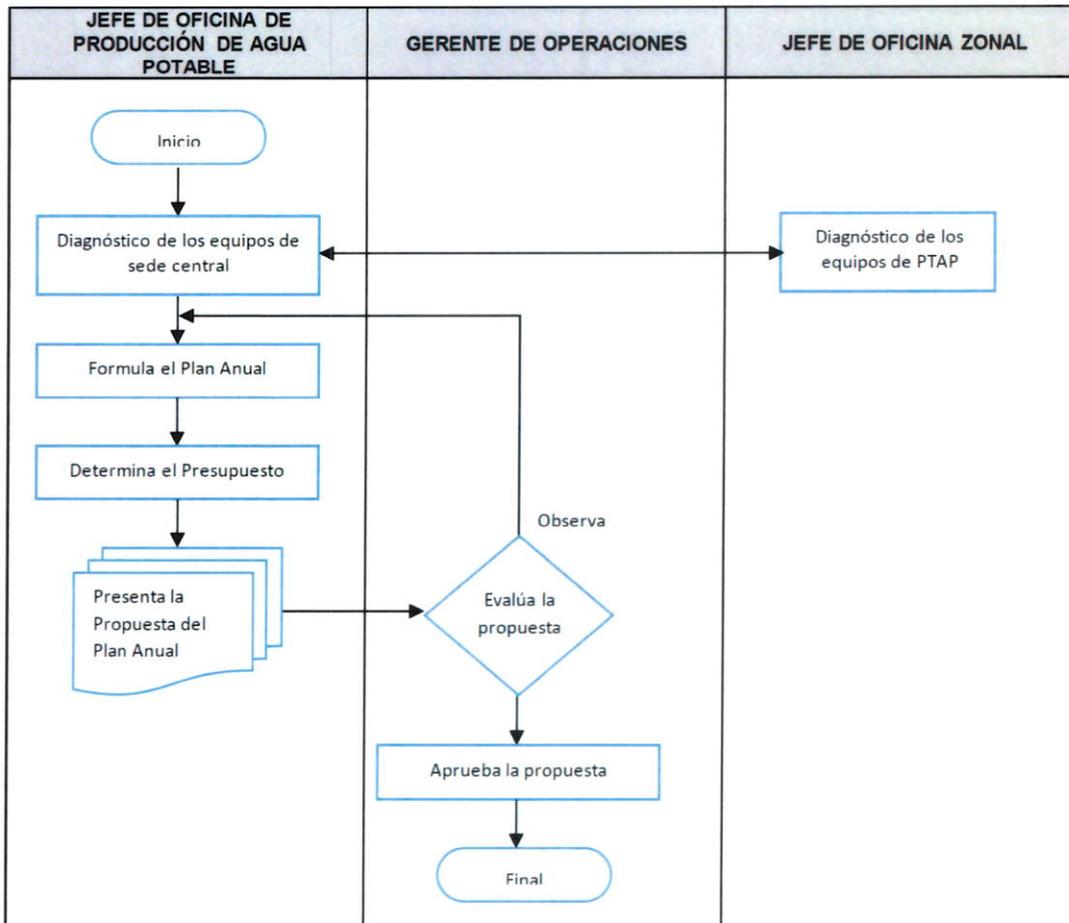
Plan anual de producción



8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|-------------------------|
| Misional | OI-006 | 1 | Captación de Agua Cruda |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OPDAP |

CII. "TRATAMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO DE AGUA POTABLE"

Código: OI - 102
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Tratamiento y supervisión del proceso productivo de agua potable |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de Producción de agua potable |
| Objetivo del proceso | Establecer el conjunto de actividades a seguir por los integrantes del OPAP, en el control de los procesos en las unidades de tratamiento de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable que le corresponde a la empresa, con el fin de introducir conocimientos técnicos al proceso de tratamiento de agua para consumo humano. |
| Indicador de desempeño | Producción de agua potable |
| Producto | Tratamiento de agua |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones, Usuario |
| Elementos de entrada | Realizar un adecuado tratamiento del agua potable, realizar monitoreo y análisis de los parámetros de control |
| Controles: | Oficina de Producción de agua potable |
| Recursos | Fichas de monitoreo |
| Recursos humanos | Personal capacitado de la oficina de producción de agua potable |
| Instalaciones | Plantas de tratamiento de agua potable de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadoras, impresoras y scanner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de producción de agua potable y a la Gerencia de Operaciones.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto Supremo N° 031-2010-SA, Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano.
- 3.2. Ley N° 29338, Ley de Recursos Hídricos, Artículo 39° Uso poblacional del agua.
- 3.3. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.9. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OPAP:** Oficina de producción de agua potable

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Realizar un adecuado tratamiento del agua potable, realizar monitoreo y análisis de los parámetros de control | OPAP |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Identificación de acciones para un adecuado proceso de tratamiento de agua potable | OPAP | Jefe de OPAP |
| 2 | Ejecuta las acciones para un adecuado Tratamiento del agua Potable | OPAP | Operario de Producción de Agua Potable |
| 3 | Realizar Monitoreo y Análisis de los Parámetros de Control | OPAP | Jefe de OPAP |
| 4 | Registrar la información obtenida de las PTAP | OPAP | Jefe de OPAP |
| 5 | Realizar control de Procesos de la desinfección | OPAP | Operario de Producción de Agua Potable |
| 6 | Registrar la información para el control de la Desinfección | OPAP | Operario de Producción de Agua Potable |
| 7 | Realizar la evaluación de plantas de tratamiento de agua potable. | OPAP | Jefe de OPAP |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-------------------|-----------------------------|------------------------|-------------|
| Final del Proceso | | | |

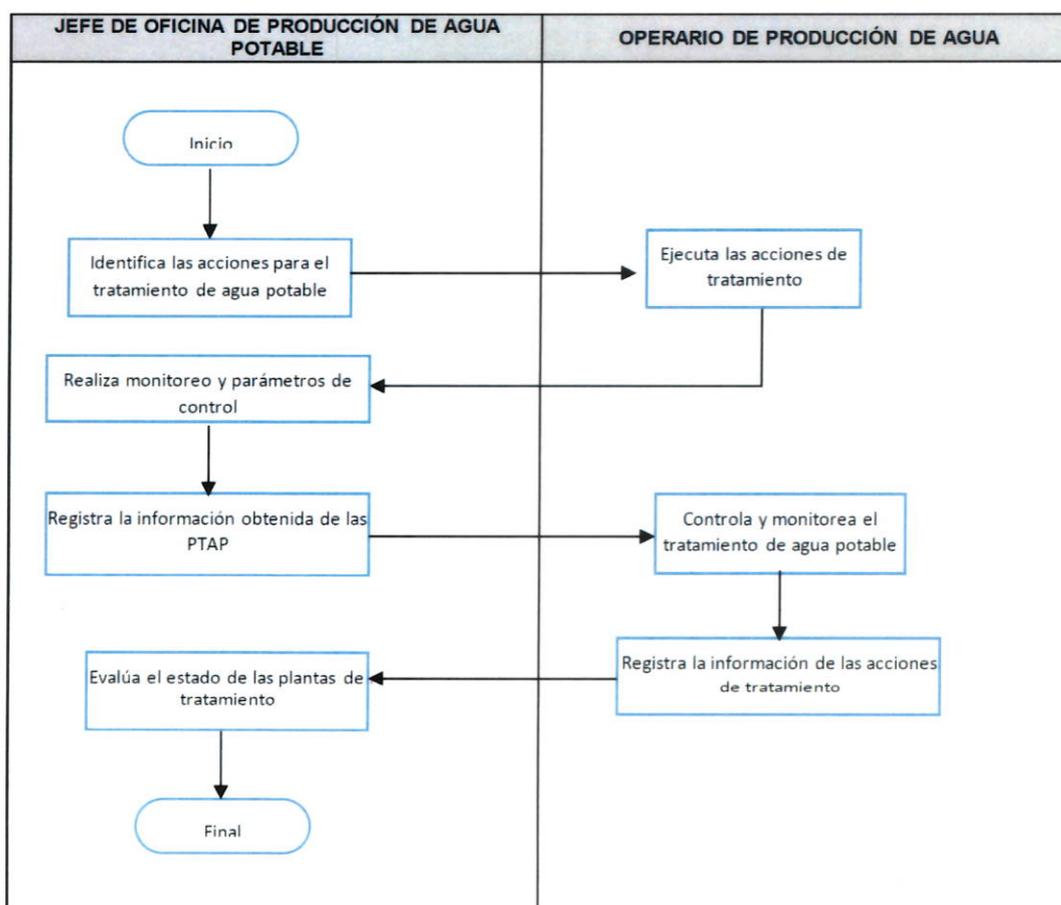
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Tratamiento de agua

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OPAP |



CIII. "LAVADO, DESINFECCIÓN Y LLENADO DE RESERVORIOS"

Código: OI - 103

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Lavado, desinfección y llenado de reservorios |
| | Tipo de proceso | Misional |
| | Dueño del proceso | Oficina de Producción de agua potable |
|  | Objetivo del proceso | Reservorios en condiciones adecuadas según normativa de reglamento de calidad |
| | Indicador de desempeño | Cloro residual |
| | Producto | Gestión de Reservorios |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones y Usuarios |
| | Elementos de entrada | Vaciado de reservorio para su lavado y desinfección |
| | Controles: | Oficina de Producción de agua potable |
| | Recursos | Fichas de control de mantenimiento y aforo |
|  | Recursos humanos | Personal capacitado de la oficina de producción de agua potable |
| | Instalaciones | Instalaciones de la EPS Emapa San Martín S.A. |
|  | Sistemas informáticos | |
| | Equipos | Computadoras, impresoras y scanner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de producción de agua potable y a la Gerencia de Operaciones.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OPAP:** Oficina de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Vaciado de reservorio para su lavado y desinfección | OPAP |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Informar a la Oficina de Imagen Institucional los periodos de restricción de agua potable por limpieza de reservorios para que genere el comunicado respectivo, al menos 15 días antes de realizarse la limpieza | OPAP | Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable |
| 2 | Solicita a MINSA la supervisión de la limpieza de reservorios | OPAP | Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable |
| 3 | Vaciado del agua del reservorio, tanque o unidad, semestralmente. | OPAP | Operario de producción de agua potable |
| 4 | Lavado y desinfección de reservorios, tanques o unidades (Con hipoclorito de calcio, detergente biodegradable y otros insumos químicos) | OPAP | Operario de producción de agua potable |
| 5 | Almacenamiento de agua en reservorio, tanque o unidad. | OPAP | Operario de producción de agua potable |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-------------------------|---|------------------------|---|
| 6 | MINSA remite formato de la verificación de la limpieza del reservorio | OPAP | Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable |
| Final de Proceso | | | |

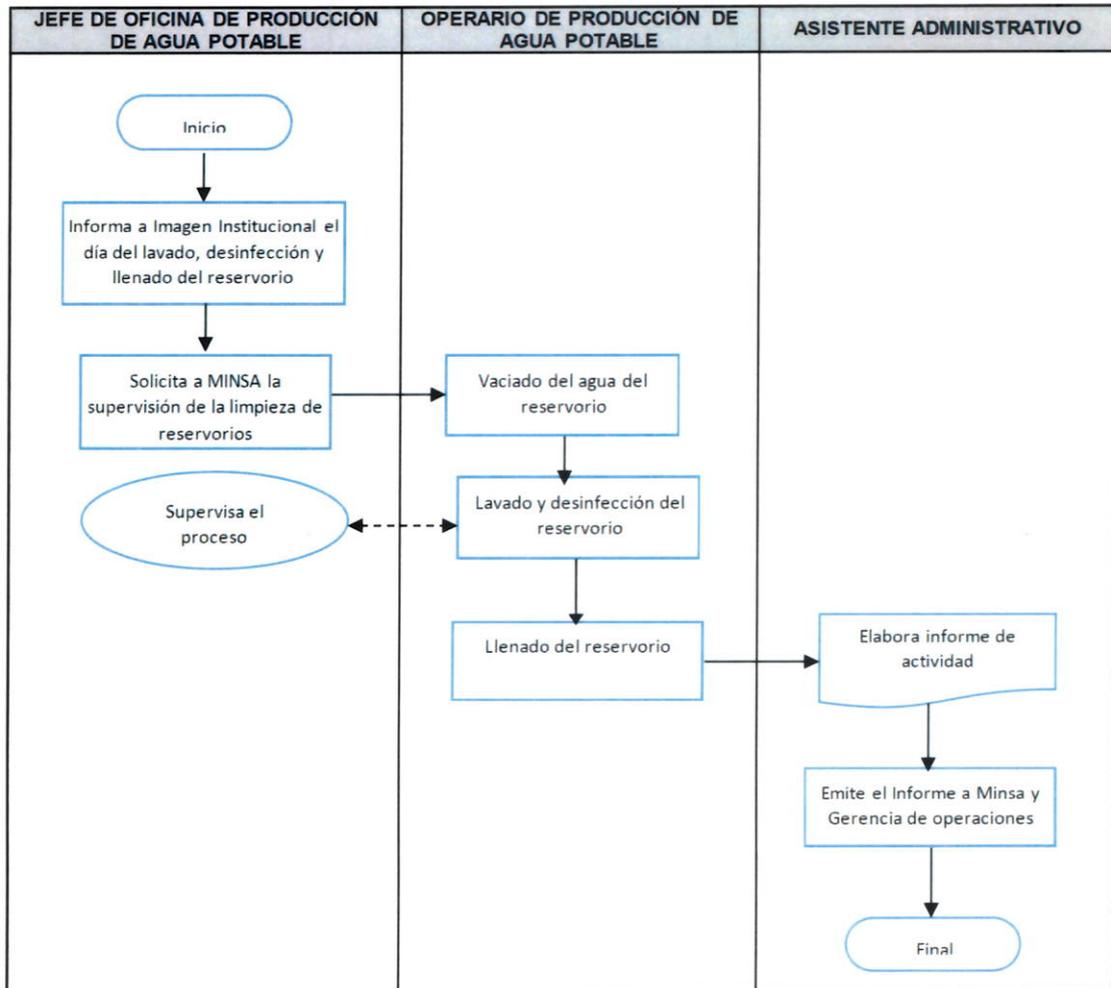
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Gestión de Reservorios

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OPAP |



CIV. “ATENCIÓN DE DENUNCIAS OPERACIONALES (ROTURAS Y ATOROS)”

Código: OI - 104
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Atención de denuncias operacionales (Roturas y Atoros) |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de distribución y recolección |
| Objetivo del proceso | Días de atención en denuncias de atoros y roturas |
| Indicador de desempeño | Atoros y roturas |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Usuario presenta reclamo a través de los sistemas de atención de la EPS Emapa San Martin. |
| Controles: | Oficina de distribución y recolección |
| Recursos | |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de distribución y recolección, de la oficina de atención al cliente y personal tercero capacitado. |
| Instalaciones | Local comercial y planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| Sistemas informáticos | Sistema Operacional |
| Equipos | Computadoras, celulares, impresoras y materiales operativos. |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de distribución y recolección, a la Gerencia de Operaciones y a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2. Norma OS.050 – REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.9. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OAC:** Oficina De Atención Al Cliente.
- 4.2 **ODR:** Oficina De Distribución Y Recolección.
- 4.3 **GO:** Gerencia de Operaciones
- 4.4 **GC:** Gerencia Comercial

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Usuario presenta reclamo a través de los sistemas de atención de la EPS Emapa San Martin. | ODR |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recepción e ingreso al sistema de reclamos operacionales de usuarios (Roturas y Atoros). | OAC | Jefe De Oficina De Atención Al Cliente |
| 2 | Jefe de ODR y supervisor de campo toman conocimiento de los reclamos operacionales, mediante un aplicativo instalado en los celulares asignados por la empresa. | ODR | Jefe De Oficina De Distribución Y Recolección |
| 3 | El Supervisor de Campo designa al responsable para la atención del reclamo, previo llenado de la respectiva orden de trabajo. | ODR | Supervisor De Mantenimiento De Redes |
| 4 | El Personal Operativo realiza la evaluación y solicita los materiales necesarios para la ejecución del trabajo, con la finalidad de dar solución al problema motivo del reclamo. | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|---|------------------------|--|
| 5 | El Asistente de ODR digita e imprime el requerimiento de materiales para la firma respectiva por el jefe de la ODR. | ODR | Especialista de redes de AP o Alcantarillado |
| 6 | El jefe de la ODR revisa y firma la solicitud de materiales y autoriza su salida de Almacén. | ODR | Jefe De Oficina De Distribución Y Recolección |
| 7 | Los materiales son retirados de almacén por el personal Operativo para la ejecución del trabajo. | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |
| 8 | Al concluir el trabajo, el personal operativo entrega la orden de Trabajo a la Asistente de Redes de Agua Potable, encargada del ingreso de datos al Sistema Operacional. | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

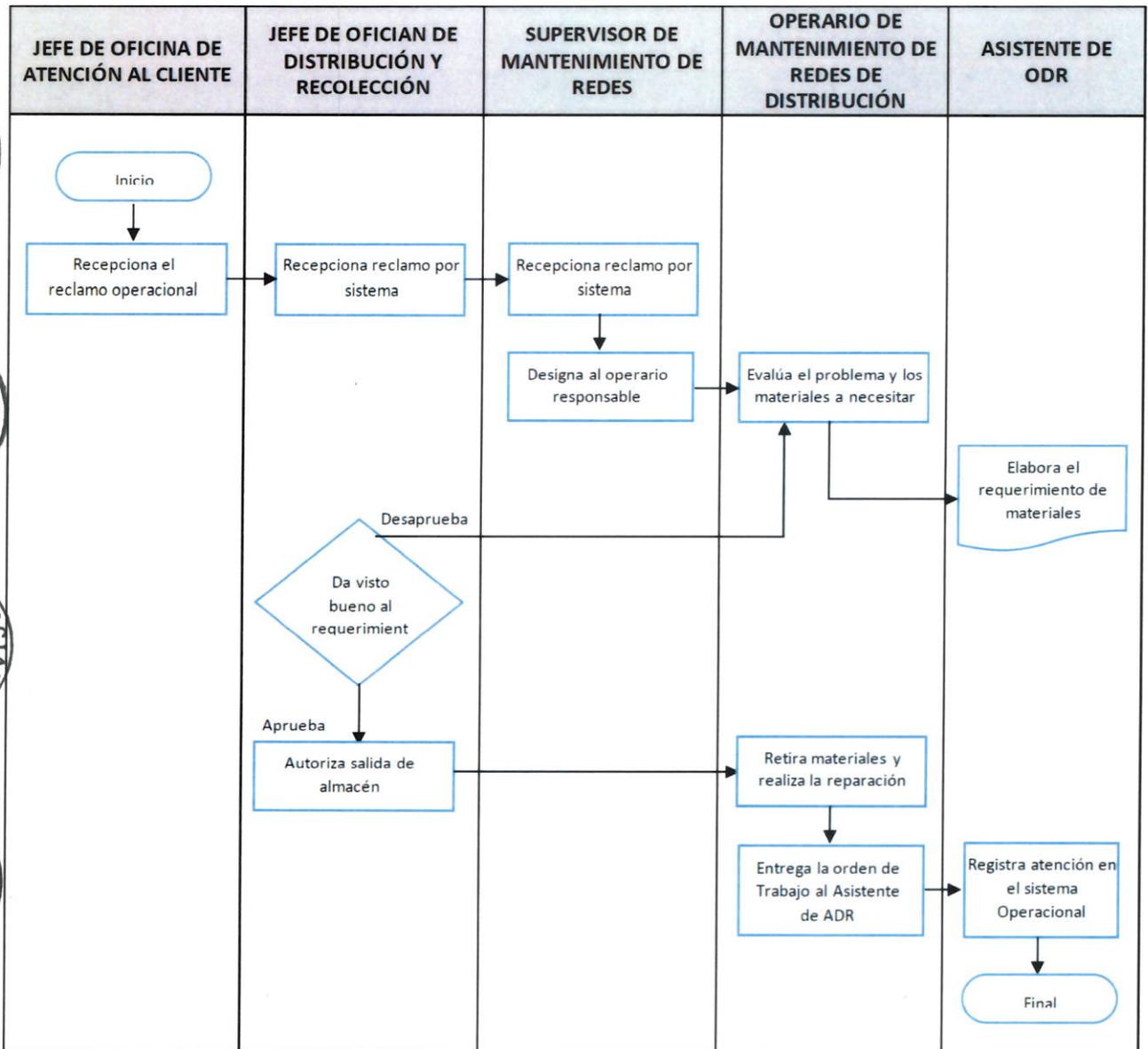
Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODR |

