

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.



Cuando 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.






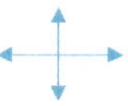
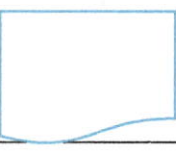





9. PROCESOS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.

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

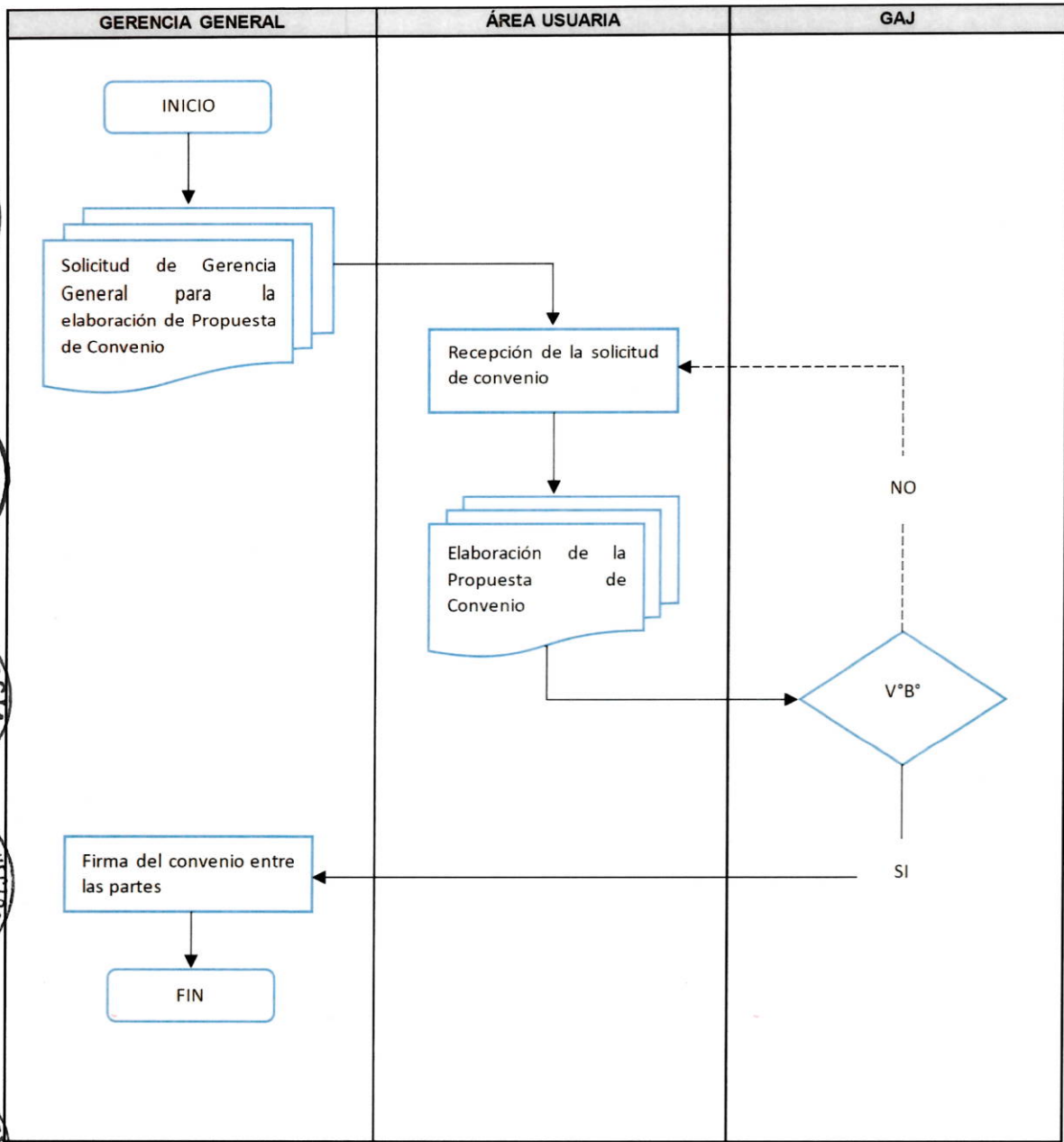
Informe de resultados obtenidos en el cumplimiento de metas

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





N°	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 V°B°, de estar conforme lo eleva a la Unidad evaluadora para la revisión y V°B°, 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

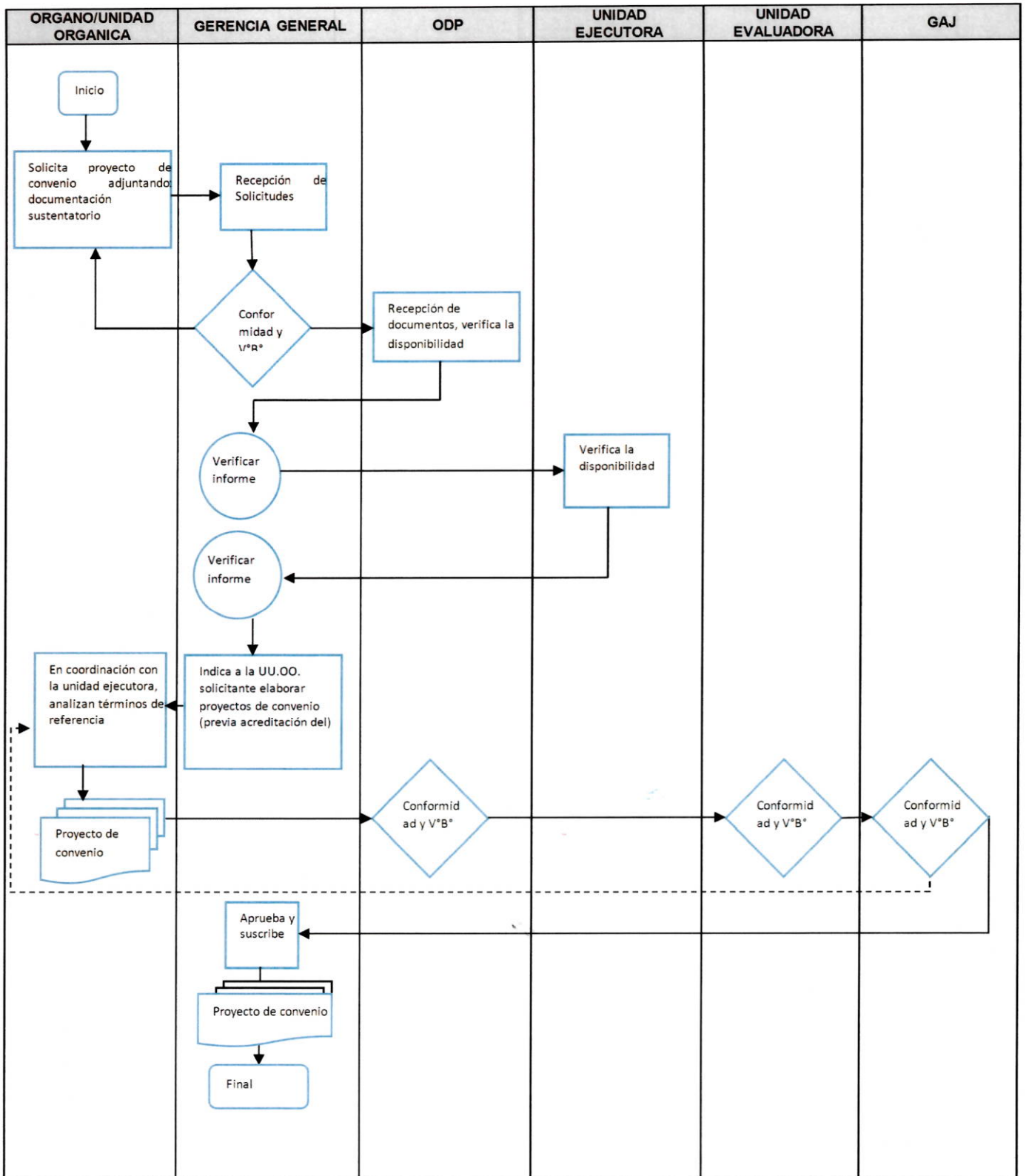
Convenio de ejecución de obras.

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

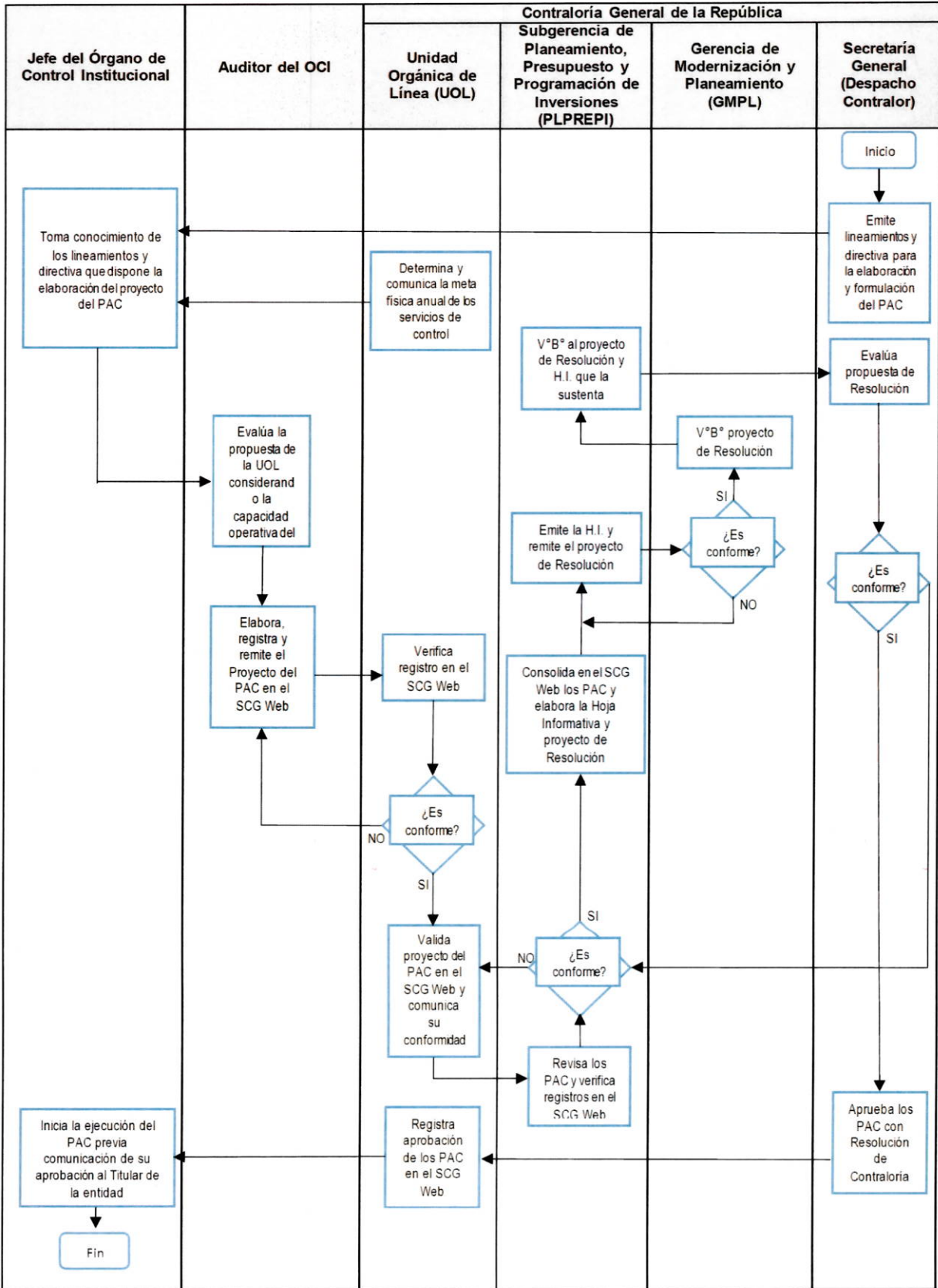


8. PROCESO RELACIONADO

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

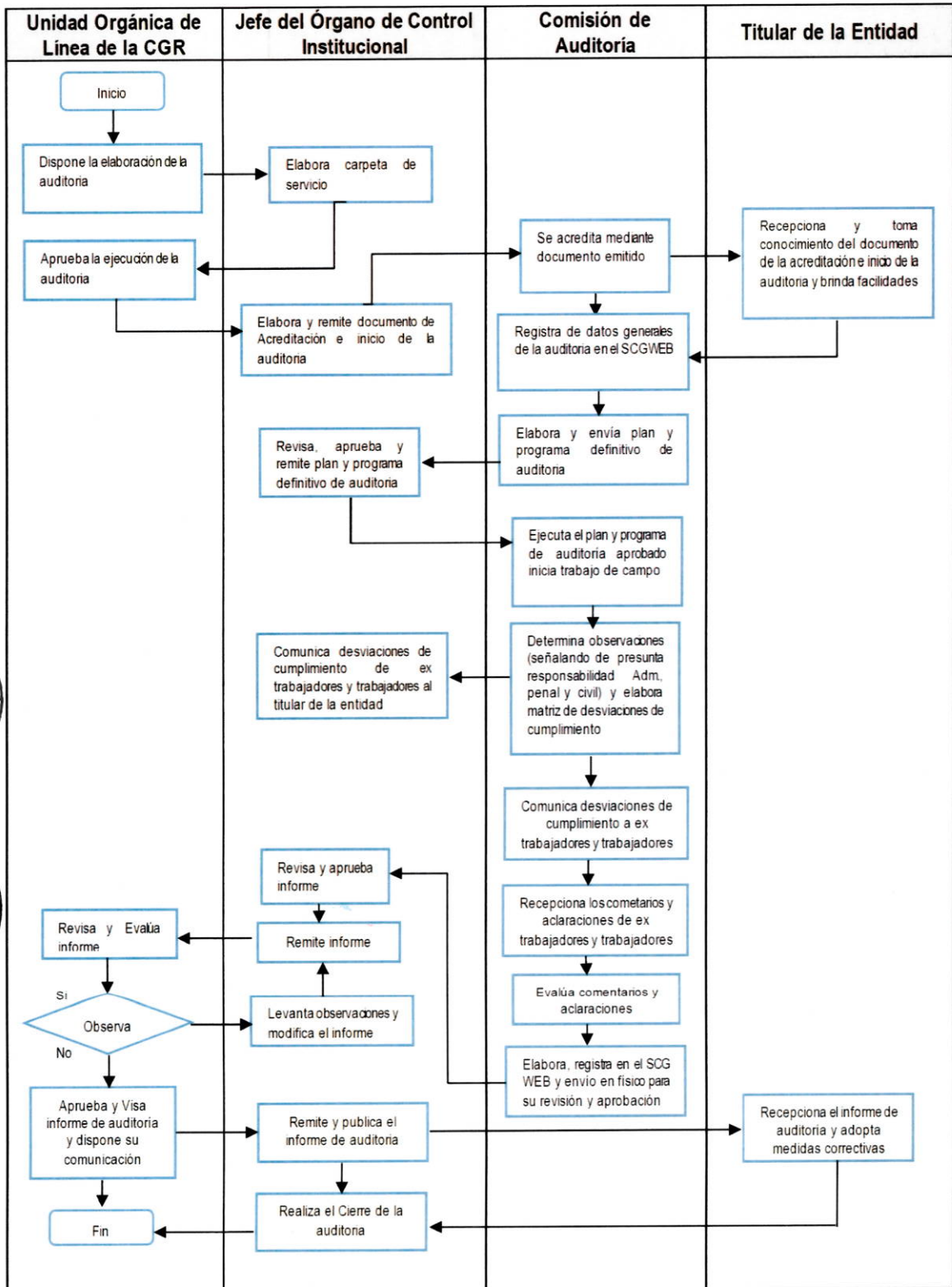
- 7.1 Informe de Auditoría de Cumplimiento
- 7.2 Informe de Control Específico
- 7.3 Informe de Acción de Oficio Posterior

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.

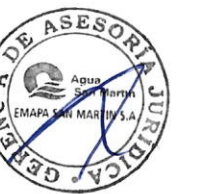
4.5 **SCG Web:** Sistema de Control Gubernamental Web

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

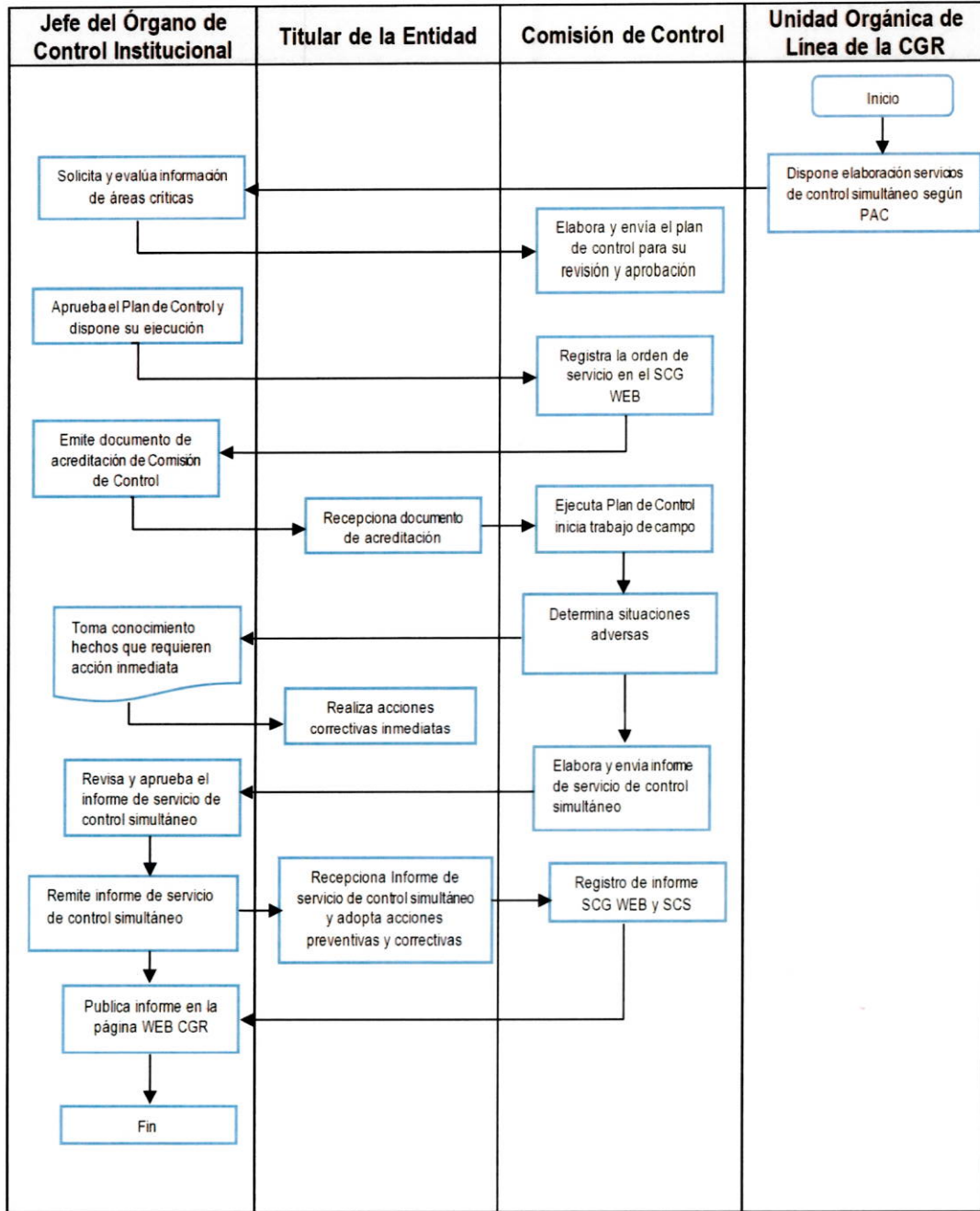
- 7.1 Informe de Orientación de Oficio
- 7.2 Informe de Visita de Control
- 7.3 Informe de Hito de Control
- 7.4 Informe de Control Concurrente

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

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 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			

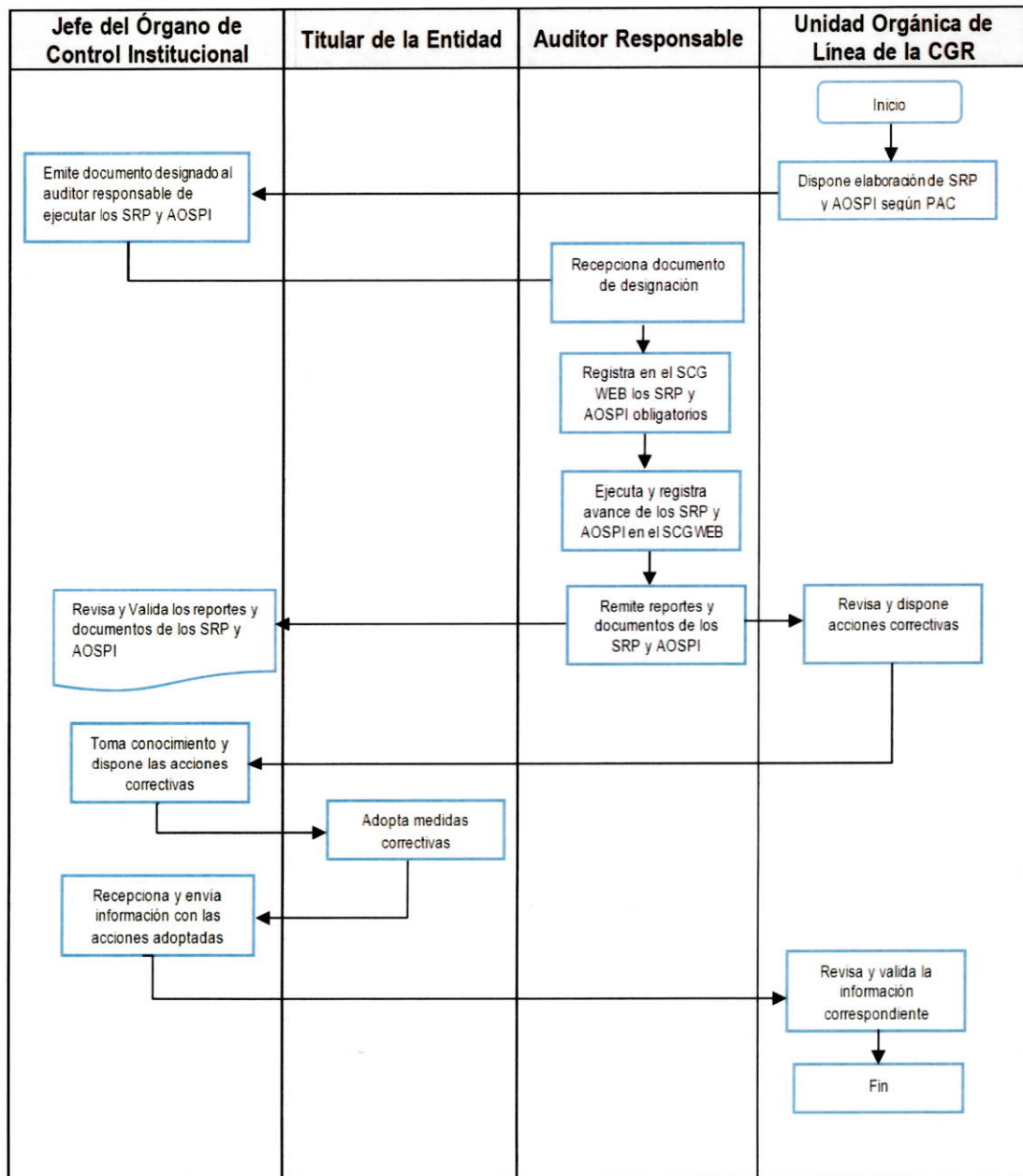
7. DOCUMENTOS GENERADOS

- 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

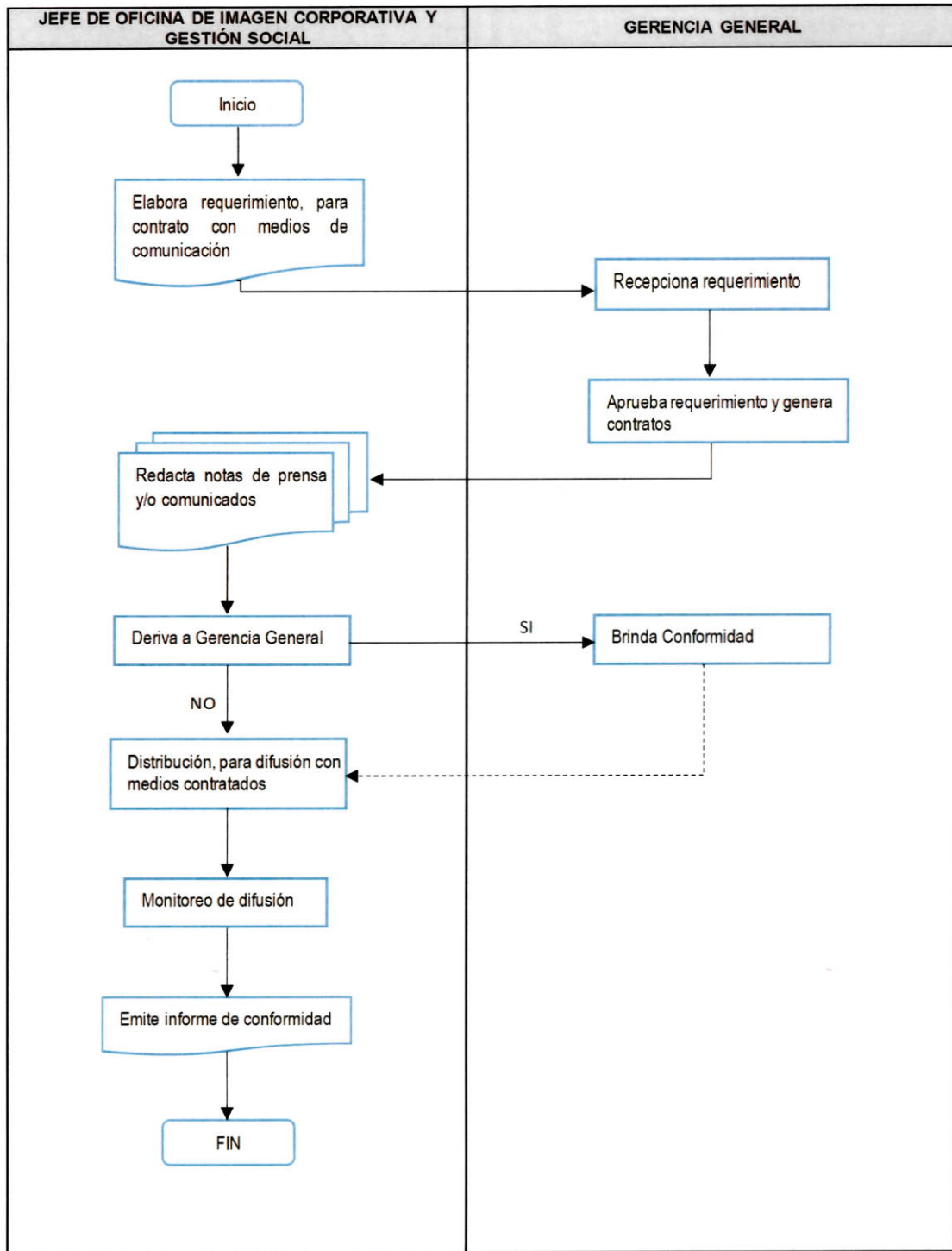


8. PROCESO RELACIONADO

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			

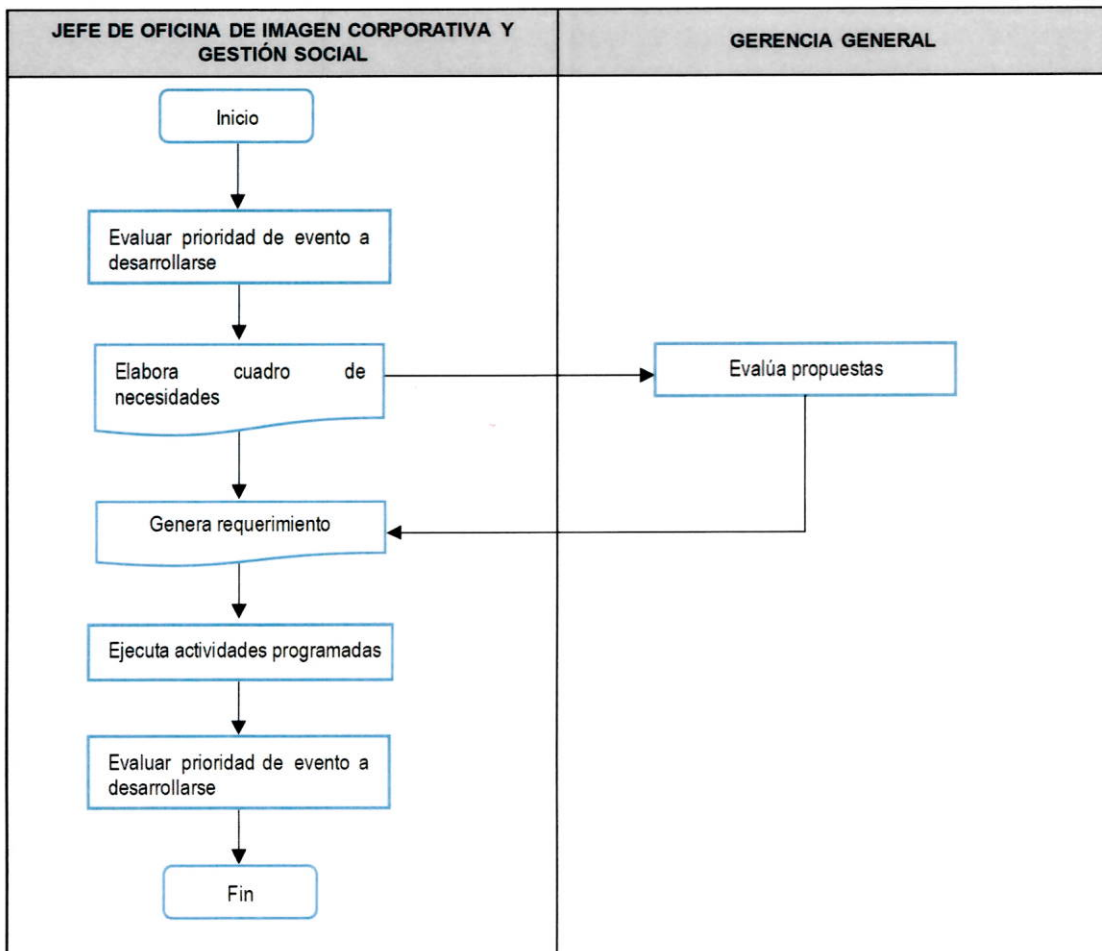
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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			



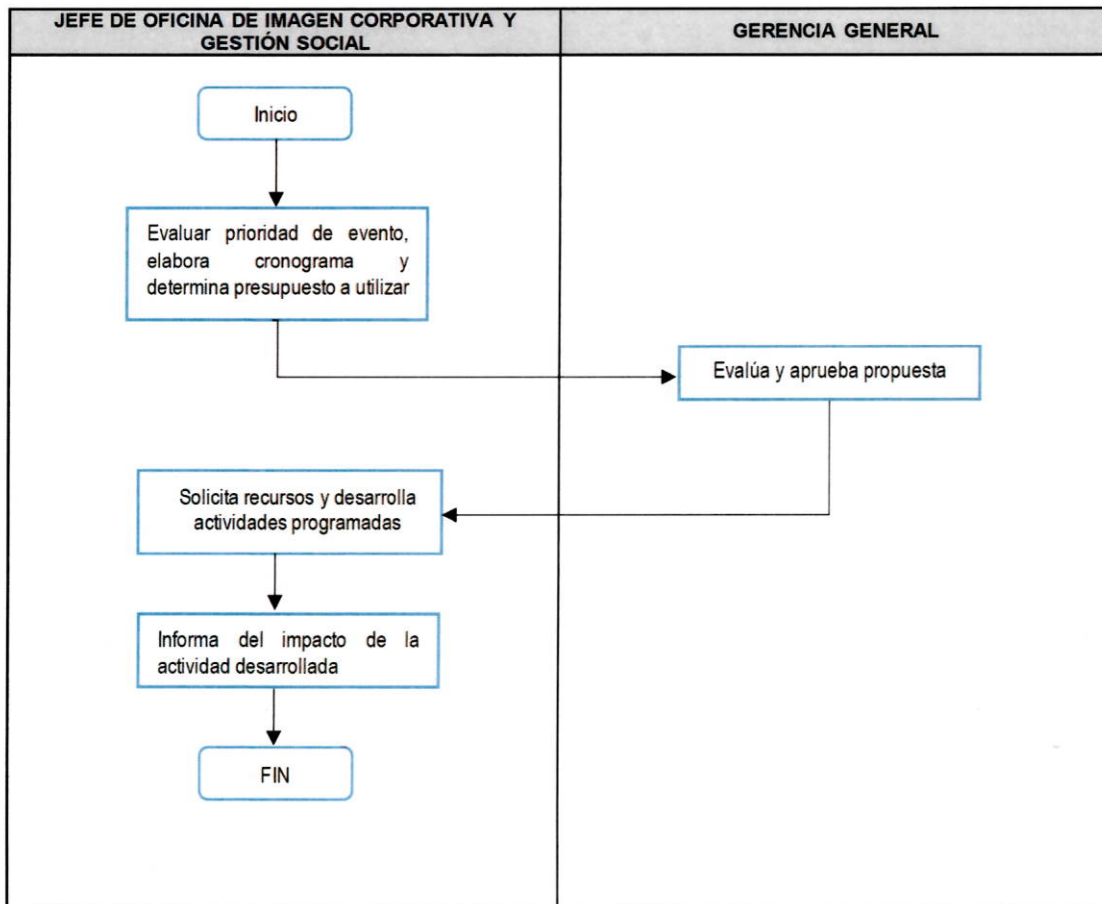
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

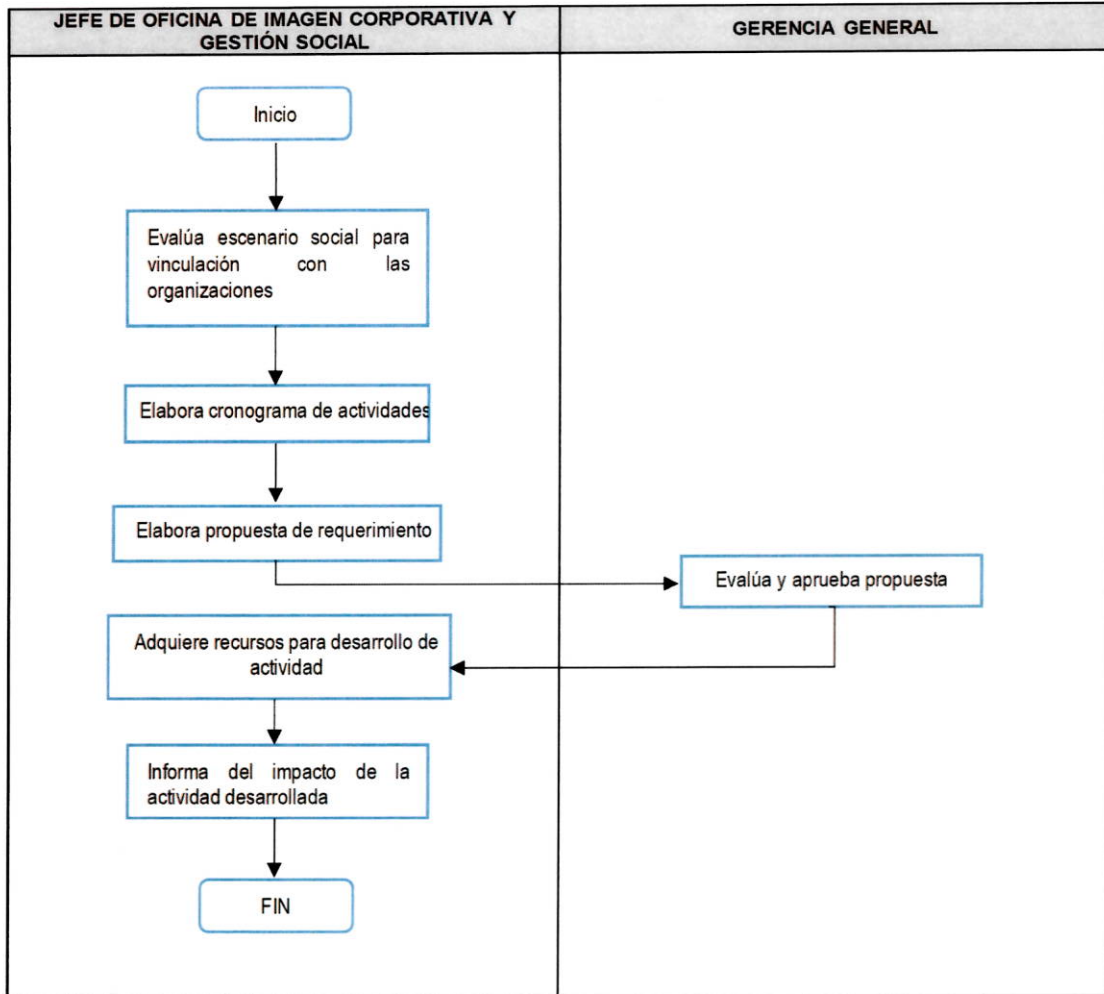
Informe de evaluación del impacto, notas de prensas y comunicados

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.