CV. "PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO"

Código: OI - 105
Versión: 001



1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Plan Anual de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de agua potable y alcantarillado |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de distribución y recolección |
| Objetivo del proceso | Elaboración de plan de operación y mantenimiento anual de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario |
| Indicador de desempeño | Atoros y roturas |
| Producto | Plan Anual |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Solicitud de plan anual y cuadro de necesidades |
| Controles: | Jefe de Oficina de Distribución y Recolección |
| Recursos | Formatos de Planes Operativos Anuales |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de distribución y recolección, de la oficina de atención al cliente y personal tercero capacitado. |
| Instalaciones | Oficina de Distribución y recolección |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadoras, celulares, impresoras y materiales operativos. |



2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de distribución y recolección, a la Gerencia de Operaciones y a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2. Norma OS.050 – REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.9. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GC:** Gerencia de Operaciones
- 4.2 **ODR:** Oficina de Distribución y Recolección
- 4.3 **GG:** Gerencia General
- 4.4 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud de plan anual y cuadro de necesidades | GG |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Solicita la formulación de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución de agua potable y alcantarillado sanitario. | GG | Gerente General |
| 2 | Evalúa el estado de los sistemas de agua potable y alcantarillado de la sede central y solicita a las Oficinas zonales un informe del estado situacional de sus redes y las propuestas de mantenimiento. | GO | Jefe de la Oficina de Distribución y Recolección |
| 3 | Formula el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las redes de Distribución de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario | GO | Jefe de la Oficina de Distribución y Recolección |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------|--|------------------------|--|
| 4 | Formula el cuadro de necesidades para el desarrollo del plan. | GO | Jefe de la Oficina de Distribución y Recolección |
| 5 | Presenta a la gerencia de Operaciones solicitando su aprobación | GO | Jefe de la Oficina de Distribución y Recolección |
| 6 | Evalúa el cuadro de necesidades con apoyo de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto. En caso de observación por aspectos técnicos o presupuestales se solicita su corrección | GO | Gerente de Operaciones |
| 7 | Si no se encontrara observaciones se aprueba plan | GO | Jefe de la Oficina de Distribución y Recolección |
| 8 | Remite plan aprobado a la GG con copia a la ODR | GO | Jefe de la Oficina de Distribución y Recolección |
| Fin del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

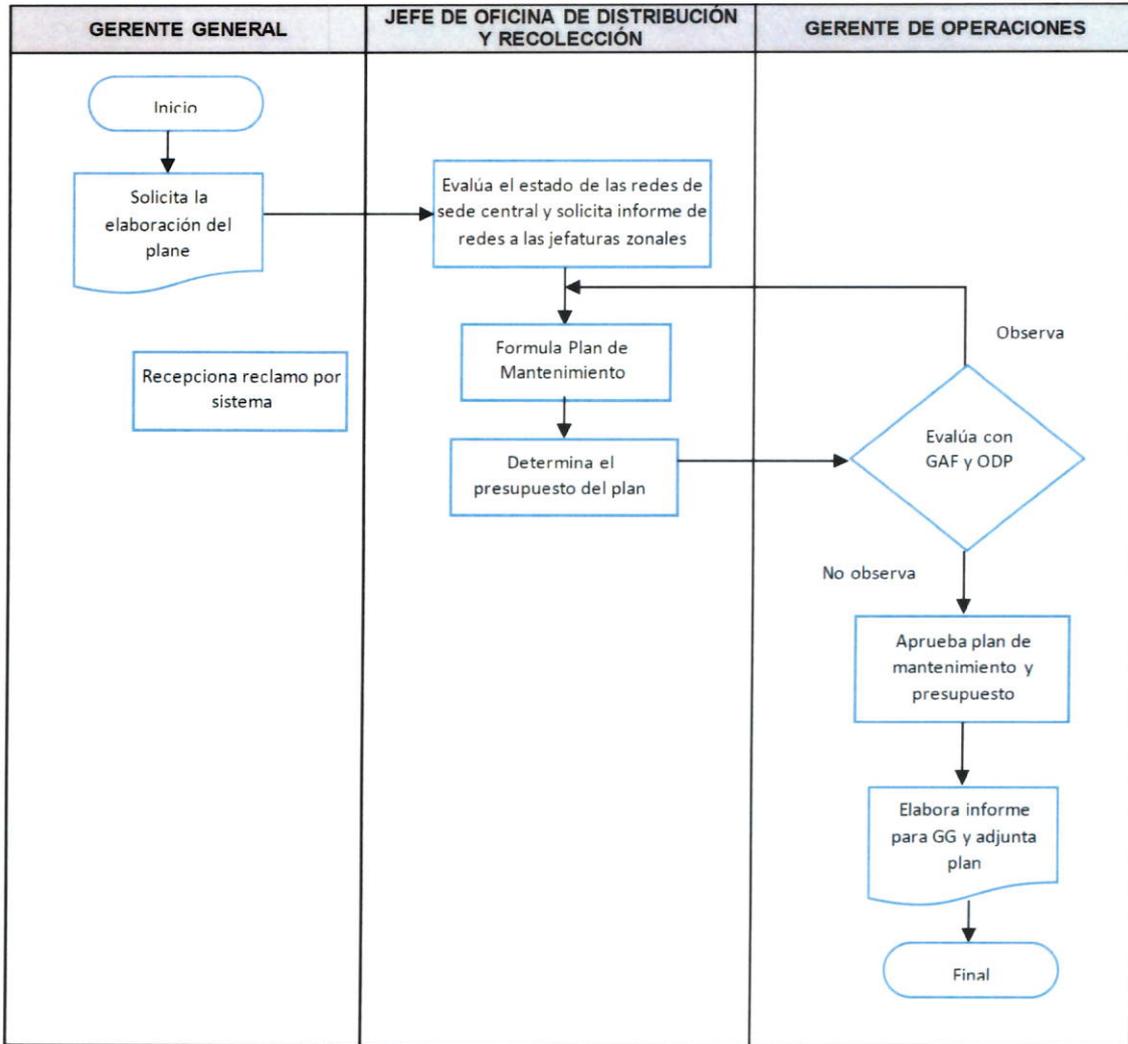
Plan Anual

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODR |

CVI. “MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO”

**Código: OI - 106
Versión: 001**



1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Mantenimiento y reparación de redes de agua potable y alcantarillado |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Jefe de Oficina de Distribución y Recolección |
| Objetivo del proceso | Reducir la pérdida de agua producida y los desbordes de los colectores primarios y secundarios. |
| Indicador de desempeño | Atoros y roturas |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Denuncia de rotura / verificación de personal operativo |
| Controles: | Jefe de Oficina de Distribución y Recolección |
| Recursos | |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de distribución y recolección, de la oficina de atención al cliente y personal tercero capacitado. |
| Instalaciones | Redes de distribución de agua potable |
| Sistemas informáticos | Sistemas de información operacional |
| Equipos | Computadoras, celulares, impresoras y materiales operativos. |



2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de distribución y recolección, a la Gerencia de Operaciones y a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2. Norma OS.050 – REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.9. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GO:** Gerencia de Operaciones
- 4.2 **ODR:** Oficina de Distribución y Recolección
- 4.3 **OAC:** Oficina de atención al cliente

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Denuncia de rotura / verificación de personal operativo | OAC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Identifica el problema operativo, evalúa el problema y reporta a su jefe inmediato. | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |
| 2 | Jefe de ODR toman conocimiento del caso y registran en el aplicativo la incidencia. | ODR | Jefe De Oficina De Distribución Y Recolección |
| 3 | El responsable para la atención del mantenimiento mediante la respectiva orden de trabajo, evalúa la situación e identifica los bienes, servicios y equipos que se requerirán para la reparación de la red. | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|---|------------------------|--|
| 4 | Digita e imprime el requerimiento de materiales para la firma respectiva por el jefe de la ODR. | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |
| 5 | El jefe de la ODR revisa y firma la solicitud de materiales y autoriza su salida de Almacén. | ODR | Jefe De Oficina De Distribución Y Recolección |
| 6 | Los materiales son retirados de almacén por el personal Operativo para la ejecución del trabajo. | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |
| 7 | Al concluir el trabajo, el personal operativo ingresa la orden de trabajo al Sistema Operacional. | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |
| Final del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

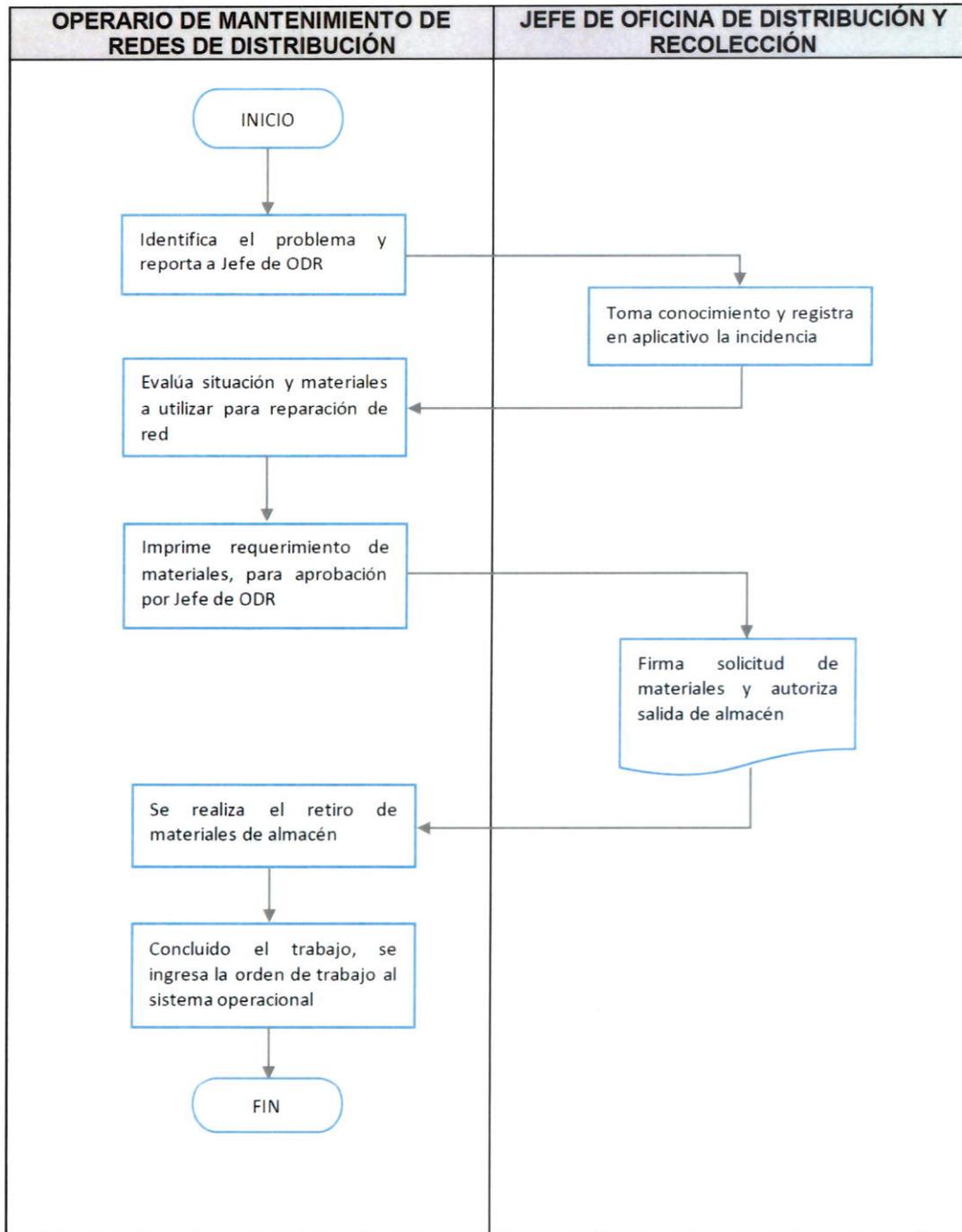
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODR |

CVII. “CONTROL Y REGISTRO DE PRESIÓN Y CONTINUIDAD DE AGUA POTABLE”

Código: 107
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Control y registro de Presión y continuidad de agua potable |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de distribución y recolección |
| Objetivo del proceso | Monitorear la adecuada presión y continuidad del servicio de agua potable |
| Indicador de desempeño | Continuidad y Presión |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Obtener información de las redes de distribución de agua potable y alcantarillado |
| Controles: | Oficina de distribución y recolección |
| Recursos | Fichas de registros de control de presión y continuidad según normativa |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de distribución y recolección, y personal tercero capacitado. |
| Instalaciones | Instalaciones de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | SINCO |
| Equipos | Computadoras, celulares, impresoras. Data loggers Manómetros |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de distribución y recolección, a la Gerencia de Operaciones y a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2. Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.



- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 3.3. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
 - 3.4. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
 - 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
 - 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
 - 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
 - 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
 - 3.9. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **ODR:** Oficina de distribución y recolección
- 4.2 **ODP:** Oficina de desarrollo y presupuesto
- 4.3 **OCT:** Oficina de catastro técnico
- 4.4 **ODP:** Oficina de Desarrollo y Presupuesto

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|------------------------------------|--------|
| Puntos de muestreo por localidades | OCT |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Realiza las tomas de muestras de acuerdo a su programación con usos de data loggers o manómetro en los puntos de muestreo pre establecidos de acuerdo a la Oficina Zonal o Sede Central. <ul style="list-style-type: none"> - En el caso de los Data loggers se instala en los puntos de muestreo al menos 15 días. - En el caso de los manómetros se instala en los puntos de muestreo. | ODR | Operario de Mantenimiento de Redes de Distribución |
| 2 | Sistematiza la información recabada en los cuadros de cálculos pertinentes para la determinación de la presión y continuidad mensual. | ODR | Operario de Mantenimiento de Redes de Distribución |
| 3 | Registra los datos al SICAP y otras plataformas correspondientes, de ser el caso. | ODR | Operario de Mantenimiento de |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------|---|------------------------|--|
| | | | Redes de Distribución |
| 4 | Elabora informe con los datos recepcionados de Continuidad y Presión del mes e histórico del periodo, que serán remitidas a las oficinas correspondientes. | ODR | Operario de Mantenimiento de Redes de Distribución |
| 5 | Da visto bueno a la información registrada y al informe, en caso encontrase alguna observación en la toma de muestra solicita se revise o rectifique, en caso se haya subido a una plataforma e informado con anterioridad a otra área antes de su validez. | ODR | Jefe de Oficina de Distribución y Recolección |
| 6 | Informa a la GO y a la ODP | ODR | Jefe de Oficina de Distribución y Recolección |
| FIN DEL PROCESO | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

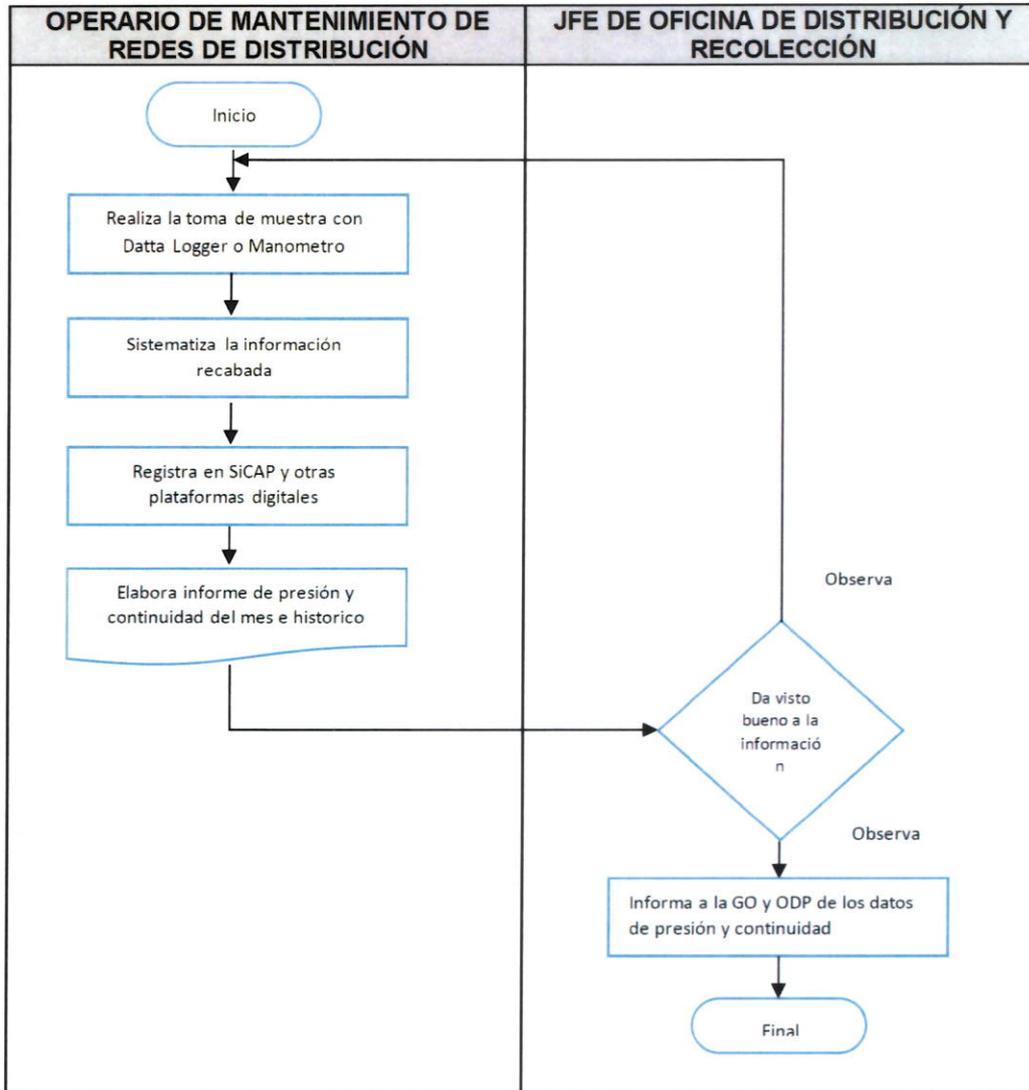
Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|------------------|
| | | | Catastro Técnico |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODR |

CVIII. "DOTACIÓN DE AGUA POTABLE POR CAMIONES CISTERNA A OFICINAS ZONALES O USUARIOS"

Código: OI - 108
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Dotación de agua potable por Camiones Cisterna a oficinas zonales o usuarios |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Jefe de Oficina de Distribución y Recolección |
| Objetivo del proceso | Brindar servicio de agua potable con camiones cisterna |
| Indicador de desempeño | Satisfacción de usuarios |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Identificación de zonas críticas y autorización del jefe de oficina de distribución y recolección |
| Controles: | Oficina de distribución y recolección |
| Recursos | Camiones cisterna operativos |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de distribución y recolección, de la oficina de atención al cliente y personal tercero capacitado. |
| Instalaciones | Instalaciones de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | Sistema Operacional |
| Equipos | Computadoras, celulares, impresoras, camión cisterna |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de distribución y recolección, a la Gerencia de Operaciones y a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2. Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.



- 3.3. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.9. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OAC:** Oficina De Atención Al Cliente
- 4.2 **ODR:** Oficina de distribución y recolección
- 4.3 **OICGS:** Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Identificación de zonas críticas por denuncias recabadas | OAC |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Identifica las zonas críticas por interrupción del servicio de manera programada o por emergencia. | ODR | Operario de Mantenimiento de Redes de Distribución |
| 1 | Jefes Zonales realizan la solicitud de apoyo con camiones cisterna para la dotación de Agua Potable a la ODR. | ODR | Jefe de Oficina Zonal |
| 2 | Calcula la dotación necesaria para la población afectada considerando los criterios del Reglamento de la Prestación de los Servicios de Saneamiento en su artículo 76. | ODR | Operario de Mantenimiento de Redes de Distribución |
| 3 | Determina el recorrido, el número de cisternas y la frecuencia en el día que garantice la normativa antes mencionada. | ODR | Operario de Mantenimiento de Redes de Distribución |
| 4 | Genera la orden de trabajo y designa al conductor del camión cisterna. | ODR | Operario de Mantenimiento |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|--|------------------------|--|
| | | | de Redes de Distribución |
| 5 | Da visto bueno de la orden de trabajo e informa a la Oficina de Imagen Institucional para su comunicación en los medios pertinentes. | ODR | Jefe de Oficina de Distribución de Agua Potable |
| 6 | OICGS realiza la publicación en los medios de alcance masivo (Radio, TV, Diarios, redes sociales, entre otros) señalando las zonas críticas que se abastecerán, el día, la hora, el recorrido u otra información que se considere necesaria. | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 7 | Efectúa la dotación de agua potable a los sectores críticos sectores mediante el camión cisterna asignado. | ODR | Operador de Equipos Pesados |
| 8 | Al concluir el trabajo de abastecimiento de agua potable mediante camión cisterna, el conductor entrega la Orden de Trabajo al especialista de redes de agua potable y genera el ingreso de datos al Sistema Operacional. | ODR | Operario de Mantenimiento de Redes de Distribución |
| FINAL DEL PROCESO | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

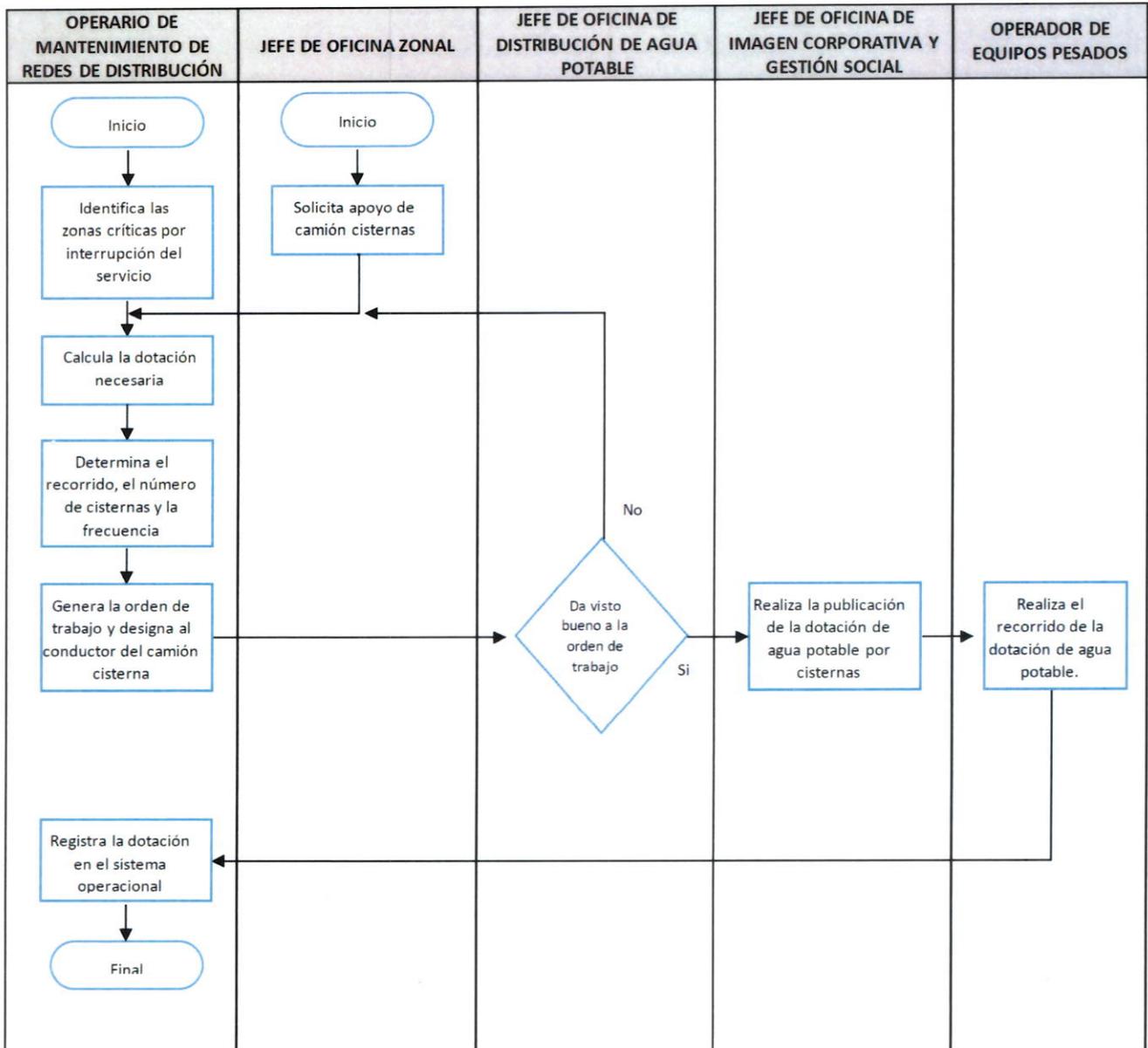
Informes.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODR |



CIX. "ATENCIÓN DE SOLICITUD DE LIMPIEZA DE REDES DE ALCANTARILLADO DE LAS OFICINAS ZONALES"

Código: OIV - 109
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Atención de solicitud de limpieza de redes de alcantarillado de las oficinas zonales |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Jefe de Oficina de Distribución y Recolección |
| Objetivo del proceso | Atender de manera oportuna el atoro en las redes de alcantarillado |
| Indicador de desempeño | Atoros y Roturas |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Denuncia de Usuario |
| Controles: | Oficina de distribución y recolección |
| Recursos | Informe de atención de denuncia |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de distribución y recolección, de la oficina de atención al cliente y personal tercero capacitado. |
| Instalaciones | Local comercial y planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| Sistemas informáticos | Sistema Operacional |
| Equipos | Computadoras, celulares, impresoras, camión cisterna Hidrojet Maquinas de Balde Varillas de desatoro |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de distribución y recolección, a la Gerencia de Operaciones y a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2. Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.9. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OAC:** Oficina De Atención Al Cliente
- 4.2 **ODR:** Oficina de distribución y recolección
- 4.3 **OICGS:** Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social
- 4.4 **GG:** Gerencia General.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| Denuncia del usuario | OAC |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Jefes Zonales realizan la solicitud de apoyo con equipos de limpieza de redes de alcantarillado, tales como máquinas de baldes o Hidrojets la ODR ya sea por las causales de aniegos de agua residual, vertimientos por atoros de buzones, por casos de emergencias, denuncias o mantenimiento programado de la red. | GG | Jefe de Oficina Zonal |
| 2 | Evalúa el trabajo a realizar con información alcanzada por el jefe de la Oficina Zonal respectiva, determina el tipo de equipo a usar de acuerdo al tipo de trabajo, la condición de la Red y la programación del plan de mantenimiento, de ser el caso. | ODR | Operario de Mantenimiento de Redes de Recolección |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|--|------------------------|--|
| 3 | De acuerdo al trabajo a realizar y el recorrido del vehículo, determina el consumo de combustible y los viáticos del conductor | ODR | Operario de Mantenimiento de Redes de Recolección |
| 4 | Genera la orden de trabajo y designa al conductor y al equipo de trabajo. | ODR | Operario de Mantenimiento de Redes de Recolección |
| 5 | Da visto bueno de la orden de trabajo e informa a la Oficina de Imagen Institucional para su comunicación en los medios pertinentes. | ODR | Jefe de ODR |
| 6 | OICGS realiza la publicación en los medios de alcance masivo (Radio, TV, Diarios, redes sociales, entre otros) señalando las zonas críticas que se atenderán, de haber interrupción del servicio de agua potable menciona el día y las horas de desabastecimiento. | OICGS | Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social |
| 7 | Efectúa los trabajos de limpieza de las redes de alcantarillado. | ODR | Operador de Equipos Pesados |
| 9 | Al concluir el trabajo, el conductor entrega la Orden de Trabajo al especialista de redes de alcantarillado y éste genera el ingreso de los datos al Sistema Operacional. | ODR | Operario de Mantenimiento de Redes de Recolección |
| FINAL DEL PROCESO | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

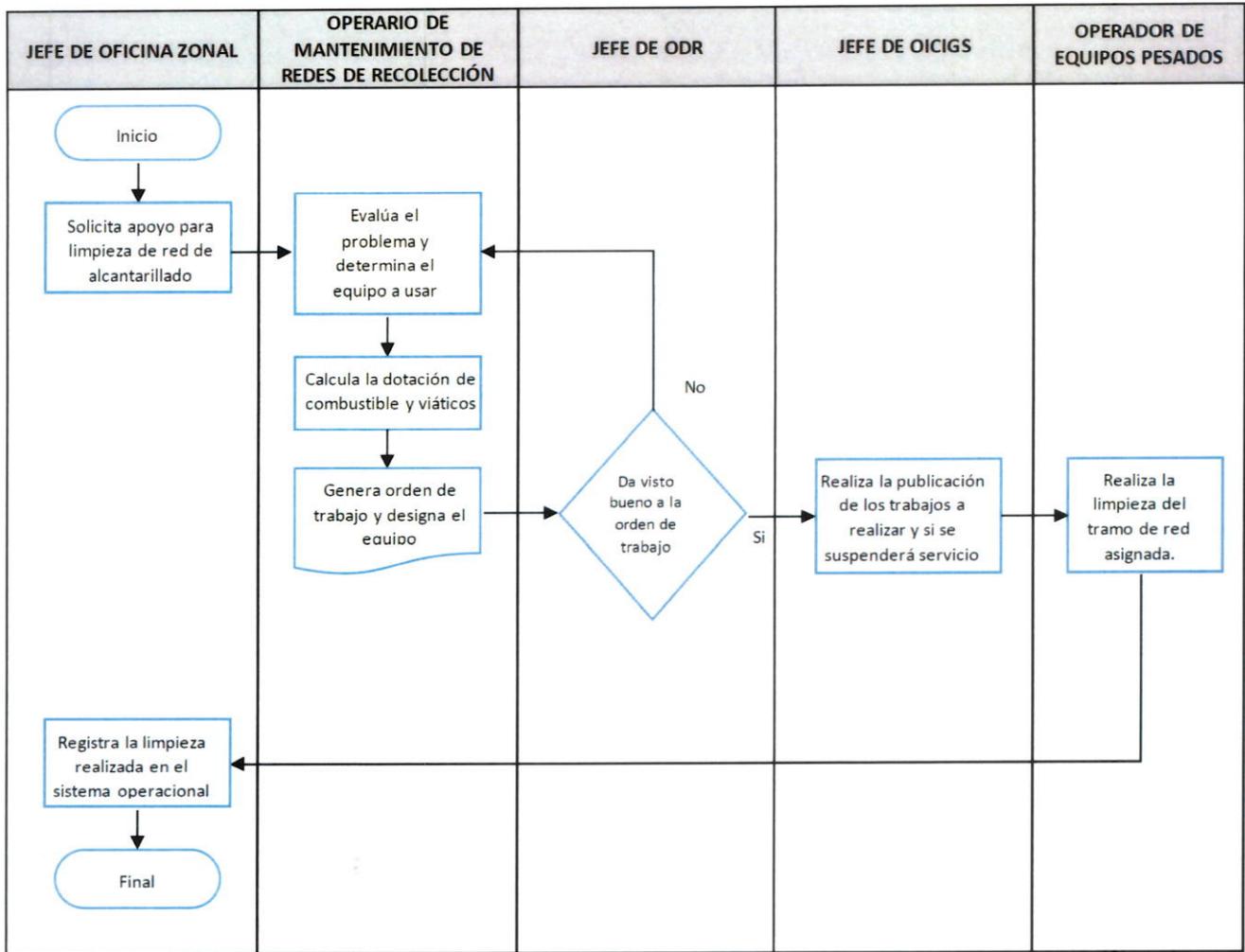
Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODR |



CX. "OTORGAMIENTO DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO"

Código: OI - 110
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Otorgamiento de factibilidad del servicio |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Jefe de Oficina de Distribución y Recolección |
| Objetivo del proceso | Informar de manera clara y oportuna la factibilidad de la instalación de los servicios de saneamiento |
| Indicador de desempeño | Nuevas Conexiones |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Solicitud de instalación de los servicios de saneamiento |
| Controles: | Oficina de distribución y recolección |
| Recursos | Formato de solicitud de conexiones |
| Recursos humanos | Operario de mantenimiento de redes de recolección. |
| Instalaciones | Instalaciones de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| Sistemas informáticos | Sistema Operacional |
| Equipos | Computadoras, celulares, impresoras. |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de distribución y recolección, a la Gerencia de Operaciones y a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2. Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.





- 3.3. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.9. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OAC:** Oficina de atención al cliente
- 4.2 **ODR:** Oficina de distribución y recolección
- 4.3 **GC:** Gerencia comercial

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Solicitud de instalación de los servicios de saneamiento | ODR |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Atención al cliente recepciona las solicitudes de Factibilidades de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y lo deriva a la ODR previo pago por el valor del servicio colateral aprobado | OAC | Jefe de Oficina de Atención al Cliente |
| 2 | El jefe de la ODR deriva al asistente de factibilidades para su registro y forma el equipo de visita a campo conformado por operarios de redes de agua potable y/o alcantarillado y los especialistas respectivos. | ODR | Jefe de ODR |
| 3 | Los datos obtenidos en campo son entregados a los operarios de mantenimiento de redes, de agua potable y/o alcantarillado, quien elabora los informes correspondientes. | ODR | Operario De Agua Potable Y/O Alcantarillado |
| 4 | El jefe de la ODR firma los informes y éstos son remitidos a la Gerencia Comercial. | ODR | Jefe de ODR |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|-------------------|
| 5 | La Gerencia Comercial entrega la documentación referida a los resultados de la factibilidad a los solicitantes. | GC | Gerente Comercial |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

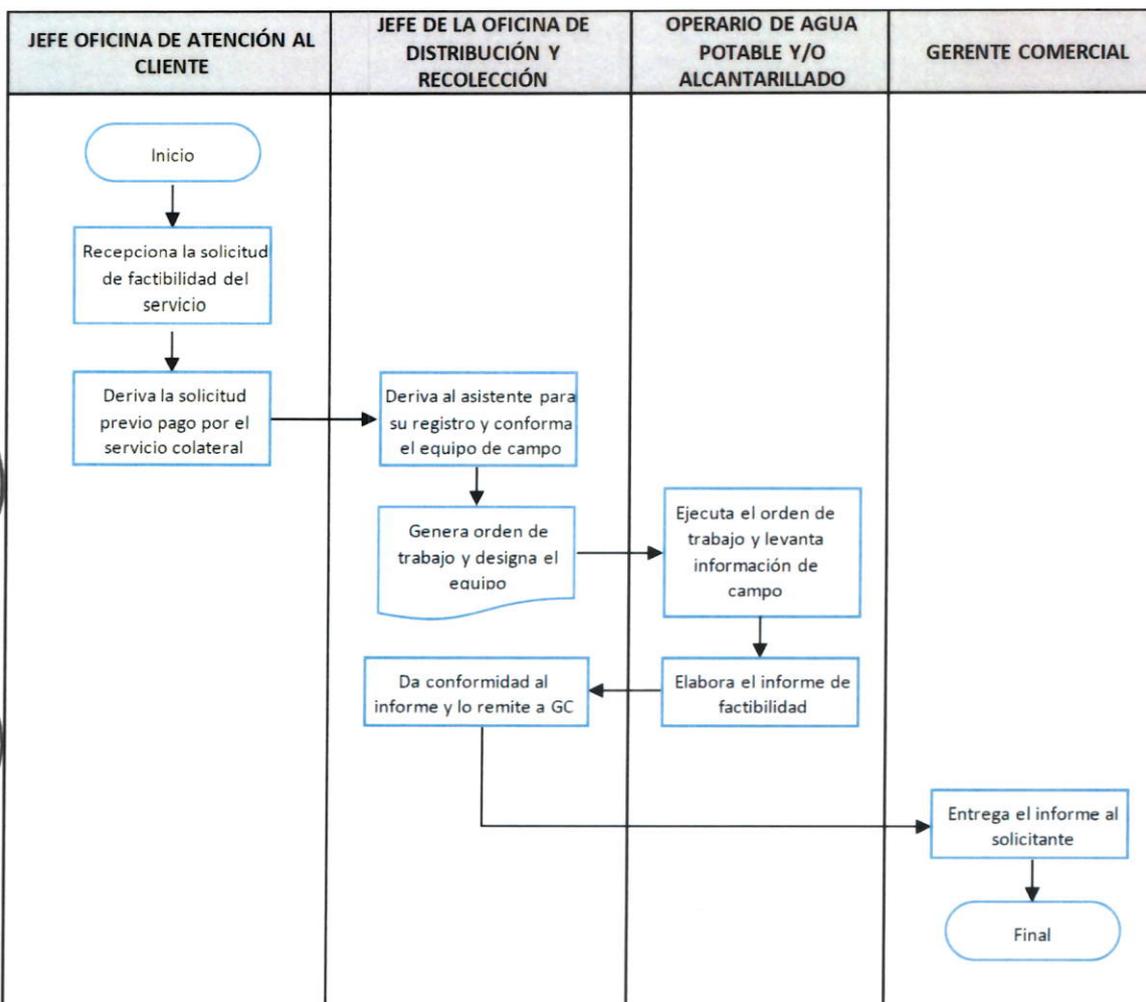
Informes

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODR |

CXI. "DETECCIÓN DE FUGAS"

Código: OI - 111
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Detección de fugas |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Jefe de Oficina de Distribución y Recolección |
| Objetivo del proceso | Prevenir de manera oportuna la pérdida de agua producida |
| Indicador de desempeño | Agua no facturada |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Operaciones |
| Elementos de entrada | Informe de fuga de agua |
| Controles: | Oficina de distribución y recolección |
| Recursos | Informe de atención de fuga de agua |
| Recursos humanos | Operario de mantenimiento de redes de distribución |
| Instalaciones | Instalaciones de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | Sistema Operacional |
| Equipos | Computadoras, celulares, impresoras. Detectores de fuga de agua potable |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de distribución y recolección, a la Gerencia de Operaciones y a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2. Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.4. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.9. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OAC:** Oficina de Atención al Cliente
- 4.2 **ODR:** Oficina de Recolección y Distribución

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|-----------|
| Informe de fuga de agua | OAC / ODR |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recoge la denuncia por fuga de agua por una de las vías de atención de emergencias habilitados, ya sean estas visibles o no, por pérdidas de presión de agua o por problemas de continuidad del servicio. Registra en el sistema Operativo. | OAC | Jefe de Oficina de Atención al Cliente |
| 2 | Recepciona la denuncia y conforma equipo de trabajo para la evaluación de campo respectivo. | ODR | Jefe de Oficina de Distribución y Recolección |
| 3 | Realiza la inspección de las redes y determina el punto de fuga con apoyo de los operarios de redes de agua potable | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |
| 4 | Genera un equipo de trabajo para la reparación de la red | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |
| 5 | Realiza la solicitud de bienes de almacén para la atención de la reparación de la fuga | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |
| 6 | Realizan la reparación de la red dañada | ODR | Equipo de Mantenimiento de |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|--|
| | | | Redes de Recolección |
| 7 | Registra en el sistema operativo el desarrollo de la reparación de la fuga de agua potable | ODR | Operario De Mantenimiento De Redes De Distribución |
| Fin del procedimiento | | | |

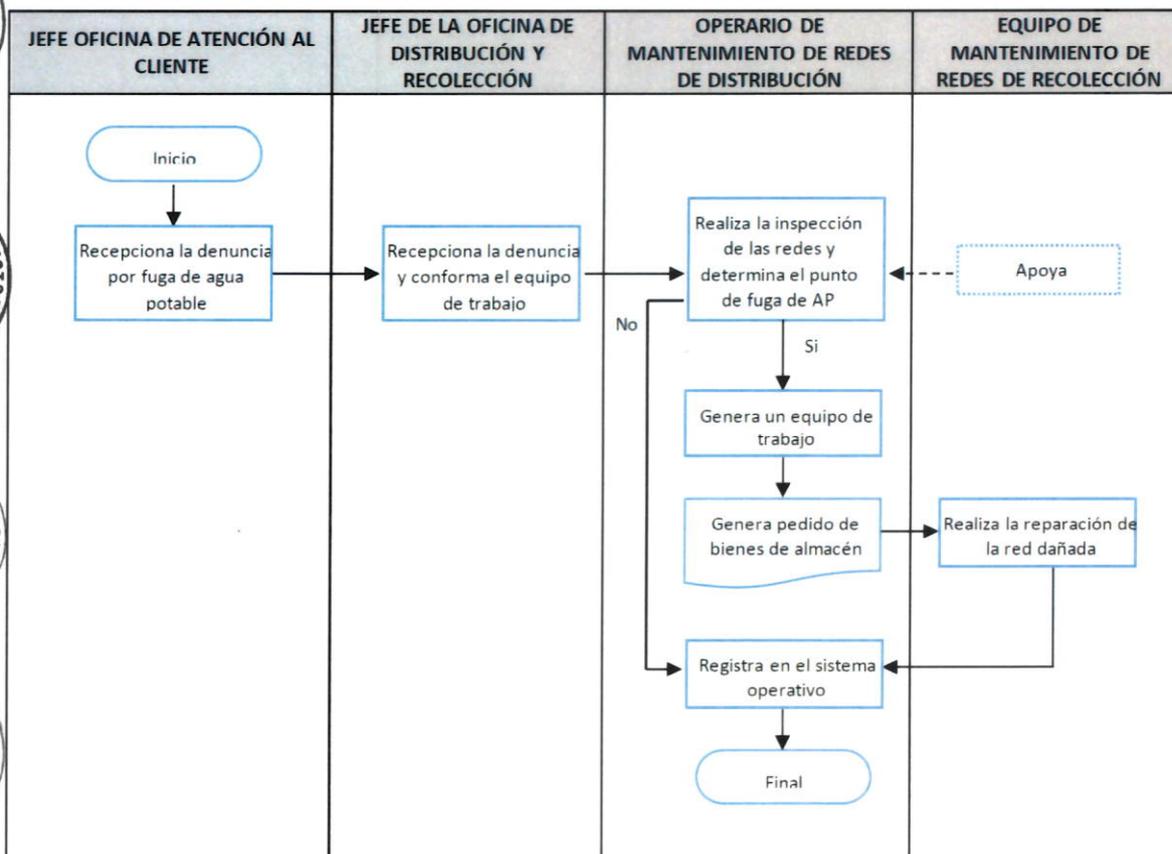
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de ODR |