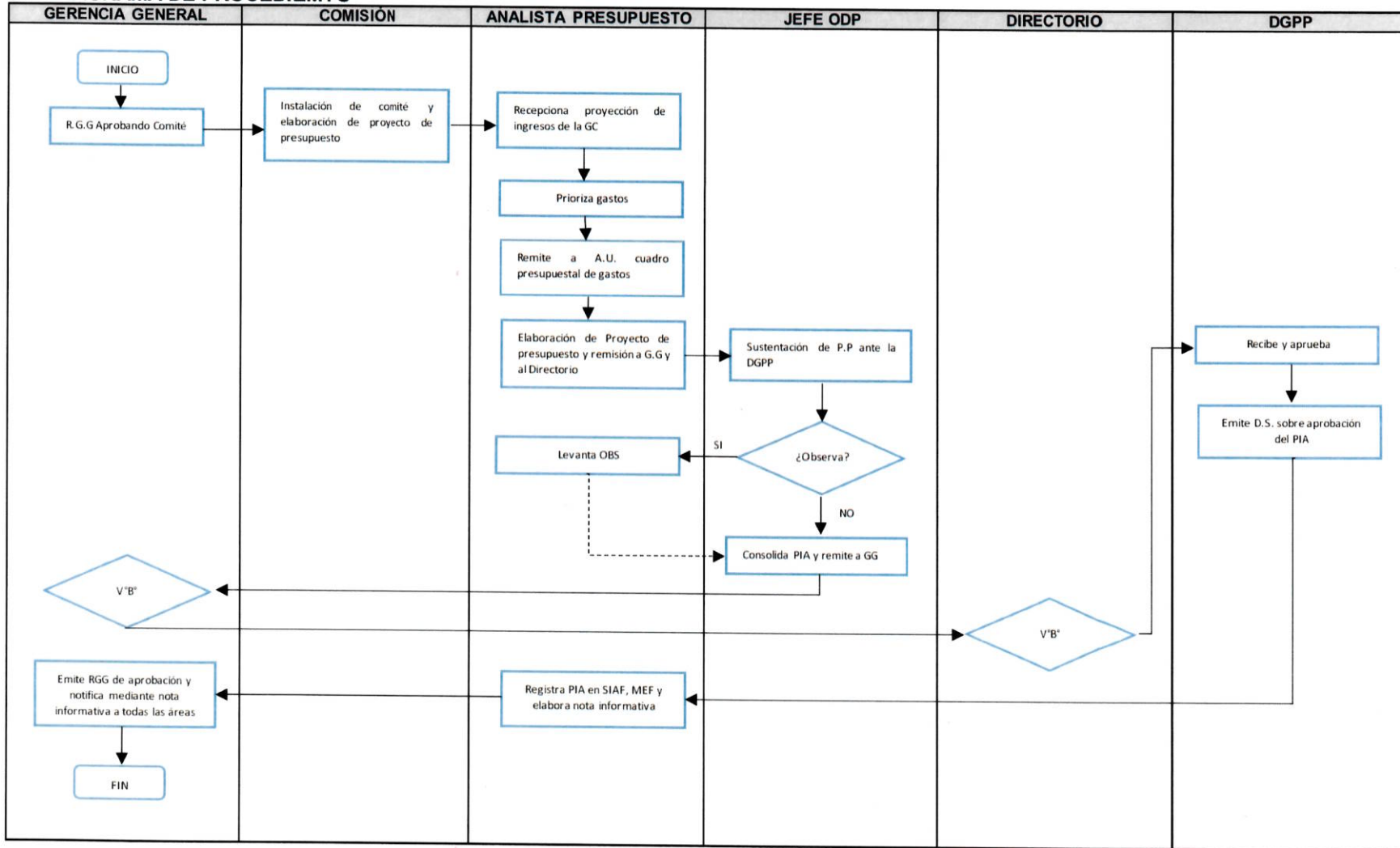
8. PROCESO RELACIONADO



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

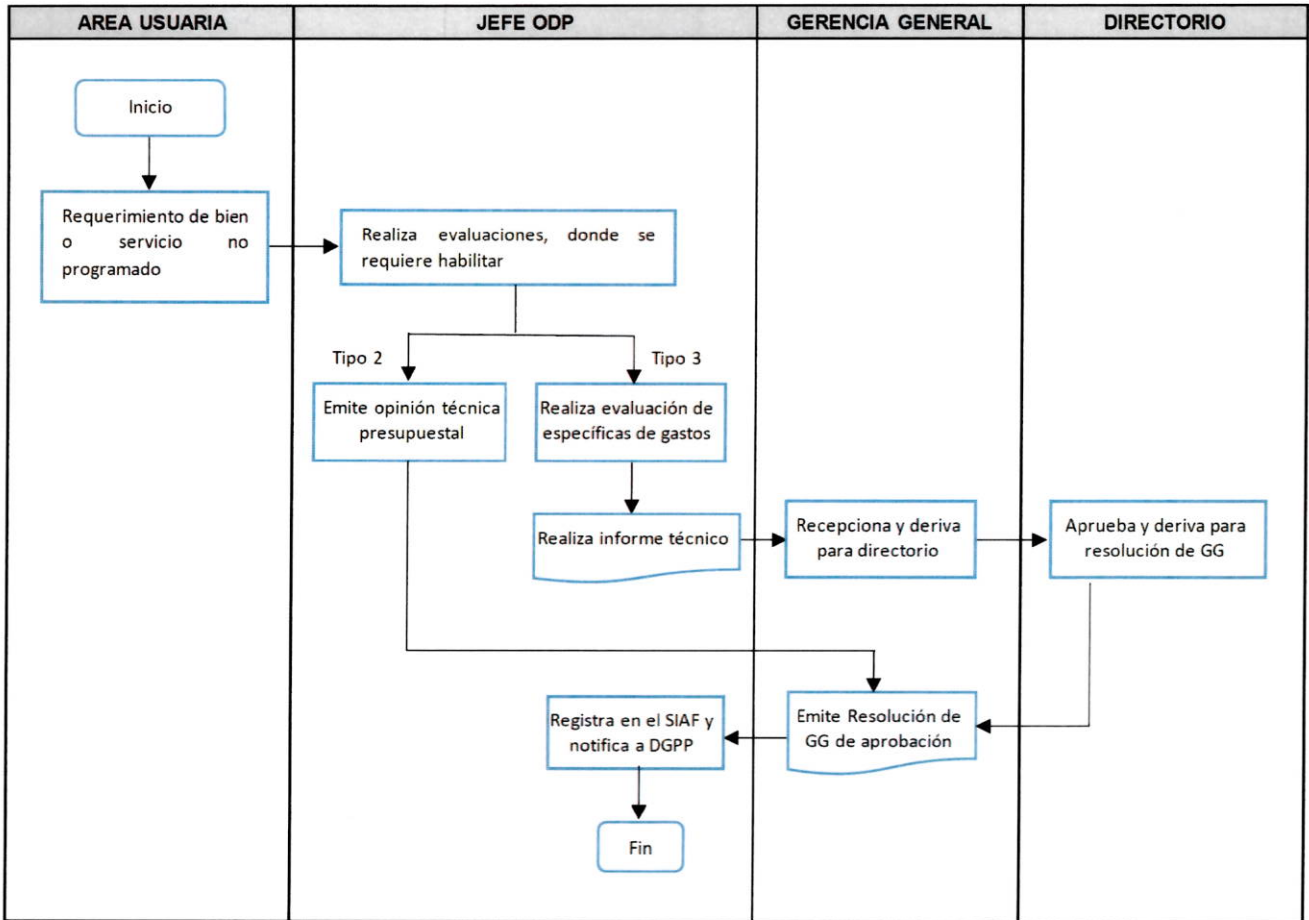
Presupuesto Institucional Modificado.

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

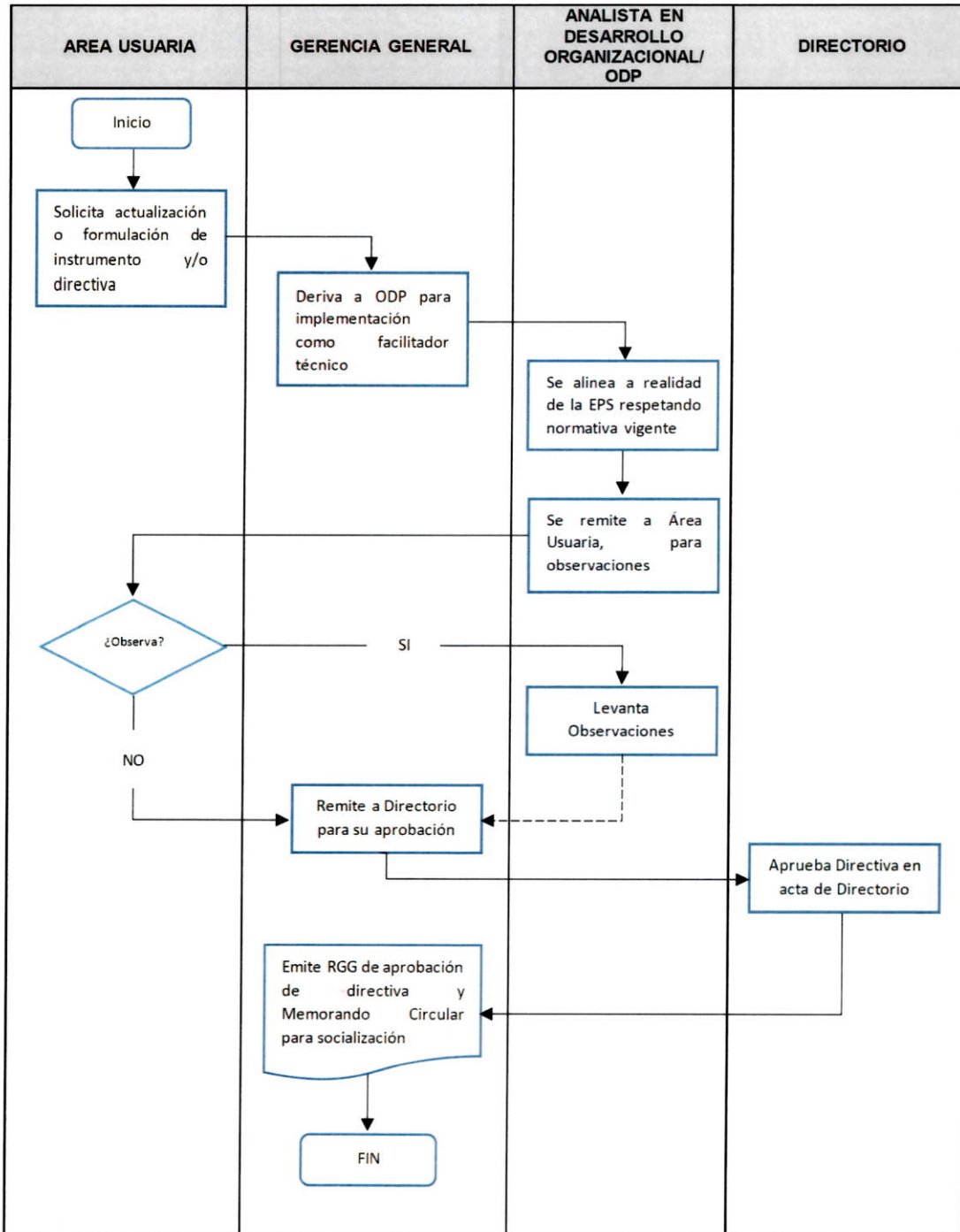
Retiro, reinstalación o instalación de medidores.

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			



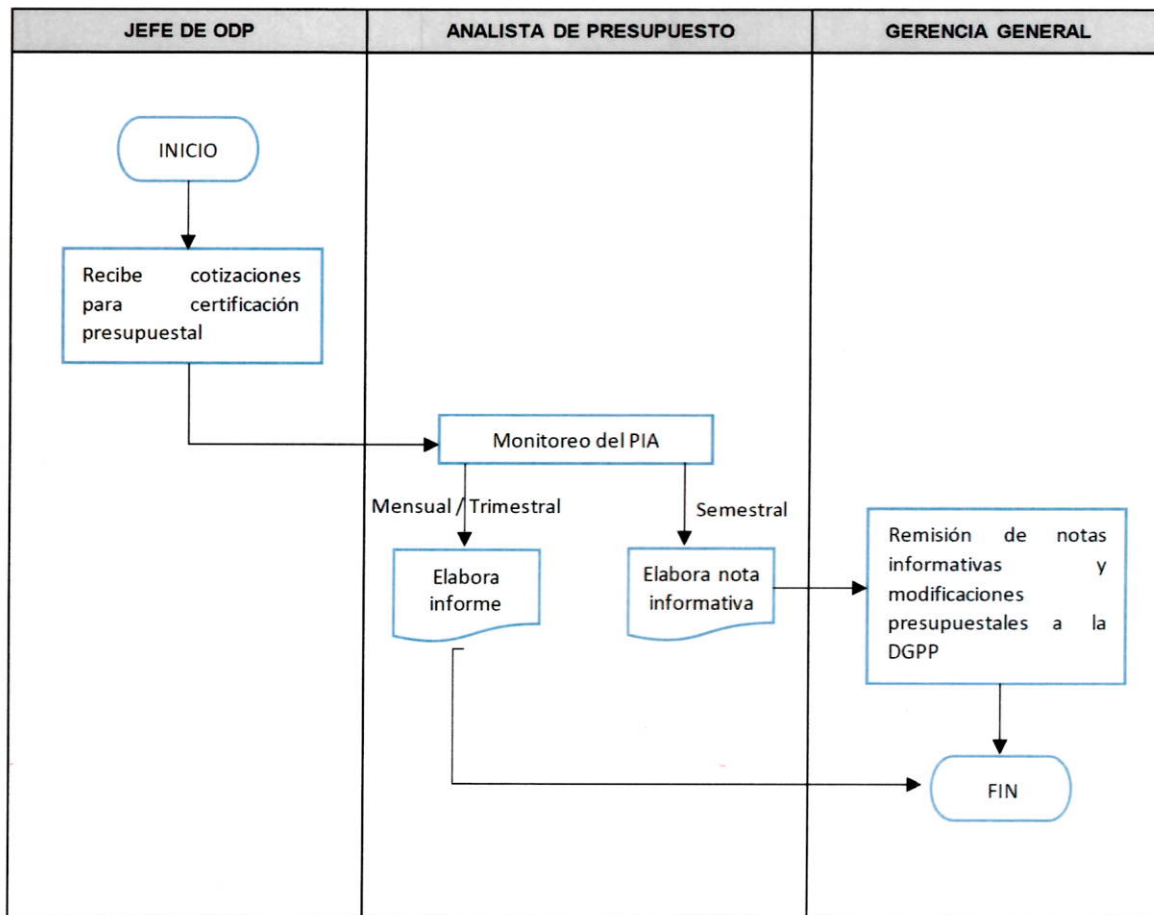
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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			



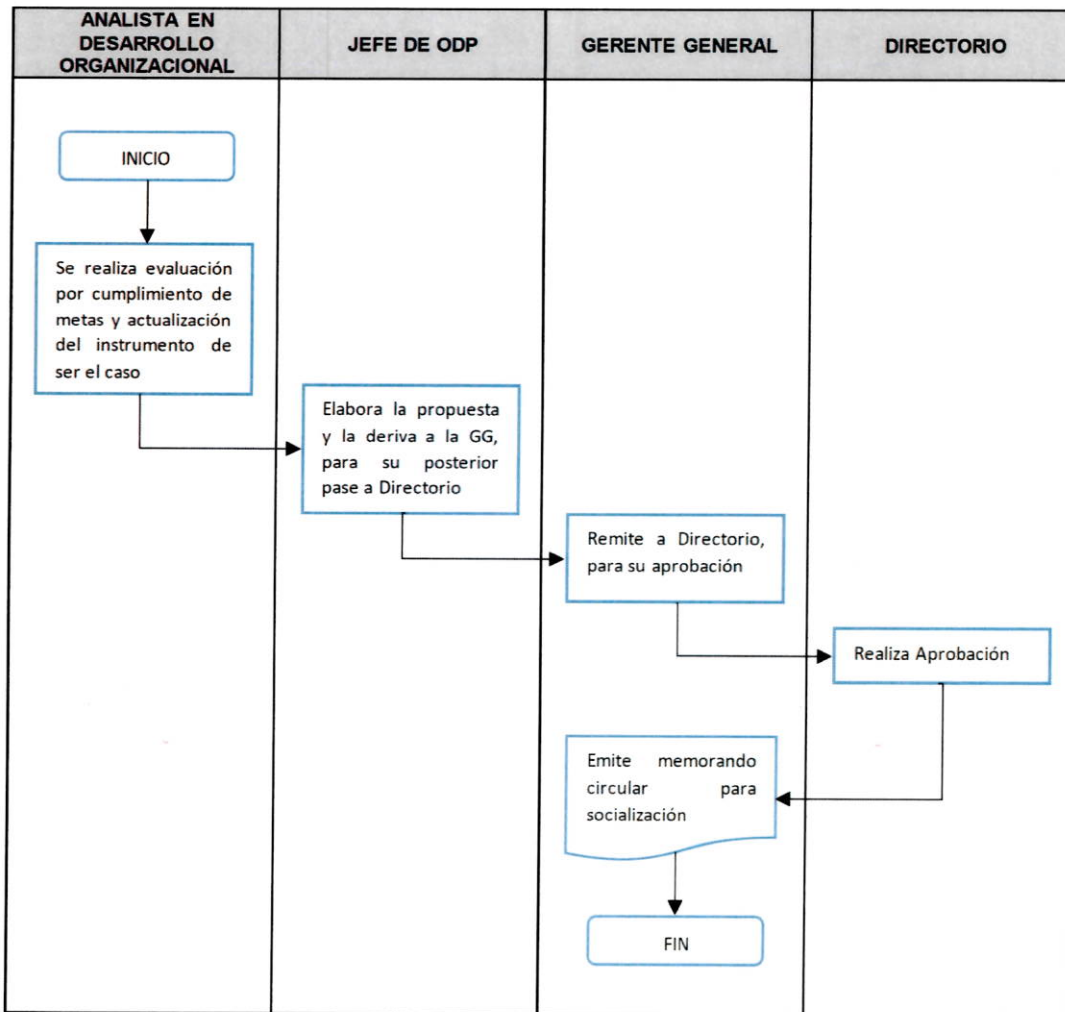
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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			



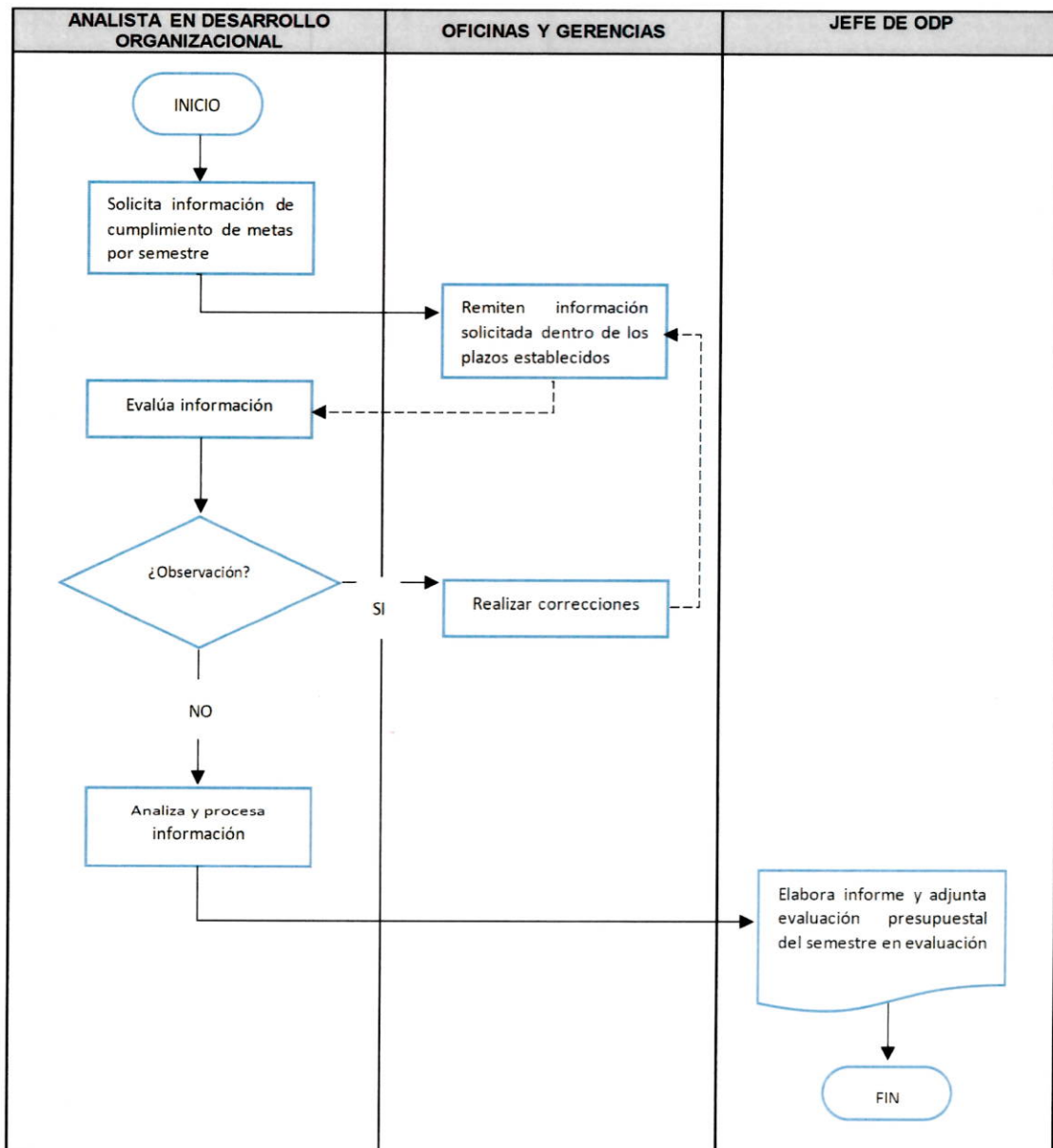
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informes

8. PROCESO RELACIONADO

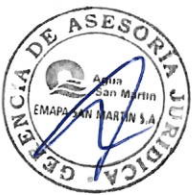
Clasificación	Código	Nivel	Proceso

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).

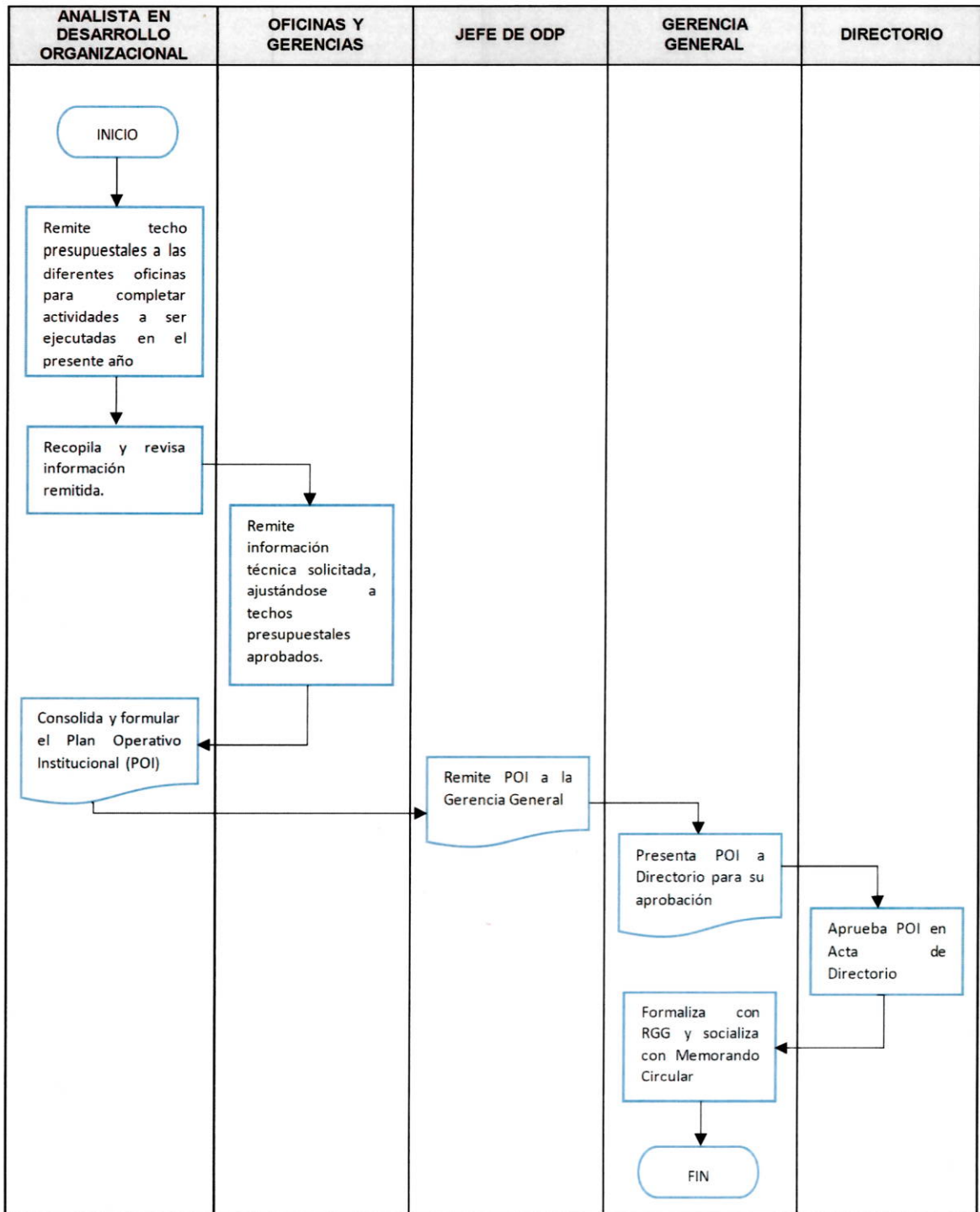
8. PROCESO RELACIONADO



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

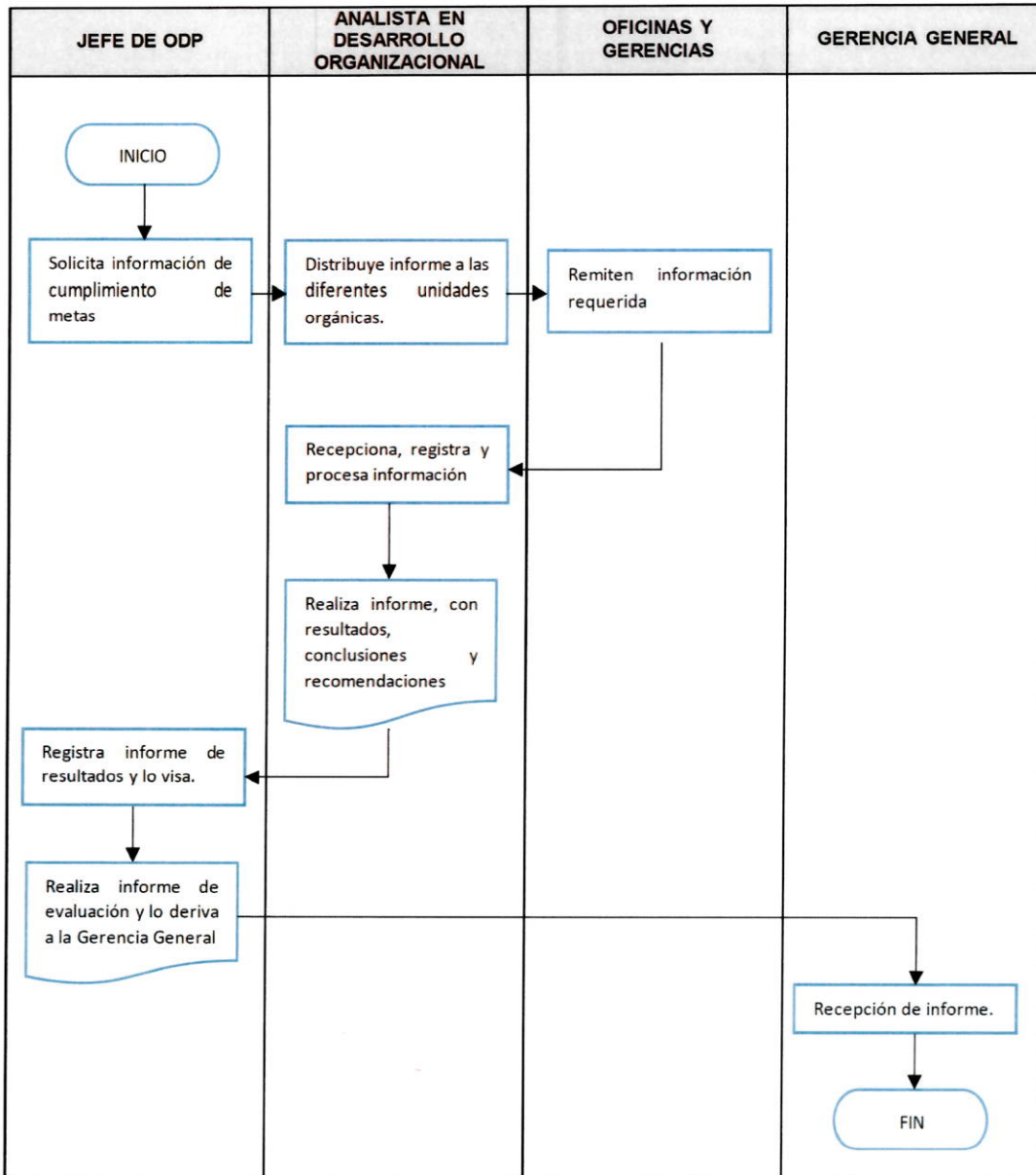


8. PROCESO RELACIONADO

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

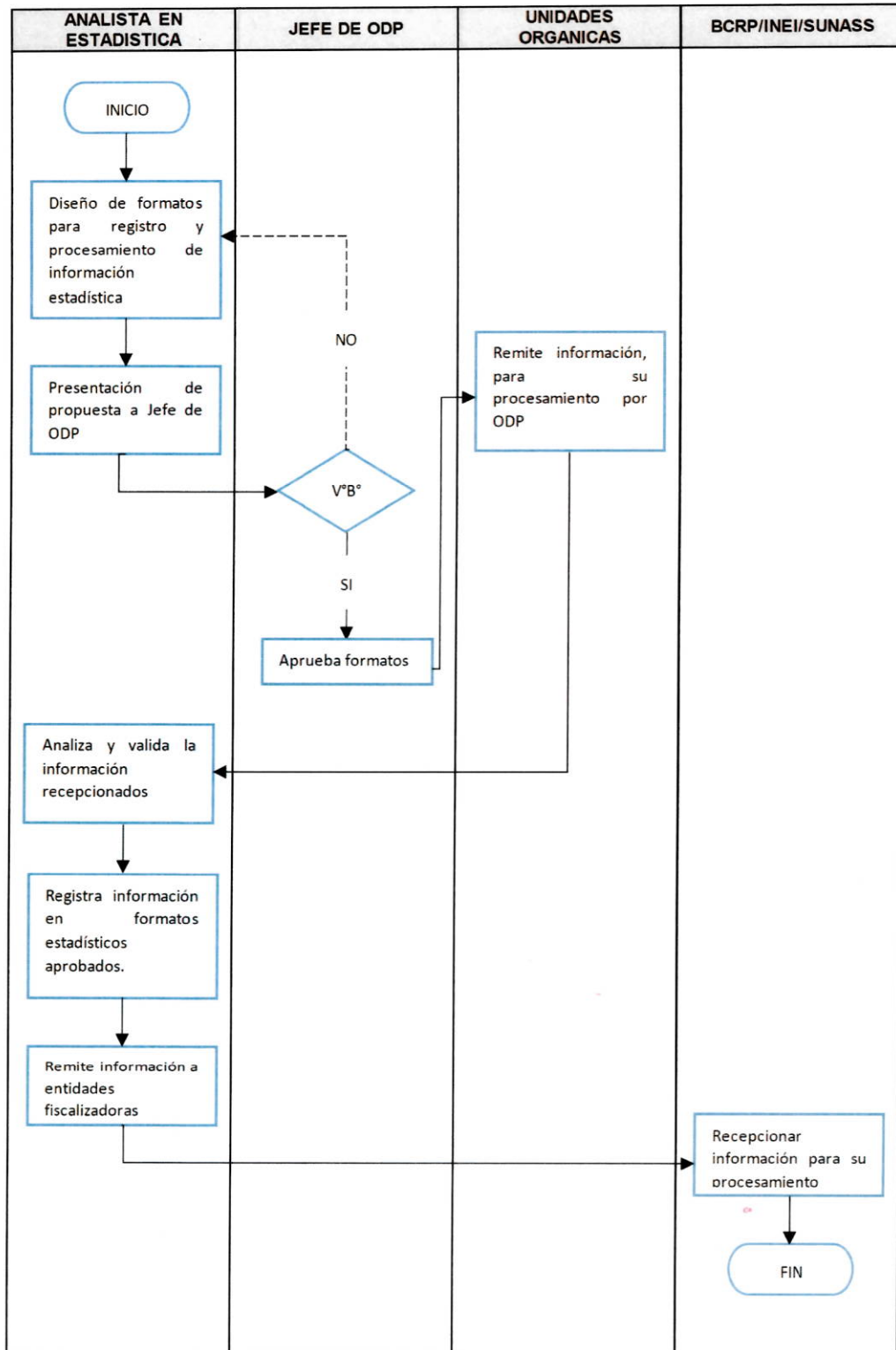
Informes

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

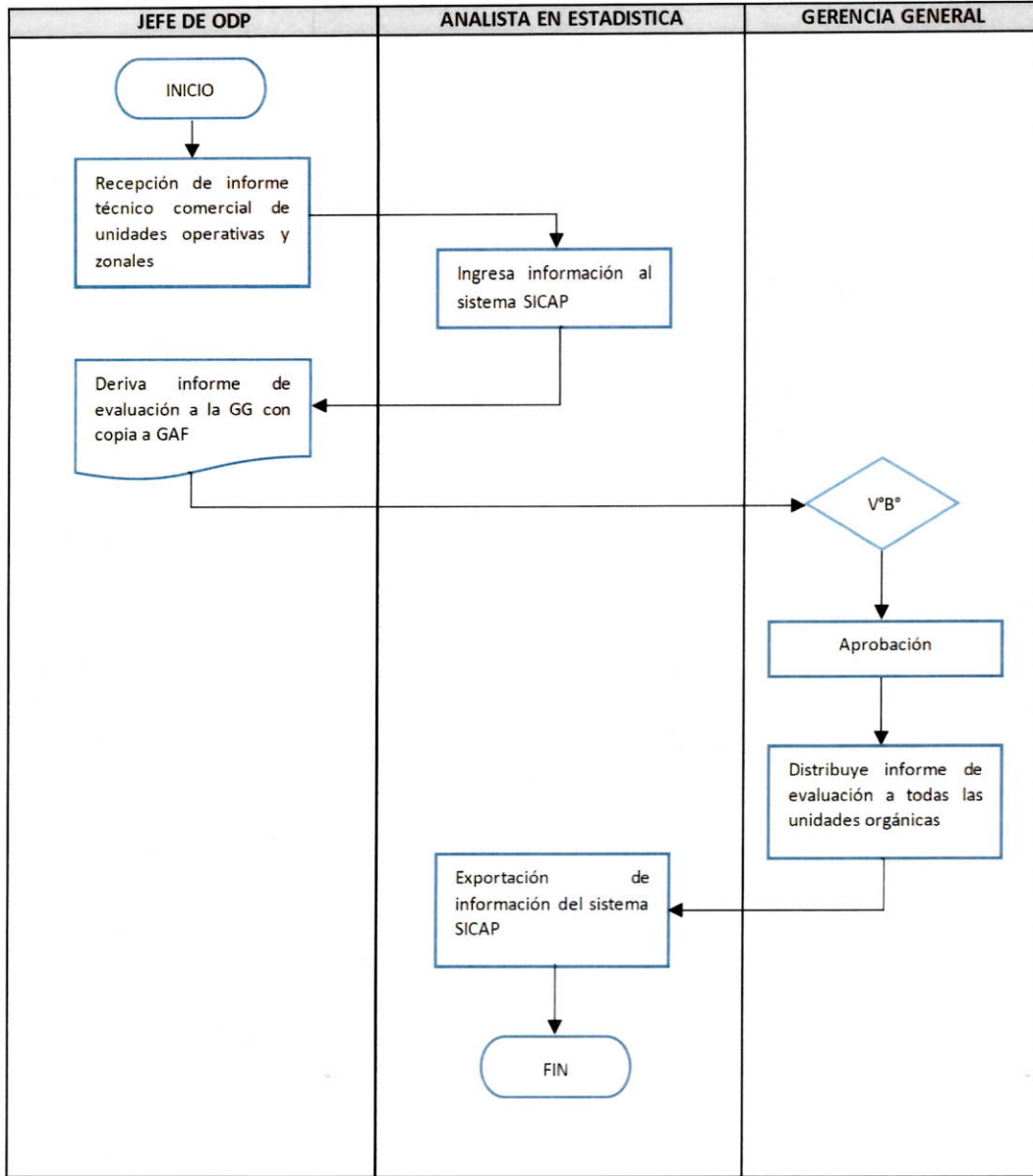
Informes.

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

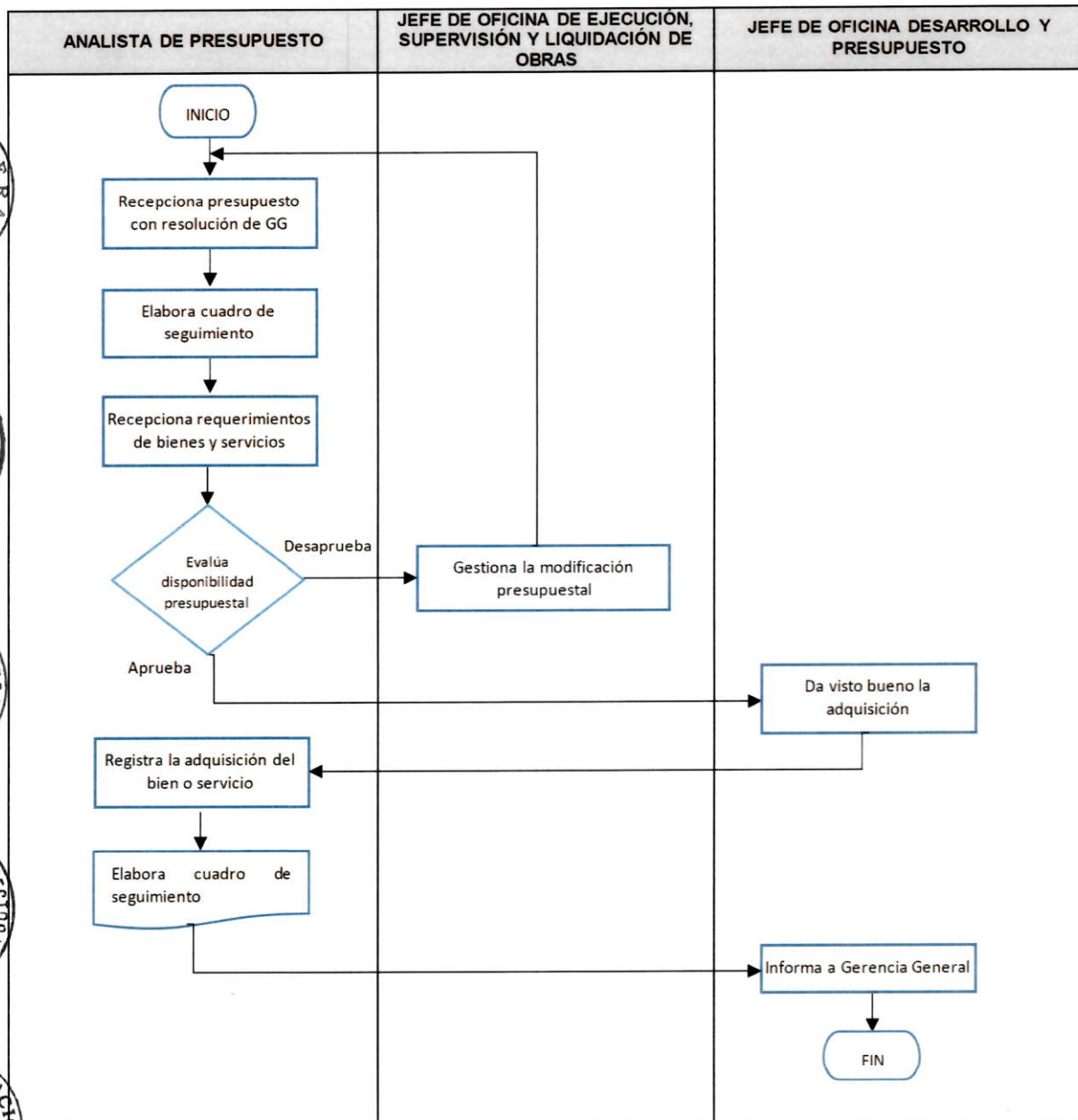
8. PROCESO RELACIONADO



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			



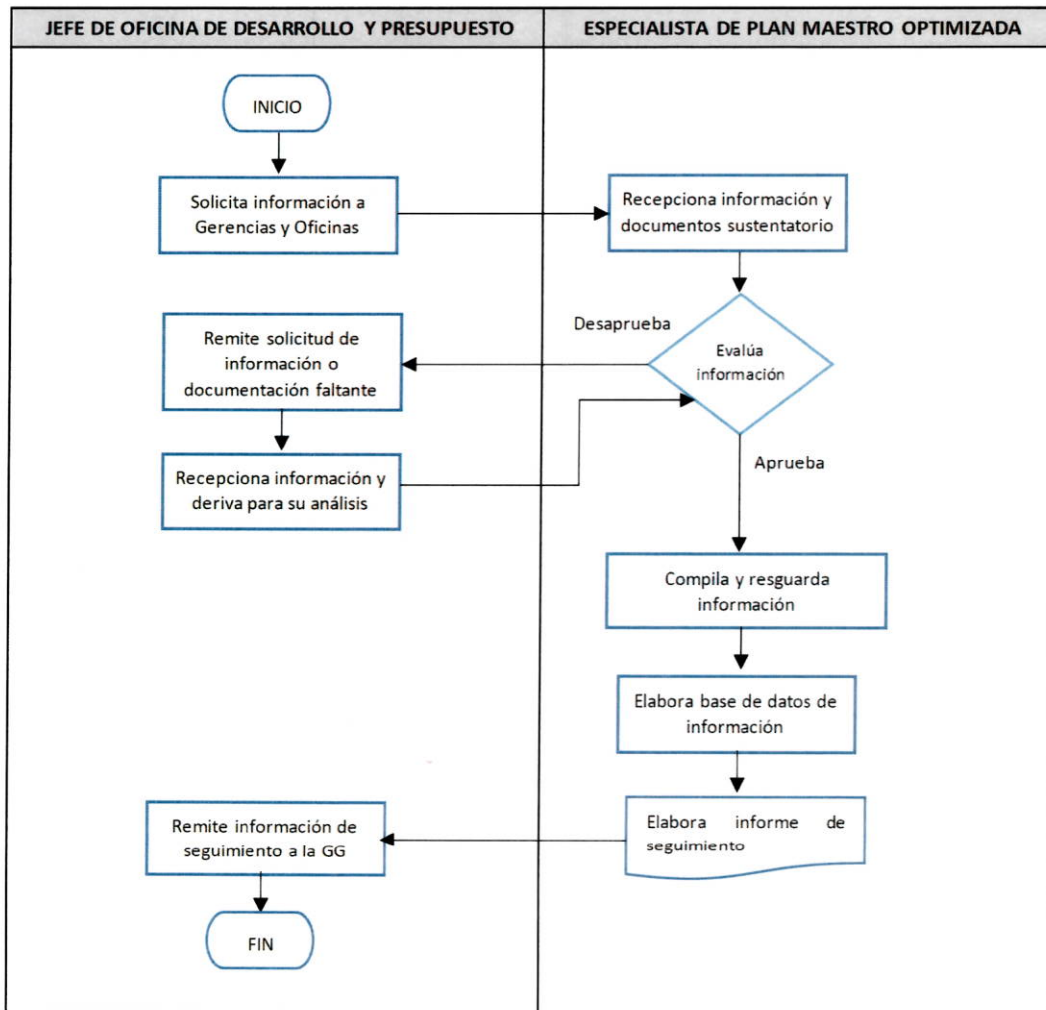
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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			



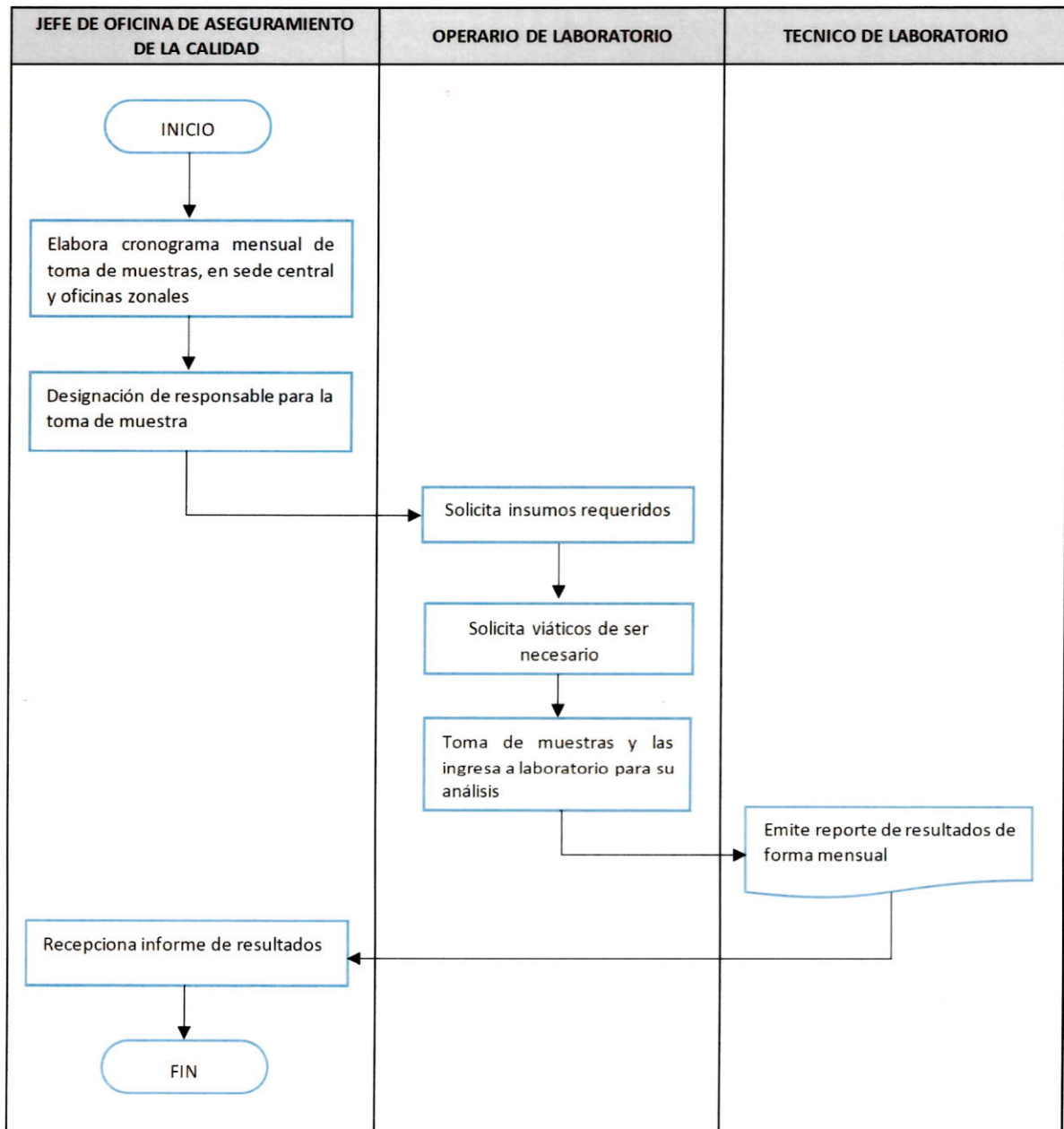
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

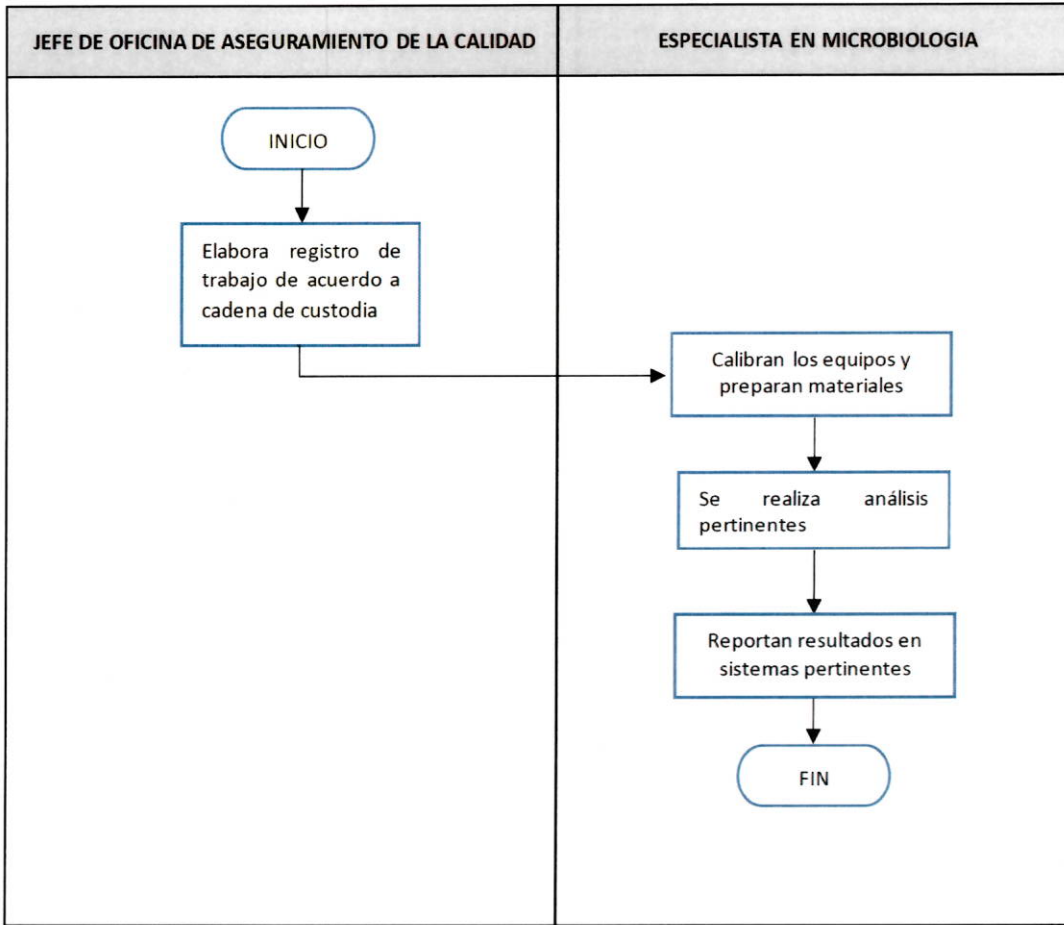
Informe

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



N°	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			

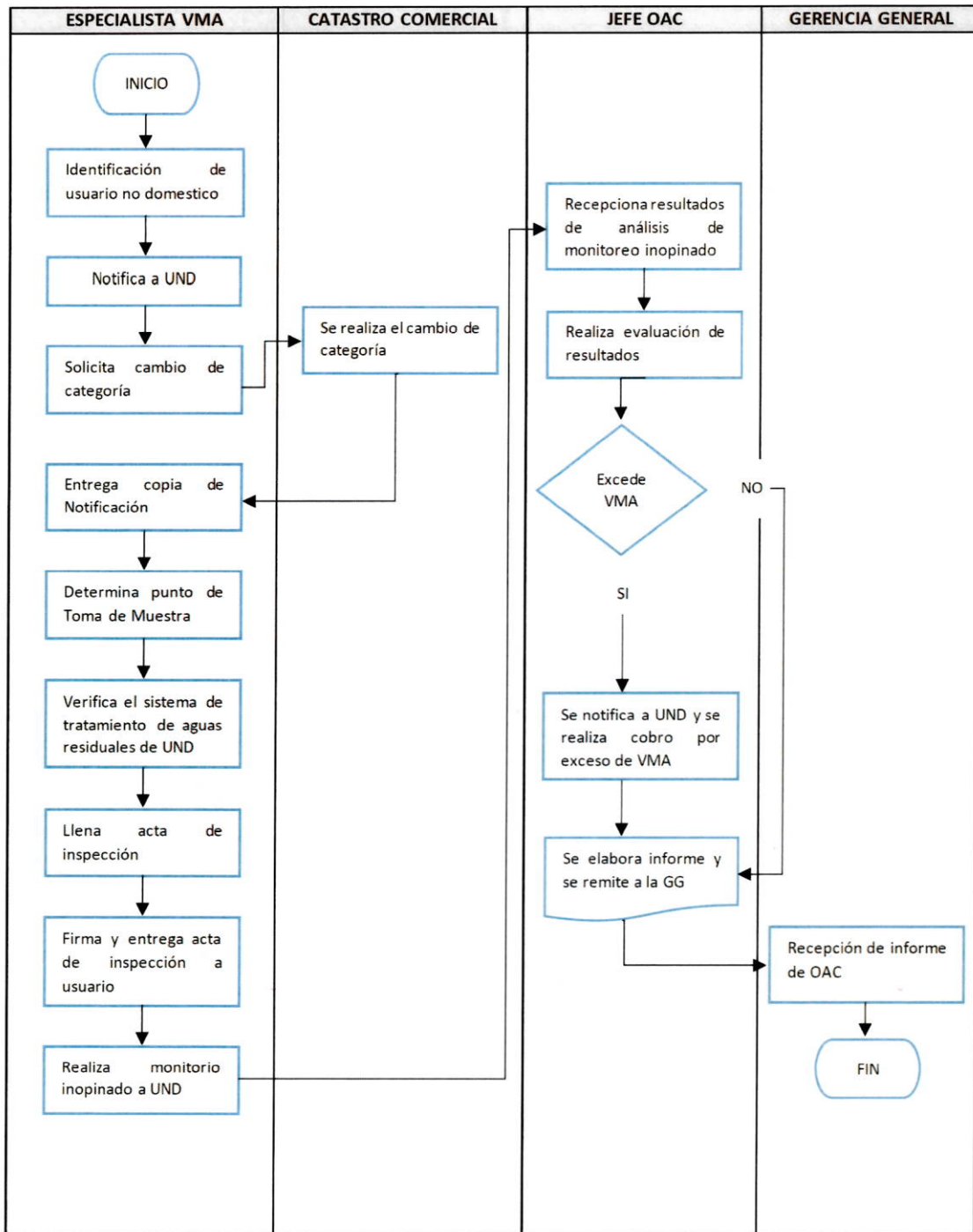
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

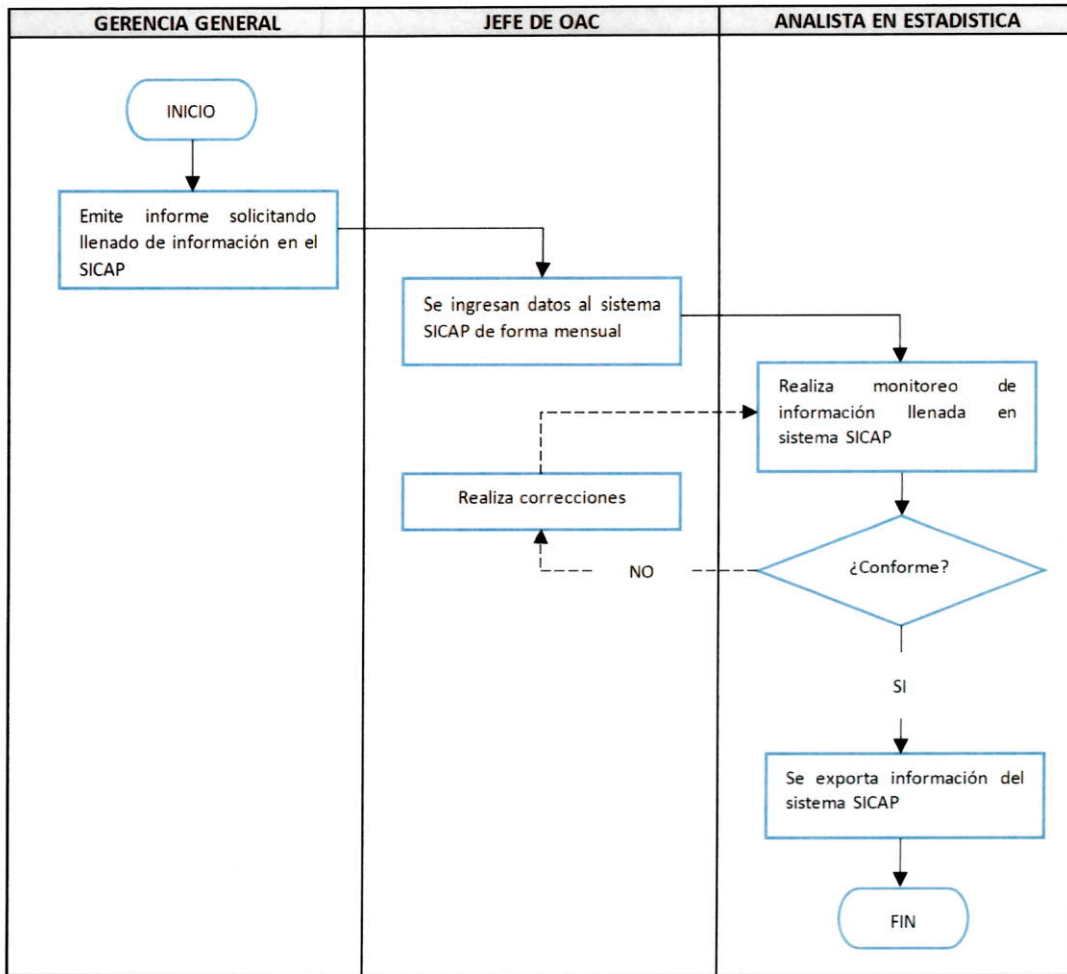
Informe

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			



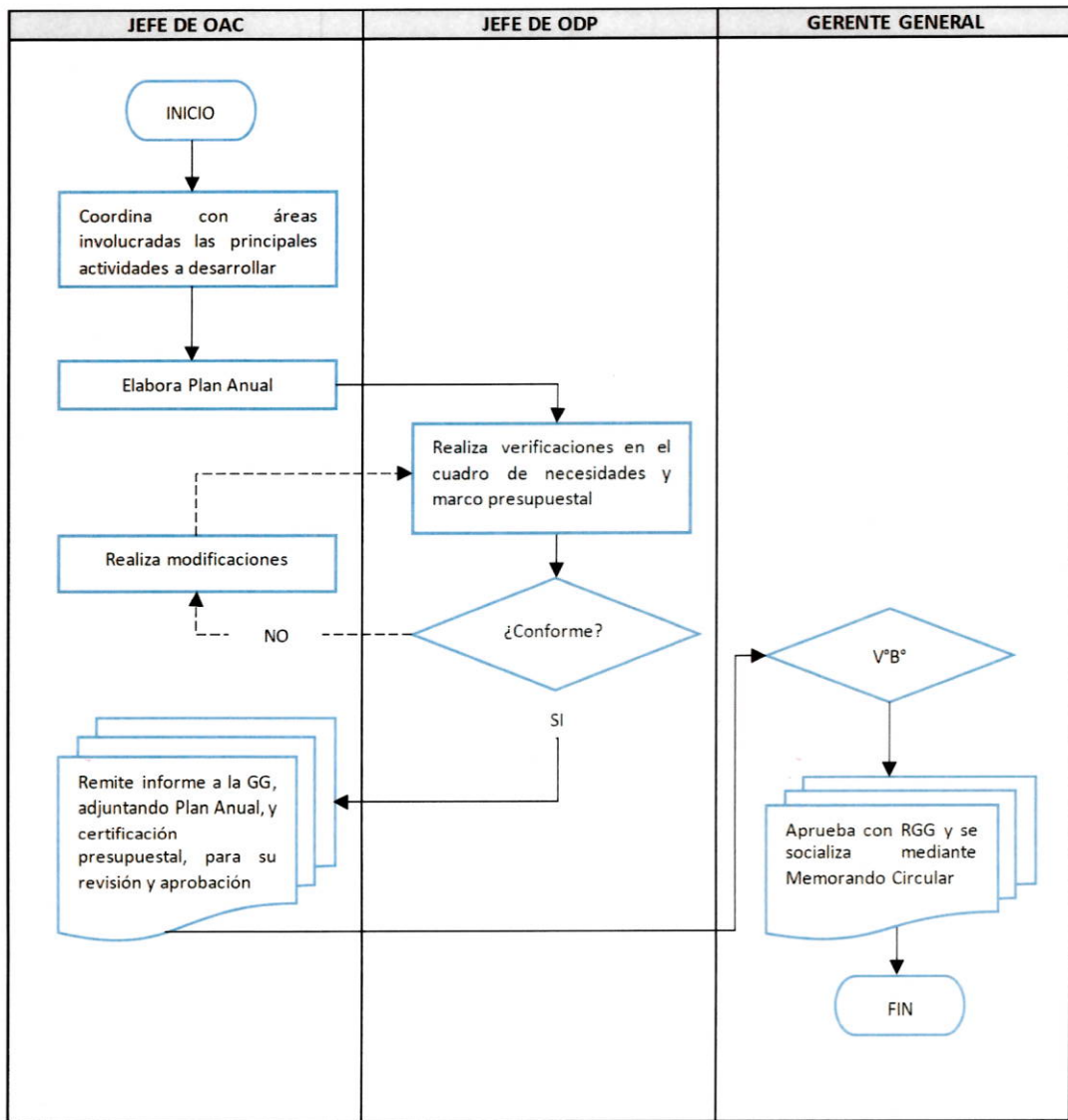
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

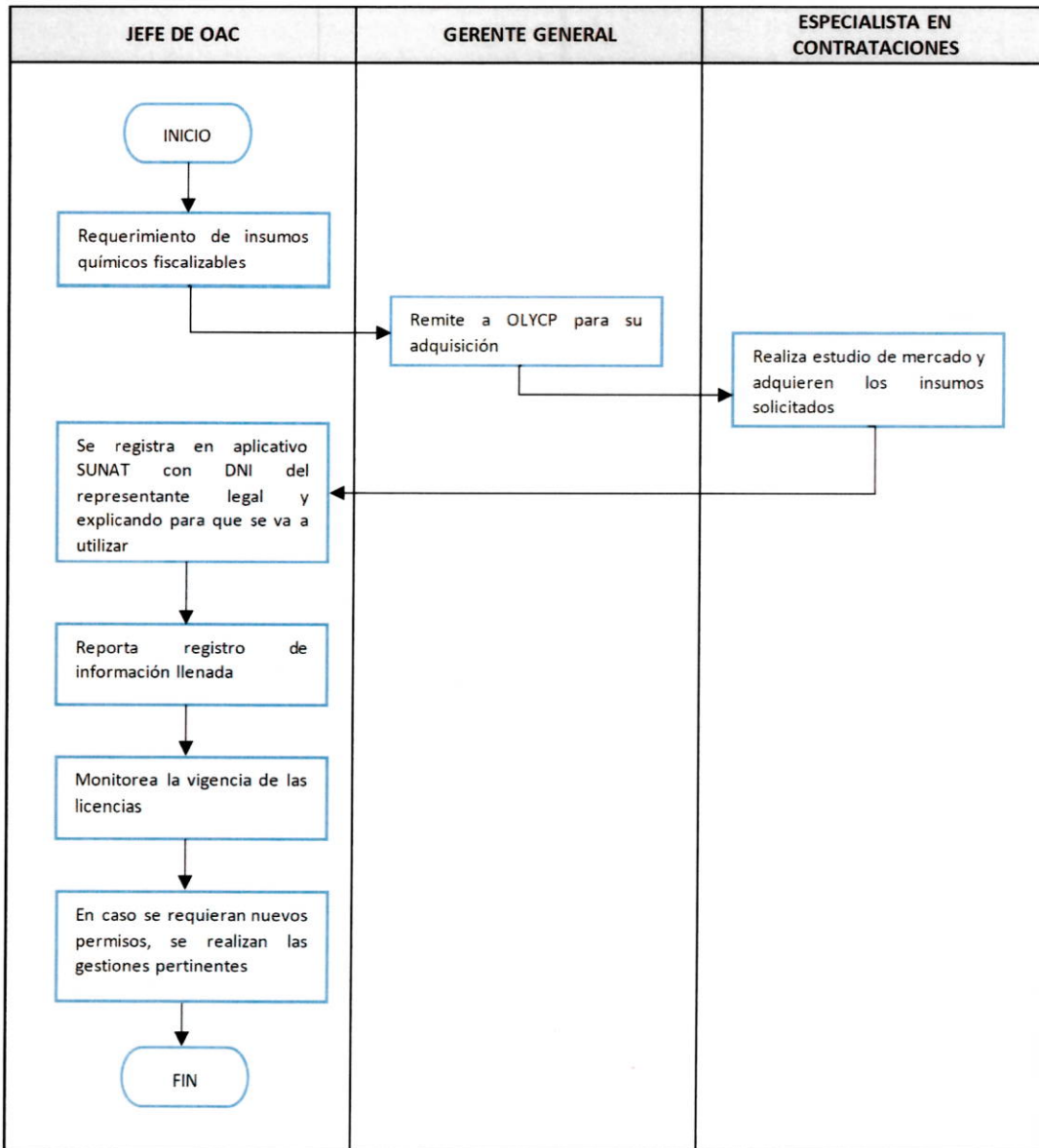
8. PROCESO RELACIONADO



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

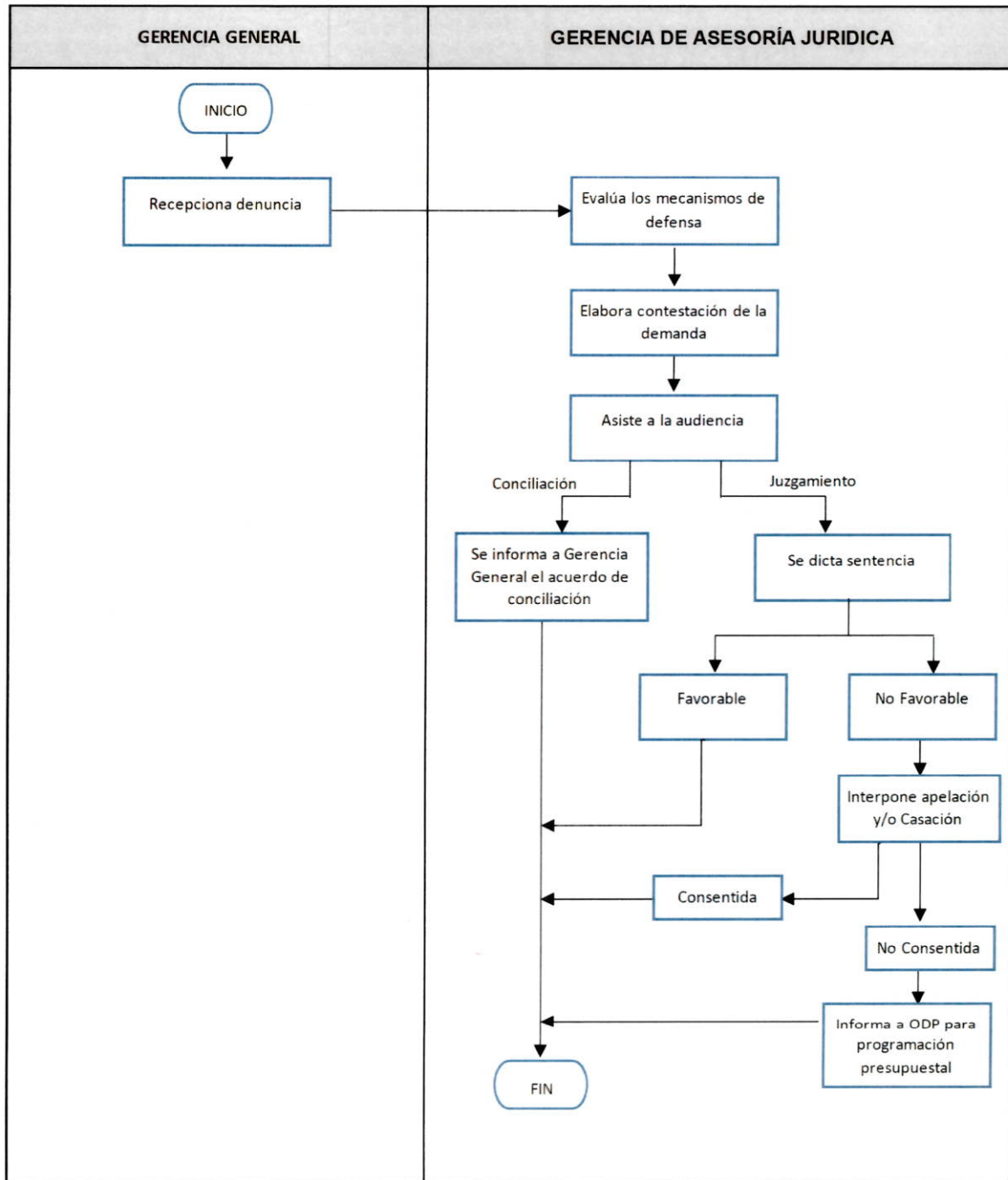
Informe

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			



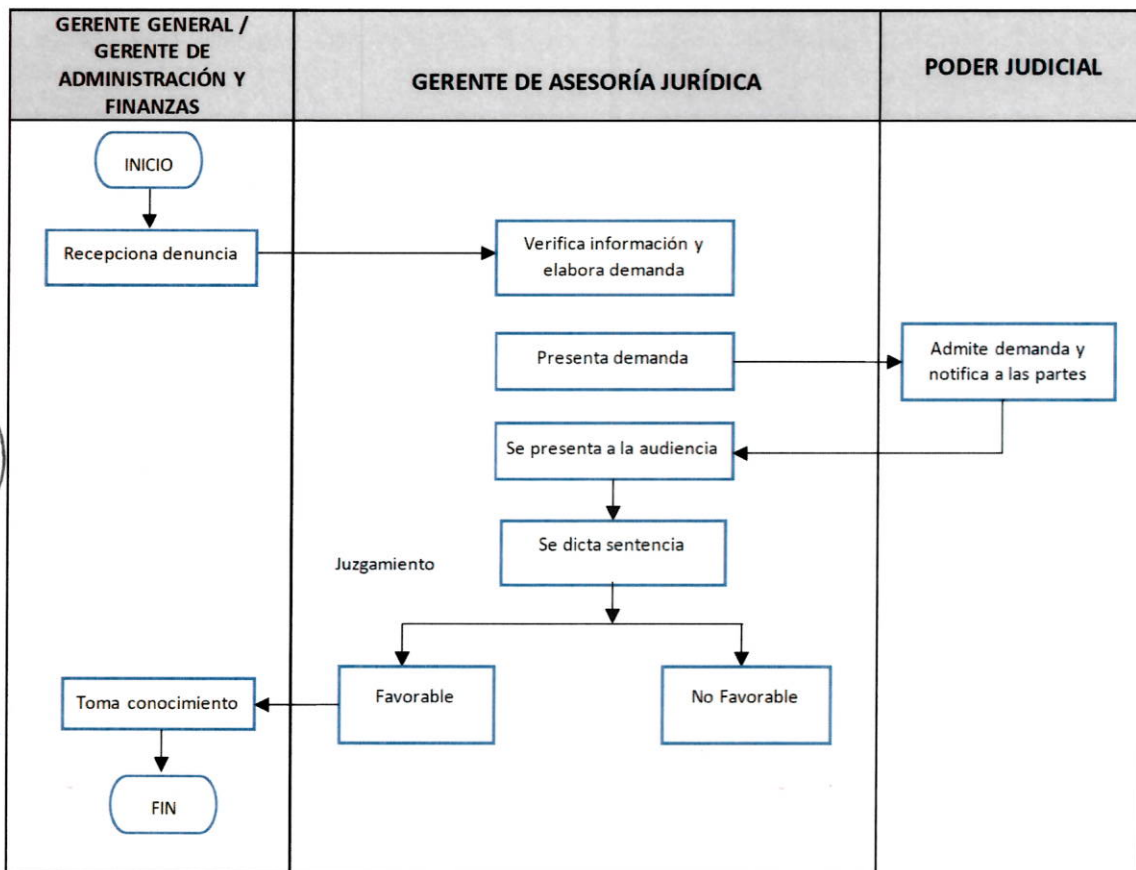
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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			