CXII. "ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE PRE-INVERSIÓN Y EXPEDIENTE TÉCNICO"

Código: OI - 112

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Elaboración de estudios de pre-inversión y expediente técnico |
| | Tipo de proceso | Misional |
|  | Dueño del proceso | Oficina de estudios y proyectos |
| | Objetivo del proceso | Evaluar la conveniencia de realizar un Proyecto de Inversión Pública, es decir, exige contar con los estudios que sustenten que es socialmente rentable, sostenible y concordante con los lineamientos de política establecida por las autoridades correspondientes. |
| | Indicador de desempeño | Inventario según Banco de Proyectos |
|  | Producto | Estudio pre inversión y expediente técnico |
| | Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras |
|  | Elementos de entrada | Solicitud de proyecto |
| | Controles: | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras |
|  | Recursos | Información técnica. Información Poblacional beneficiaria Solicitud de inicio de formulación de proyectos |
| | Recursos humanos | Personal de la oficina de estudios y proyectos |
|  | Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martín S.A. |



| | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| Sistemas informáticos | Invierte.pe |
| Equipos | Computadoras, impresiones y escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal que conforma la Oficina de Estudios y Proyectos de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2 Norma OS.050 – REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OEYP:** Oficina de estudios y proyectos
- 4.2 **GG:** Gerencia General
- 4.3 **ODP:** Oficina de desarrollo y presupuesto
- 4.4 **GIPO:** Gerencia de ingeniería, proyectos y obras
- 4.5 **OESYLO:** Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--|
| Solicitud de proyecto | Usuarios, Municipalidad, Oficinas de Emapa |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Emite un pedido de proyecto de agua potable o alcantarillado sanitario (población, empresas, municipalidad, entidad propia, etc.) | | Población / Instituciones externas |
| 2 | Recibe y deriva la solicitud con proveído a la Oficina de Estudios y Proyectos. | GG | Asistente Administrativo |
| 3 | Reconocimiento previo del terreno y lugar donde se ejecutará el proyecto. | OEYP | Ingeniero Projectista |
| 4 | Solicita disponibilidad presupuestal a ODP | OEYP | Jefe de OEYP |
| 5 | Aprobación de disponibilidad presupuestal, de no contar con presupuesto el PT se archiva y se emite informe a GG/GI de no procedencia y este emite informe al usuario | ODP | Jefe ODP |
| 6 | Presenta Términos de Referencia o Plan de Trabajo para aprobación. | OEYP | Jefe de OEYP |
| 7 | Solicita contrato de personal | OEYP | Jefe de OEYP |
| 8 | Recepción y trámite de contratación | OEYP | GG/GIPO |
| 9 | Emite memorándum con contrato. | GG | Gerente General |
| 10 | Recepciona de memorándum y entrega de información previa al consultor | OEYP | Jefe de OEYP |
| 11 | Recopila información de acuerdo al tipo de estudio | OEYP | Jefe de OEYP |
| 12 | Elabora y remite PIP para su evaluación y conformidad a GG. | OEYP | Jefe de OEYP |
| 13 | Recepciona PIP para su evaluación y visto bueno. De estar conforme se inscribe en banco de proyectos de lo contrario se devuelve para su modificación. | OEYP | Unidad Evaluadora |
| 14 | Recepción de aprobación y/o viabilidad del PIP | OEYP | GG/GIPO |
| 15 | Emite documento a DGPI comunicando viabilidad de estudio | GG | Gerente General |
| 16 | Emite proveído a la Oficina de Estudio y Proyectos para inicio de Estudio Técnico. | GG | Asistente Administrativa |
| 17 | Inicia la elaboración del Expediente Técnico | OEYP | Jefe de OEYP |
| 18 | Se elabora el Expediente Técnico y se emite a Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras | OEYP | Jefe de OEYP |
| 19 | Deriva a la Unidad Ejecutora para revisión | GIPO | Gerente de ingeniería, proyectos y obras |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-----------------------|-----------------------------|------------------------|-------------|
| Fin del procedimiento | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

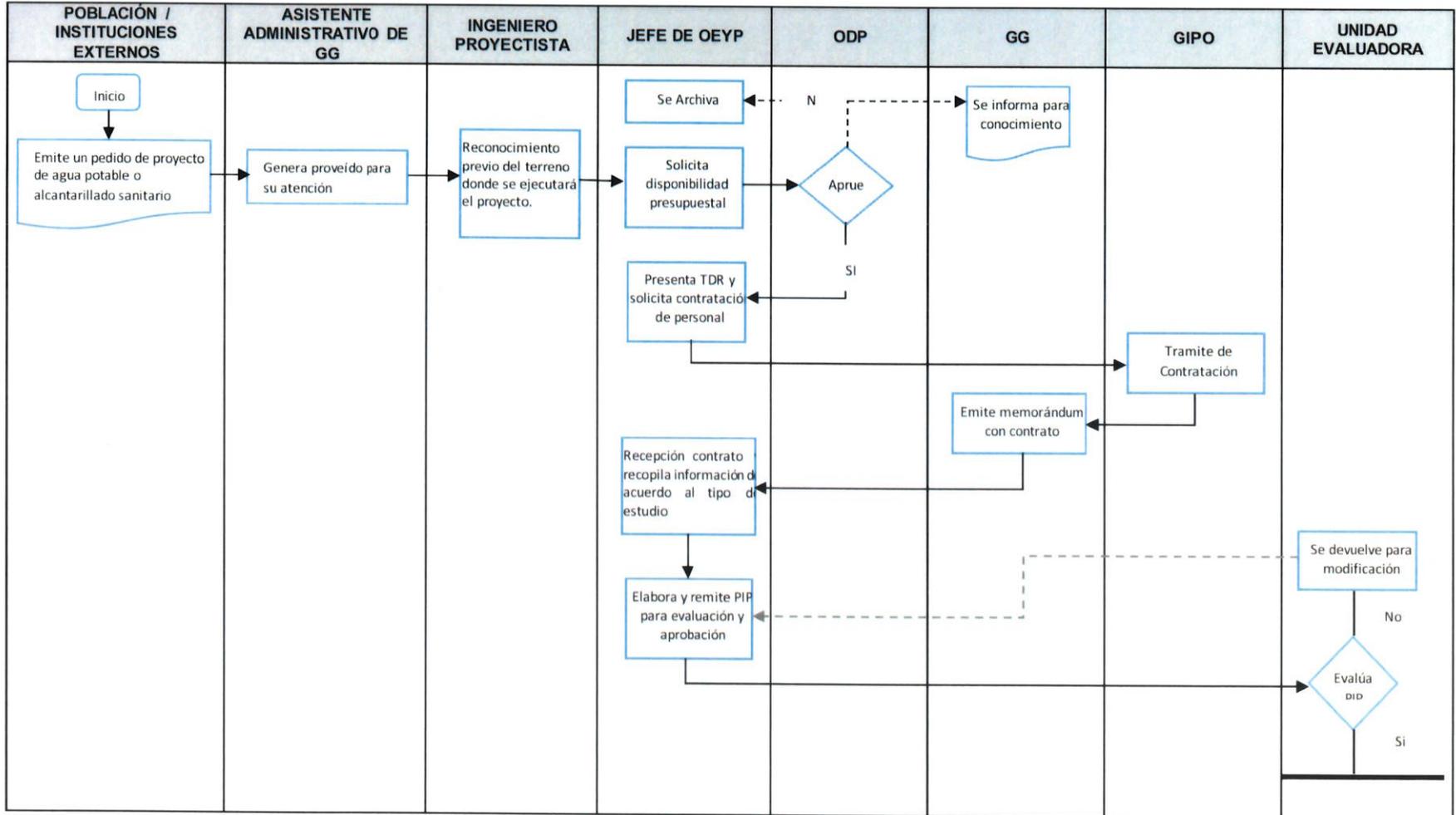
Estudio pre inversión y expediente técnico

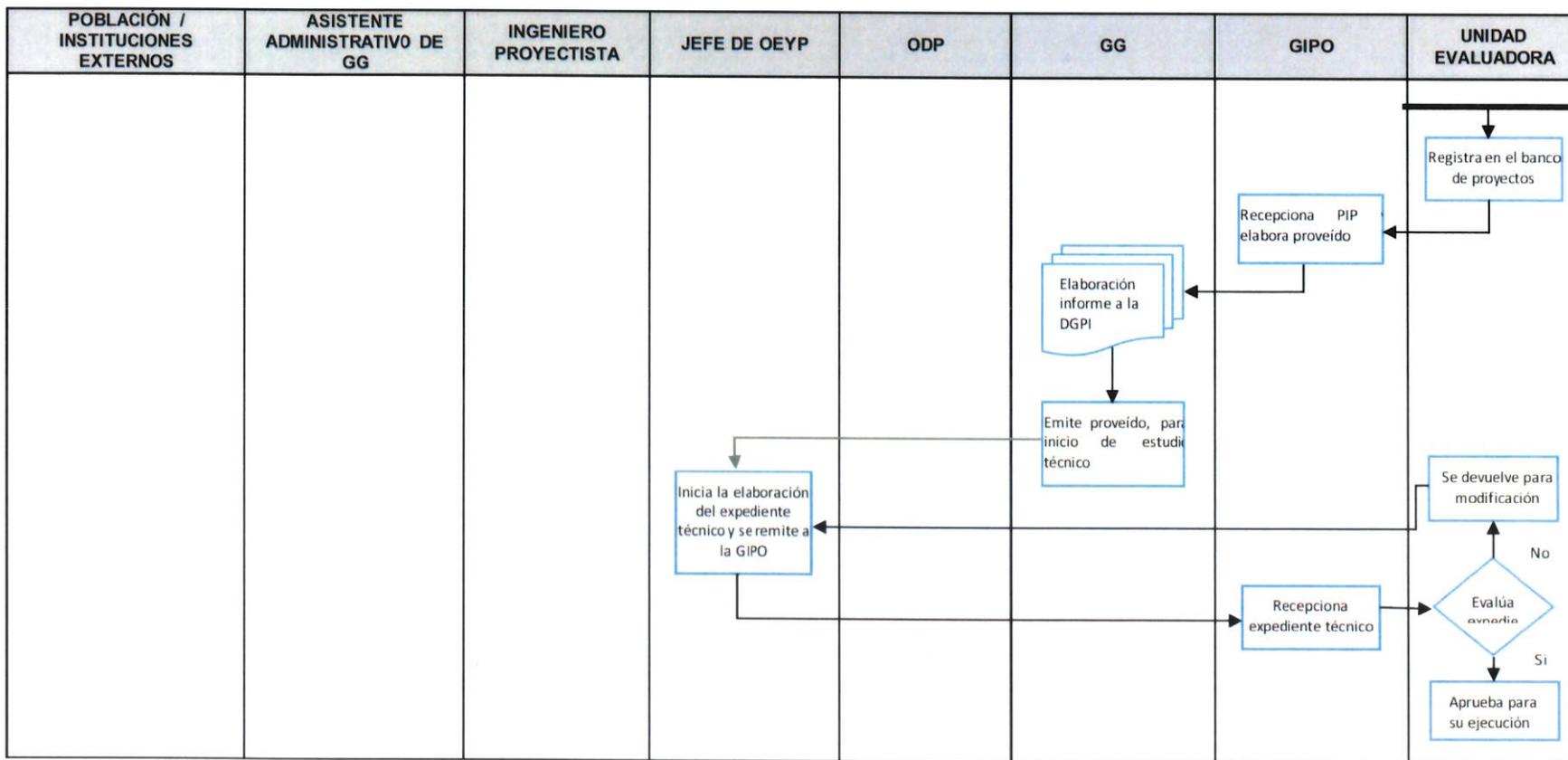
8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|---|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe De Oficina De Estudios Y Proyectos |



CXIII. "ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO POR TERCEROS"

Código: OI - 113

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Elaboración de expediente técnico de agua potable y/o alcantarillado por terceros |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de estudios y proyectos |
| Objetivo del proceso | Permitir la adecuada ejecución de una obra, el cual comprende la memoria descriptiva, especificaciones técnicas, planos de ejecución de obra, metrados, presupuesto de obra, valor referencial, fecha del presupuesto, entre otros |
| Indicador de desempeño | Inventario según Banco de Proyectos |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras y Gerencia General |
| Elementos de entrada | Solicitud de formulación de proyectos |
| Controles: | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras y Gerencia General |
| Recursos | Información técnica. Información Poblacional beneficiaria Solicitud de inicio de formulación de proyectos |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de estudios y proyectos |





| | |
|------------------------------|--|
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| Sistemas informáticos | Invierte.pe |
| Equipos | Computadoras, impresiones y escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal que conforma la Oficina de Estudios y Proyectos de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2 Norma OS.050 – REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **GG:** Gerencia General
- 4.2 **OEYP:** Oficina de estudios y proyectos
- 4.3 **GAF:** Gerencia de administración y finanzas
- 4.4 **OLYCP:** Oficina de logística y control patrimonial
- 4.5 **GAJ:** Gerencia de asesoría jurídica



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------------------|----------|
| Solicitud de formulación de proyectos | Usuarios |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------|
| Inicio del procedimiento | | | |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|----|---|------------------------|--------------------------------|
| 1 | Determinación y derivación documentos para la elaboración de expediente técnico de agua y/o alcantarillado de PIP viable a Gerencia de Ingeniería | OEYP | OEYP |
| 2 | Recibe y deriva la solicitud con proveído al Oficina de Estudios y Proyectos. | GG | Asistente Administrativa |
| 3 | Elabora TDR, para la elaboración del Expediente Técnico. | OEYP | Jefe de OEYP |
| 4 | Verifica la disponibilidad presupuestal, de no contar con presupuesto se archiva el TDR. | ODP | Jefe de ODP |
| 5 | Recepciona la aprobación y disponibilidad presupuestal para la elaboración del Estudio Técnico y emite proveído. | OEYP | Jefe de OEYP |
| 6 | Presenta TDR para aprobación | OEYP | Jefe de OEYP |
| 7 | Se inicia el proceso de selección para adquisición de Servicios. | GAF | Jefe de OLYCP |
| 8 | Recepción de propuestas económica y elaboración de Expediente Técnico. | OLYCP | Especialista En Contrataciones |
| 9 | Envía proveído a la Gerencia de Asesoría Jurídica para elaborar contrato de aquel que ganó el proceso de selección. | GG | Gerente General |
| 10 | Comunica contrato e inicio de trabajo. | OEYP | Jefe de OEYP |
| 11 | Se realiza el levantamiento topográfico y dibujo técnico | OEYP | Técnico en Dibujo |
| 12 | Elaboración de informe topográfico y lo emite a la OEYP | OEYP | Técnico en Dibujo |
| 13 | Recepciona el informe topográfico | OEYP | Ingeniero Proyectista |
| 14 | Se elabora el Expediente Técnico y se emite a Gerencia de Ingeniería. | OEYP | Ingeniero Proyectista |
| 15 | Recepciona el Expediente Técnico y emite a Oficina de Estudios para su evaluación. | GIPO | Gerente de Ingeniería |
| 16 | Evalúa el Expediente Técnico. De existir una observación se remite para correcciones | OEYP | Ingeniero Proyectista |
| 17 | Deriva a la Unidad Ejecutora para revisión. | OEYP | Jefe de OEYP |
| 18 | Evalúa y elaborar informe de consistencia. De existir alguna observación se deriva a la consultoría para su corrección. | GIPO | Gerente de Ingeniería |
| 19 | Recepciona el informe de consistencia y comunica aprobación a Gerencia General. | GIPO | Gerente de Ingeniería |
| 20 | Mediante la aprobación del Informe de Consistencia se elabora la Resolución de Gerencia General. | GG | Gerente General |