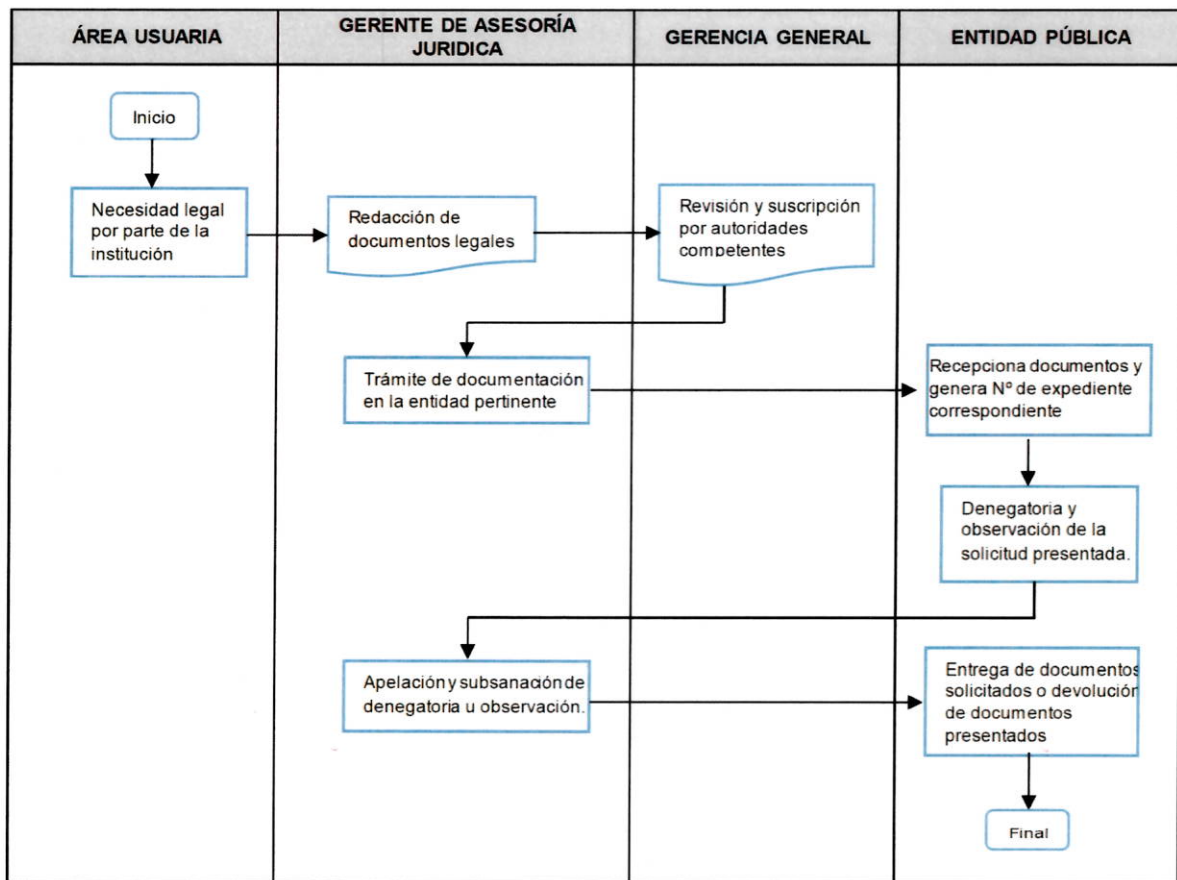
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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			



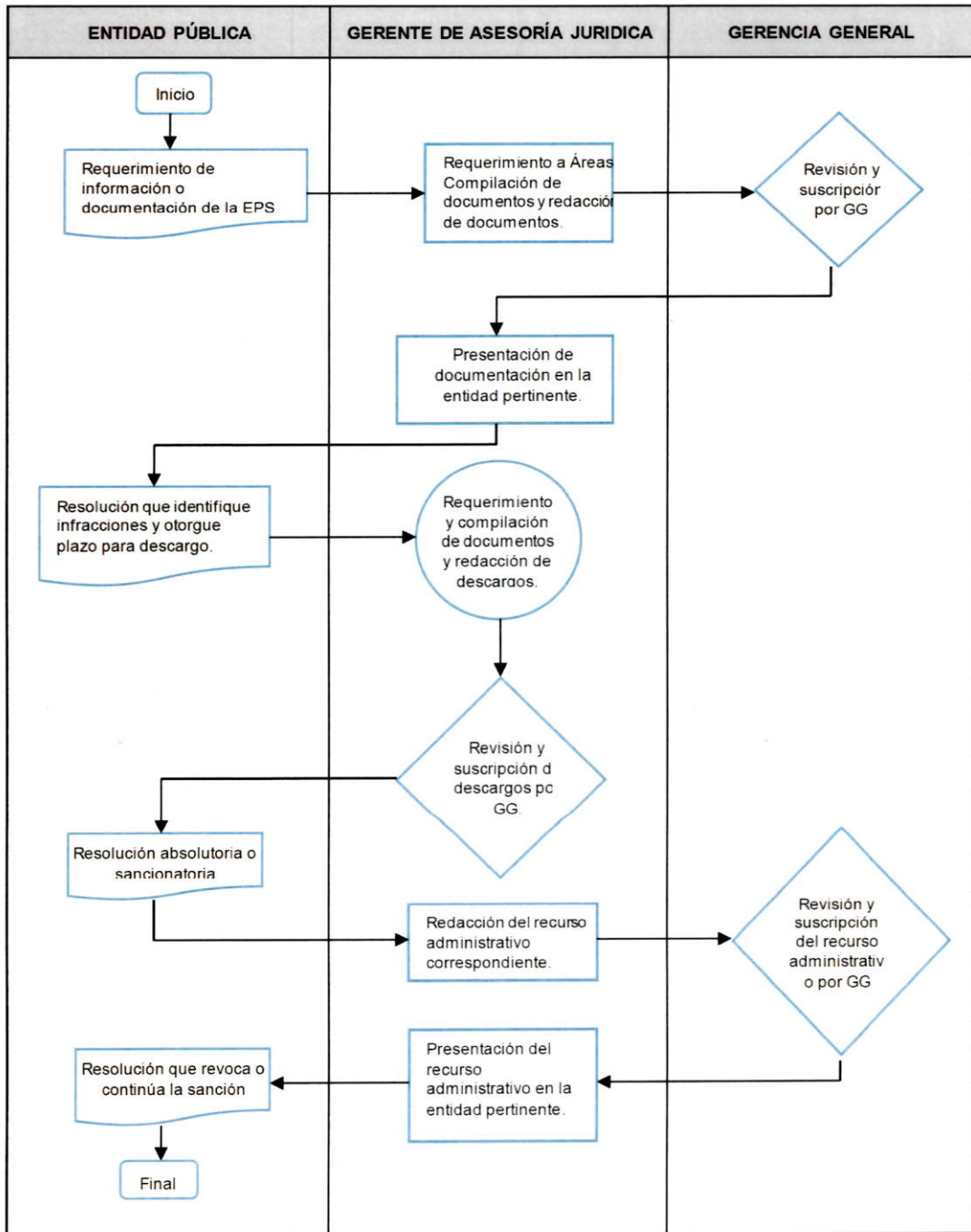
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

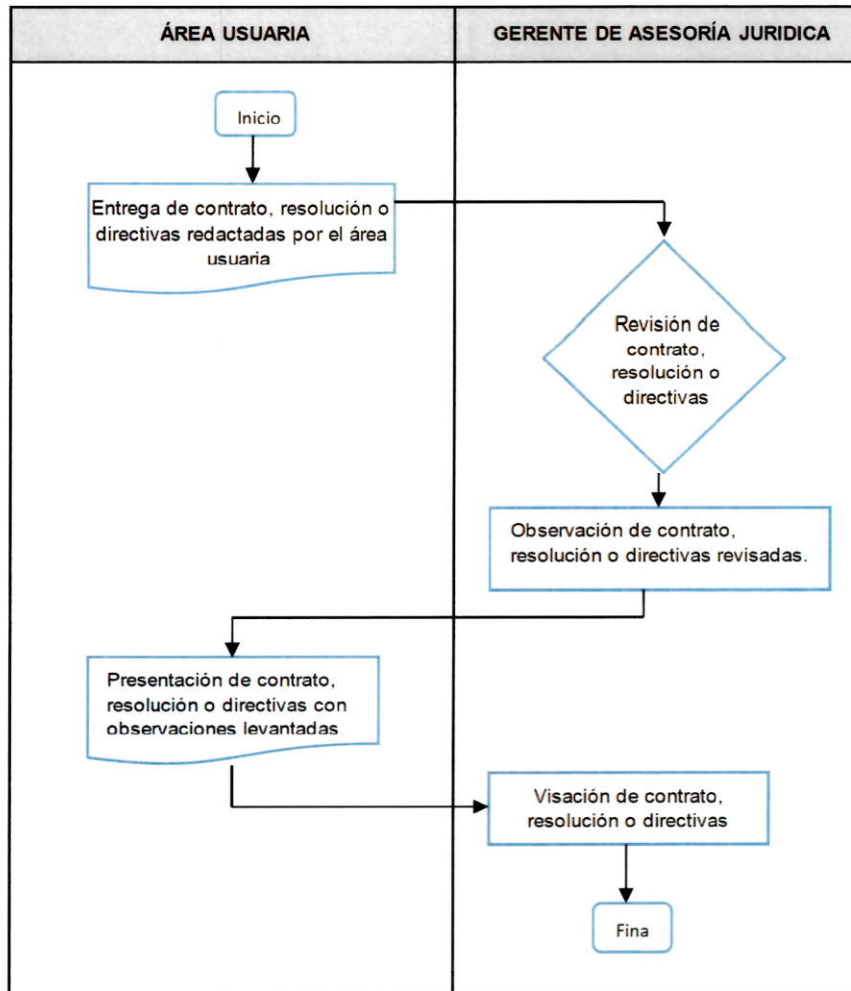
Informe

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

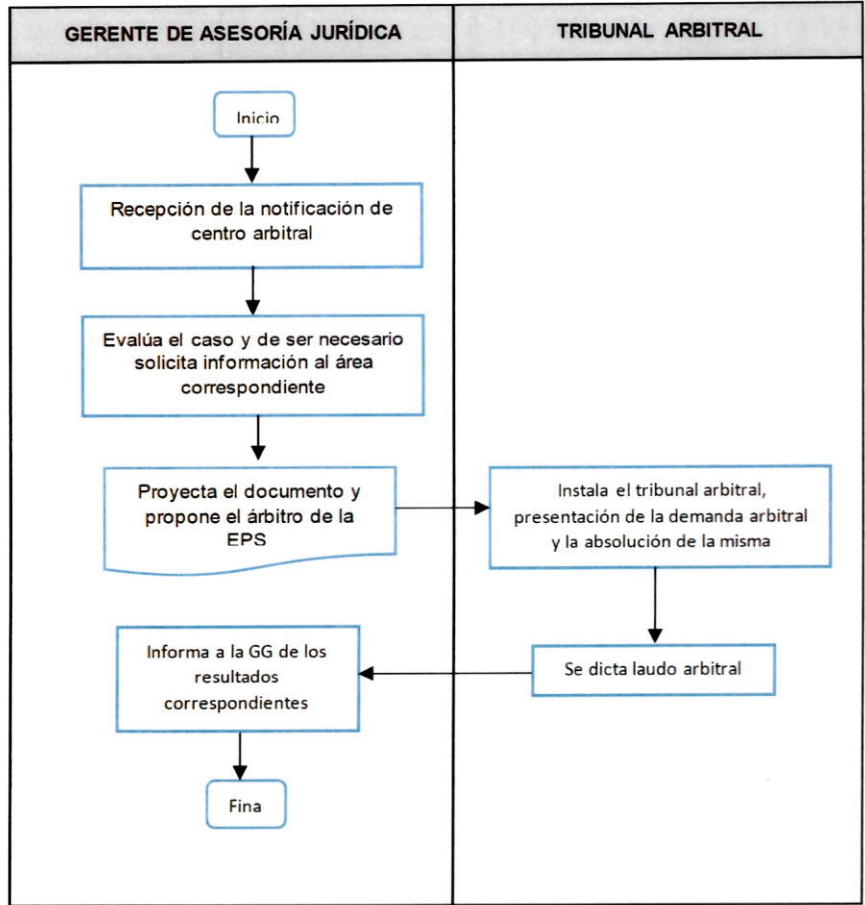
Informe

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

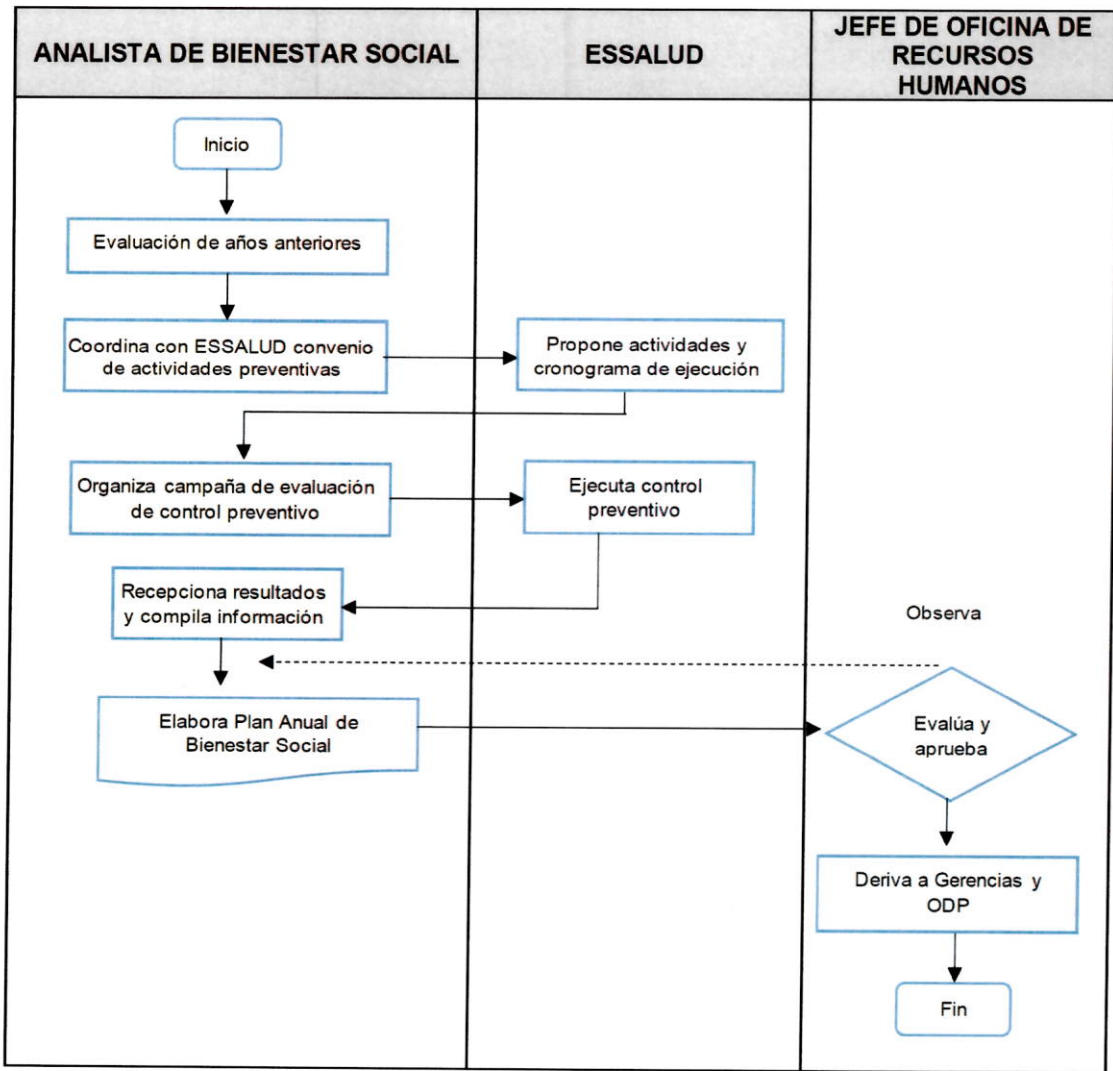
Informe de resultados obtenidos.

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 diagnóstico	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

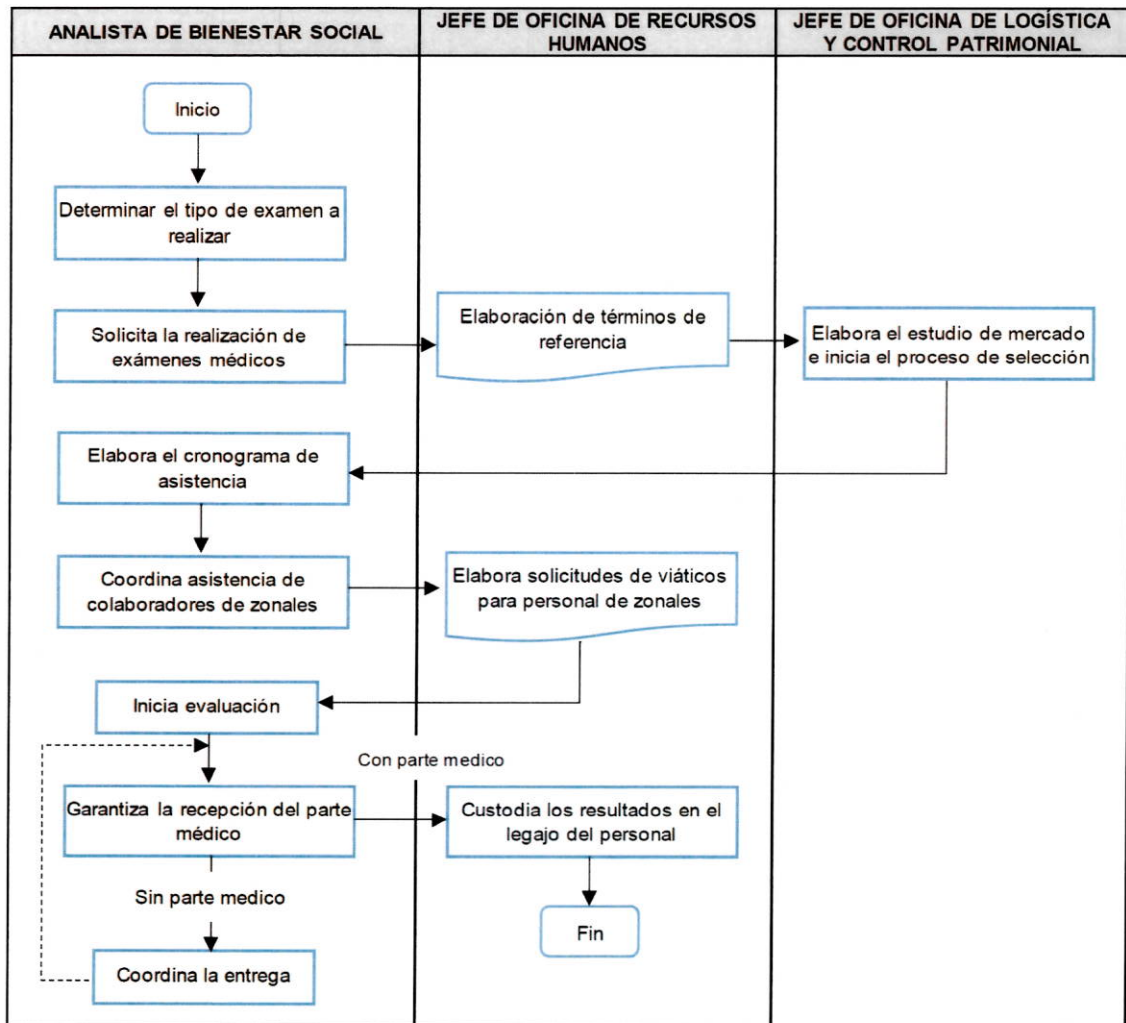
Informe de desarrollo de actividades

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

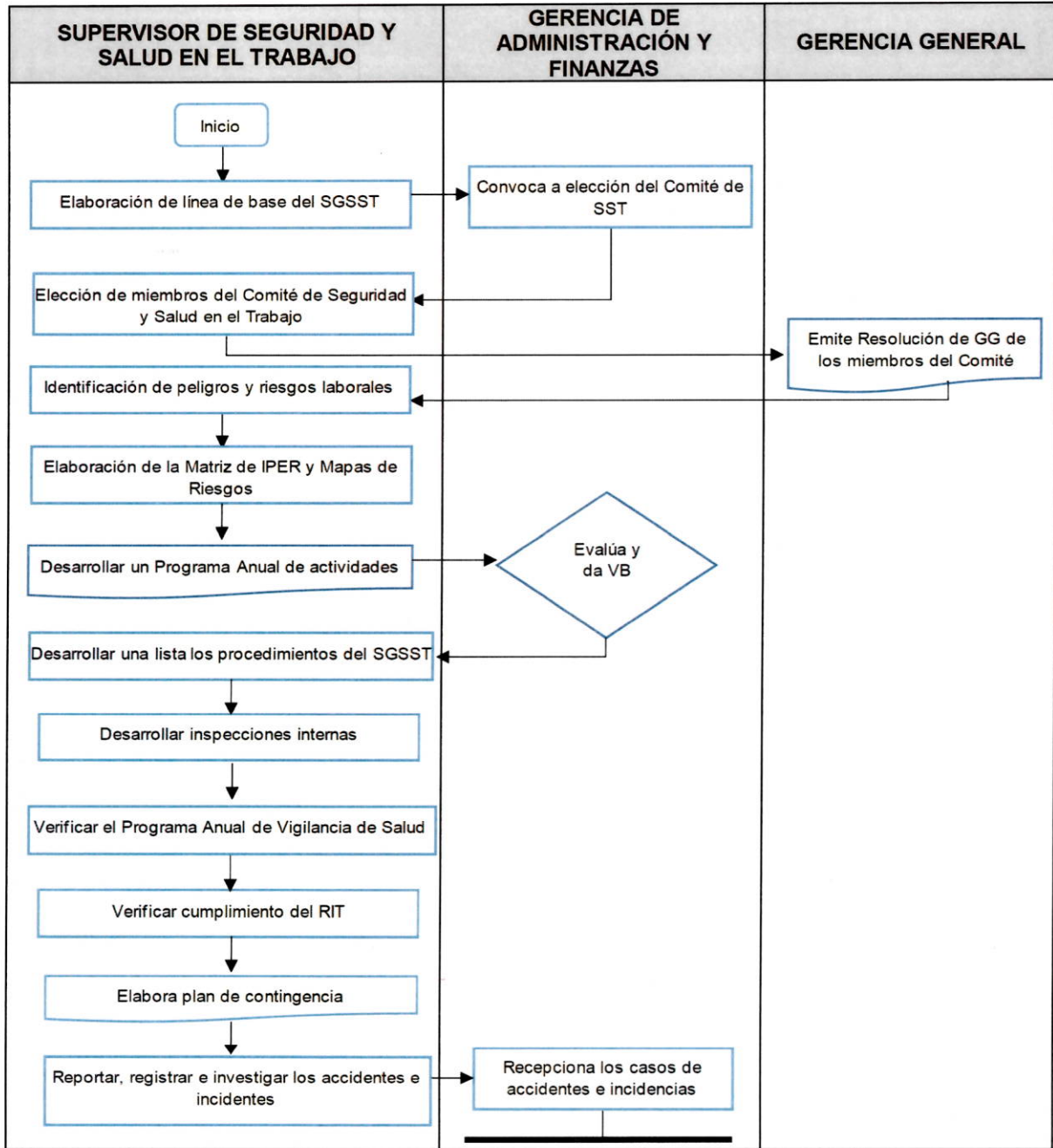
Informe de reporte de actividades

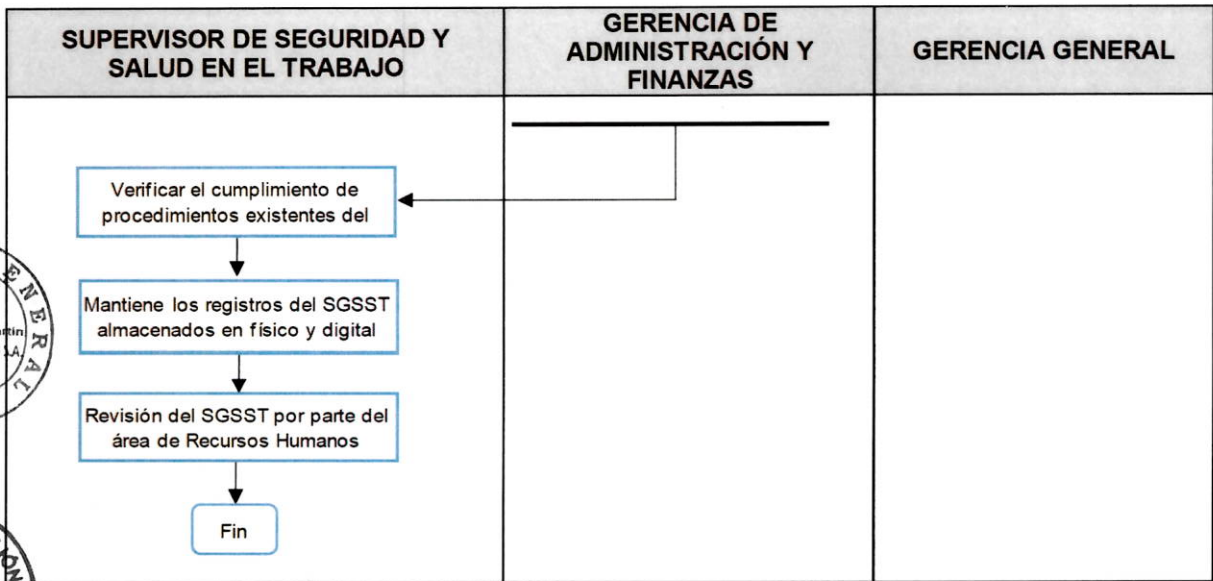
8. PROCESO RELACIONADO

Clasificación	Código	Nivel	Proceso



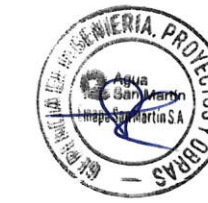
9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





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			

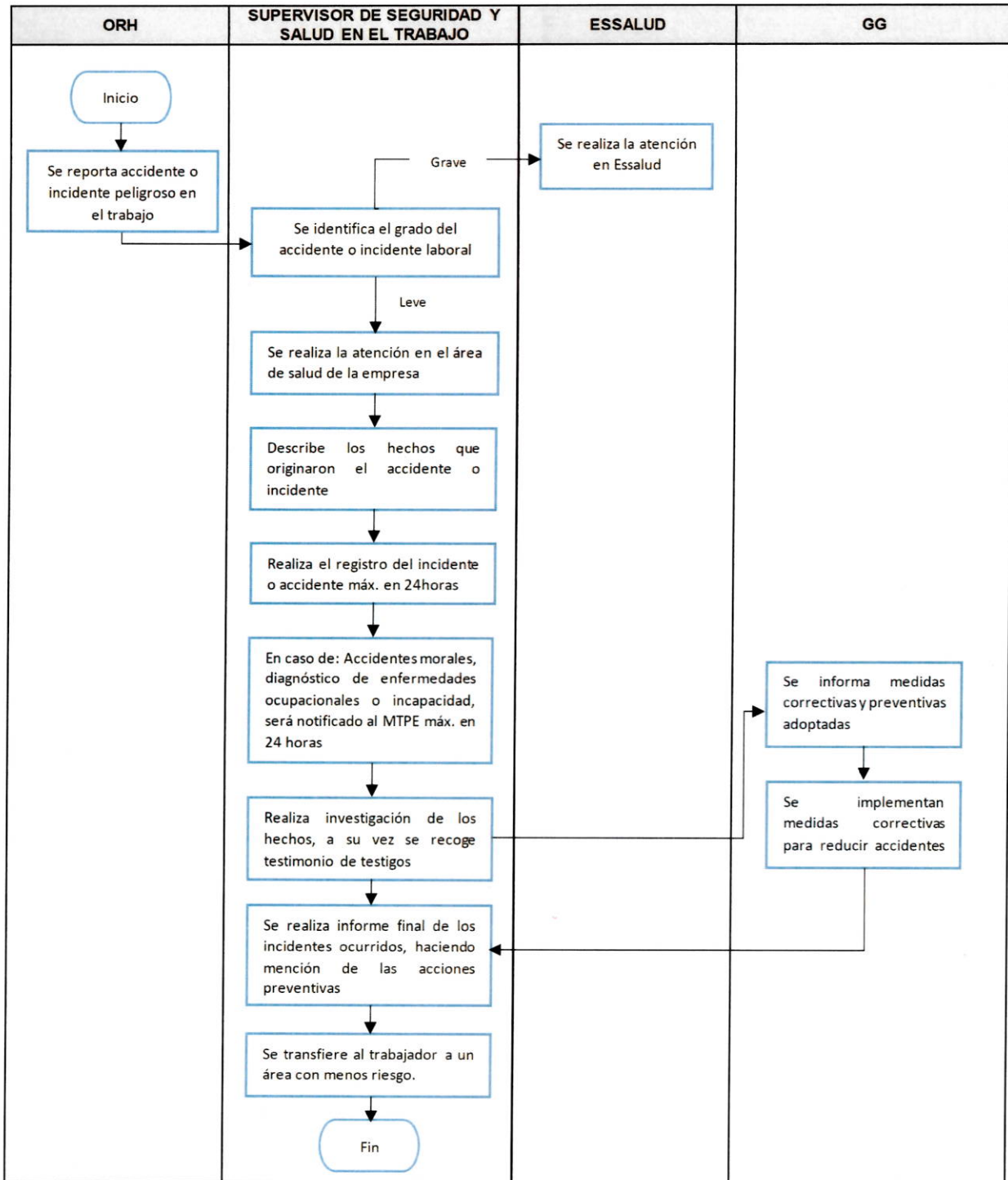
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

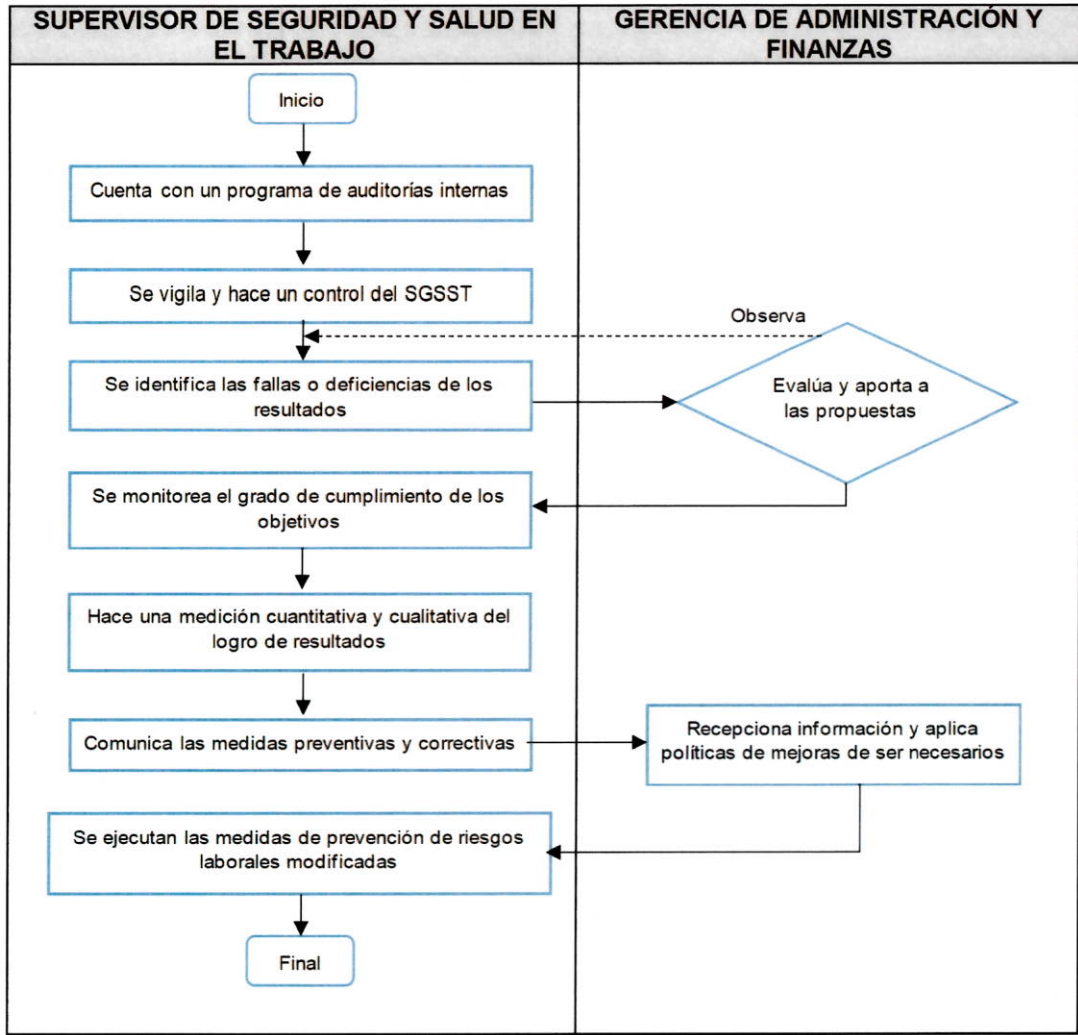
Informe de seguimiento

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			

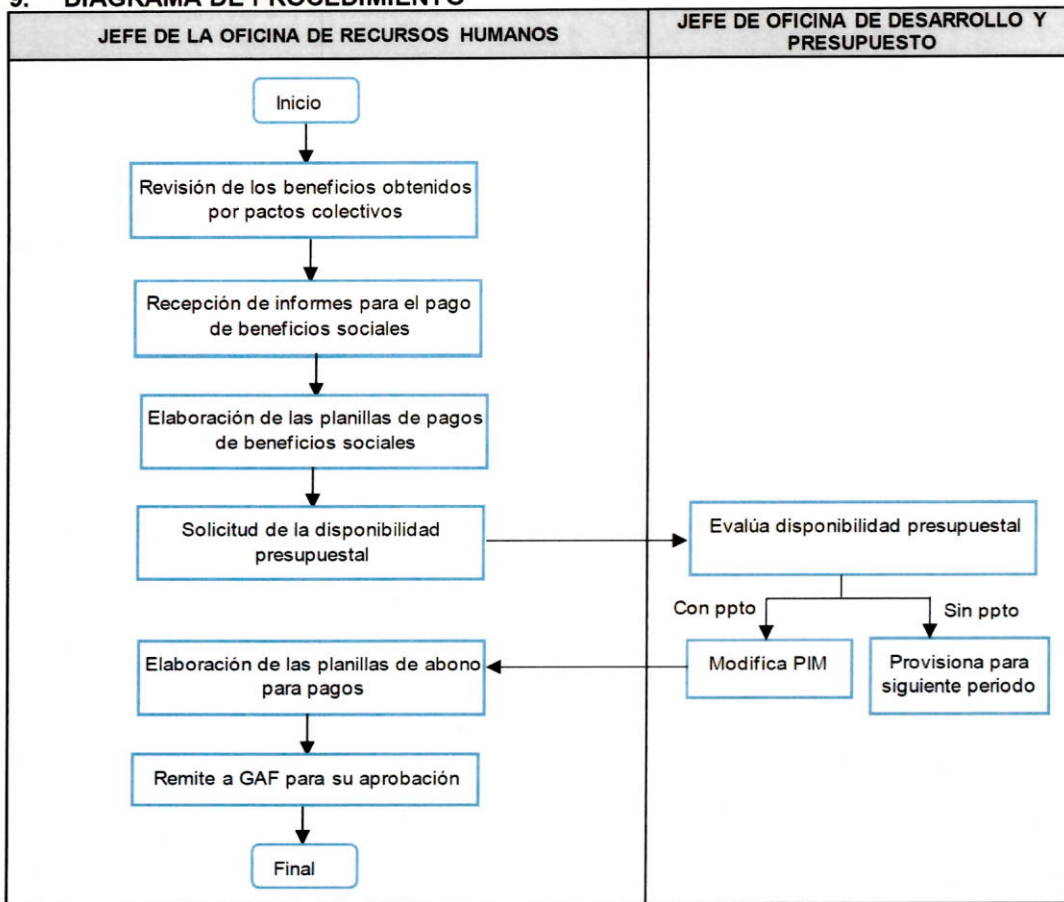
7. DOCUMENTOS GENERADOS

Informe de reporte

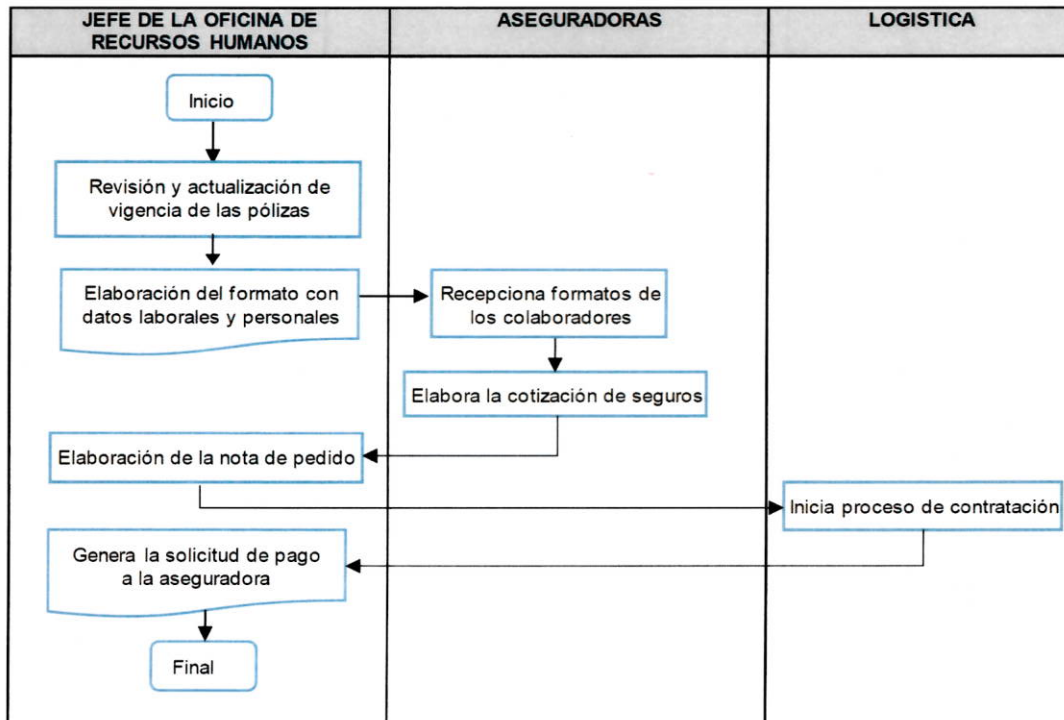
8. PROCESO RELACIONADO

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

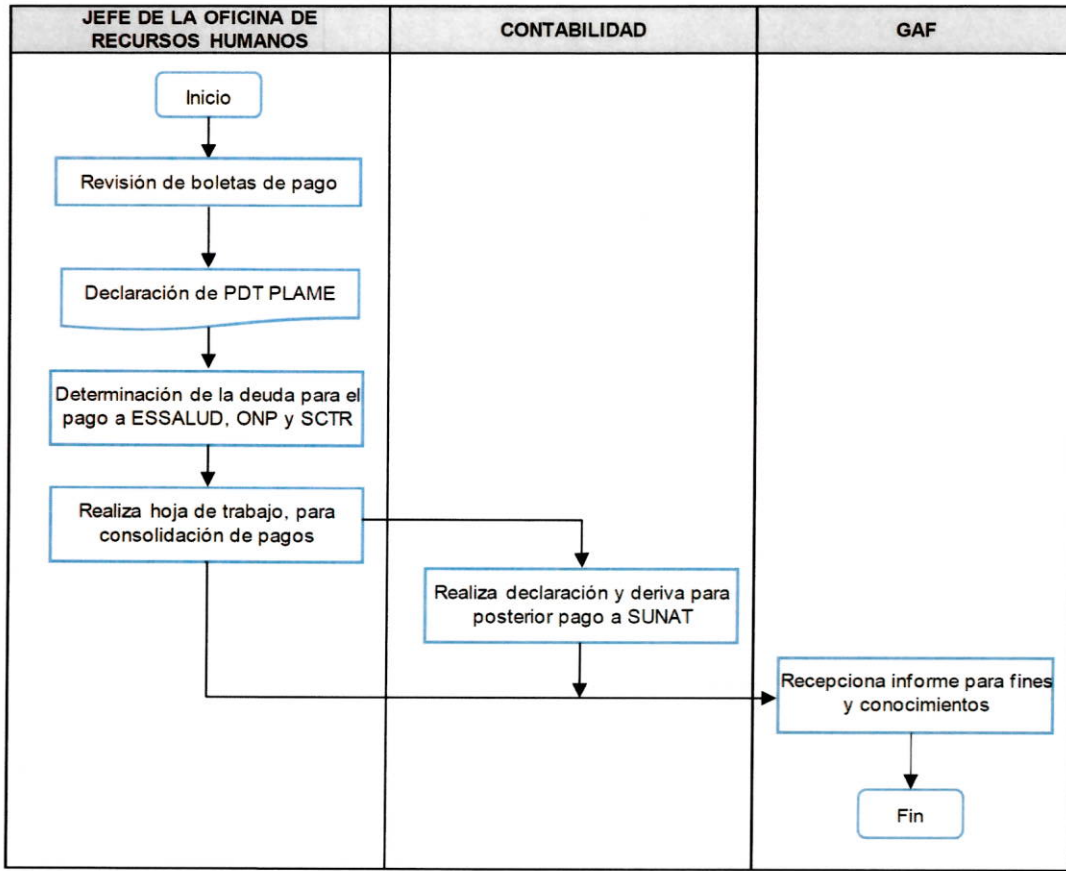
Informe de reporte

8. PROCESO RELACIONADO

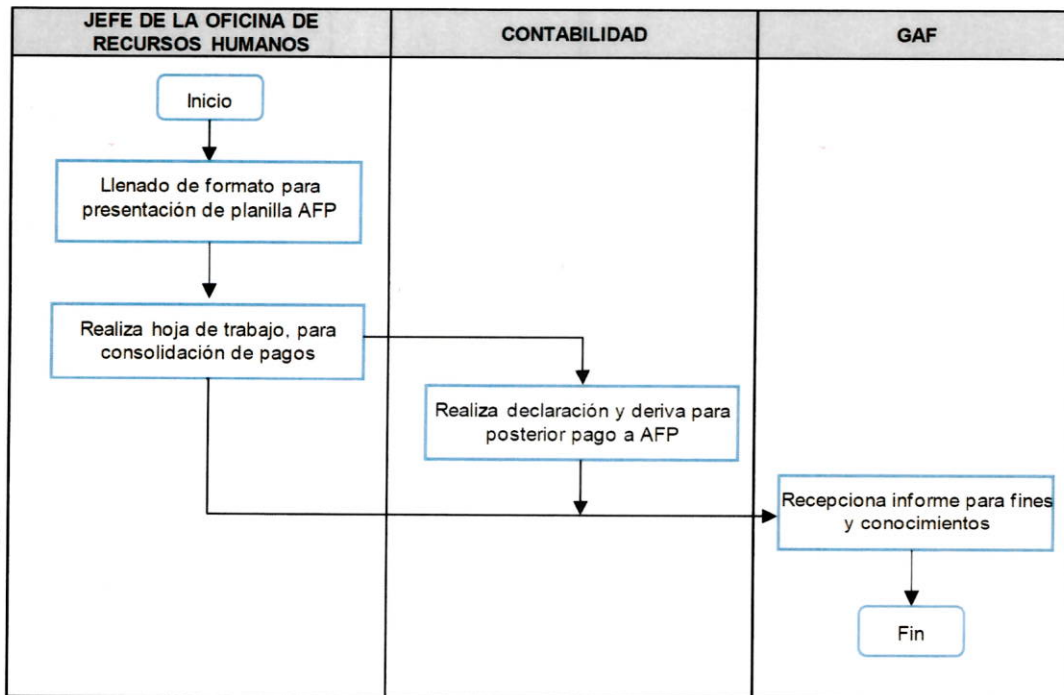
Clasificación	Código	Nivel	Proceso



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

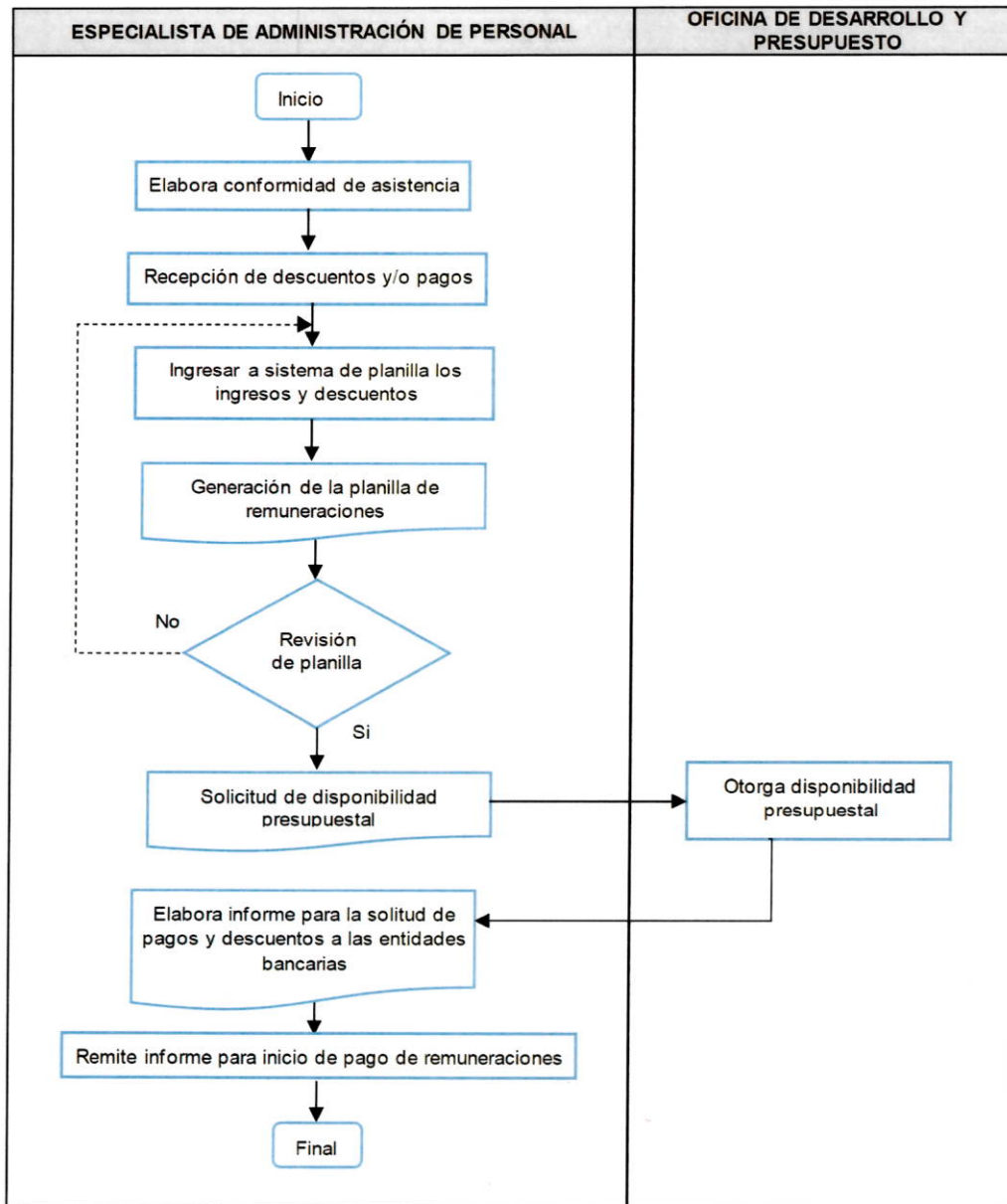
Informe de reporte

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

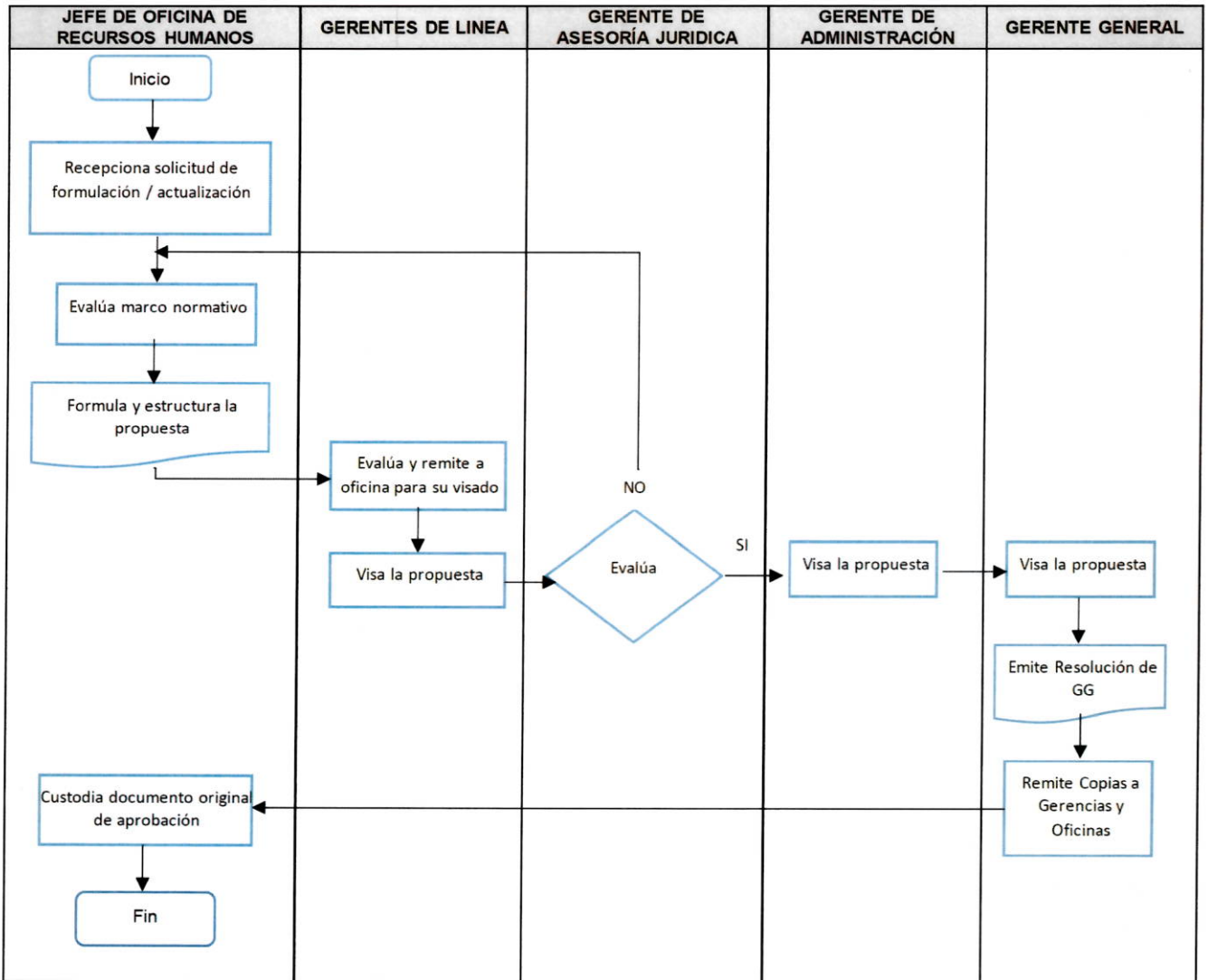
Reglamento Interno de Trabajo y Directivas Internas.

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

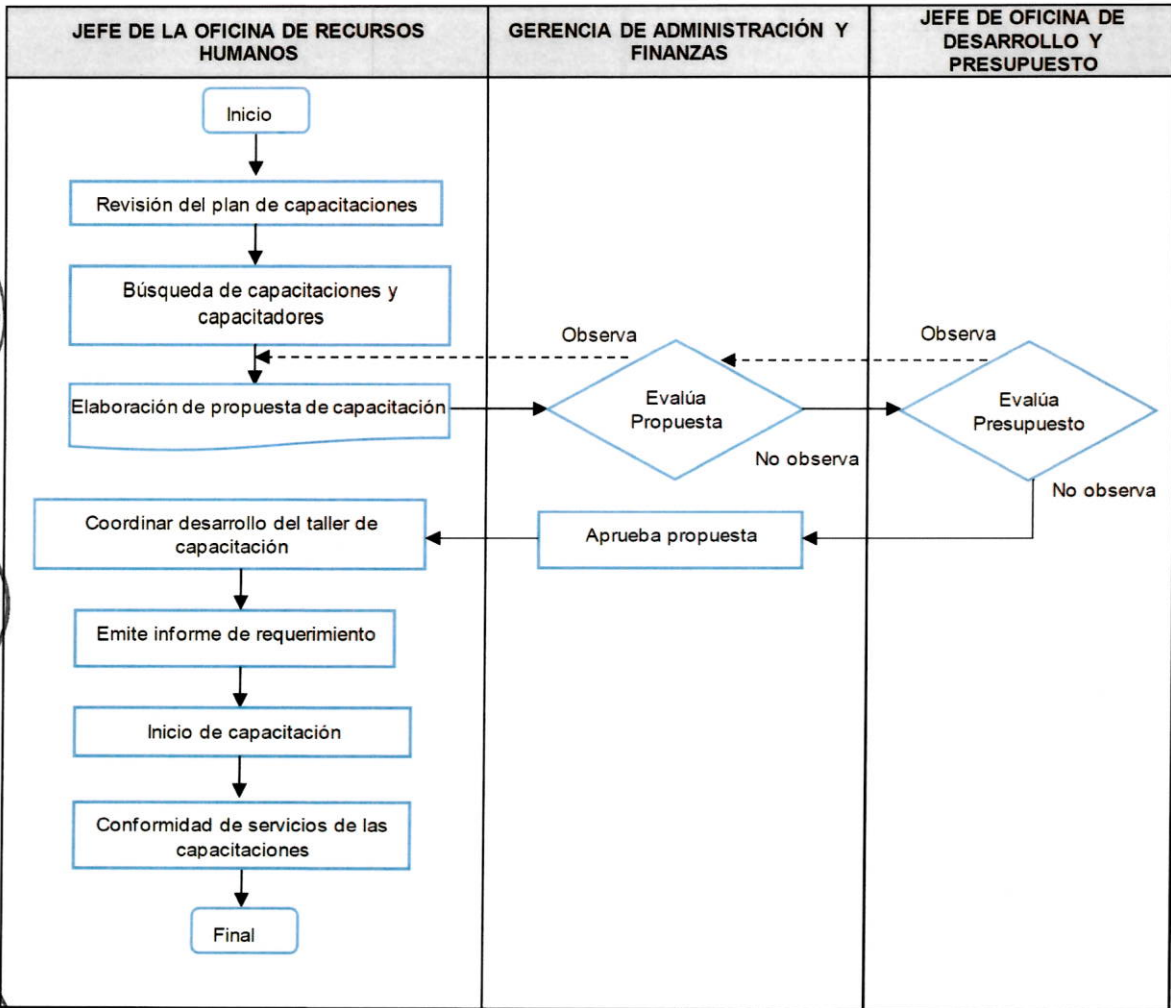
Informe de resultados obtenidos

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



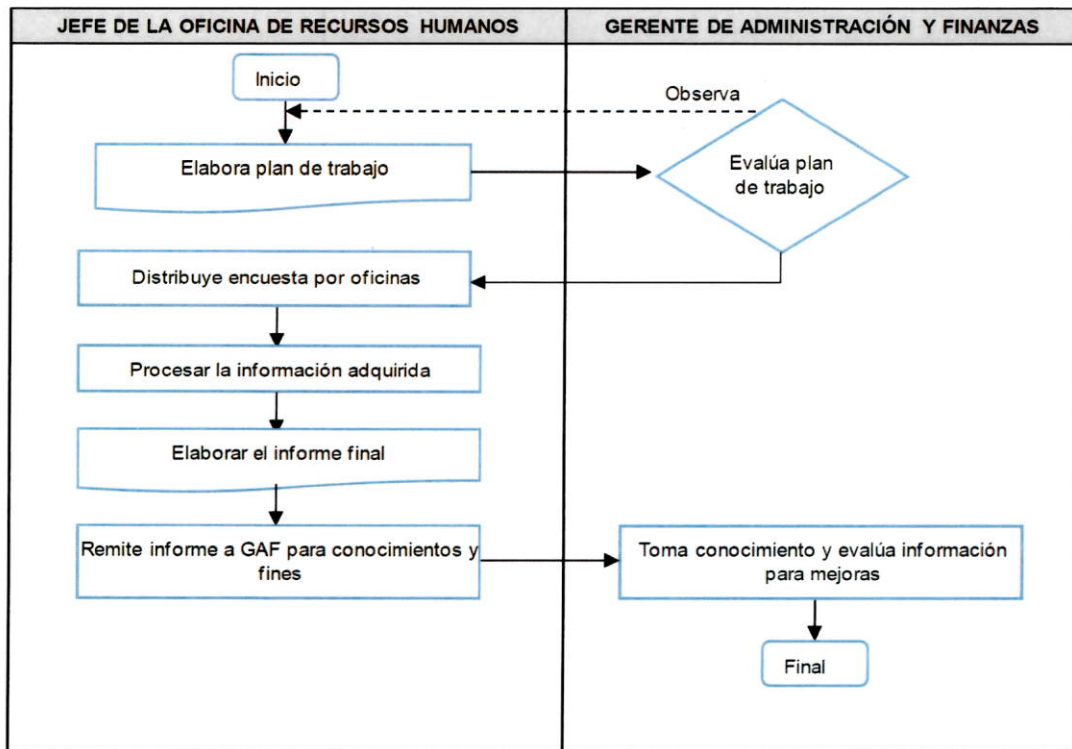
8. PROCESO RELACIONADO

Clasificación	Código	Nivel	Proceso
	

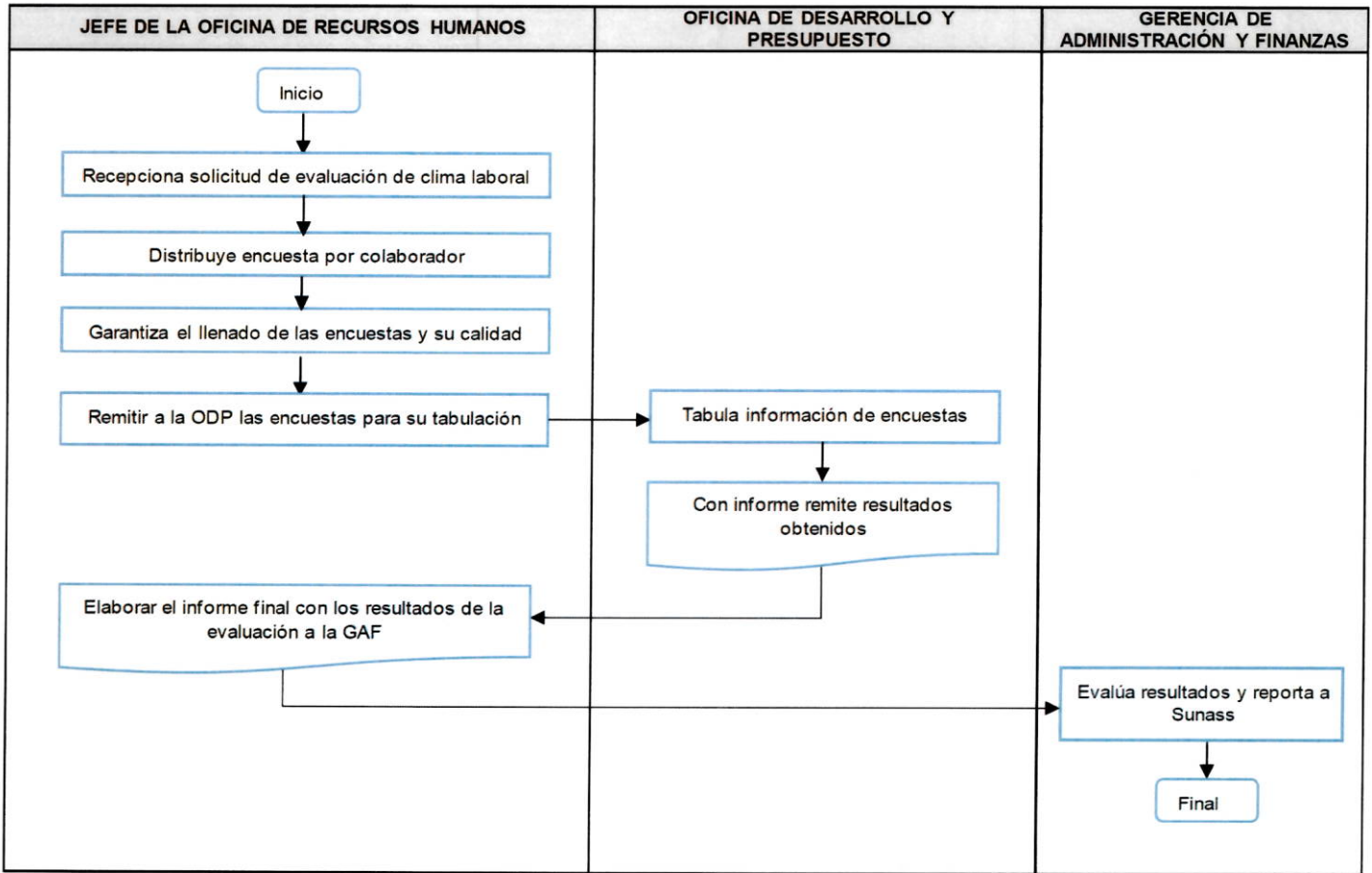


9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO

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	Solicitas 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

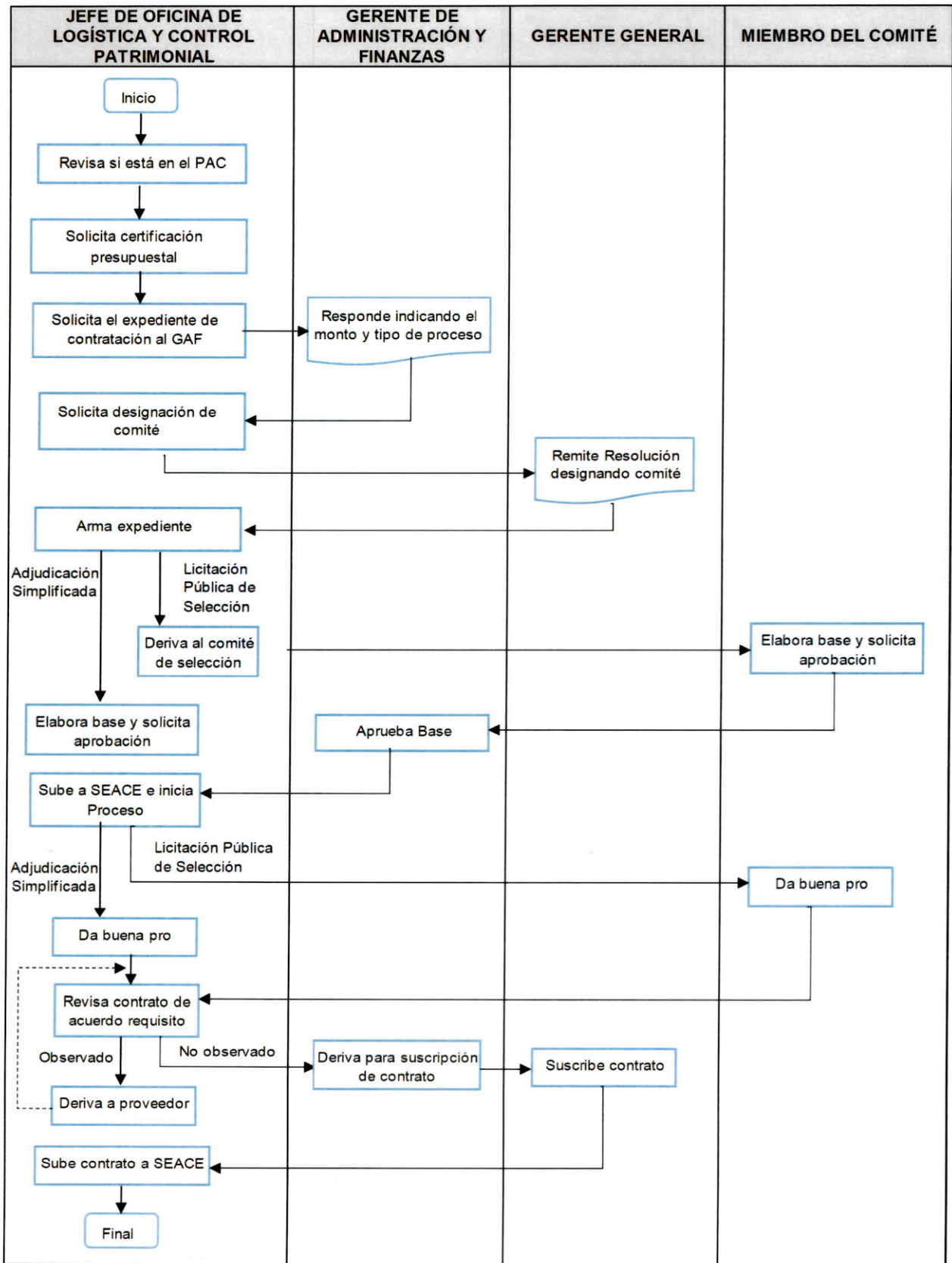
Informes

8. PROCESO RELACIONADO

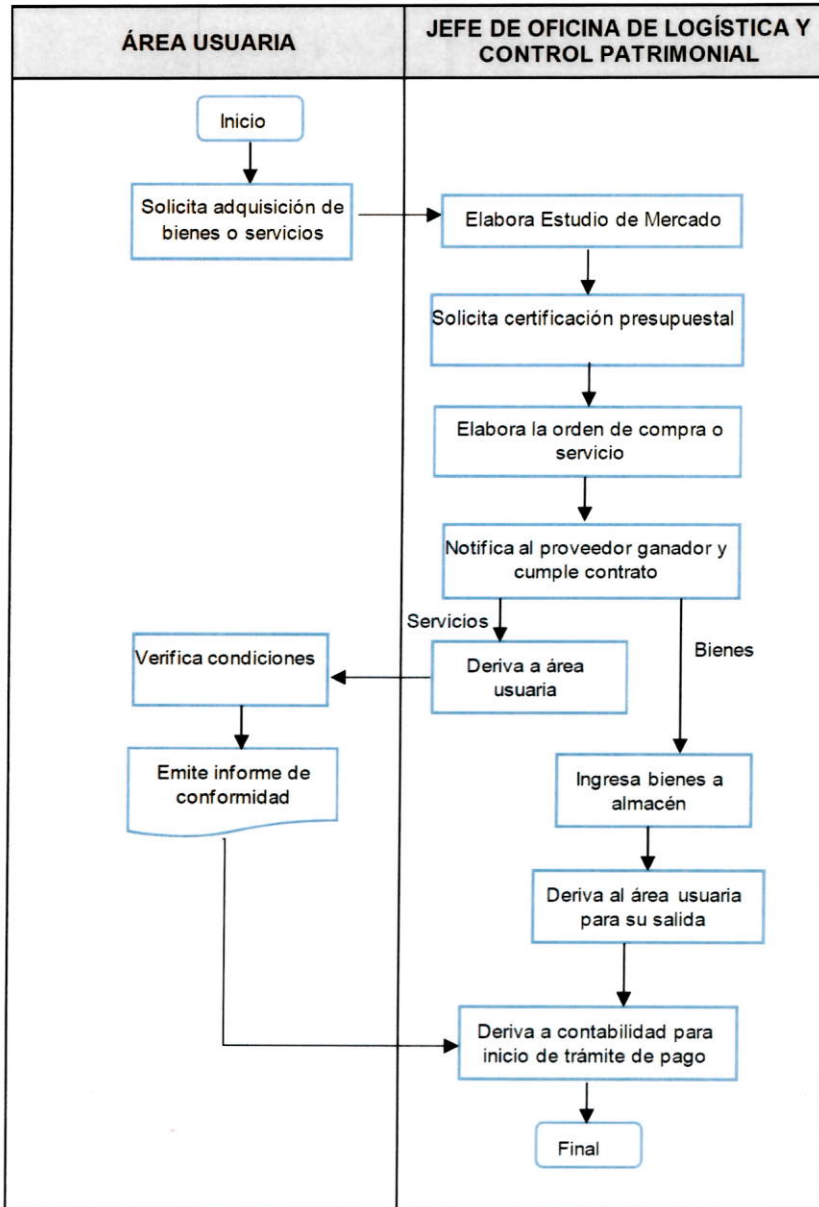
Clasificación	Código	Nivel	Proceso



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

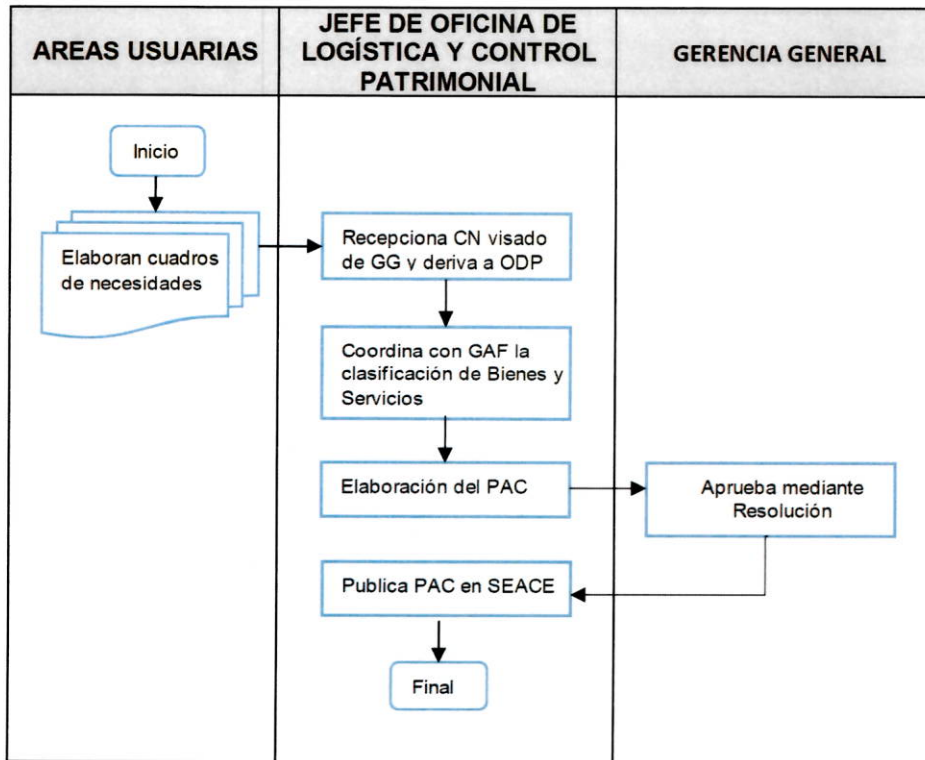
Informes

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, estratégicos, 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