Fin del procedimiento

7. DOCUMENTOS GENERADOS

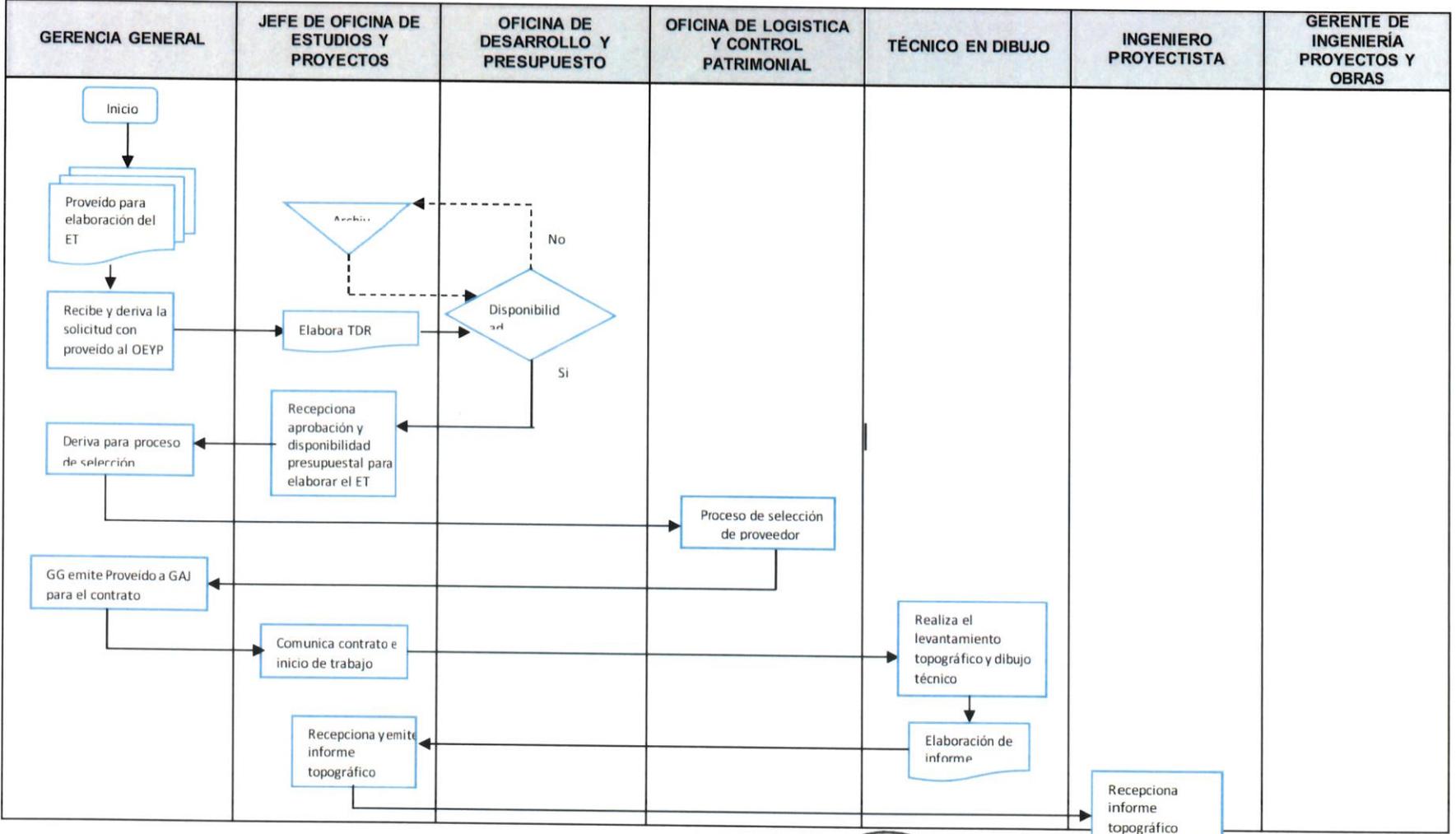
Informe

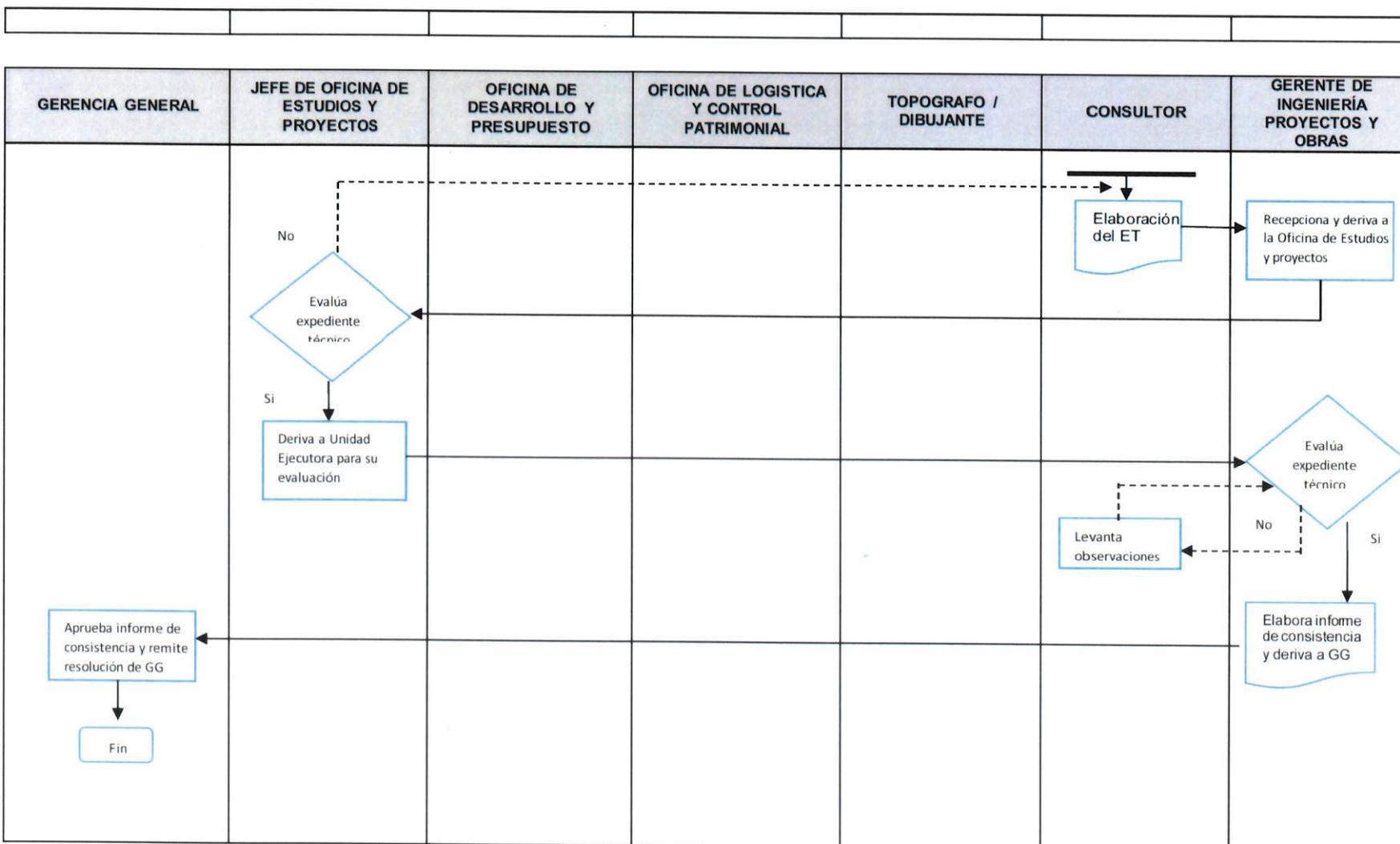
8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO







10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable - Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Oficina de Estudios y Proyectos |



CXIV. "REGISTRO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN IOARR EN MARCO DEL INVIERTE PE"

Código: OI - 114
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Registro, evaluación y actualización de proyectos de inversión IOARR en marco del invierte PE |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de estudios y proyectos |
| Objetivo del proceso | Contar con proyectos actualizados y en condiciones para su ejecución. |
| Indicador de desempeño | Inventario según Banco de Proyectos |
| Producto | Expediente |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| Elementos de entrada | Solicitud de registro, evaluación y actualización de proyectos de inversión IOARR |
| Controles: | Oficina de estudios y proyectos |
| Recursos | Información técnica. Información Poblacional beneficiaria Solicitud de inicio de formulación de proyectos |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de estudios y proyectos |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |



| | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| Sistemas informáticos | Invierte.pe |
| Equipos | Computadoras, impresiones y escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal que conforma la Oficina de Estudios y Proyectos de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2. Norma OS.050 – REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3. Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.9. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OEYP:** Oficina de estudios y proyectos

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Solicitud de registro, evaluación y actualización de proyectos de inversión IOARR | OEYP |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Elaboración de la idea de la inversión y registro - generación de código de idea. | OEYP | Ingeniero Projectista |
| 2 | Desarrollo del perfil de la inversión | OEYP | Ingeniero Projectista |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| 3 | Registro del perfil de la inversión - generación de código único de inversión CUI | OEYP | Ingeniero Projectista |
| 4 | Aprobación de la inversión | OEYP | Jefe de OEYP |
| 5 | Registro de la inversión en el PMI de la municipalidad provincial de San Martín | OEYP | Jefe de OEYP |
| 6 | Asignación de la institucionalidad de la inversión | OEYP | Jefe de OEYP |
| 7 | Consistencia del perfil y expediente técnico - llenado de literal A y B en la fase de ejecución | OEYP | Jefe de OEYP |
| Fin del procedimiento | | | |

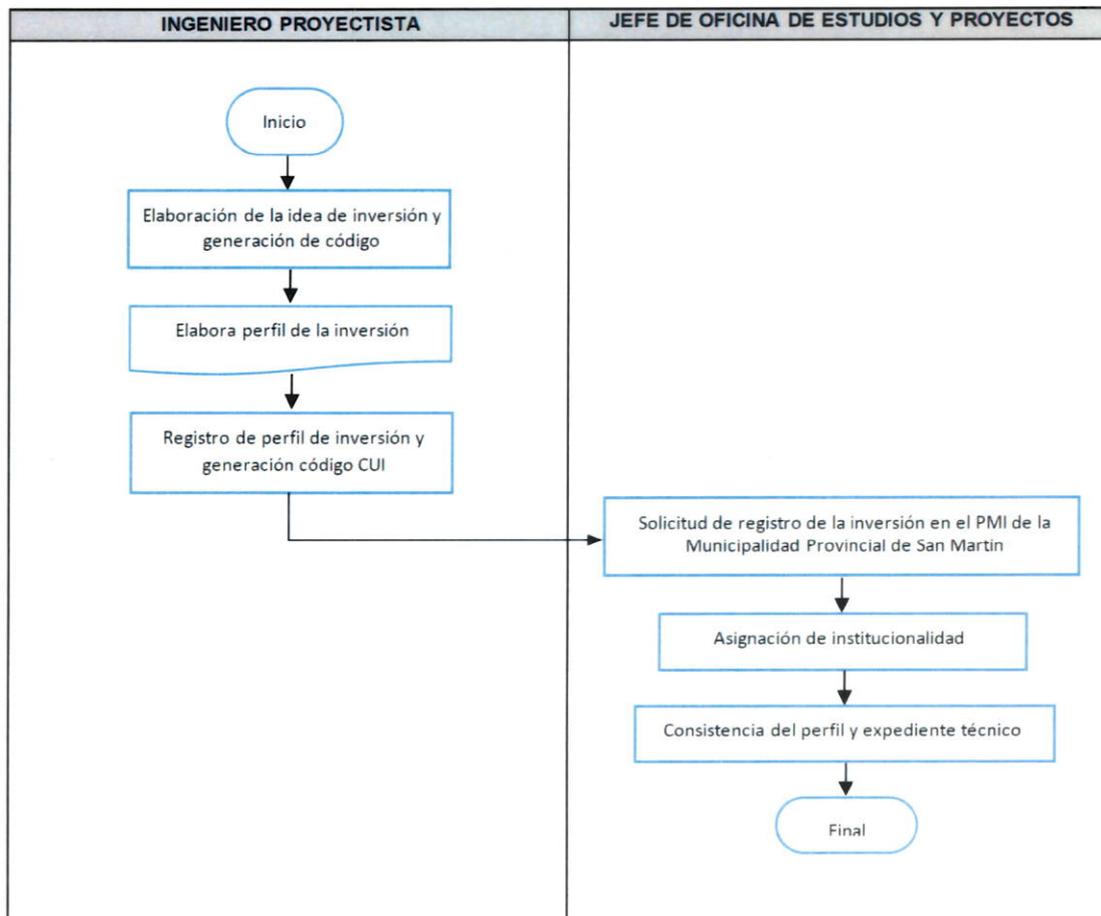
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Expediente

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|---|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de Oficina de Estudios y Proyectos |



CXV. "ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE ESTUDIOS DE MEDIO AMBIENTE"

Código: OI - 115

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Elaboración y revisión de estudios de medio ambiente |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de estudios y proyectos |
| Objetivo del proceso | Permite identificar, predecir, evaluar y mitigar los potenciales impactos que un proyecto de obra o actividad puede causar al ambiente en el corto, mediano y largo plazo |
| Indicador de desempeño | Seguimiento de plan de atención de emergencias y medio ambiente |
| Producto | Estudio de Medio Ambiente |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras y Gerencia General |
| Elementos de entrada | Informe de entidad fiscalizadora, solicitando estudio medioambiental |
| Controles: | Oficina de estudios y proyectos |
| Recursos | Información técnica. Información Poblacional beneficiaria Solicitud de inicio de formulación de proyectos |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de estudios y proyectos |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadoras, impresiones y escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal que conforma la Oficina de Estudios y Proyectos de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2 Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.4 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **EPS:** Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento.
- 4.2 **GG:** Gerencia General
- 4.3 **OEYP:** Oficina de estudios y proyectos
- 4.4 **ODP:** Oficina de desarrollo y presupuesto
- 4.5 **GIPO:** Gerencia de ingeniería proyectos y obras

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|-----------------------|
| Informe de entidad fiscalizadora, solicitando estudio medioambiental | Entidad Fiscalizadora |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recepciona informe de entidad fiscalizadora o supervisora solicitando estudios medio ambiente y deriva la solicitud con proveído a la Oficina de Estudios y Proyectos | GG | Asistente Administrativo |
| 2 | Elabora Términos de Referencia para la elaboración del Estudio | OEYP | Jefe de OEYP |
| 3 | Verifica la disponibilidad presupuestal, de no contar con presupuesto se archiva el TDR. | ODP | Jefe de ODP |
| 4 | Recepciona la aprobación y disponibilidad presupuestal para la elaboración del Estudio Técnico y emite proveído. | OLYCP | Jefe de OLYCP |
| 5 | Se inicia el proceso de selección para adquisición de Servicios. | OLYCP | Jefe de OLYCP |
| 6 | Envía proveído a la Gerencia de Asesoría Jurídica para elaborar contrato de aquel que ganó el proceso de selección. | OLYCP | Jefe de OLYCP |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|------------------------|
| 7 | Comunica contrato e inicio de trabajo. | OEYP | Jefe de OEYP |
| 8 | Coordina con instancias la información para el estudio requerido. Ejecuta la orden de servicio | OEYP | Ingeniero Proyectista |
| 19 | Consultor emite estudio a la Oficina de Estudios para su revisión y aprobación | OEYP | Jefe de OEYP |
| 10 | Evalúa el Estudio. De existir una observación se reenvía al consultor. | OEYP | Jefe de OEYP |
| 11 | Verifica y aprueba levantamiento de observaciones. | OEYP | Jefe de OEYP |
| 12 | Presenta Estudio mediante informe | OEYP | Jefe de OEYP |
| 13 | Emite opinión favorable del estudio a la Gerencia de Operaciones | OEYP | Jefe de OEYP |
| 14 | Remiten estudio a entidad solicitante | GIPO | Gerencia de Ingeniería |
| Fin del procedimiento | | | |

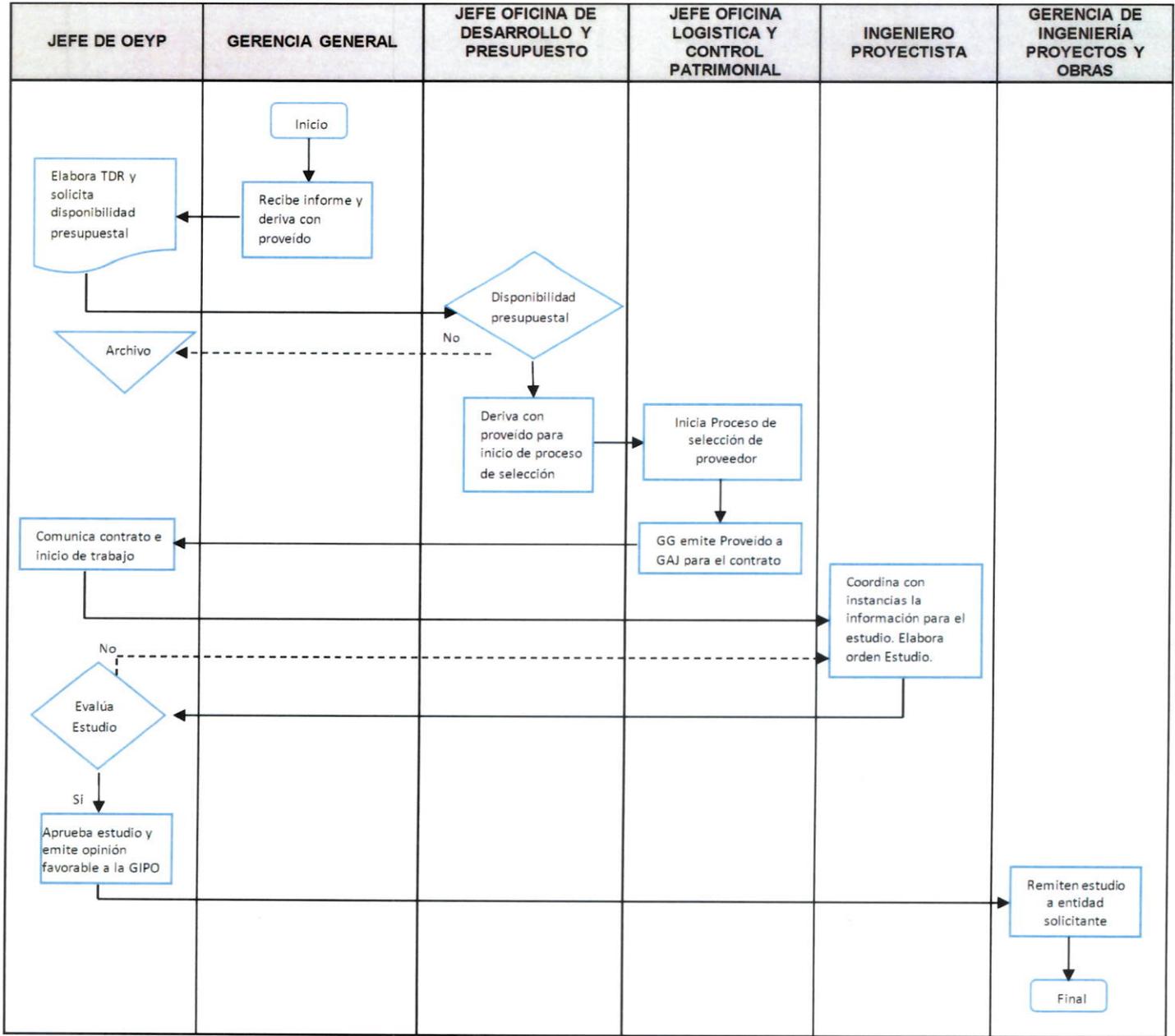
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Estudio de medio ambiente.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|---|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de Oficina de Estudios y Proyectos |



CXVI. “VERIFICACIÓN DE COMPATIBILIDAD DEL EXPEDIENTE TÉCNICO”

Código: OI - 116

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Verificación de compatibilidad del expediente técnico |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de ejecución supervisión y liquidación de obras |
| Objetivo del proceso | Contar con expedientes técnicos en condiciones de ejecución |
| Indicador de desempeño | Inventario según Banco de Proyectos |
| Producto | Expediente |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| Elementos de entrada | Recepción de expediente técnico |
| Controles: | Oficina de ejecución supervisión y liquidación de obras |
| Recursos | Información técnica. Información Poblacional beneficiaria Solicitud de inicio de formulación de proyectos |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de ejecución supervisión y liquidación de obras |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| Sistemas informáticos | Invierte.pe |
| Equipos | Computadoras, impresiones y escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras, la gerencia de Ingeniería Proyectos y obras y demás áreas involucradas.

3. BASE NORMATIVA

3.1 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.

3.2 Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.



- 3.3 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OESLO:** Oficina De Ejecución, Supervisión Y Liquidación De Obras.
- 4.2 **GAF:** Gerencia de Administración y Finanzas

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|----------------------------------|--------|
| Recepción de expediente técnico. | OESLO |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recepción el expediente técnico. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 2 | Deriva el expediente al residente de obras. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 3 | Revisa el expediente técnico Verifica la compatibilidad en el campo. | OESLO | Ingeniero de Obras/ Residente de Obra |
| 4 | Se remite informe de compatibilidad remite a supervisor y a entidad (8 días de plazo para entregar informe) después de iniciado la ejecución | OESLO | Ingeniero de Obras/ Residente de Obra |
| 5 | Si las diferencias entre el expediente técnico y la visita de campo fueran sustanciales: <ul style="list-style-type: none"> • Se remite el expediente técnico a la Gerencia de Ingeniería para su reevaluación. En el caso contrario: <ul style="list-style-type: none"> • Continúa la obra. | OESLO | Ingeniero de Obras/ Supervisor de Obra |
| Final del Proceso | | | |



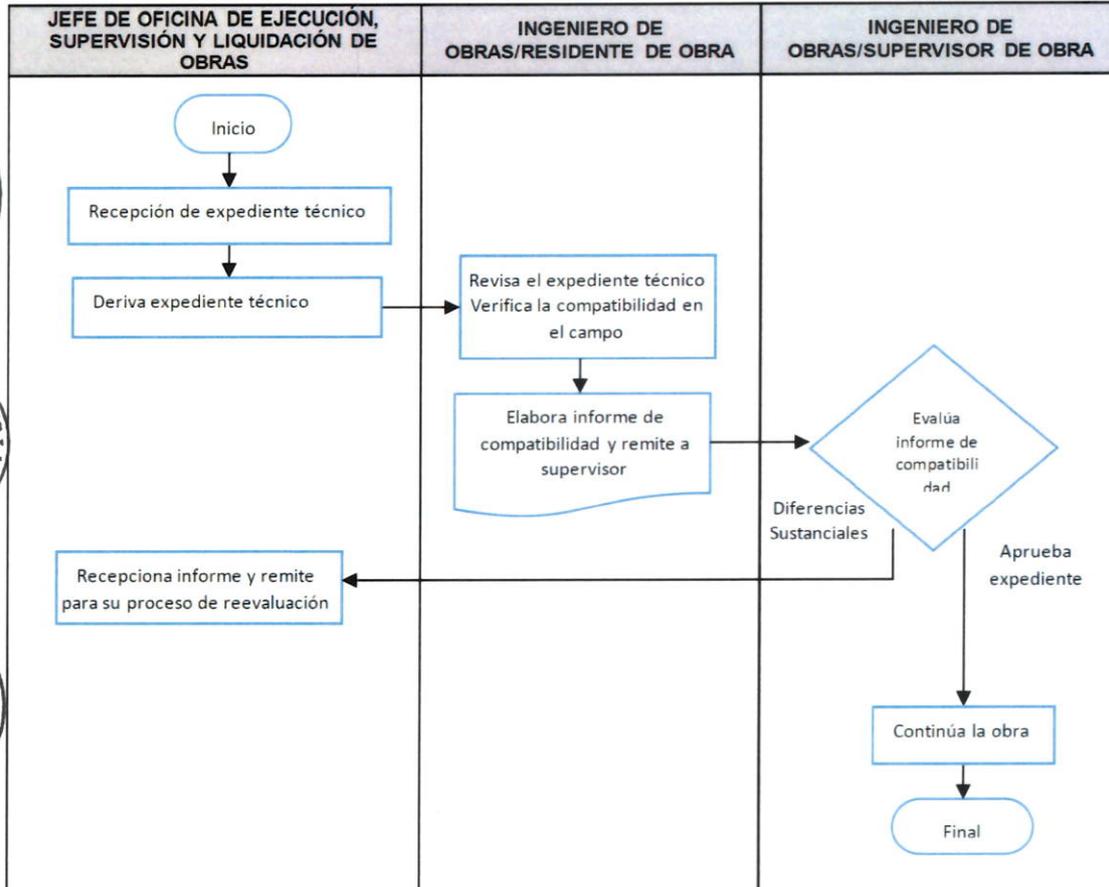
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Expediente

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OESLO |



CXVII. "Ejecución, Supervisión y Culminación de la Obra"

Código: OI - 117

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
|  | Nombre del proceso | Ejecución, supervisión y culminación de la obra |
| | Tipo de proceso | Misional |
| | Dueño del proceso | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
|  | Objetivo del proceso | Lograr que la obra se ejecute dentro del programa establecido, la calidad de obra especificada y el costo contratado |
| | Indicador de desempeño | Ejecución física y financiera de proyectos |
| | Producto | Resolución de recepción de obra |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras y Gerencia General |
| | Elementos de entrada | Desarrollo de proyectos y expedientes técnicos |
| | Controles: | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
|  | Recursos | Expediente Técnico Informe de Supervisión |
| | Recursos humanos | Personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| | Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martín S.A. |
|  | Sistemas informáticos | Info obras |
| | Equipos | Computadoras, impresiones y escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras, la gerencia de Ingeniería Proyectos y obras y demás áreas involucradas.