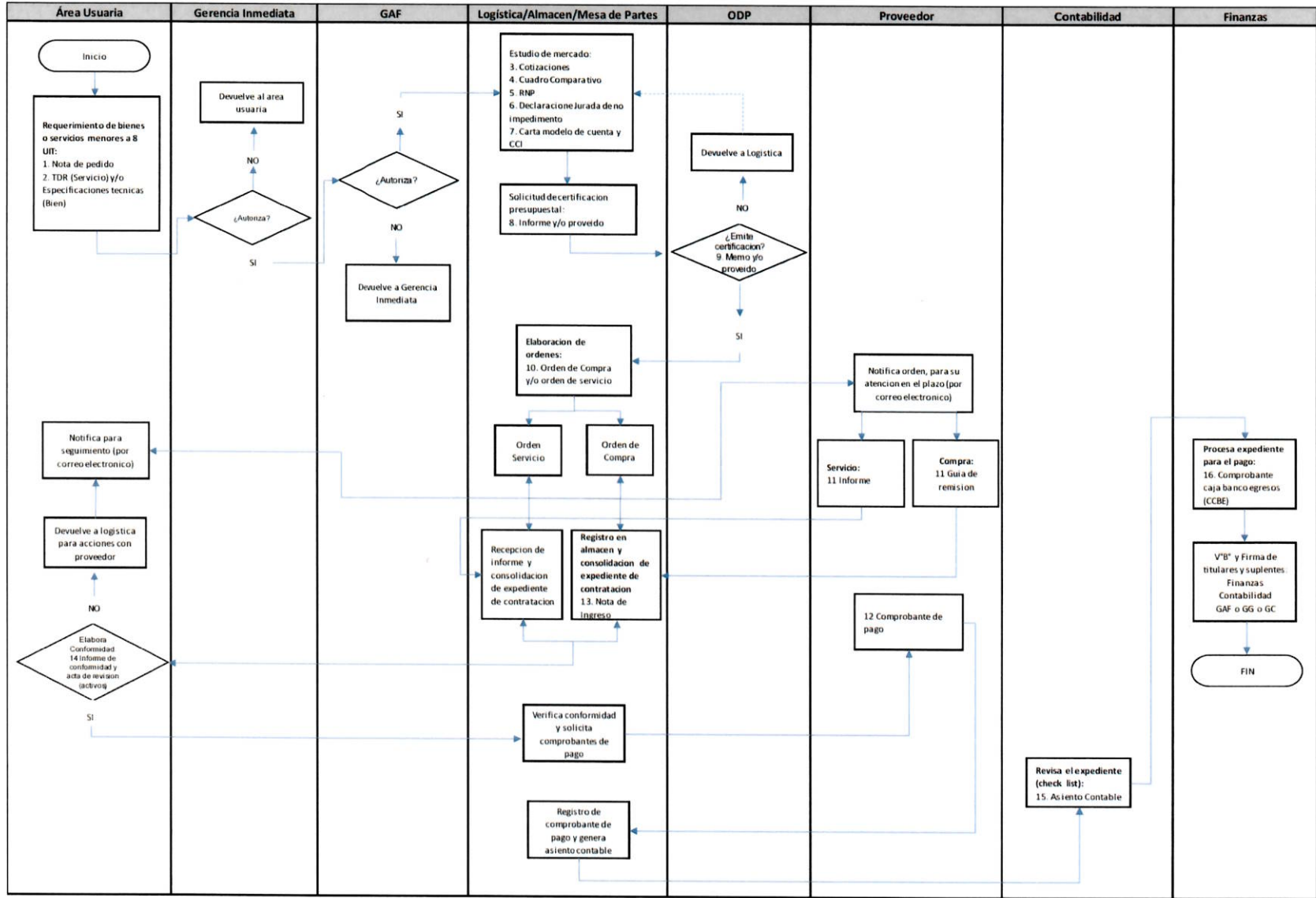
Registros de adquisición de bienes y servicios

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			



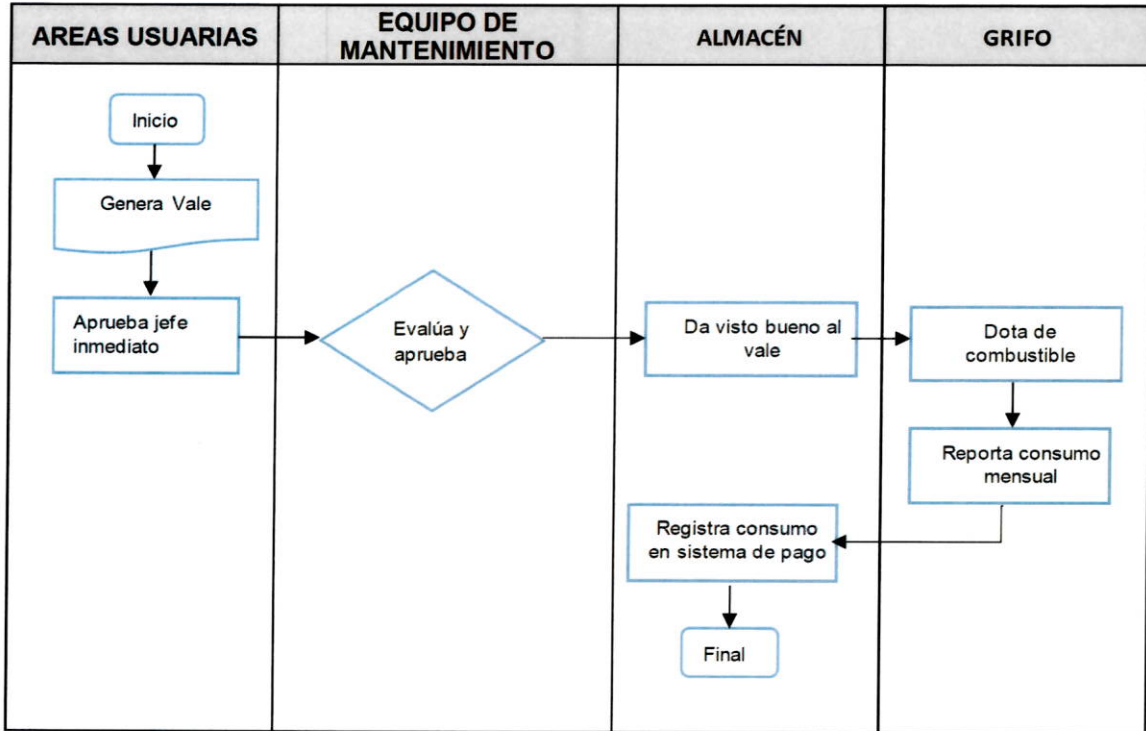
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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			

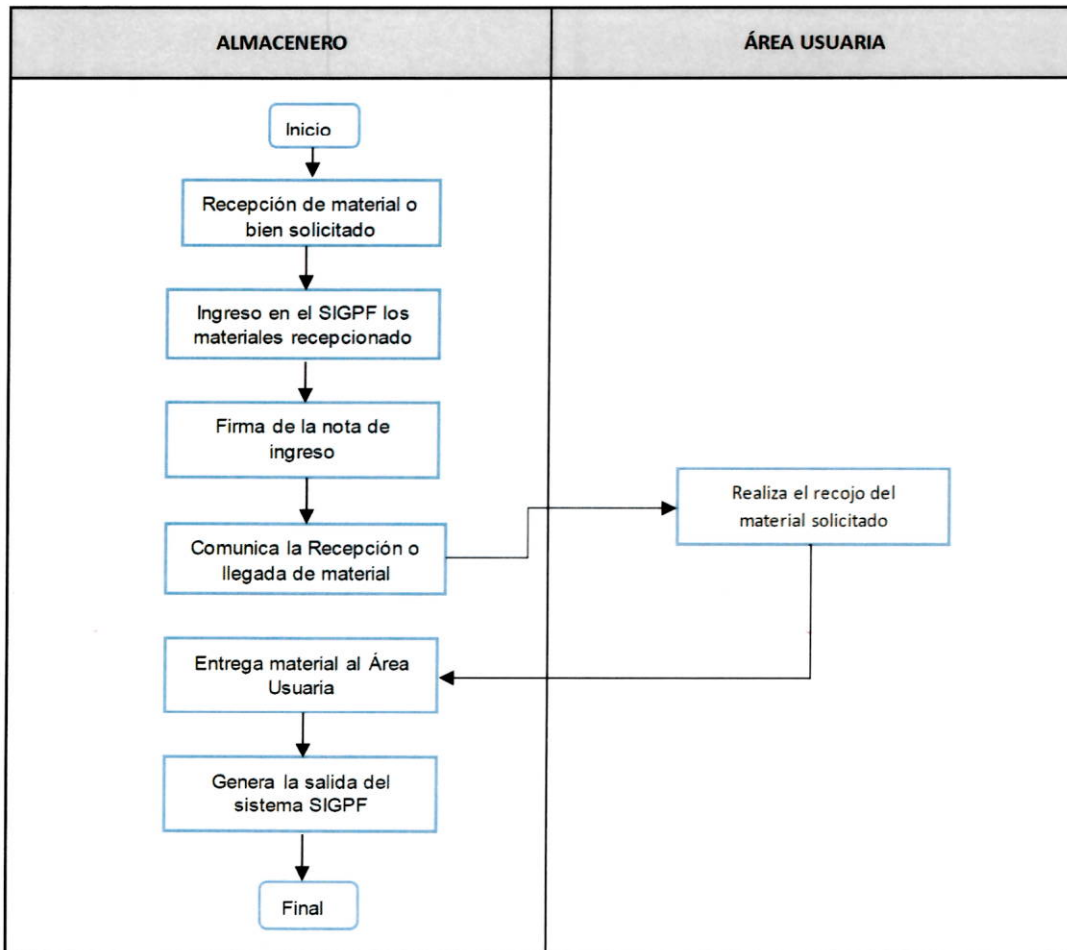
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

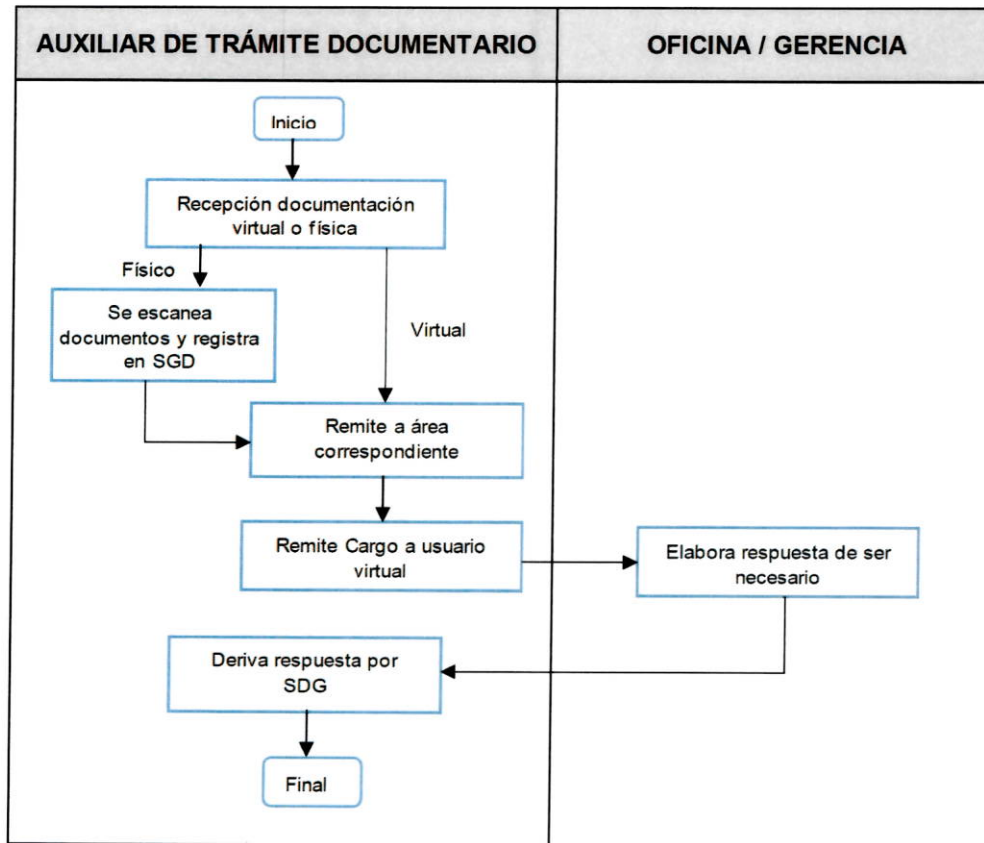
Informe



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			

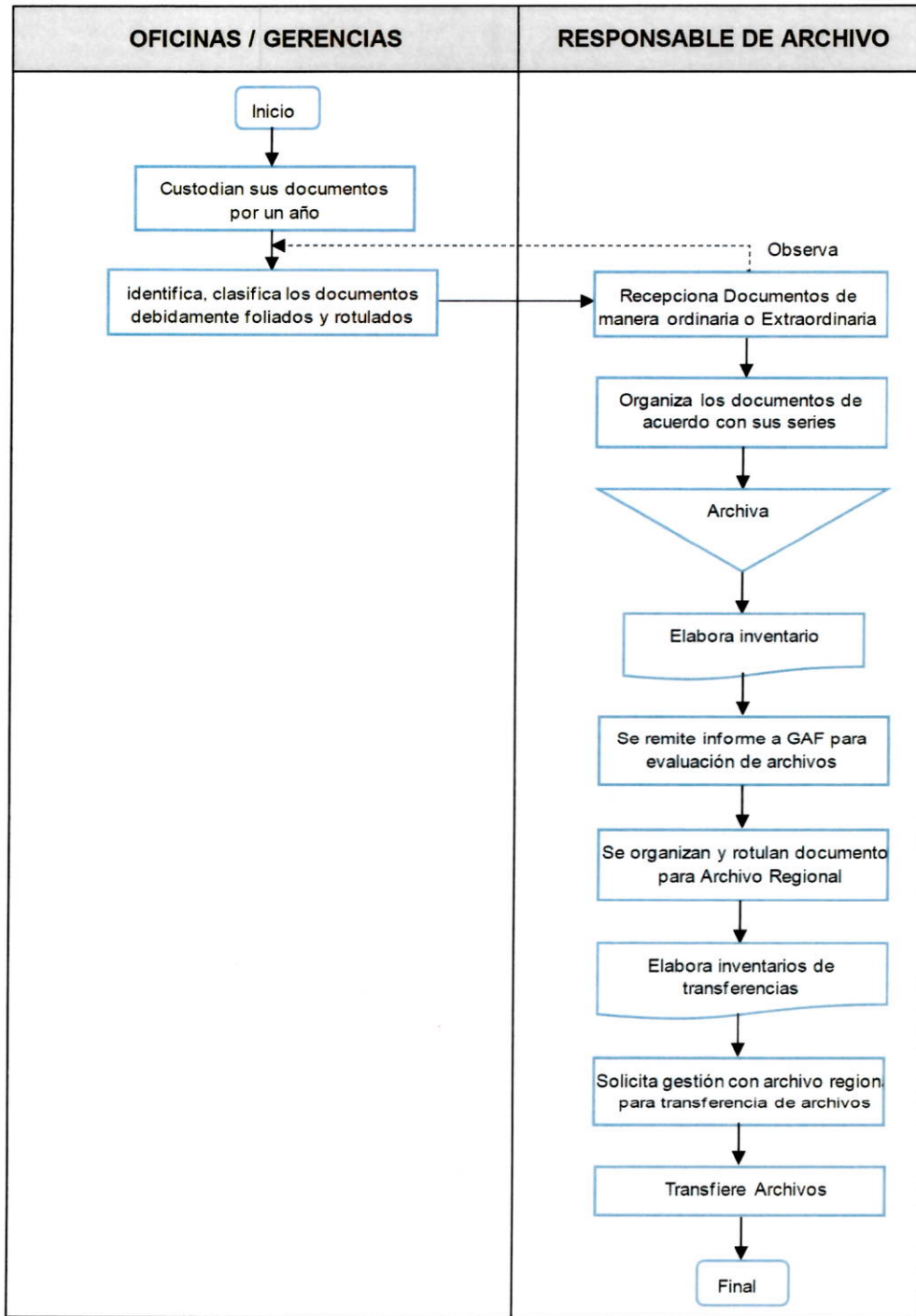
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

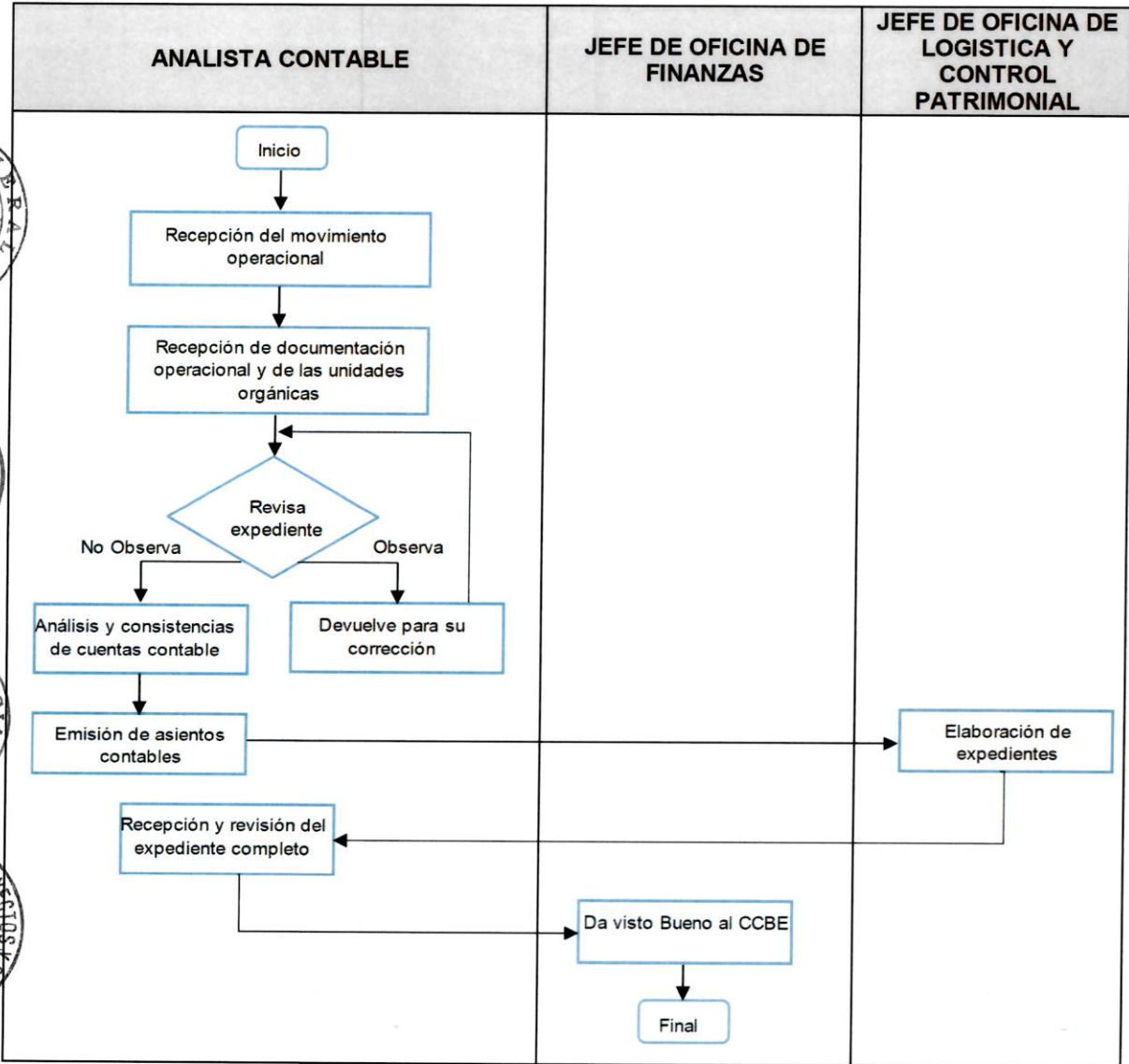
Informe

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

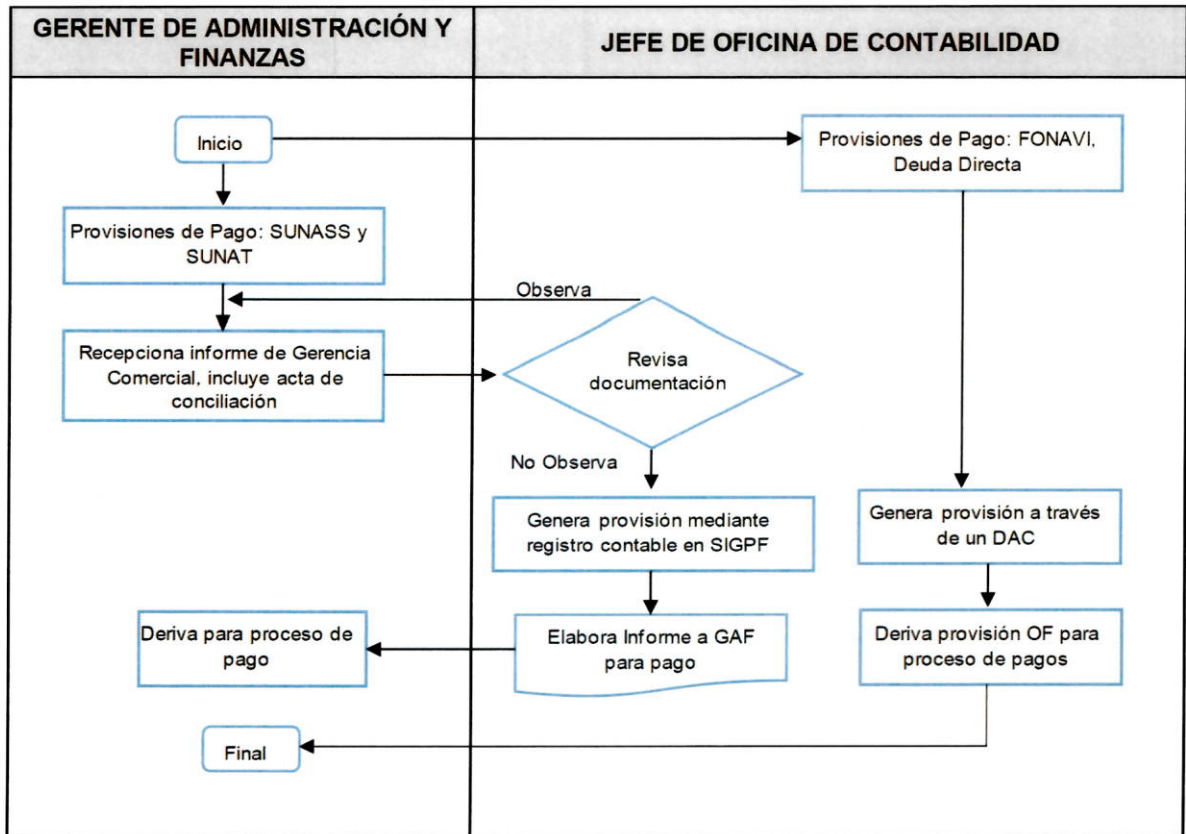
8. PROCESO RELACIONADO



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

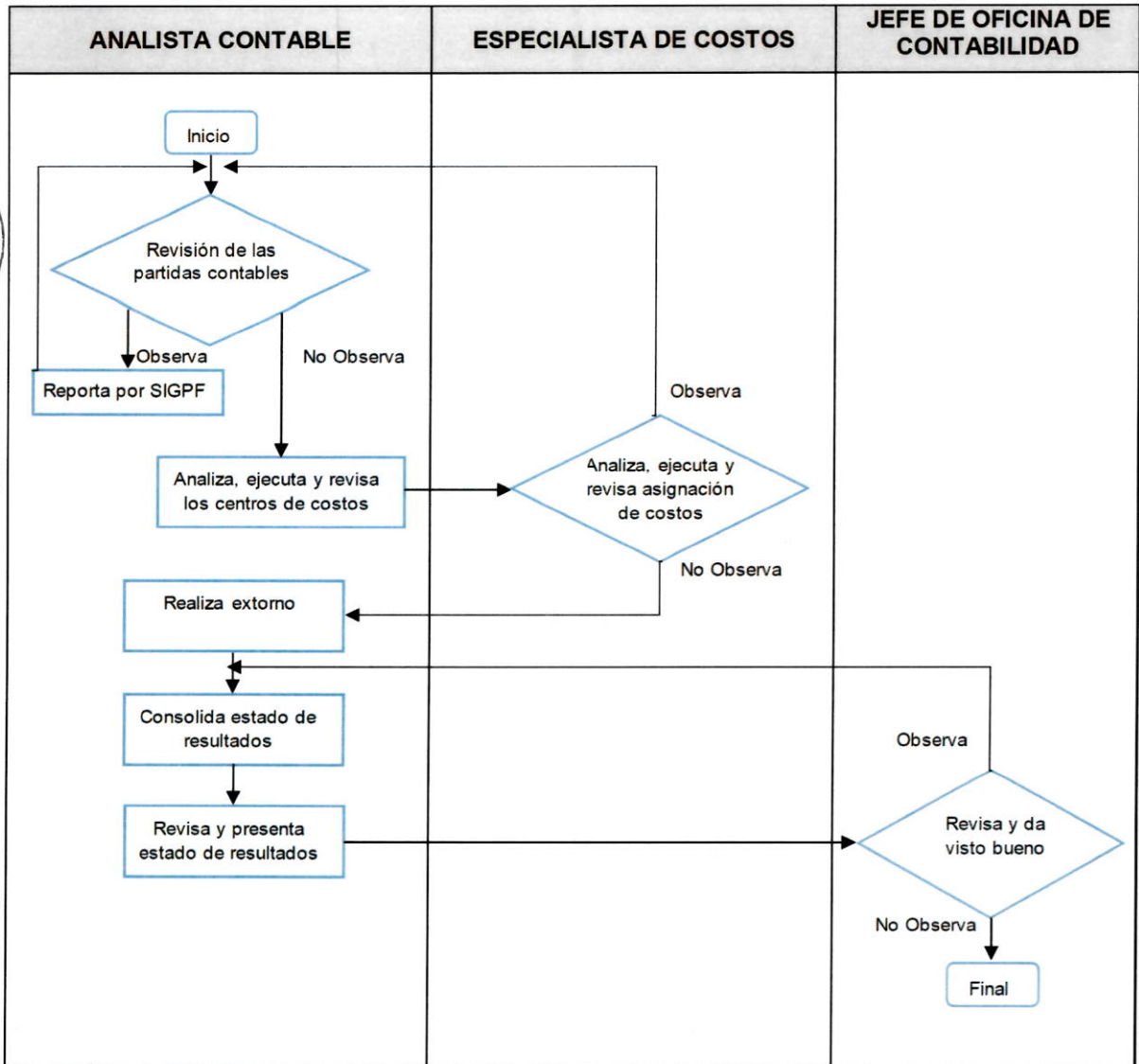
Informe

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			

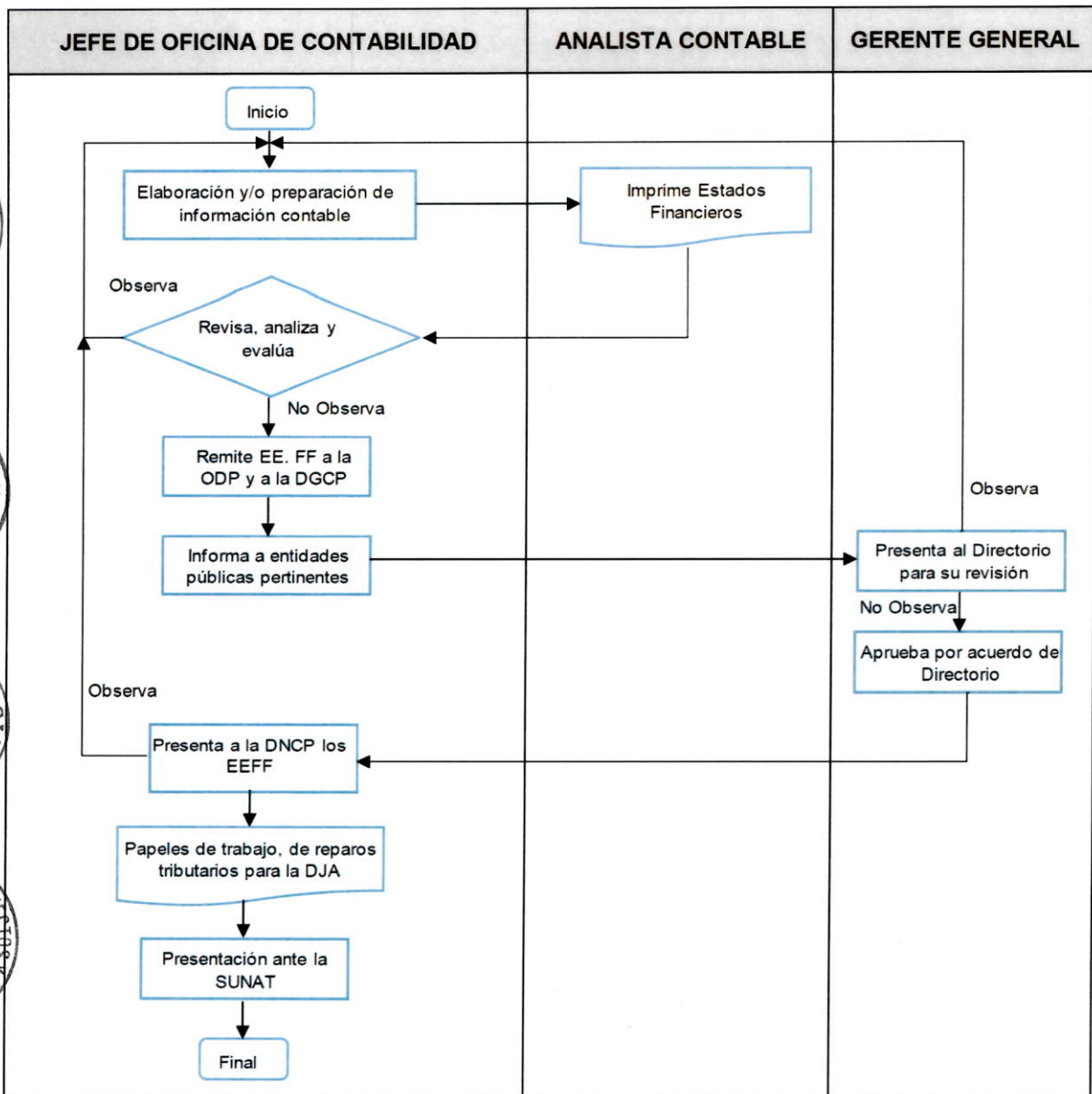
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

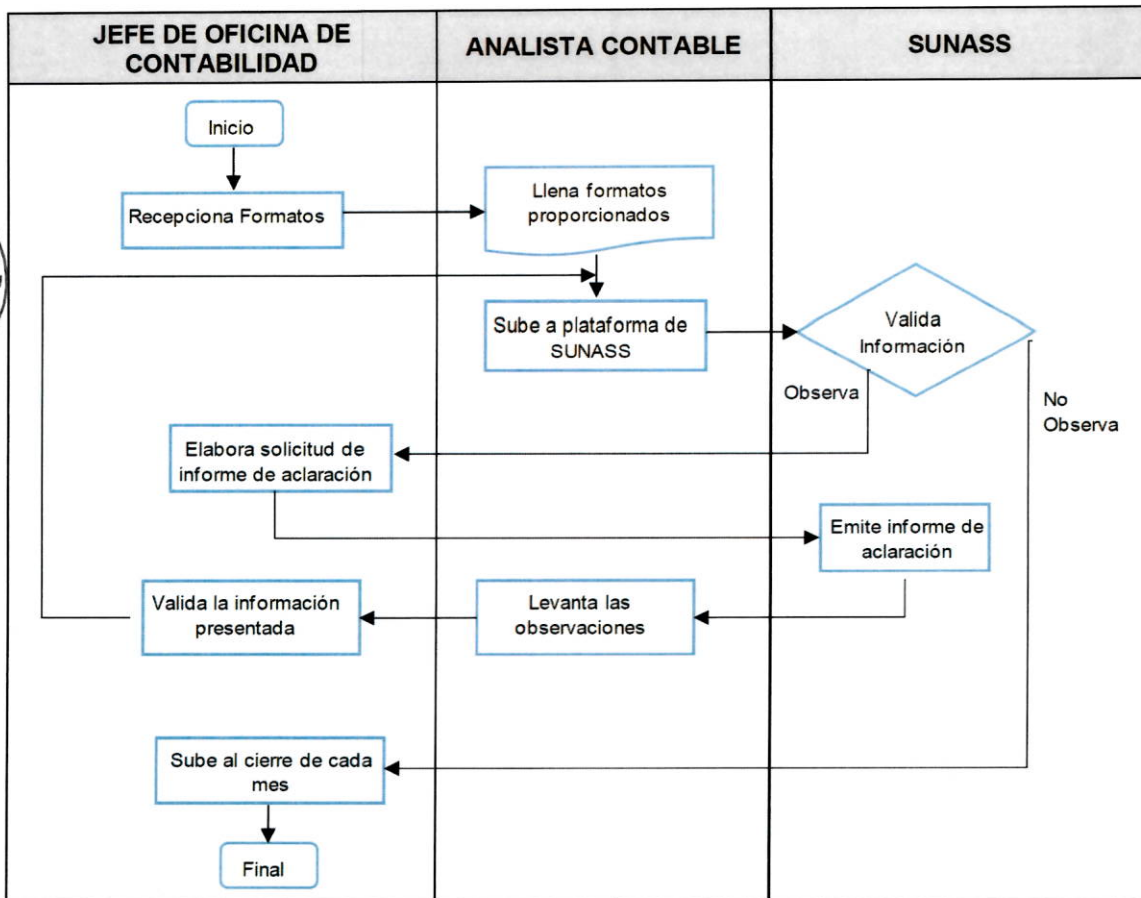
Informe

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			

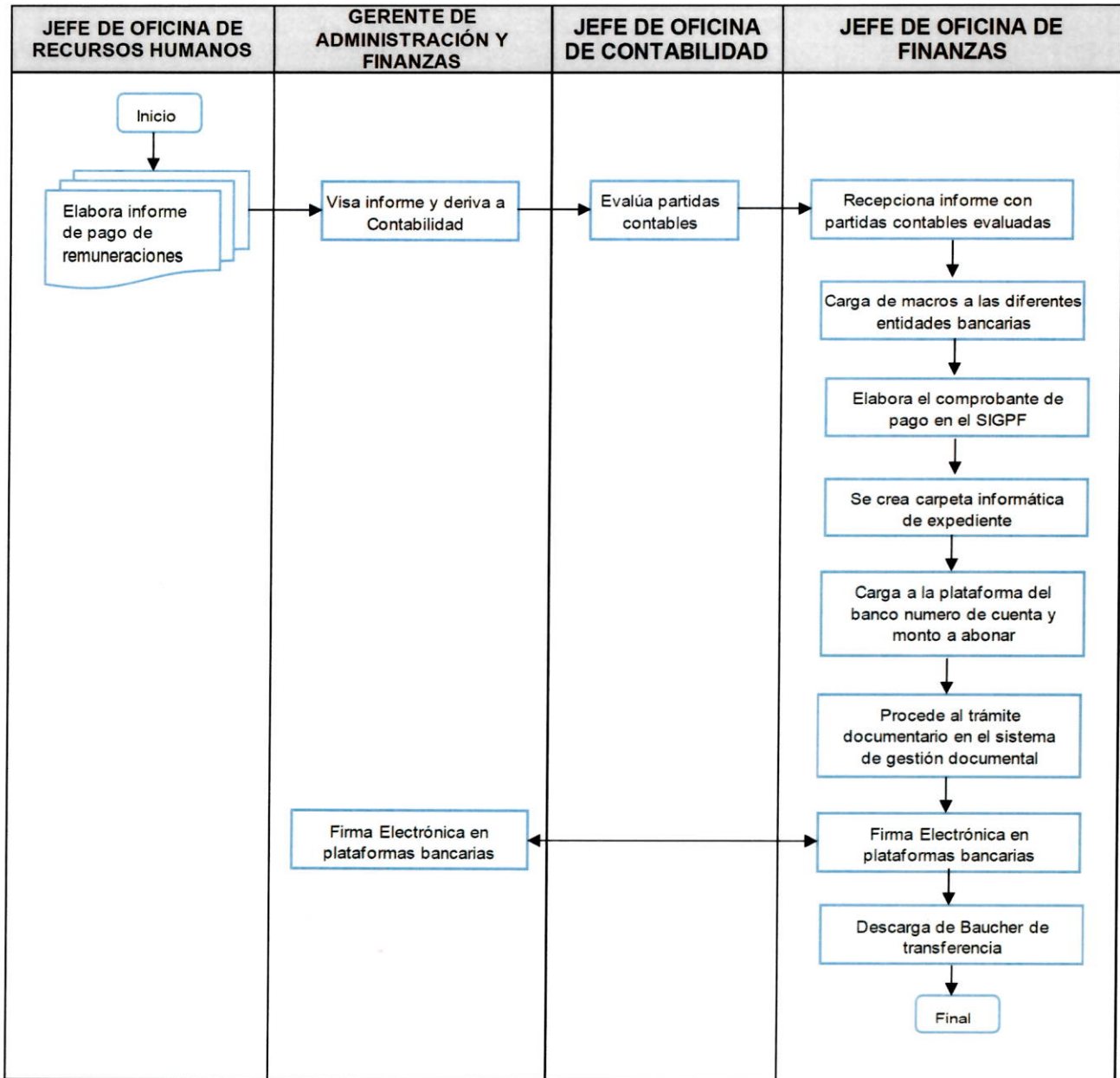
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