3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2 Norma OS.050 – REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OESLO:** Oficina de ejecución supervisión y liquidación de obras
- 4.2 **GIPO:** Gerencia de ingeniería proyectos y obras
- 4.3 **GG:** Gerencia general
- 4.4 **OEYP:** Oficina de Estudios y Proyectos

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Desarrollo de proyectos y expedientes técnicos | OESLO |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-----------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recepción de expediente técnico o ficha IOAR | OESLO | Jefe de OESLO |
| 2 | Revisión del expediente técnico o ficha IOARR, de encontrar observaciones, deriva para su corrección. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 3 | Solicita aprobación de expediente técnico a GG. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 4 | Aprobación de expediente técnico (resolución). Señalando la modalidad de ejecución. | GG | Gerente General |
| 5 | Solicita Código contable y disponibilidad presupuestal. | OESLO | Jefe de OESLO |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|-------------------------|--|------------------------|---|
| 6 | Aprobación de ejecución de obras. Si: continua No: GIPO archiva expediente | GG | Gerente General |
| 7 | Para Administración Directa, solicita Asignación de responsables de obra (residente y supervisor o inspector de obras). | OESLO | Jefe de OESLO |
| 8 | Para Administración Directa elabora requerimiento de insumos. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 9 | Solicita proceso de contratación de ejecutor y de ser el caso de la supervisión. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 10 | Ejecución de la obra. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 11 | Supervisión, control técnico y administrativo de la obra. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 12 | Se solicita conformación de comité de recepción de la obra. | GIPO | Gerente de Ingeniería |
| 13 | Conformación y resolución del comité de recepción de la obra. | GG | Gerente General |
| 14 | Recepción de obra | OESLO | Jefe de OESLO |
| 15 | Liquidación de obra (contratista o supervisor) El supervisor lo hace cuando el contratista se niega hacerlo con cargo a descuento del contratista. | OESLO | Ingeniero de Obras/Contratista / Supervisor |
| 16 | Aprobación de la liquidación con resolución de GG | GG | Gerente General |
| Final de Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

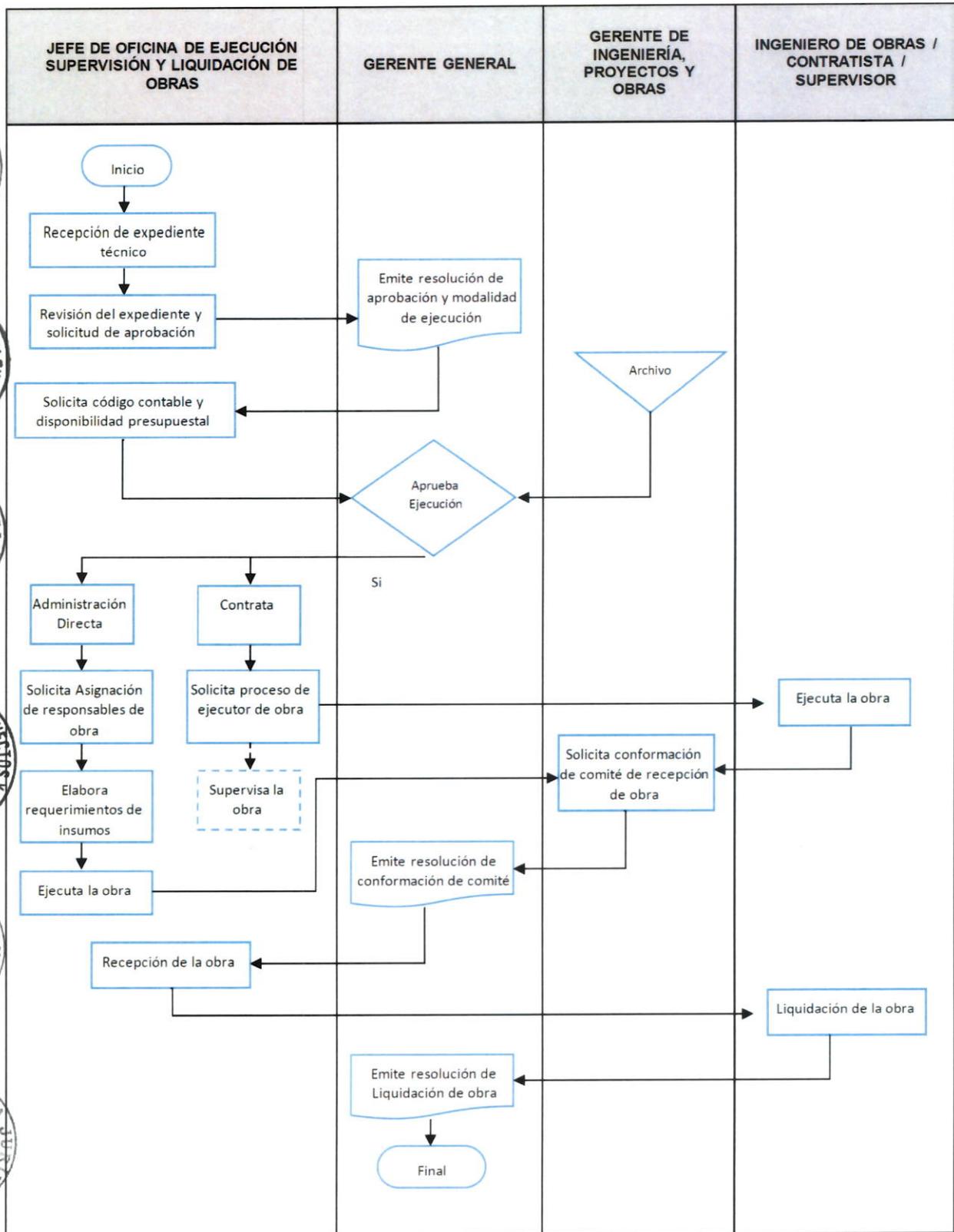
Resolución de recepción de obra.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|----------|-------|---------------------|
| Misional | OI - 026 | 1 | Recepción de obra |
| Misional | OI - 027 | 1 | Liquidación de obra |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OESLO |



CXVIII. “DESARROLLO ANALÍTICO DE GASTO POR PROYECTO”

Código: OI - 118
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  | Nombre del proceso | Desarrollo del analítico de gasto por proyecto AD |
| | Tipo de proceso | Misional |
| | Dueño del proceso | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
|  | Objetivo del proceso | Contar con información detallada del estado situacional de los proyectos según avance físico y financiero |
| | Indicador de desempeño | Ejecución física y financiera de proyectos |
| | Producto | Informe Analítico de Gasto |
|  | Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| | Elementos de entrada | Revisa el catálogo de insumos del expediente técnico |
| | Controles: | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| | Recursos | Expediente técnico Informe de supervisor y residente |
|  | Recursos humanos | Personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| | Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| | Sistemas informáticos | Invierte.pe |
|  | Equipos | Computadoras, impresiones y escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras, la gerencia de Ingeniería Proyectos y obras y demás áreas involucradas.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2 Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.



- 3.3 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OESLO:** Oficina De Ejecución, Supervisión Y Liquidación De Obras
- 4.2 **GIPO:** Gerencia De Ingeniería, Proyectos Y Obras

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Revisa el catálogo de insumos del expediente técnico | OESLO |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Revisa el catálogo de insumos del expediente técnico | OESLO | Ingeniero de Obras / Residente de Obras |
| 2 | Elabora el Analítico de gastos. | OESLO | Ingeniero de Obras / Residente de Obras |
| 3 | En base al Analítico de Gastos, se genera el Cronograma Físico – Financiero. | OESLO | Ingeniero de Obras / Residente de Obras |
| 4 | Realiza un informe, adjuntando el Analítico de Gastos con el Cronograma Físico – Financiero. | OESLO | Ingeniero de Obras / Residente de Obras |
| 5 | Deriva el informe al jefe de la Oficina de OESLO. | OESLO | Ingeniero de Obras / Residente de Obras |
| 6 | Recibe y revisa el informe. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 7 | Aprueba y otorga el visto bueno y visado del informe. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 8 | Emite el informe del Analítico de Gastos con el Cronograma Físico - Financiero a la Gerencia de Ingeniería | OESLO | Jefe de OESLO |

| Nº | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| 9 | Recepción del informe de aprobación del Analítico de Gastos con el Cronograma Físico – Financiero | GIPO | Gerente de Ingeniería |
| Final del Proceso | | | |

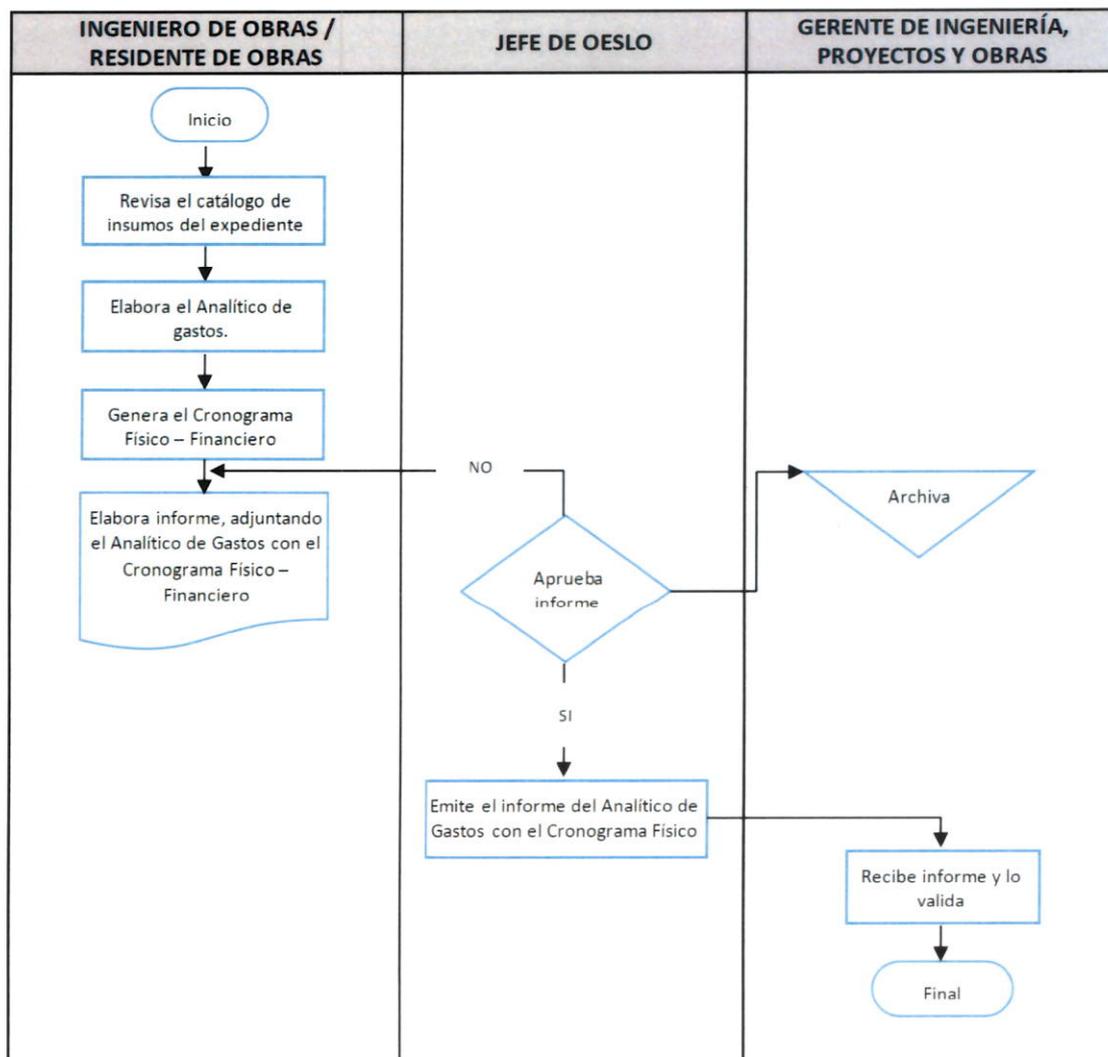
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe analítico de gasto

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OESLO |



CXIX. "INFORME MENSUAL DE AVANCE TÉCNICO FINANCIERO DE LA OBRA"

Código: OI - 119

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Informe mensual de avance técnico financiero de la obra |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Objetivo del proceso | Contar con información financiera de los proyectos en fase de ejecución de manera directa o indirecta |
| Indicador de desempeño | Ejecución de proyectos |
| Producto | Informe Técnico |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| Elementos de entrada | Expediente, solicitudes |
| Controles: | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Recursos | Expediente técnico Recibo de pagos Ordenes de bienes y servicios Estado de cuentas |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadoras, impresiones y escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras, la gerencia de Ingeniería Proyectos y obras y demás áreas involucradas.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2 Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.



- 3.4 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OESLO:** Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras
- 4.2 **GIPO:** Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---------------------------|--------|
| Expediente y solicitudes | |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Elaboración o constatación de los metrados ejecutados en el mes | OESLO | Ingeniero de Obras / Residente/ supervisión |
| 2 | Elaboración del informe | OESLO | Ingeniero de Obras / Residente/ supervisión |
| 3 | Remite a oficina de obra para su revisión Si encuentra observación, se devuelve para su corrección Si no existe observación, continua la ejecución. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 4 | Si el proyecto es por contrata, se remite a GIPO para trámite de pago | OESLO | Gerente de GIPO |
| Fin del Proceso | | | |

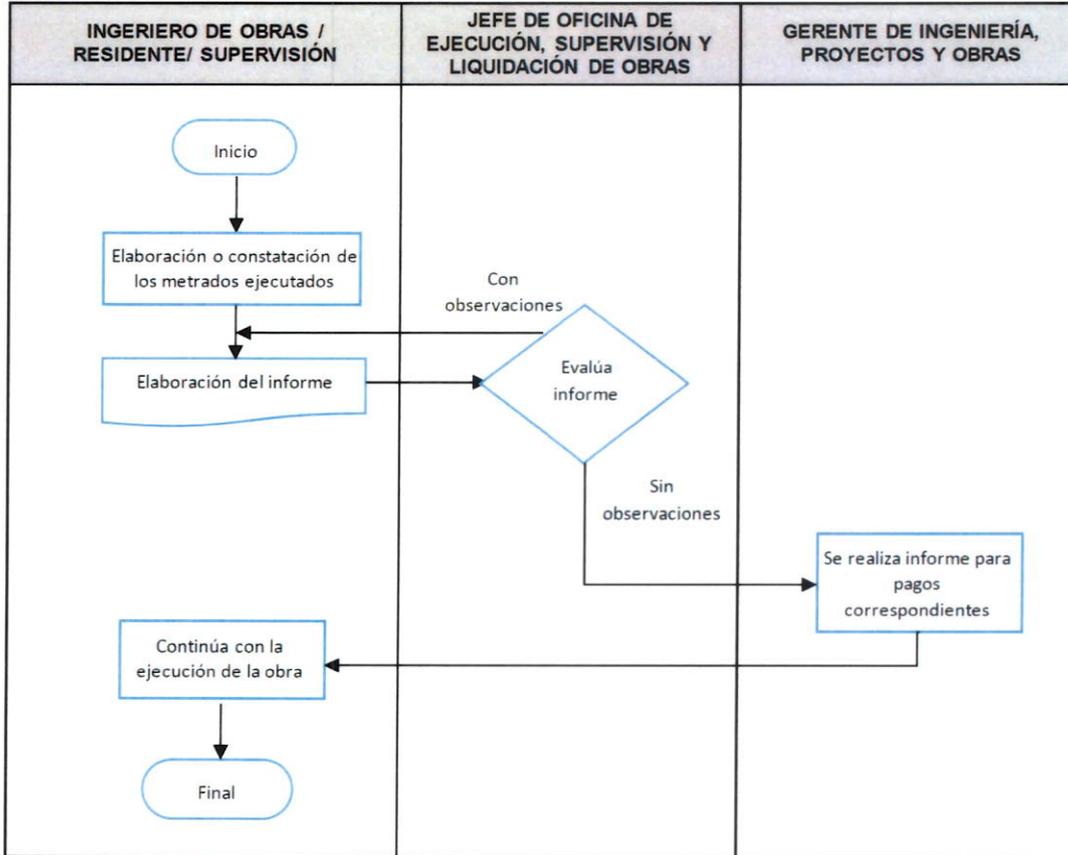
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe técnico.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OESLO |

CXX. "RECEPCIÓN DE OBRA"

Código: OI - 120
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Recepción de obra |
| Tipo de proceso | Apoyo |
| Dueño del proceso | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Objetivo del proceso | Garantizar la recepción de las obras |
| Indicador de desempeño | Obras liquidadas |
| Producto | Acta de recepción de obra |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras y Gerencia General |
| Elementos de entrada | Realiza la Liquidación Técnica Financiera de obra |
| Controles: | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Recursos | Expediente Informe de expedientes Formatos de recepción de obras |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadoras, impresiones y escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras, la gerencia de Ingeniería Proyectos y obras y demás áreas involucradas.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2 Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.