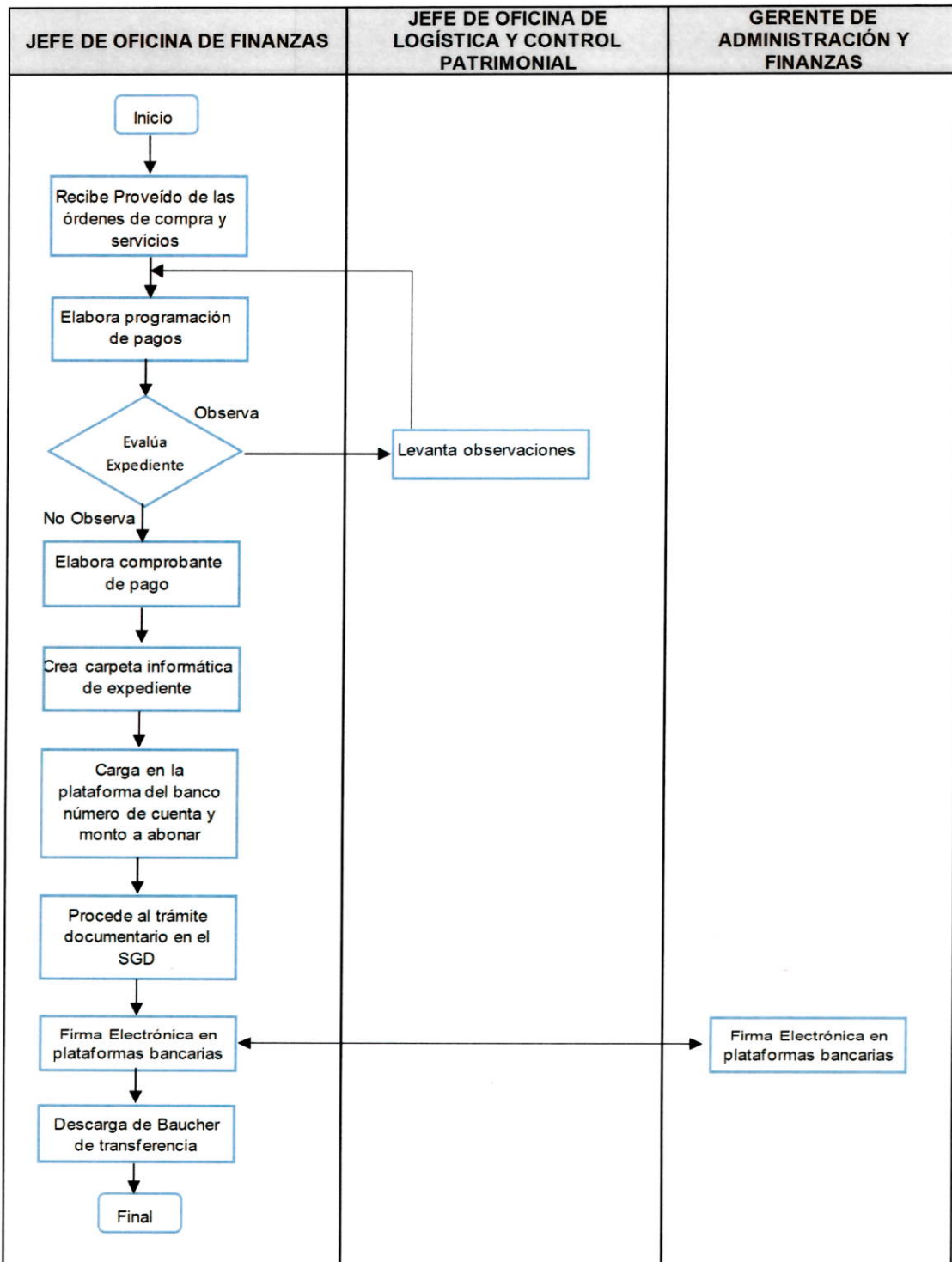
Informe

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

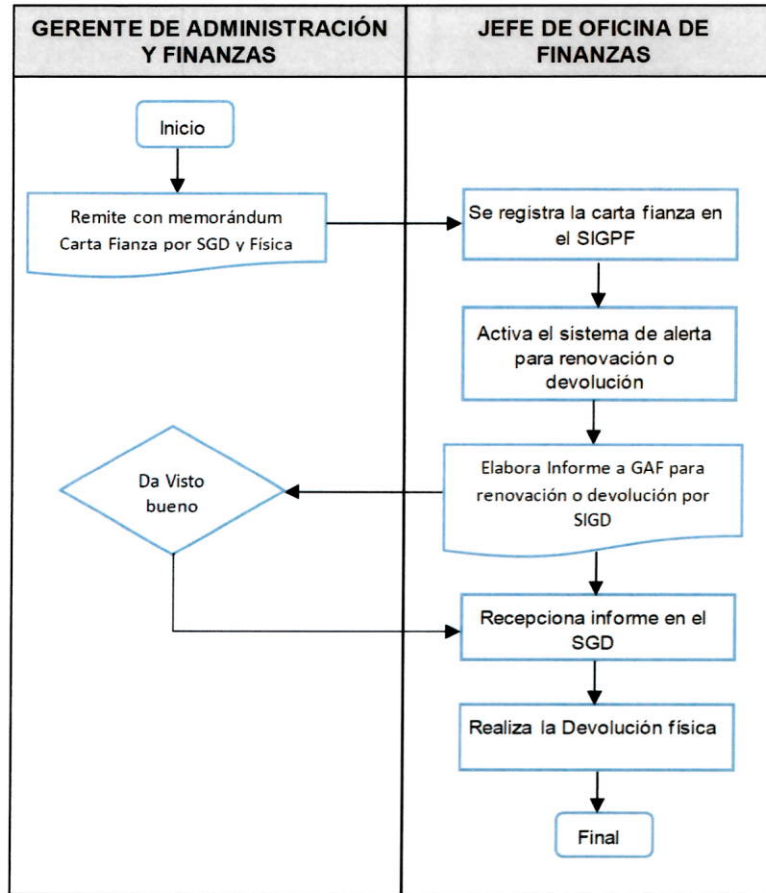


8. PROCESO RELACIONADO

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

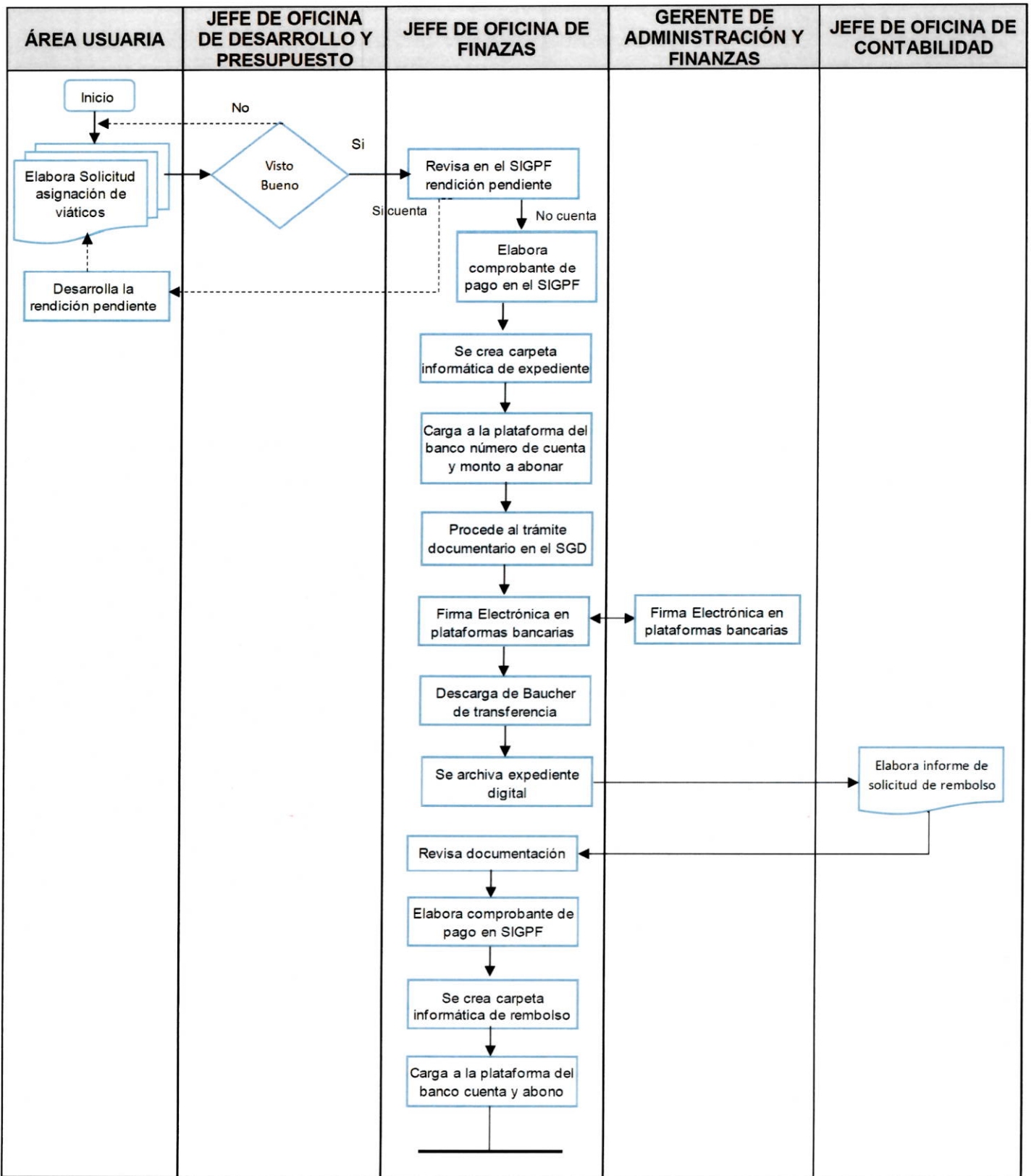
Informe

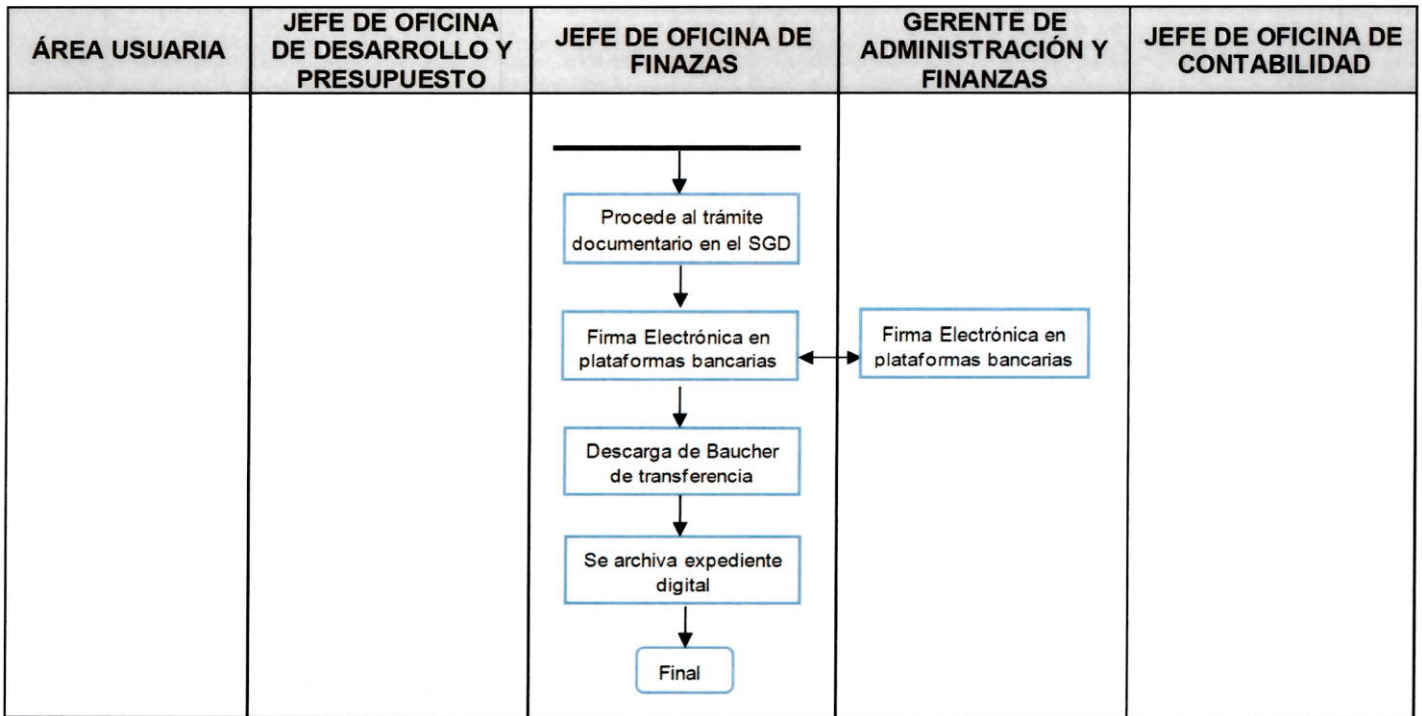
8. PROCESO RELACIONADO

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 contarlo 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			

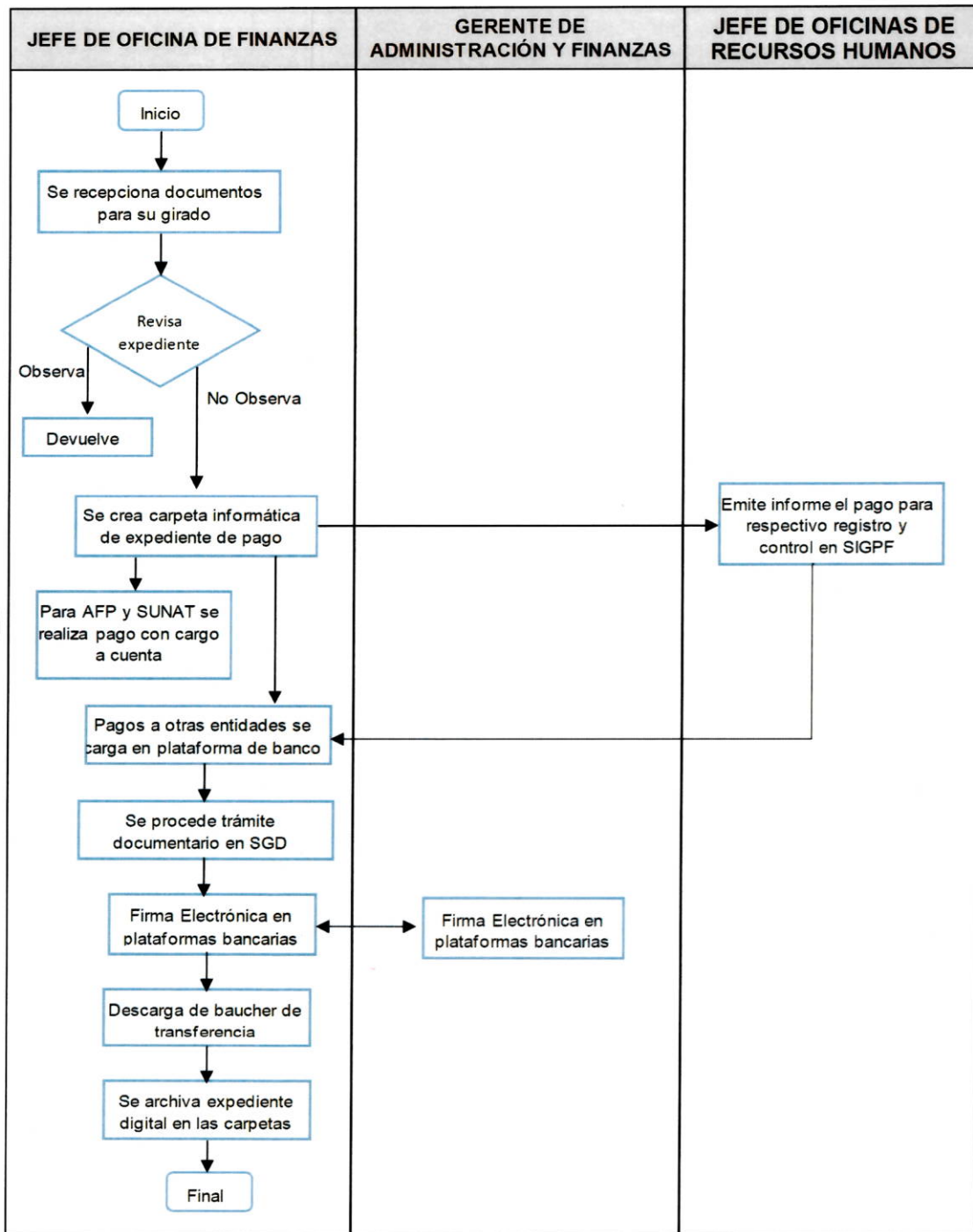
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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 **SIGED:** 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

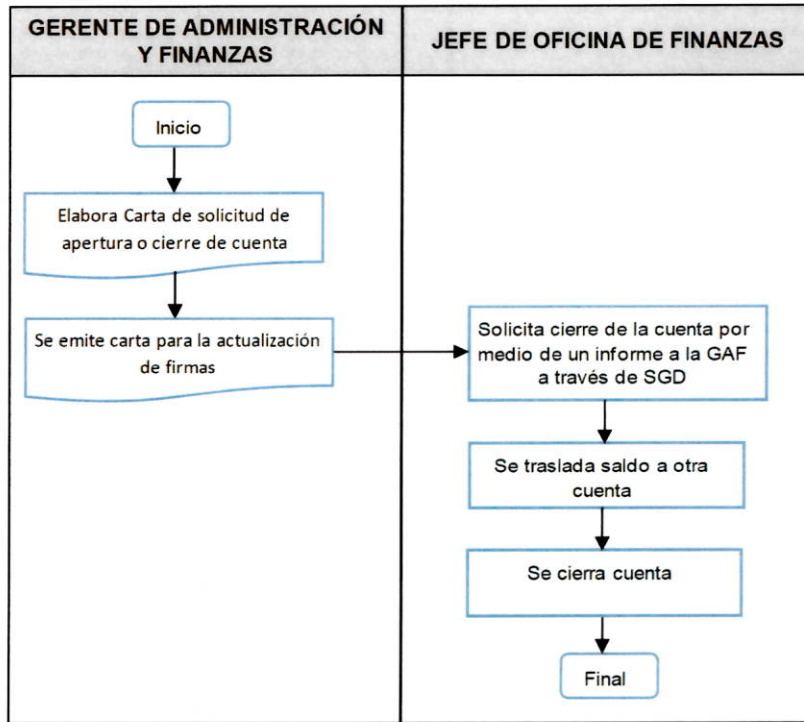
Informe

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 **SIGGED:** 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

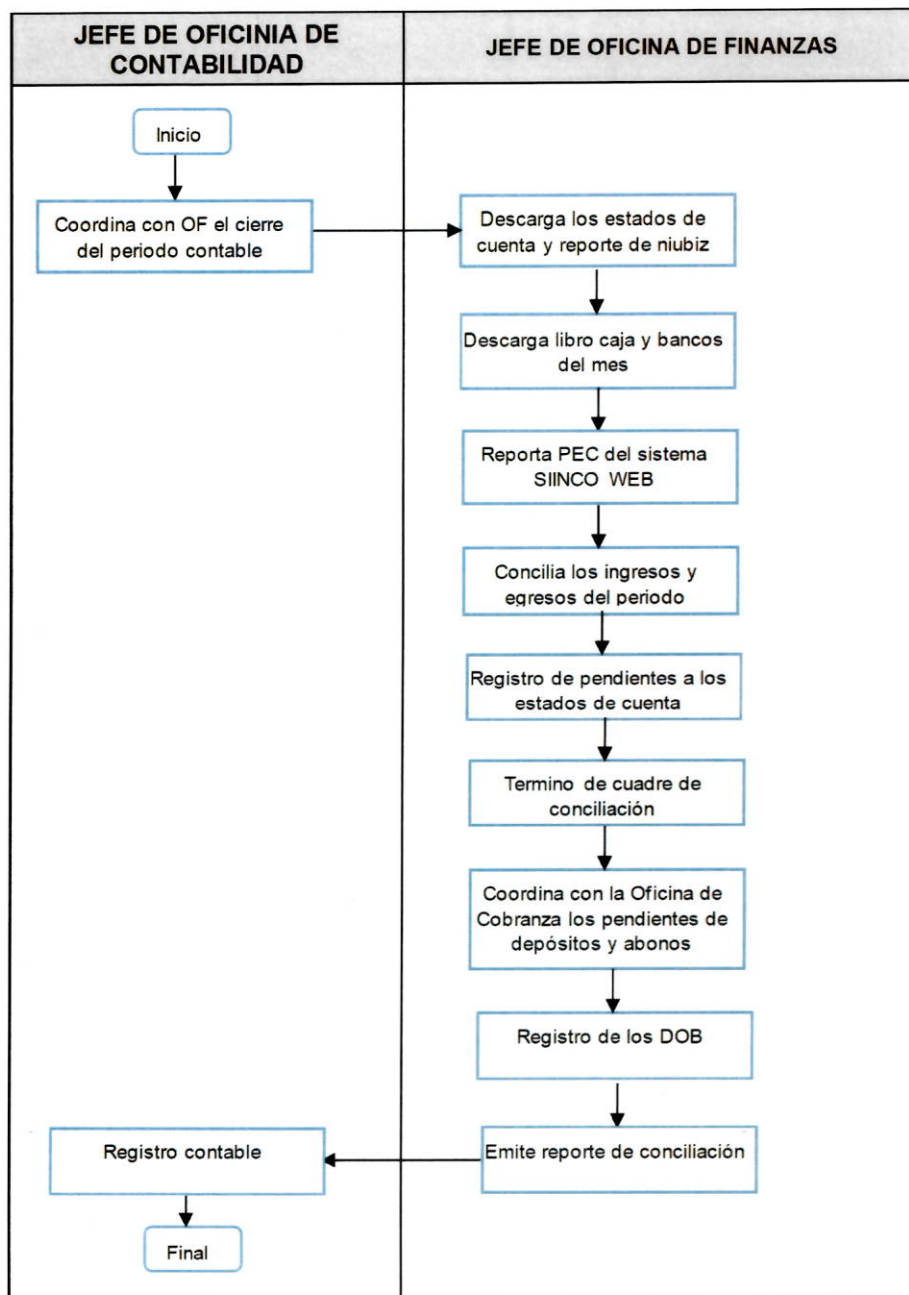
Informe

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 Finanzas
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

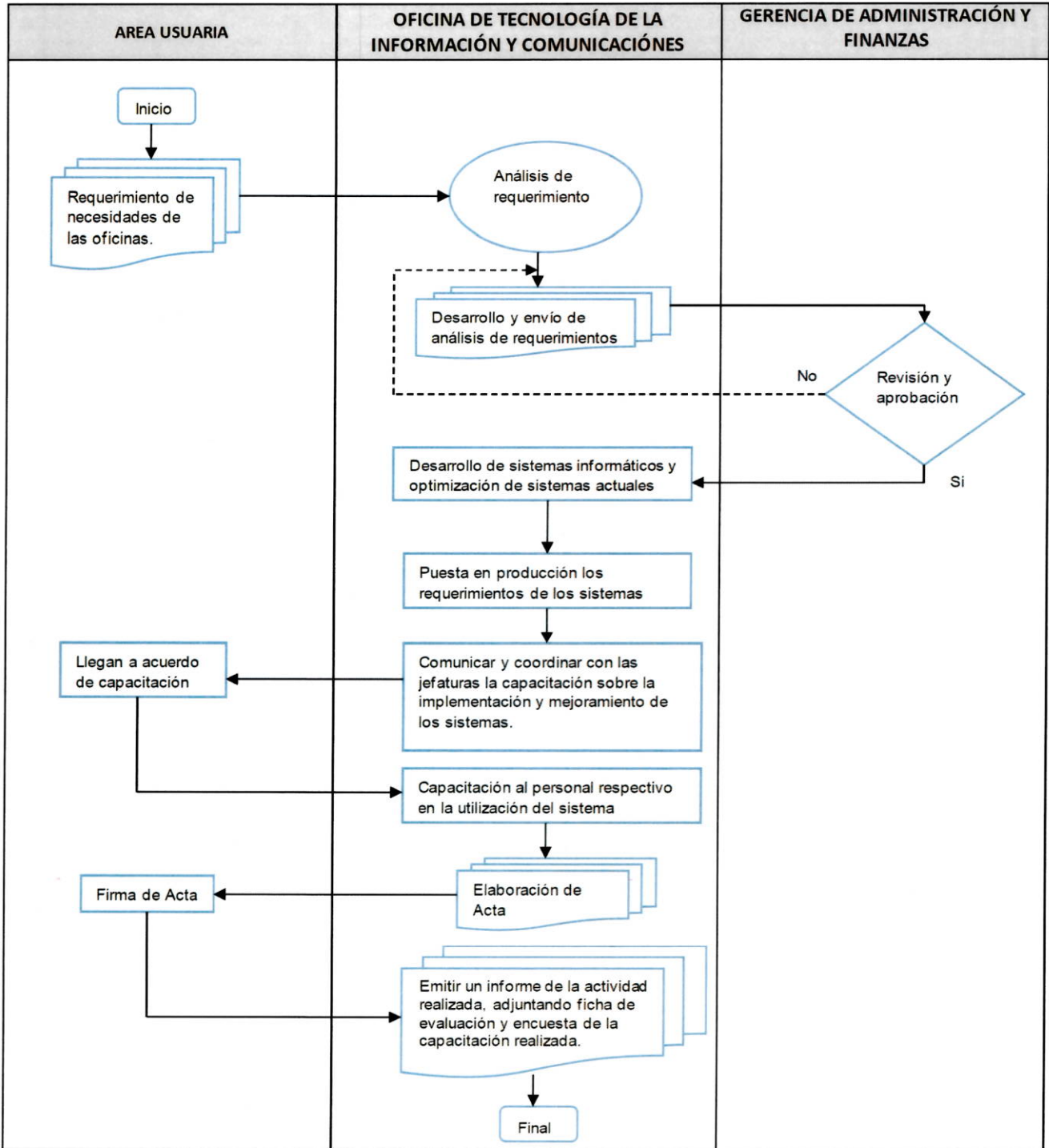
8. PROCESO RELACIONADO



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			

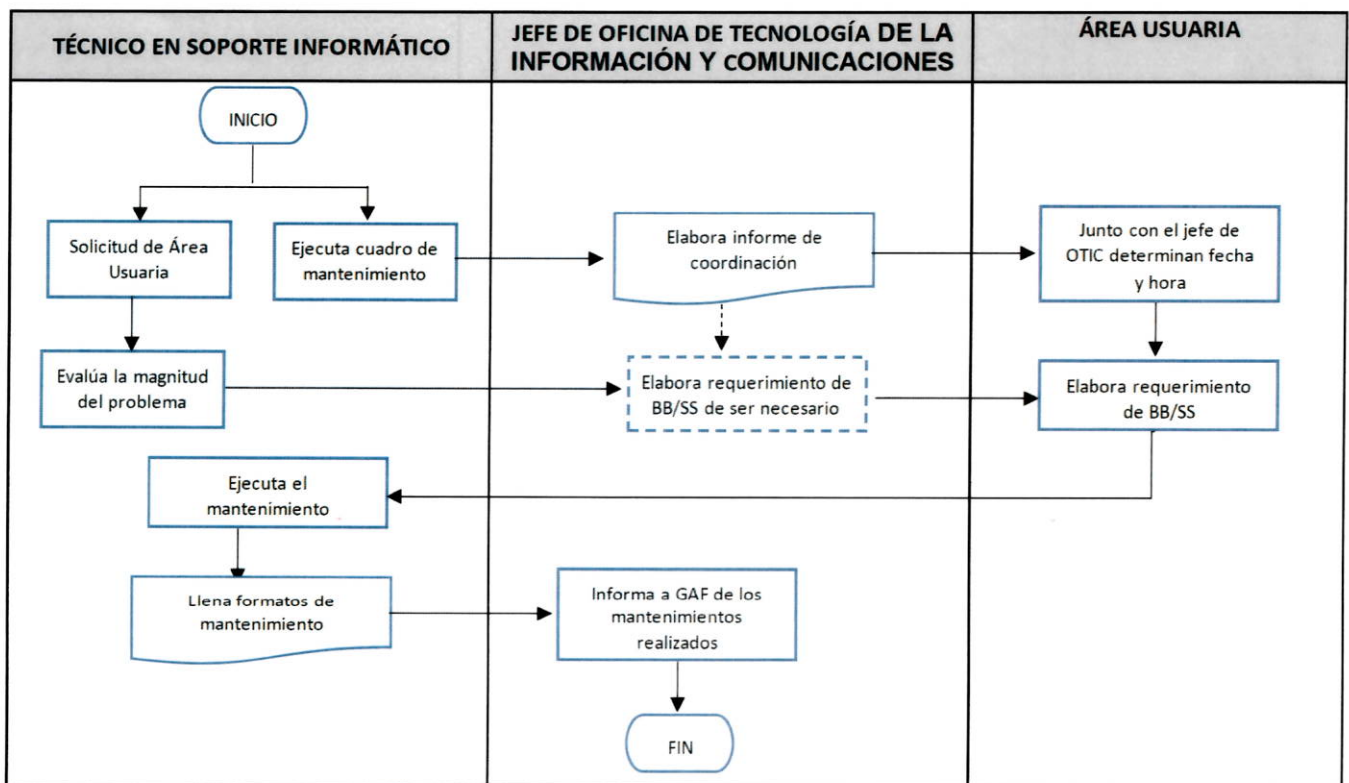
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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			

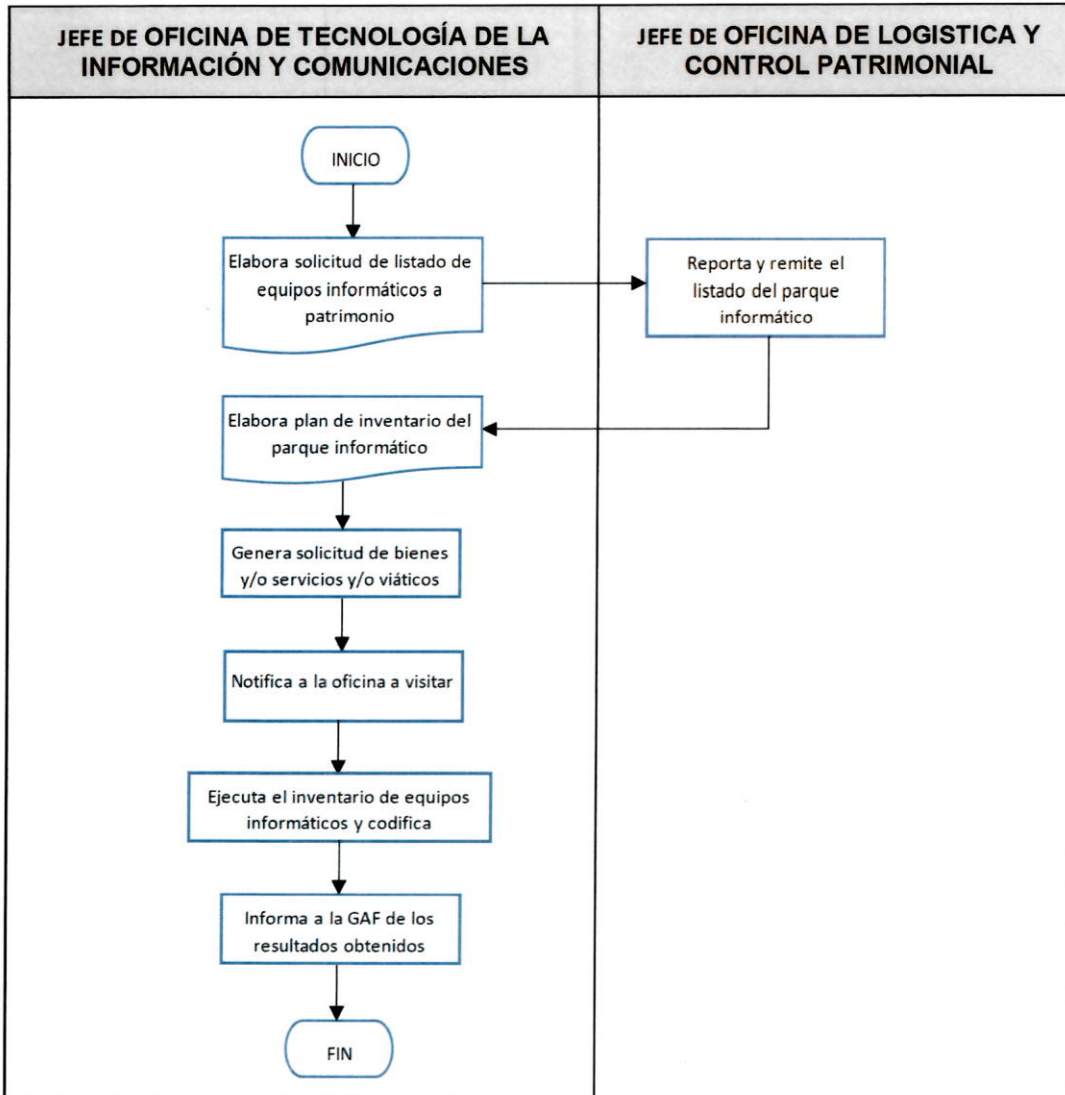
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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 Usuaria
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