- 3.3 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OESLO:** Oficina de estudios, supervisión y liquidación de obras
- 4.2 **GIPO:** Gerencia de ingeniería, proyectos y obras
- 4.3 **GG:** Gerente General

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Realiza la liquidación técnica financiera de la obra | |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|--|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Verificación de la culminación de obra | OESLO | Ingeniero de Obras / Supervisor de obra |
| 2 | Si todo se encuentra conforme emite certificado de conformidad técnica de culminación Si se encuentra algunas observaciones, se genera la solicitud de subsanación de las mismas | OESLO | Ingeniero de Obras / Supervisor de obra |
| 3 | Solicitud de la conformación del comité de recepción de obra. | OESLO | Ingeniero de Obras / Supervisor de obra |
| 4 | Recepciona el informe de solicitud de designación de comisión de recepción de obra y recomienda integrantes del comité y lo deriva a Gerencia General. | GIPO | Gerente de Ingeniería, proyectos y obras |
| 5 | Gerencia General designa comité con resolución de Gerencia General. | GG | Gerente General |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------|--|------------------------|-------------|
| 6 | Comité efectúa visita de campo para la contrastación y verificación de la obra. Se desarrolla pruebas de calidad necesaria. | GIPO | Comité |
| 7 | Si está conforme se suscribe el acta de recepción Se presenta observaciones: Se elabora acta de observaciones con plazos de subsanación al contratista, este levanta observaciones y remite a la comisión para una segunda visita suscribe acta de recepción. | GIPO | Comité |
| Fin del Proceso | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

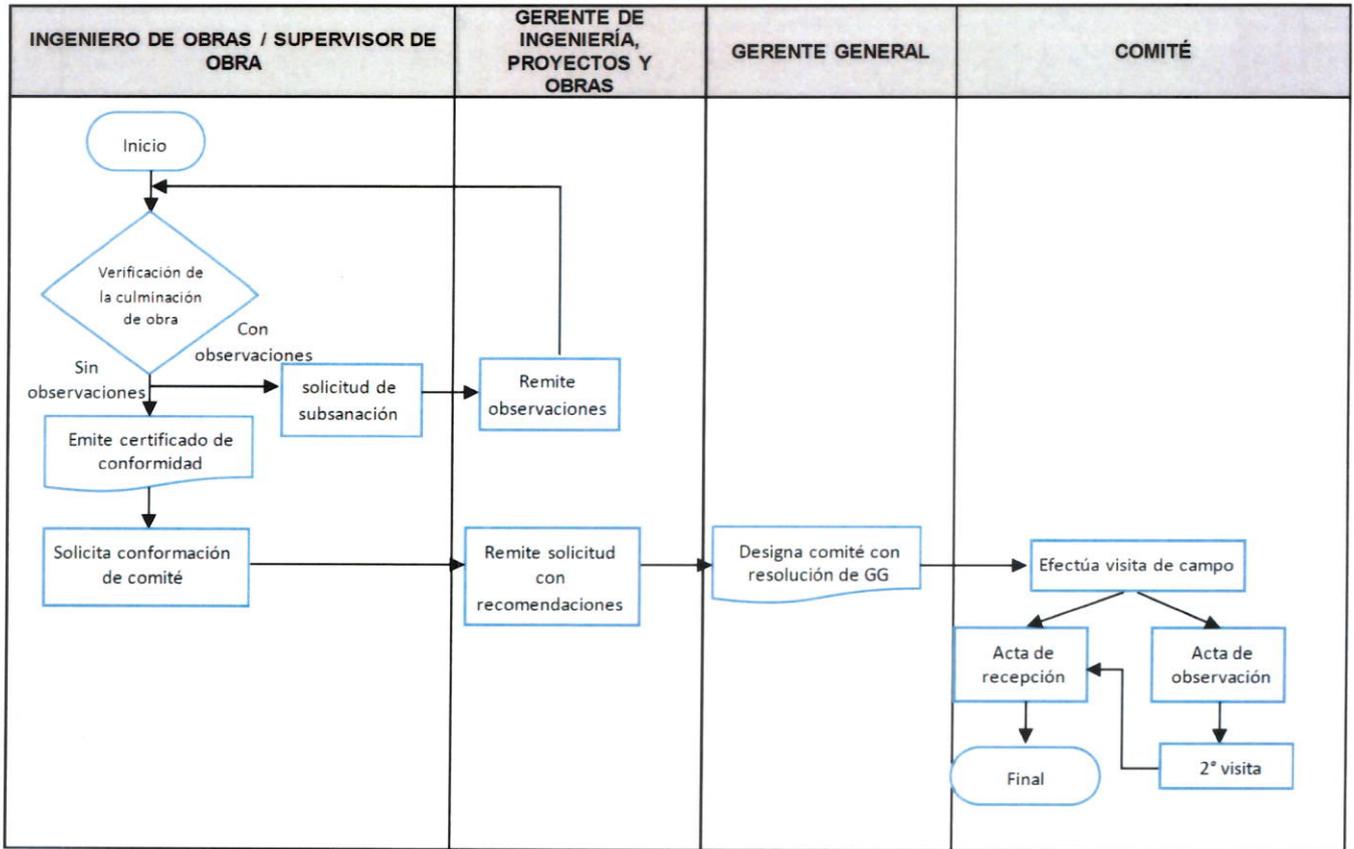
Acta de recepción de obra

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OESLO |



CXXI. “LIQUIDACIÓN DE OBRA”

Código: OI - 121
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Liquidación de obra |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Objetivo del proceso | Contar con la liquidación de las obras |
| Indicador de desempeño | Obras liquidadas |
| Producto | Resolución de Gerencia General con informe final de liquidación de obra |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Asesoría Jurídica y Gerencia General |
| Elementos de entrada | Recibe el acervo documentario, que incluye el informe financiero, expediente técnico, informes técnicos, cuaderno de obra. |
| Controles: | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Recursos | Expediente Informe de expedientes Formatos de recepción de obras |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadoras, impresiones y escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras, la gerencia de Ingeniería Proyectos y obras y demás áreas involucradas.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2 Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

- 3.4 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OESLO:** Oficina de estudios, supervisión y liquidación de obras
- 4.2 **GIPO:** Gerencia de ingeniería, proyectos y obras
- 4.3 **GG:** Gerente General
- 4.4 **GAJ:** Gerente de asesoría jurídica

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Recibe el acervo documentario, que incluye el informe financiero, expediente técnico, informes técnicos, cuaderno de obra. | OESLO |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|---------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recibe el acervo documentario, que incluye el informe financiero, expediente técnico, informes técnicos, cuaderno de obra. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 2 | Revisa el acervo documentario, realizando un contraste con el informe financiero, el expediente técnico, informes técnicos, visitas de campo, planos de replanteo, cuaderno de obra. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 3 | En el caso que faltase alguna documentación en el acervo documentario, se regulariza la misma solicitando la documentación pertinente a las instancias correspondientes. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 4 | Una vez regularizado el acervo documentario, se remite a los responsables de obras para la elaboración del expediente de liquidación | OESLO | Jefe de OESLO |

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------|--|------------------------|---|
| 5 | Se remite de manera directa la Liquidación Técnica Financiera de obra remite a obras | OESLO | Ingeniero de Obras / Residente / supervisor |
| 6 | Recibe la Liquidación Técnica Financiera de obra. | OESLO | Jefe de OESLO |
| 7 | Si hay observación: se solicita su subsanación. No: continua | OESLO | Jefe de OESLO |
| 8 | Se solicita revisión contable a la Oficina de Contabilidad, la liquidación financiera de la obra | OESLO | Jefe de OESLO |
| 9 | Recepciona informe de liquidación contable | OESLO | Jefe de OESLO |
| 10 | Emite a Gerencia de Ingeniería una solicitud de aprobación mediante Resolución de Gerencia General adjuntada la Liquidación Técnica Financiera de obra | OESLO | Jefe de OESLO |
| 11 | Remite documentación para su aprobación mediante Resolución de Gerencia General | GIPO | Gerente de Ingeniería |
| 12 | Deriva con proveído la Liquidación Técnica Financiera y la solicitud de aprobación a Asesoría Jurídica para la elaboración de la Resolución | GG | Gerente General |
| 13 | Proyecta la resolución de Gerencia General de aprobación de la Liquidación Técnica Financiera de Obra | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| 14 | Remite a Gerencia General la resolución de Gerencia General proyectada junto con el informe final de obra y este lo emite con copia a las áreas pertinentes (GIPO, GAF, ODP, OESLO, OEP) | GAJ | Gerente de Asesoría Jurídica |
| Fin del Proceso | | | |

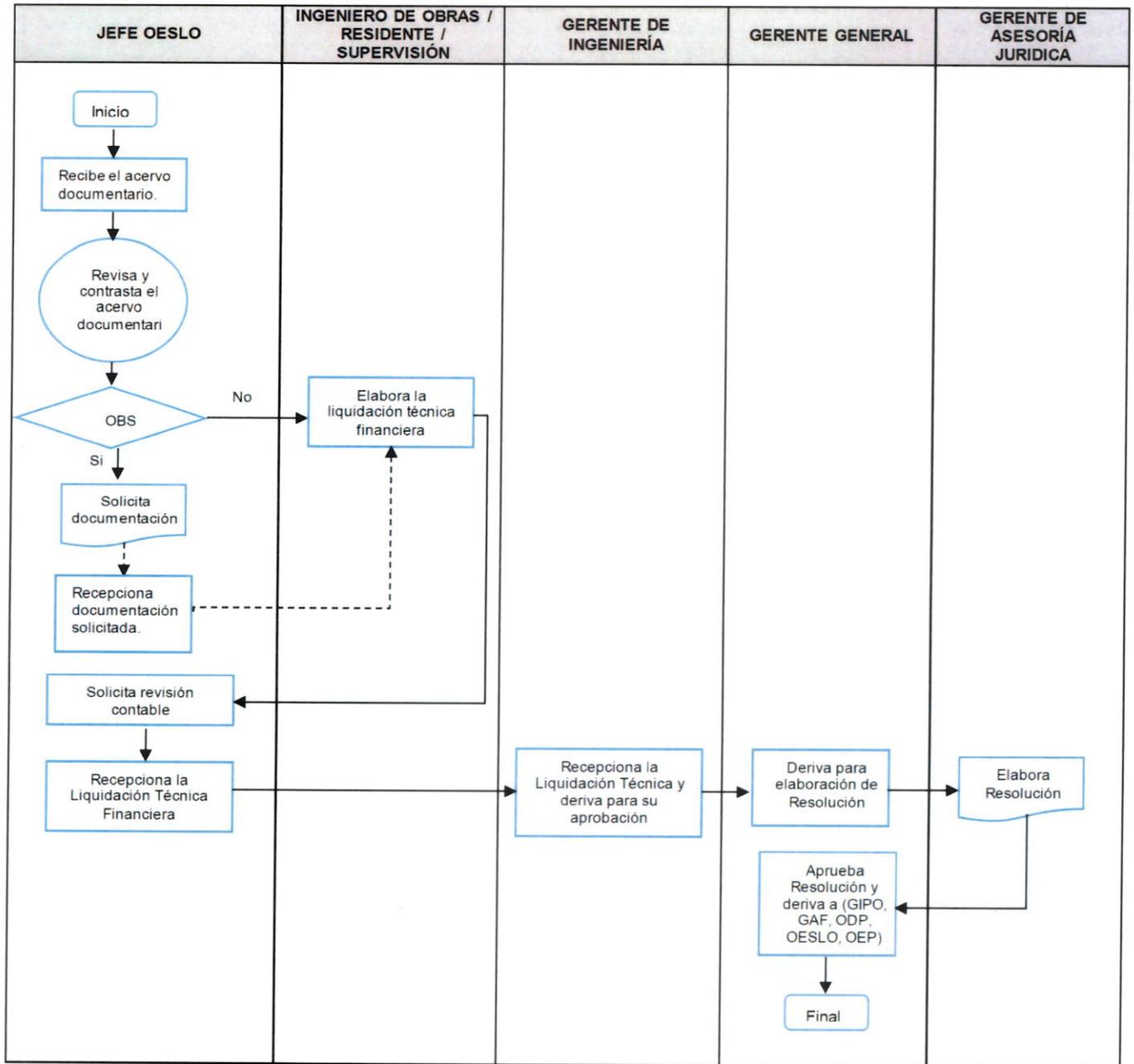
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Resolución de Gerencia General con informe final de liquidación de obra.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|----------|-------|-----------|
| Misional | OI - 026 | 1 | Recepción |
| Misional | OI - 023 | 1 | Ejecución |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OESLO |



CXXII. "TRANSFERENCIA DE OBRA"

Código: OI - 122
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Transferencia de obra |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Objetivo del proceso | Para la operación y mantenimiento de la inversión por parte de la entidad beneficiaria, para garantizar su funcionamiento en el horizonte de evaluación |
| Indicador de desempeño | Obras transferidas |
| Producto | Acta de Transferencia |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Asesoría Jurídica y Gerencia General |
| Elementos de entrada | Resolución de liquidación de obras, resolución de transferencia |
| Controles: | Oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Recursos | |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | |
| Equipos | Computadoras, impresiones y escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de ejecución, supervisión y liquidación de obras, la gerencia de Ingeniería Proyectos y obras y demás áreas involucradas.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2 Norma OS.050 – REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OESLO:** Oficina de Estudio, Supervisión y Liquidación de Obras.
- 4.2 **GG:** Gerencia General

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Resolución de liquidación de obras, resolución de transferencia | |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|-------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Entidad externa que ejecuta obra de saneamiento remite documento a Gerencia General queriendo transferir una obra | OESLO | Entidad Externa |
| 2 | Gerencia General forma un comité de transferencia integrados de por ingeniería, operaciones y contabilidad mediante resolución de Gerencia general | GG | Gerente General |
| 3 | Se solicita documentación de la obra | OESLO | Comité de Transferencia |
| 4 | Revisa documentación | OESLO | Comité de Transferencia |
| 5 | Comité programan visita de campo a obra | OESLO | Comité de Transferencia |
| 6 | Comité de recepción ve si tiene observaciones e indica al comité de entrega que corrija | OESLO | Comité de Transferencia |
| 7 | Firma de las actas de transferencia los dos comités | OESLO | Comité de Transferencia |
| 8 | Comité Informe a Gerencia General para sumar al patrimonio | OESLO | Comité de Transferencia |
| 9 | Remite documentación GAF para registro en el patrimonio de la empresa. | GG | Gerente General |
| FIN DEL PROCESO | | | |

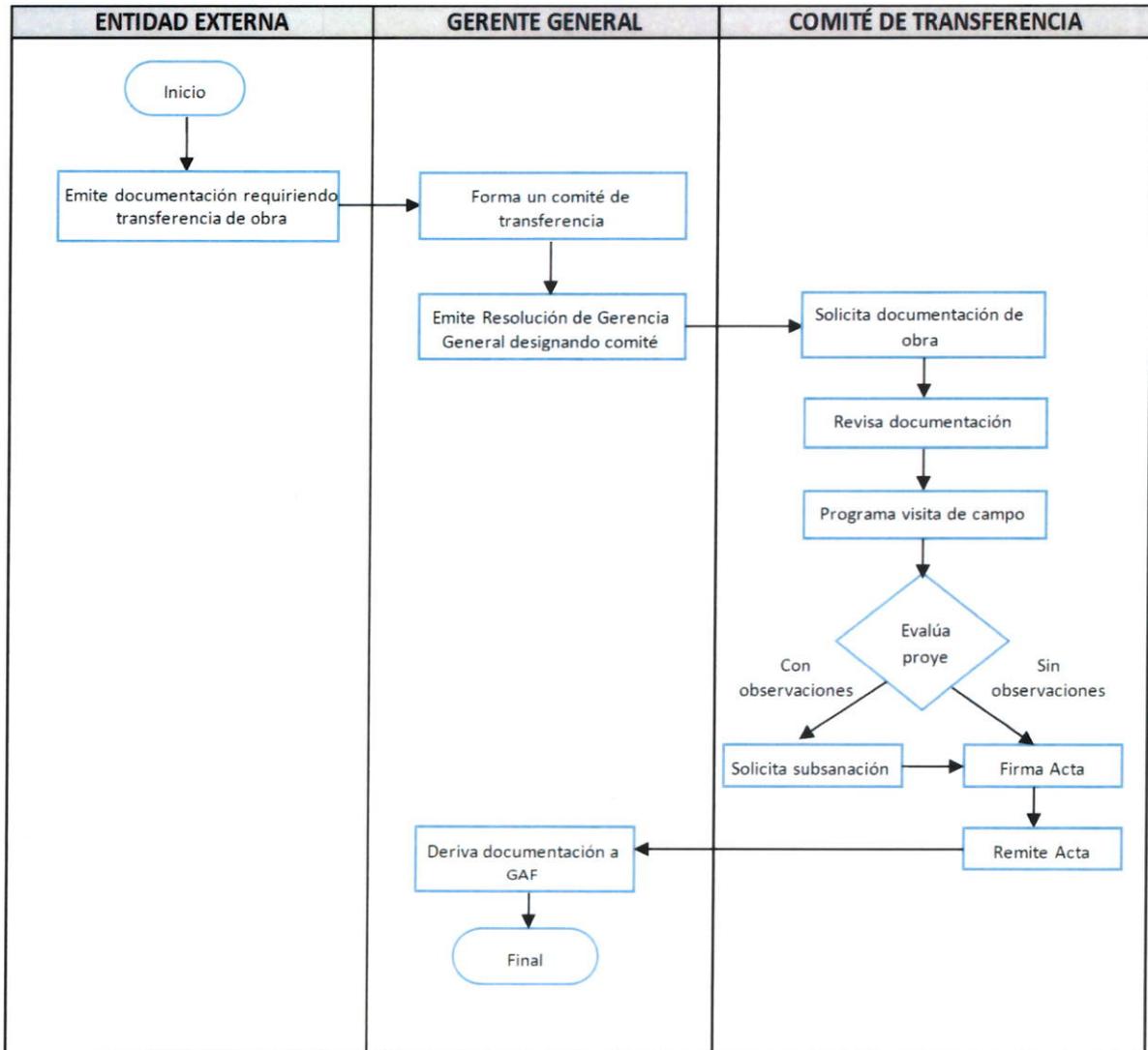
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Acta de transferencia

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OESLO |

CXXIII. "RECOLECCIÓN DE DATOS EN LAS REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO"

Código: OI - 123

Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Recolección de datos en las redes de agua potable y alcantarillado |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de catastro técnico |
| Objetivo del proceso | Catastro Técnico actualizado |
| Indicador de desempeño | Catastro técnico |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| Elementos de entrada | Elaboración y ejecución del plan de trabajo y programas de actualización y recolección de datos de redes de agua y alcantarillado en planos georreferenciados y sistema de información geográfica. |
| Controles: | Oficina de catastro técnico |
| Recursos | Fuente de información catastral de la infraestructura de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario para procesos operacionales. |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de catastro técnico y personal tercero calificado |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martin S.A. |
| Sistemas informáticos | Sistema de información geográfica. |
| Equipos | Computador, GPS, impresoras, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de catastro técnico, la gerencia de Ingeniería Proyectos y obras y demás áreas involucradas.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.2 Norma OS.050 – REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.3 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.4 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.



- 3.5 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la “Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”.
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “reglamento general de Fiscalización y Sanción”.
- 3.10 Reglamento de Indicadores RCD N° 010-2006-SUNASS
- 3.11 Reglamento Nacional de Edificaciones RNE DS N° 011-2006-VIVIENDA

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OCT:** Oficina de Catastro Técnico
- 4.2 **GIPO:** Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras
- 4.3 **GG:** Gerencia General
- 4.4 **SUNASS:** Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|--------|
| Elaboración y ejecución del plan de trabajo y programas de actualización y recolección de datos de redes de agua y alcantarillado en planos georreferenciados y sistema de información geográfica. | GG |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|--|------------------------|-------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Elaboración y ejecución del plan de trabajo y programas de actualización y recolección de datos de redes de agua y alcantarillado en planos georreferenciados y sistema de información geográfica. | OCT | Jefe de OCT |
| 2 | Revisión y visto bueno del Gerente de Ingeniería, Proyectos y Obras. | GIPO | Gerente de GIPO |
| 3 | Ejecución y delegación de trabajo gabinete y campo. | OCT | Asistente de Catastro Técnico |
| 4 | Supervisa los trabajos de actualización y recolección de datos de redes de agua potable y alcantarillado sanitario. | OCT | Jefe de OCT |
| 5 | Control y seguimiento en la ejecución de trabajos. | OCT | Jefe de OCT |
| 6 | Recepción de informe de trabajo realizado. | OCT | Jefe de OCT |
| 7 | Informa trabajos realizados a Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras para su evaluación. | OCT | Jefe de OCT |





| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|--|------------------------|-------------|
| 8 | Mejorar el plan de trabajo de acuerdo con las coordinaciones con la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras. | OCT | Jefe de OCT |
| FINAL DEL PROCESO | | | |

7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe a Gerencia de Ingeniería Proyectos y Obras

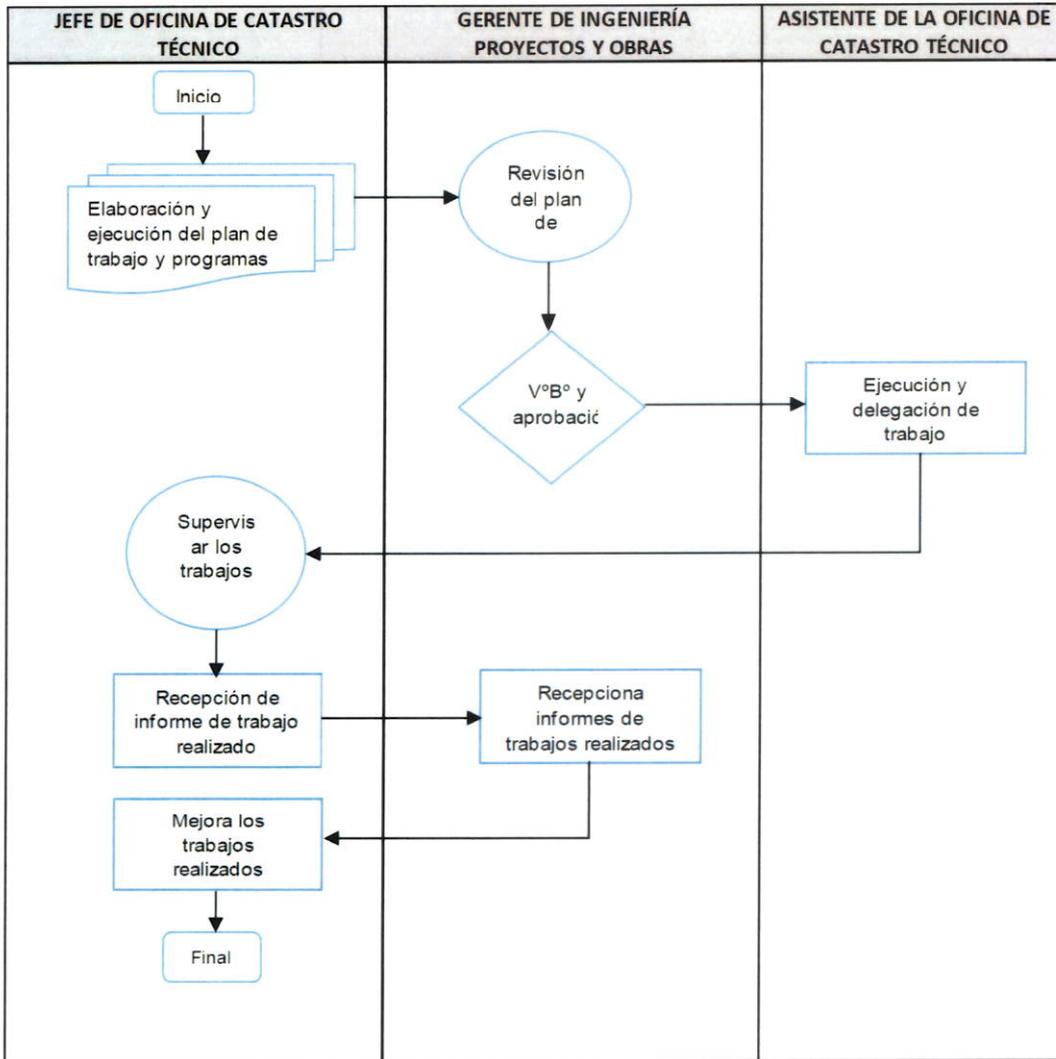
8. PROCESO RELACIONADO



| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCT |



CXXIV. "VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DE CATASTRO TÉCNICO"

Código: OI - 124

Versión: 001



1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Verificación de Información de Catastro Técnico |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de catastro técnico |
| Objetivo del proceso | Verificar la información de Catastro Técnico |
| Indicador de desempeño | Catastro técnico |
| Producto | Informe |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| Elementos de entrada | Reglamento Nacional de Edificaciones RNE DS N° 011-2006-VIVIENDA |
| Controles: | Oficina de catastro técnico |
| Recursos | Reglamento Nacional de Edificaciones RNE DS N° 011-2006-VIVIENDA |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de catastro técnico y personal tercero calificado |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | Base de datos del sistema catastral |
| Equipos | Computador, GPS, impresoras, escáner |



2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de catastro técnico, la gerencia de Ingeniería Proyectos y obras y demás áreas involucradas.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Reglamento de Indicadores RCD N° 010-2006-SUNASS
- 3.2 Reglamento Nacional de Edificaciones RNE DS N° 011-2006-VIVIENDA
- 3.3 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.4 Norma OS.050 – REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.5 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.10 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.11 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OCT:** Oficina de Catastro Técnico
- 4.2 **OESLO:** Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras
- 4.3 **ODR:** Oficina de Distribución y Recolección
- 4.4 **GIPO:** Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras
- 4.5 **SUNASS:** Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|--|----------|
| Reglamento Nacional de Edificaciones RNE DS N° 011-2006-VIVIENDA | VIVIENDA |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Recibe y deriva con proveído el expediente técnico y/o expediente de liquidación al Asistente de Catastro Técnico. | OCT | Jefe de OCT |
| 2 | Recibe y deriva con proveído el formato de modificación de redes al Asistente de Catastro Técnico | OCT | Asistente de Catastro Técnico |
| 3 | Recibe el expediente técnico y/o expediente de liquidación así mismo el formato de modificación de redes. | OCT | Asistente de Catastro Técnico |
| 4 | Evaluación del expediente técnico y/o expediente de liquidación así mismo el formato de modificación de redes para determinar equipo de trabajo de verificación en campo. | OCT | Jefe de OCT |
| 5 | Envía a campo al topógrafo, técnico en redes y dos peones para verificar las redes y accesorios, en agua y alcantarillado. | OCT | Asistente de Catastro Técnico |
| 6 | Recibe ficha catastral del equipo de campo. | OCT | Asistente de Catastro Técnico |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|--------------------------|--|------------------------|-------------------------------|
| 7 | Ingresa la información de ficha catastral a la base catastral y al sistema de información geográfica | OCT | Asistente de Catastro Técnico |
| 8 | Informa el avance del trabajo de catastro técnico operacional a Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras. | OCT | Jefe de OCT |
| FINAL DEL PROCESO | | | |

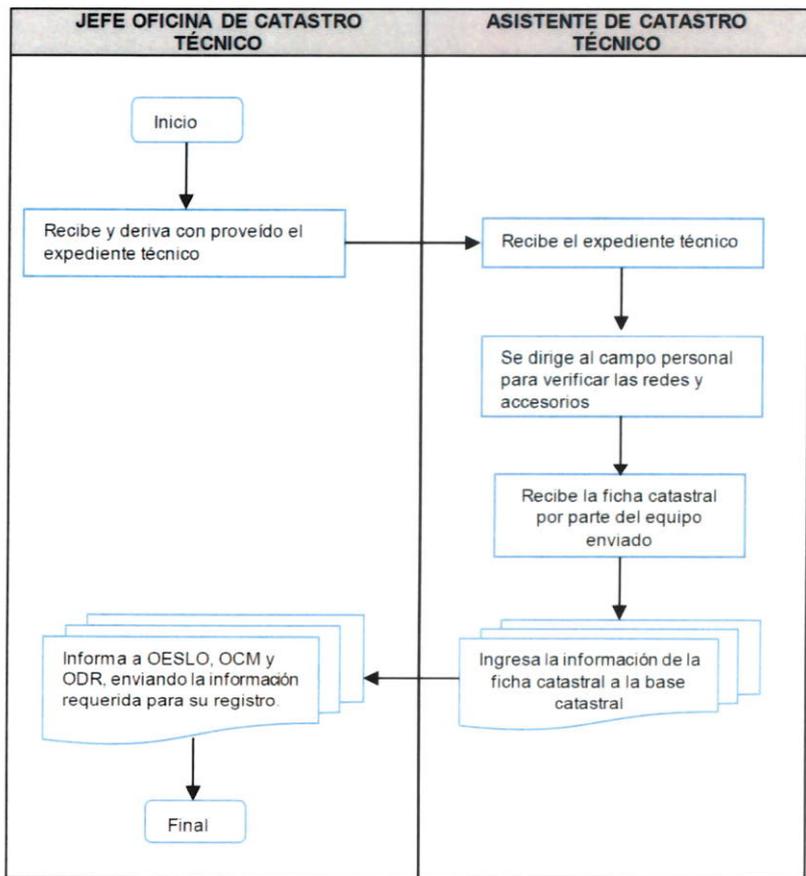
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe a Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras.

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCT |



CXXV. "PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN"

Código: OI - 125
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del proceso | Propuesta para el mejoramiento de las redes de distribución |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de catastro técnico |
| Objetivo del proceso | Contar con mejor información para la expansión de redes de agua potable |
| Indicador de desempeño | Catastro técnico |
| Producto | Fichas de registro de datos |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| Elementos de entrada | Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicio de Saneamiento |
| Controles: | Oficina de catastro técnico |
| Recursos | Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicio de Saneamiento |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de catastro técnico y personal tercero calificado |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | Autocad Argiz |
| Equipos | Computadoras, impresora y escáner. |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de catastro técnico, la gerencia de Ingeniería Proyectos y obras y demás áreas involucradas.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Reglamento de Indicadores RCD N° 010-2006-SUNASS
- 3.2 Reglamento Nacional de Edificaciones RNE DS N° 011-2006-VIVIENDA
- 3.3 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.4 Norma OS.050 – REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.5 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.



- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.10 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.11 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".



4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OCT:** Oficina de Catastro Técnico
- 4.2 **OEP:** Oficina de Estudios y Proyectos
- 4.3 **ODR:** Oficina de Distribución y Recolección
- 4.4 **GIPO:** Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras
- 4.5 **SUNASS:** Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicio de Saneamiento | SUNASS |



6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|-------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Custodiar y codificar informaciones de redes de agua potable y alcantarillado sanitario recopiladas con las oficinas afines. | OCT | Jefe OCT |
| 2 | Proponer o proporcionar información para la elaboración de proyectos de redes de agua potable y alcantarillado sanitario. | OCT | Jefe OCT |
| 3 | Estandarizar información almacenada. | OCT | Asistente de Catastro Técnico |
| 4 | Proponer gestiones sobre avances tecnológicos para adición de redes de agua potable y alcantarillado sanitario. Uso de software para diseño y almacenamiento de información geográfica de redes de agua potable y alcantarillado sanitario. | OCT | Jefe OCT |
| 5 | Recopilación de información en campo desde nivel inicial. | OCT | Asistente OCT |
| 6 | Apoyo en elaborar propuestas para sectorizar / zonificar redes. | OCT | Jefe OCT |
| 7 | Apoyo en la identificación de zonas de expansión y ampliación de la cobertura de redes de agua potable y alcantarillado sanitario. | OCT | Asistente OCT |
| 8 | Generar protocolos de intervención con la finalidad de actualizar datos sobre redes de agua potable y alcantarillado sanitario. | OCT | Jefe OCT |



| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|------------------------------|--|------------------------|-------------|
| 9 | Implementación de fichas para registro de datos según actividades. | OCT | Jefe OCT |
| Fin del procedimiento | | | |

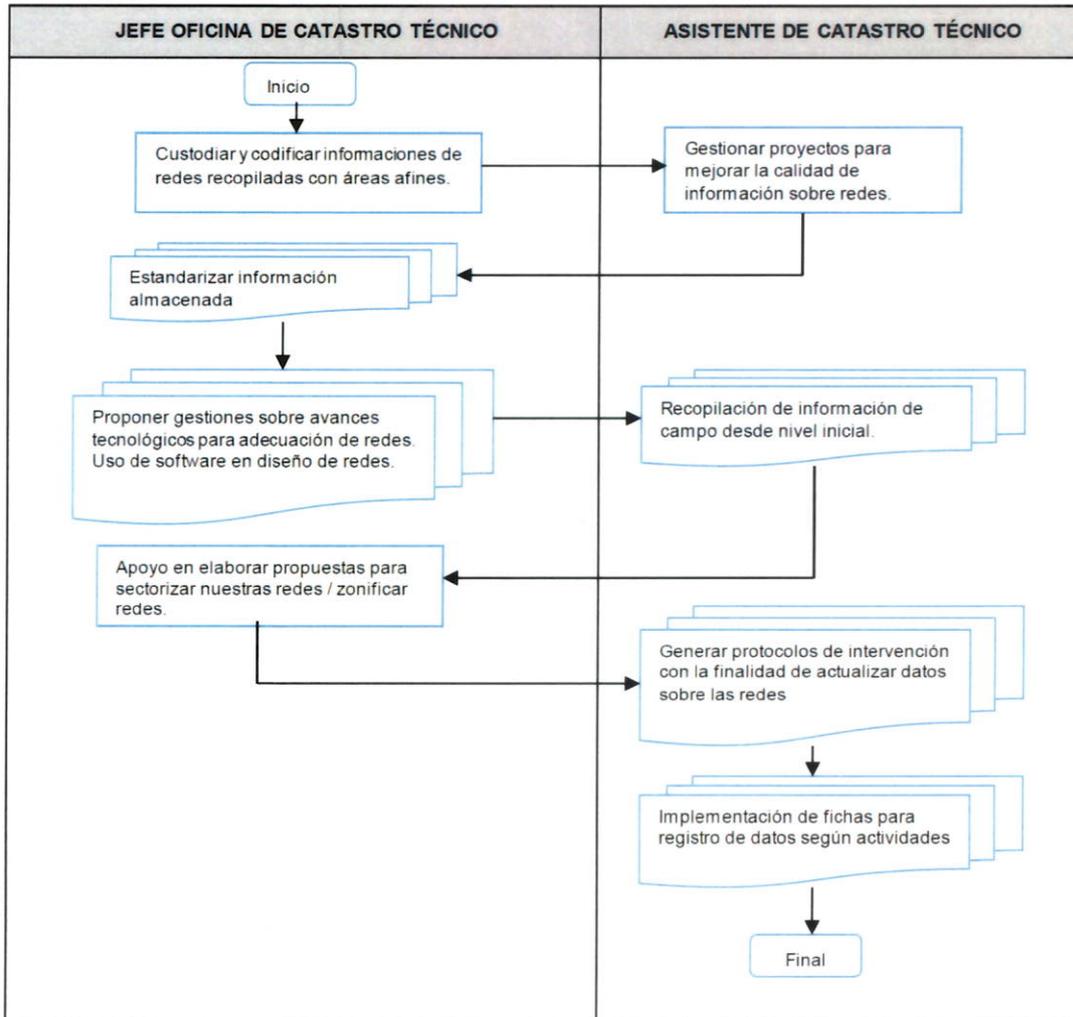
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Fichas de registro de datos

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCT |



CXXVI. "ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS CATASTRAL"

Código: OI - 126
Versión: 001

1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del proceso | Actualización de base de datos catastral |
| Tipo de proceso | Misional |
| Dueño del proceso | Oficina de catastro técnico |
| Objetivo del proceso | Contar con información actualizada de base de datos catastral |
| Indicador de desempeño | Catastro técnico |
| Producto | Ingreso de datos al SICAP |
| Persona que recibe el producto | Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras |
| Elementos de entrada | Actualizar datos en gabinete recolectados en campo sobre redes de agua potable, alcantarillado sanitario y otras infraestructuras |
| Controles: | Oficina de catastro técnico |
| Recursos | Reglamento Nacional de Edificaciones |
| Recursos humanos | Personal de la oficina de catastro técnico y personal tercero calificado |
| Instalaciones | Planta de la EPS Emapa San Martín S.A. |
| Sistemas informáticos | Sicap |
| Equipos | Computador, GPS, impresoras, escáner |

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza a el personal de la oficina de catastro técnico, la gerencia de Ingeniería Proyectos y obras y demás áreas involucradas.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Reglamento de Indicadores RCD N° 010-2006-SUNASS
- 3.2 Reglamento Nacional de Edificaciones RNE DS N° 011-2006-VIVIENDA
- 3.3 Resolución de Gerencia General N° 036-2019- EMAPA-SA-GG.
- 3.4 Norma OS.050 – REDES DE DISRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.
- 3.5 Decreto legislativo 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.6 Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA.
- 3.7 Resolución de Consejo Directivo N° 011 -2007 SUNASS-CD – Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.

- 3.8 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD Aprueban el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio.
- 3.9 Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 066-2006-SUNASS-CD.
- 3.10 Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".
- 3.11 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **OCT:** Oficina de Catastro Técnico
- 4.2 **GIPO:** Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

| Descripción del Requisito | Fuente |
|---|--------|
| Actualizar datos en gabinete recolectados en campo sobre redes de agua potable, alcantarillado sanitario y otras infraestructuras | OCT |

6. ACTIVIDADES

| N° | Descripción de la actividad | Unidad de organización | Responsable |
|---------------------------------|---|------------------------|---------------|
| Inicio del procedimiento | | | |
| 1 | Actualizar datos en gabinete recolectados en campo sobre redes de agua potable, alcantarillado sanitario y otras infraestructuras | OCT | Asistente OCT |
| 2 | Elaboración y registro de esquineros | OCT | Asistente OCT |
| 3 | Controlar el avance de los trabajos asignados al personal de campo | OCT | Jefe OCT |
| 4 | Programa y ubica trabajos de calicatas para recolectar datos operacionales de tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario | OCT | Asistente OCT |
| 5 | Proponer estrategias para realizar trabajo eficiente y eficaz en campo | OCT | Jefe OCT |
| 6 | Dotar de información sobre redes a oficinas e instituciones que soliciten | OCT | Jefe OCT |
| 7 | Apoyar en gestión que involucre estado físico de redes | OCT | Asistente OCT |
| 8 | Consolidar información técnica operacional de Oficinas Zonales | OCT | Asistente OCT |
| 9 | Ingresa información técnica operacional a la base catastral y al sistema de información geográfica | OCT | Asistente OCT |
| 10 | Ingreso de variables y datos al SICAP | OCT | Asistente OCT |
| Fin del procedimiento | | | |



7. DOCUMENTOS GENERADOS

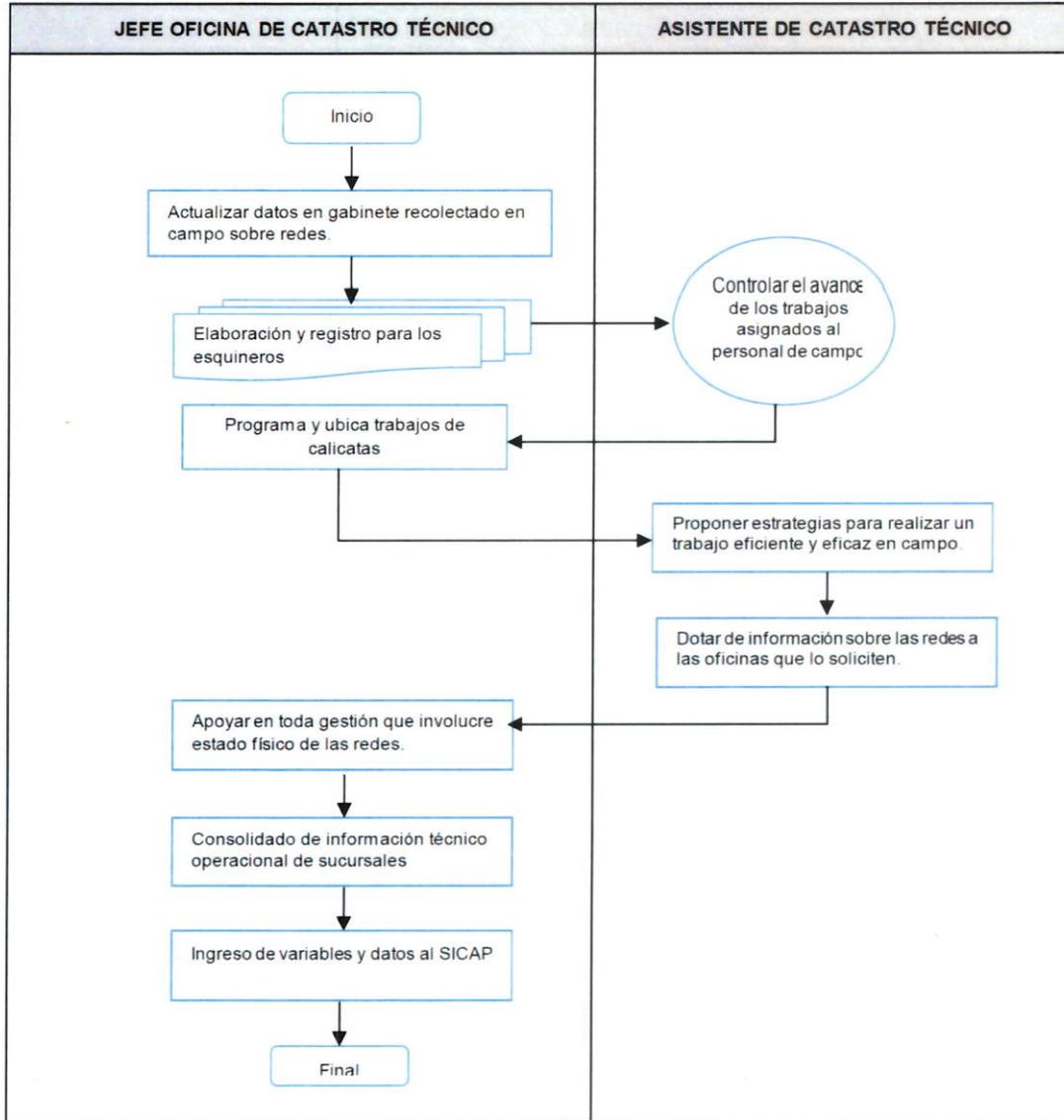
Ingreso de datos al SICAP

8. PROCESO RELACIONADO

| Clasificación | Código | Nivel | Proceso |
|---------------|--------|-------|---------|
| | | | |



9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Sección | Responsable – Descripción del cambio |
|------------|---------|---------|--------------------------------------|
| Julio 2023 | 1 | | Jefe de OCT |