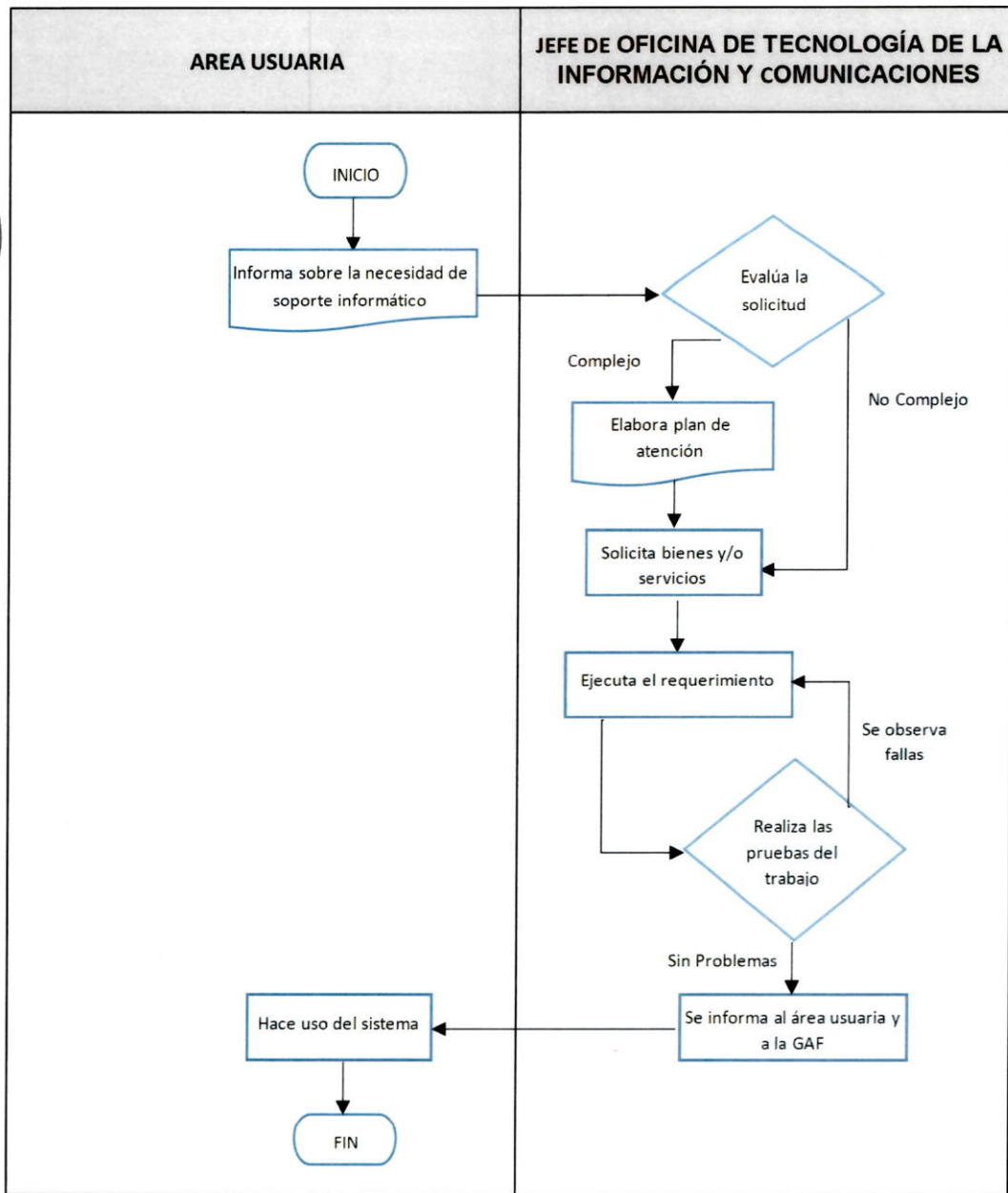
Informe

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

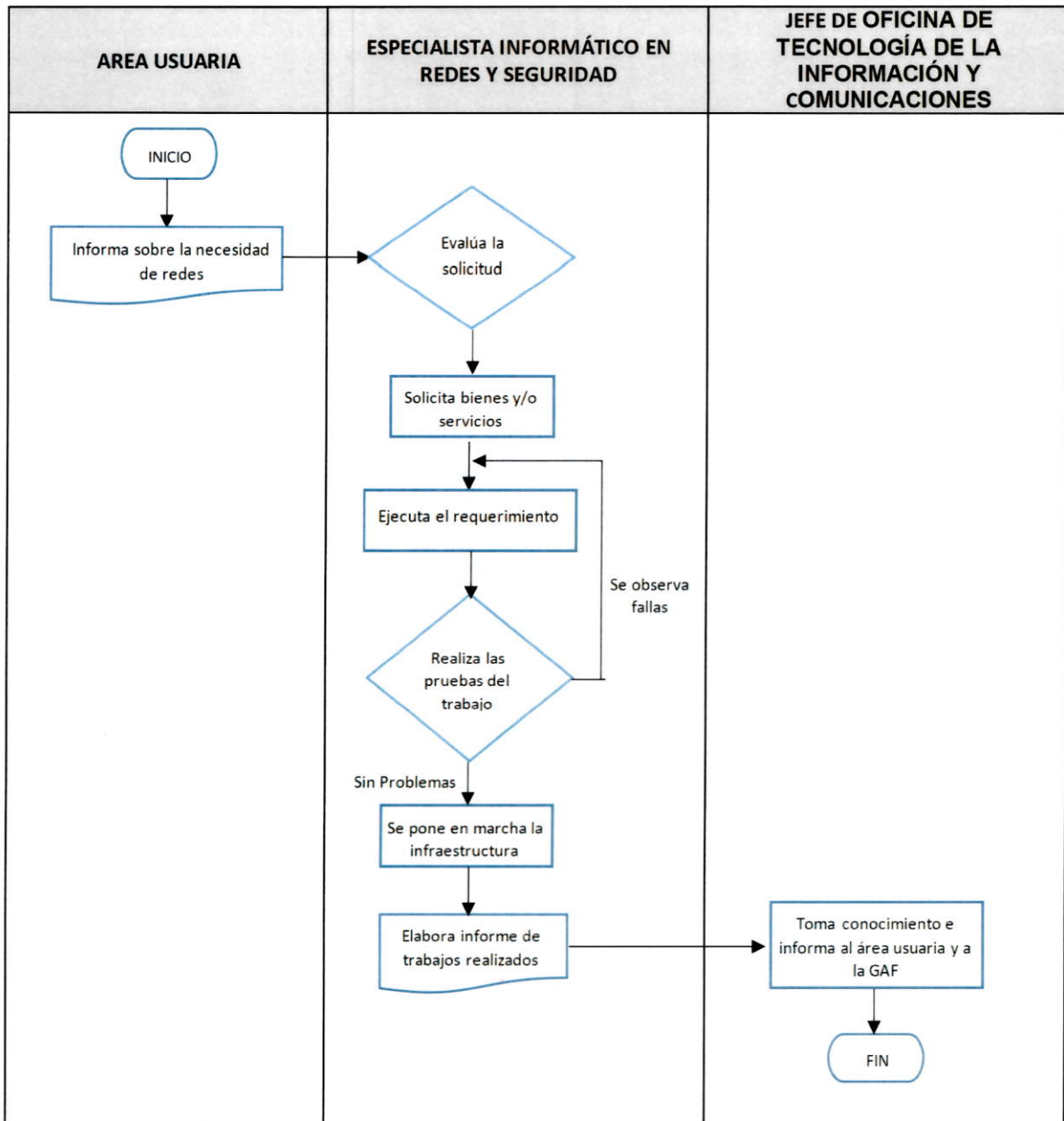
Informe

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

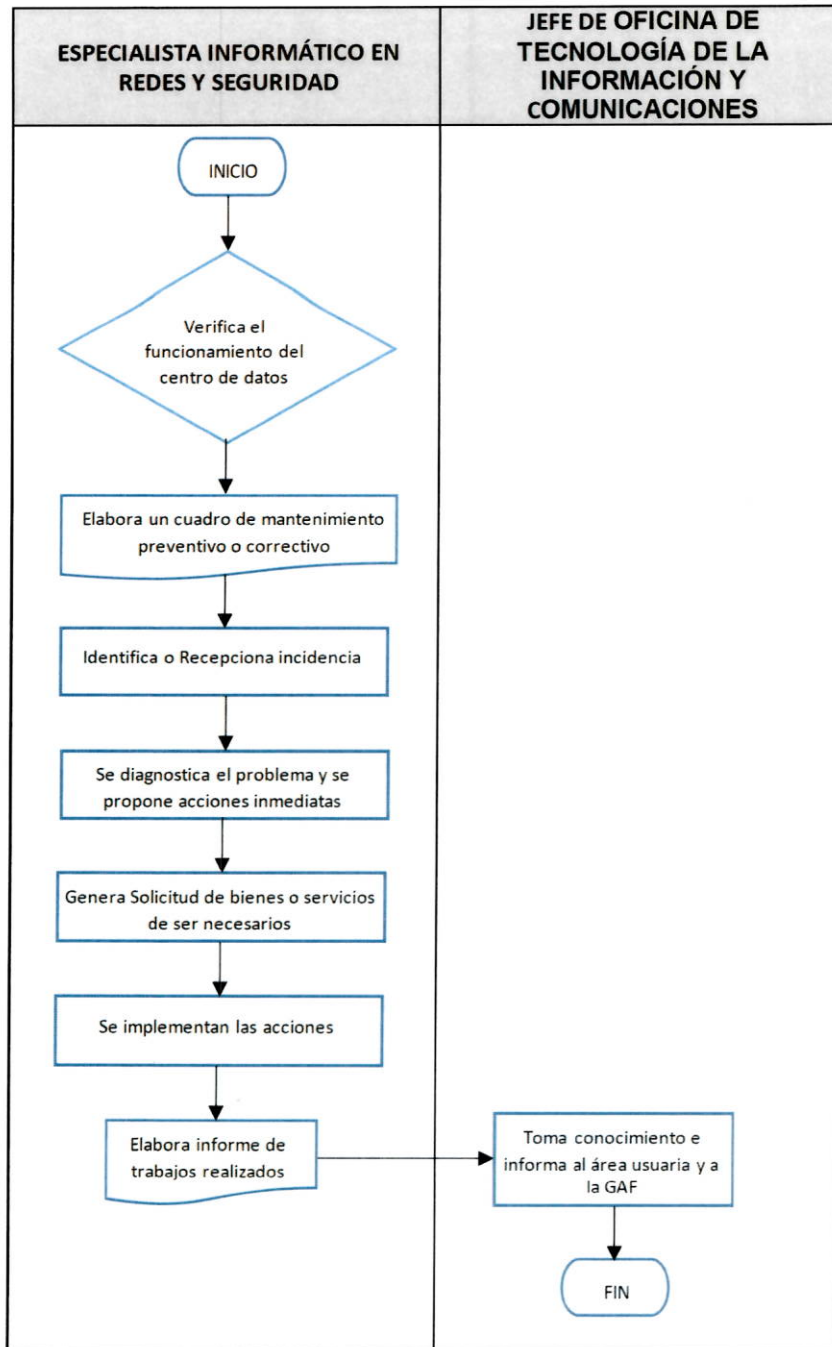
Informe

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			



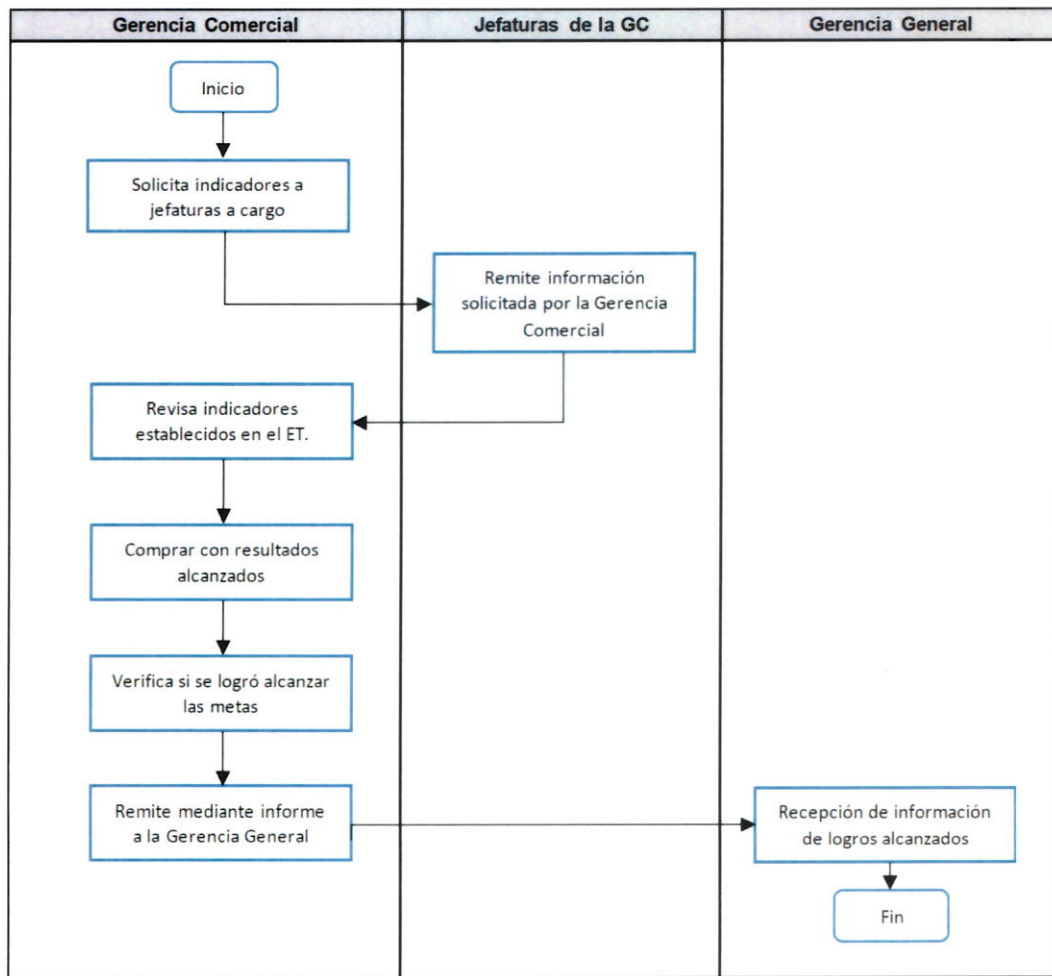
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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								
COMERCIAL								
INDUSTRIAL								
ESTATAL								
SOCIAL								
TEMPORAL								
PILETA PUBLICA								
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 Insorto 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)

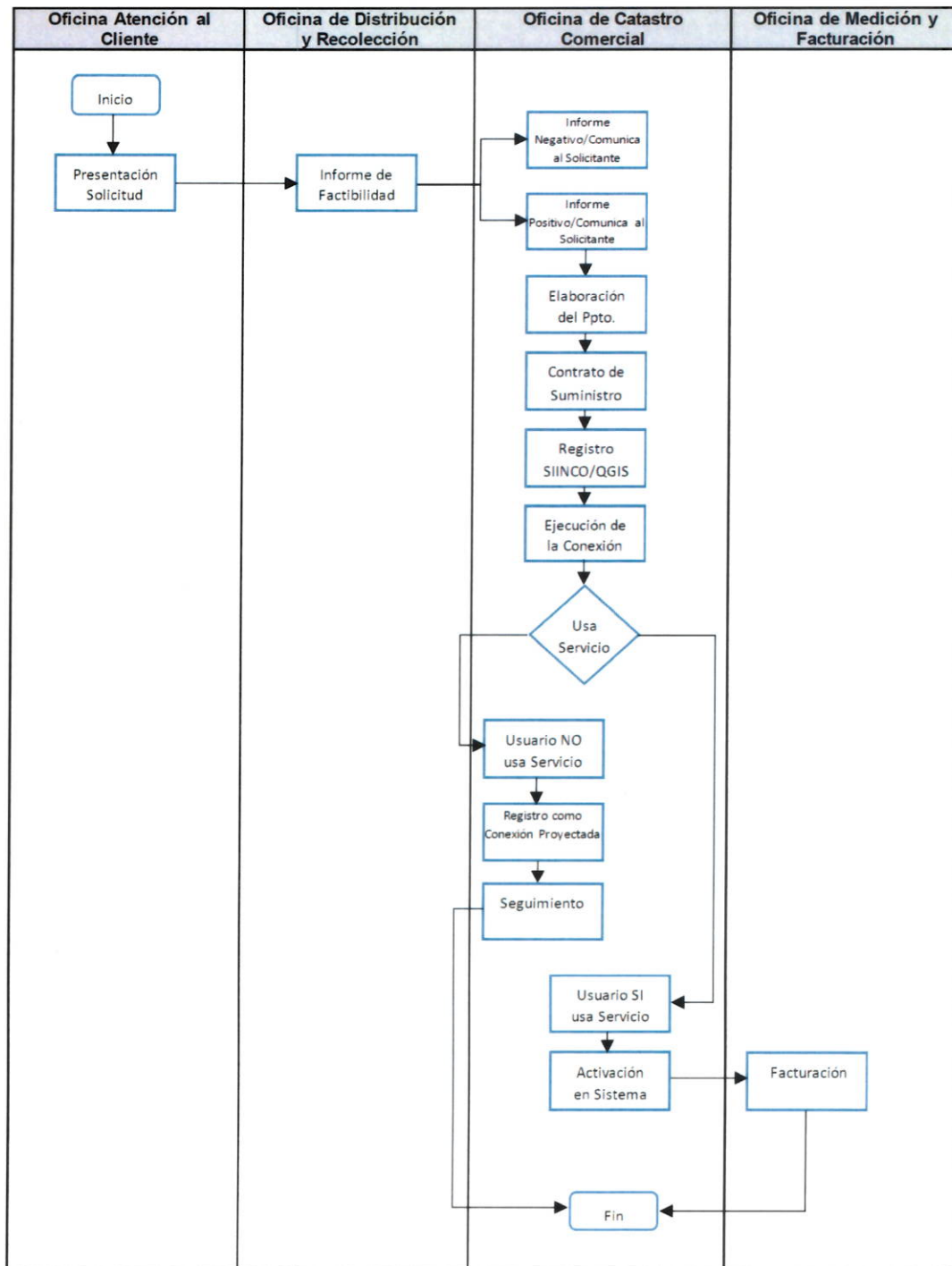
Fondo de Garantía: Monto: _____

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

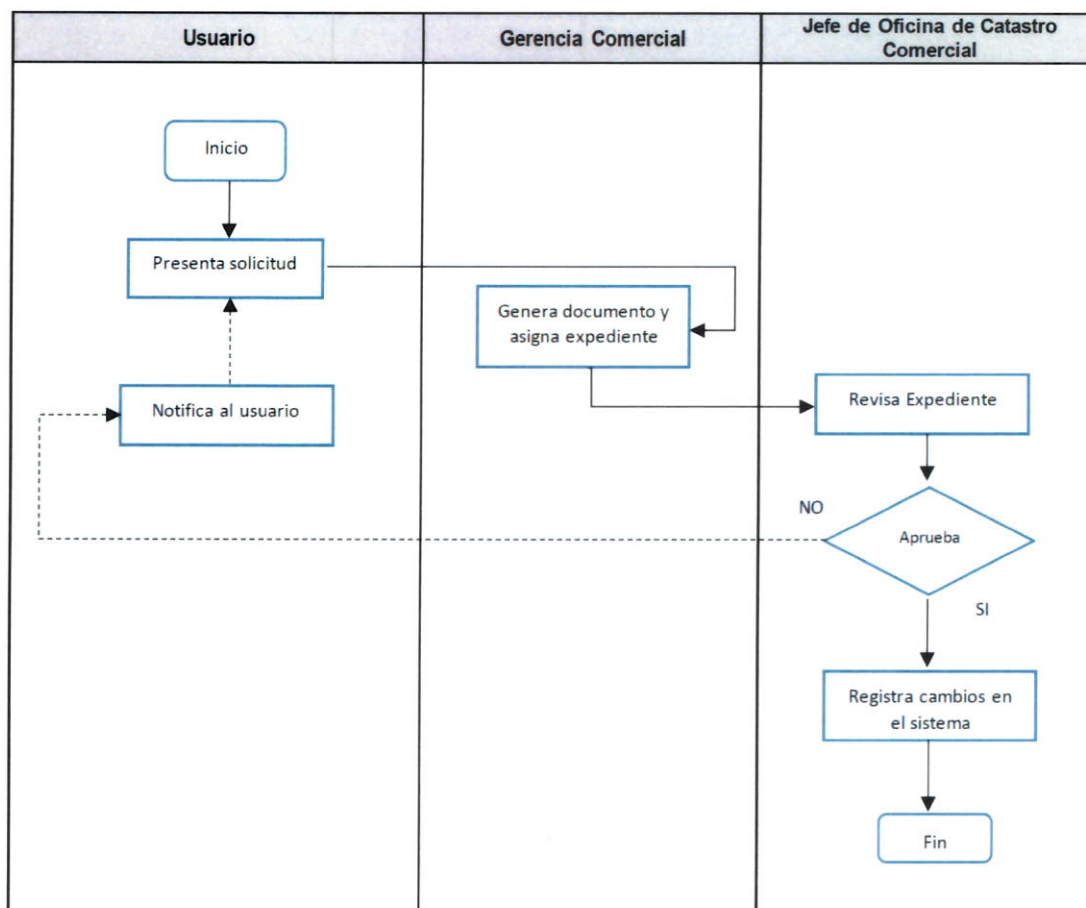
Expediente



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			

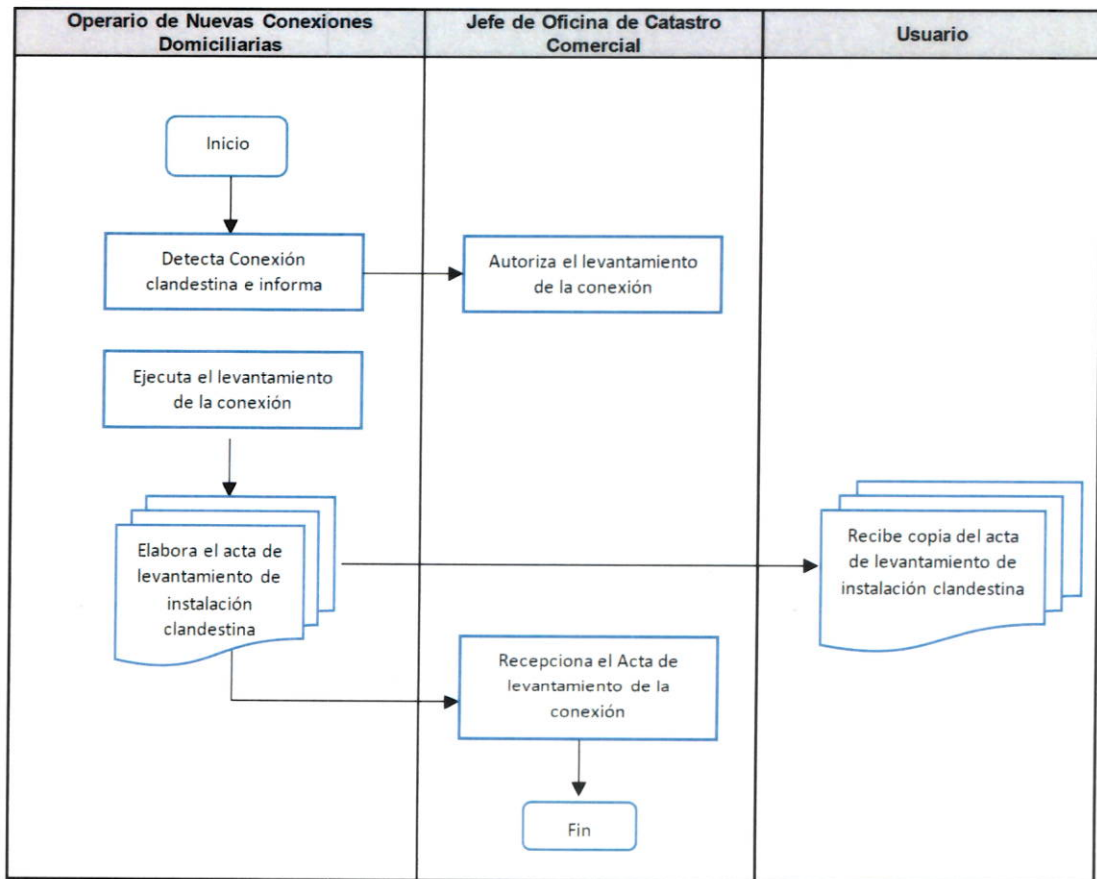
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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 en 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>cuva 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: 100%;" 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: 100%;" 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

CODIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

INFORME SOBRE EL SUMINISTRO

ESTADO DEL MEDIDOR					
Medidor N°	Diametro N°	Lectura	Funciona	No funciona	
<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

FUGA EN CAJA (EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA) OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR

Si Antes del Medidor Después del medidor

No

UBICACION DE LA CAJA DEL MEDIDOR

Interior	Vereda	Frente	Lateral	Pista	Distante
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ESTADO DEL SUMINISTRO

Vigente	Cerrado	Tapado	Directo	Retirado	No ubicado	Niple
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TIPO DE ABASTECIMIENTO

Continuo	Discontinuo	N° de horas
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>

OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO

CIERRES Y REAPERTURAS / INSPECCION DE SERVICIOS CERRADOS

Actividad	Código de acceso	Fecha	Lectura	Operario	Comentarios
Cierre	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Reapertura	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Supervisión	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCION

Nombre de la persona presente en la inspección Reclamante Si No

Propietario Inquilino Residente Otro

NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

Observaciones:

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.



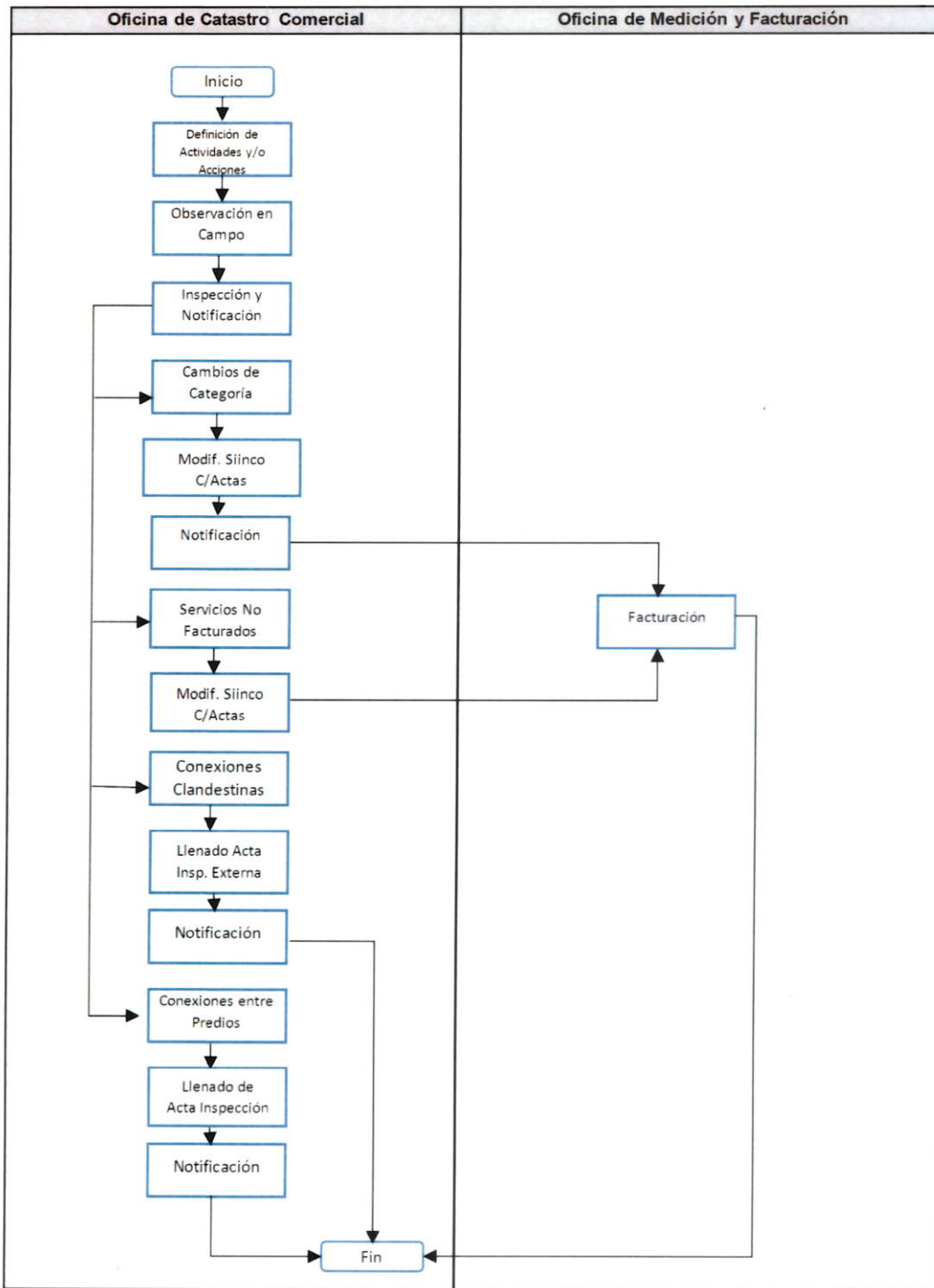
ANEXO VIII: ACTA DE INSPECCION INTERNA

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, Iron, 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="checkbox"/>	Doméstico <input type="checkbox"/>	Comercial <input type="checkbox"/>						
	Industrial <input type="checkbox"/>	Estatul <input type="checkbox"/>							
(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, Iron, 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="checkbox"/>	Desocupadas <input type="checkbox"/>	Estado del abastecimiento durante la inspeccion						
	Soc <input type="checkbox"/>	Dom <input type="checkbox"/>	Com <input type="checkbox"/>	Ind <input type="checkbox"/>					
	Est <input type="checkbox"/>	Normal <input type="checkbox"/>		Sin abastecimiento <input type="checkbox"/>					
DETALLE DE LA INSPECCION DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES									
Estado	Inodoro	Lavado	Ducha	Urinario	Biel	Grifo	Cisterna	Tanque	Piscina
Con fuga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reparado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clausurado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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="checkbox"/>									
Inquilino <input type="checkbox"/>									
Residente <input type="checkbox"/>									
Otro <input type="checkbox"/>									
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

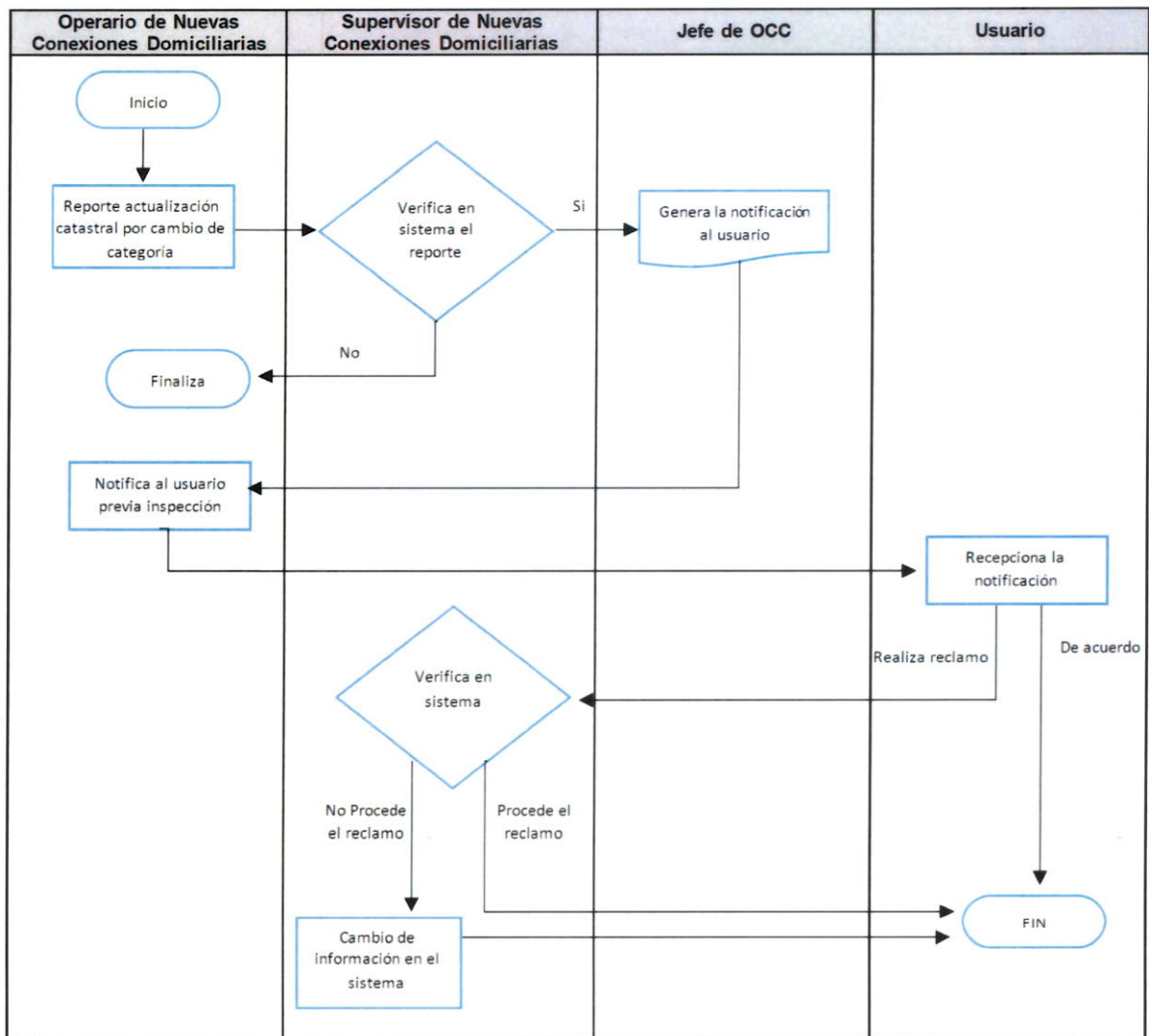
Reporte de registro de usuarios con cambio de categoría



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

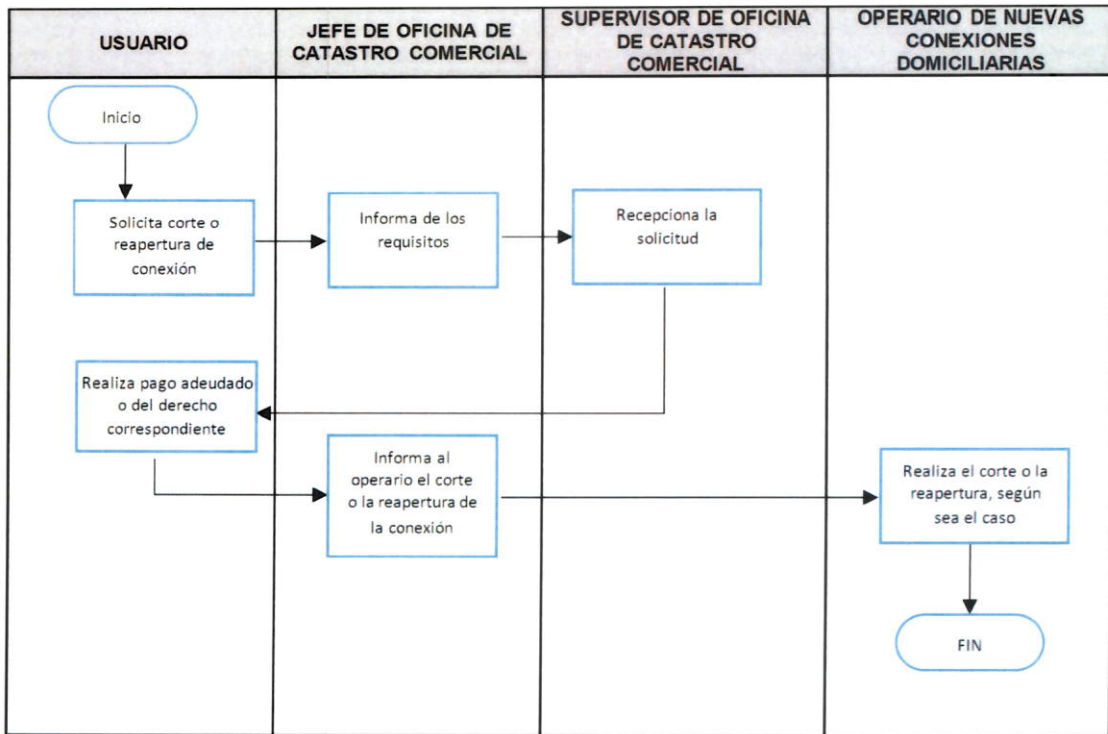
Cierres y reapertura de servicio

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

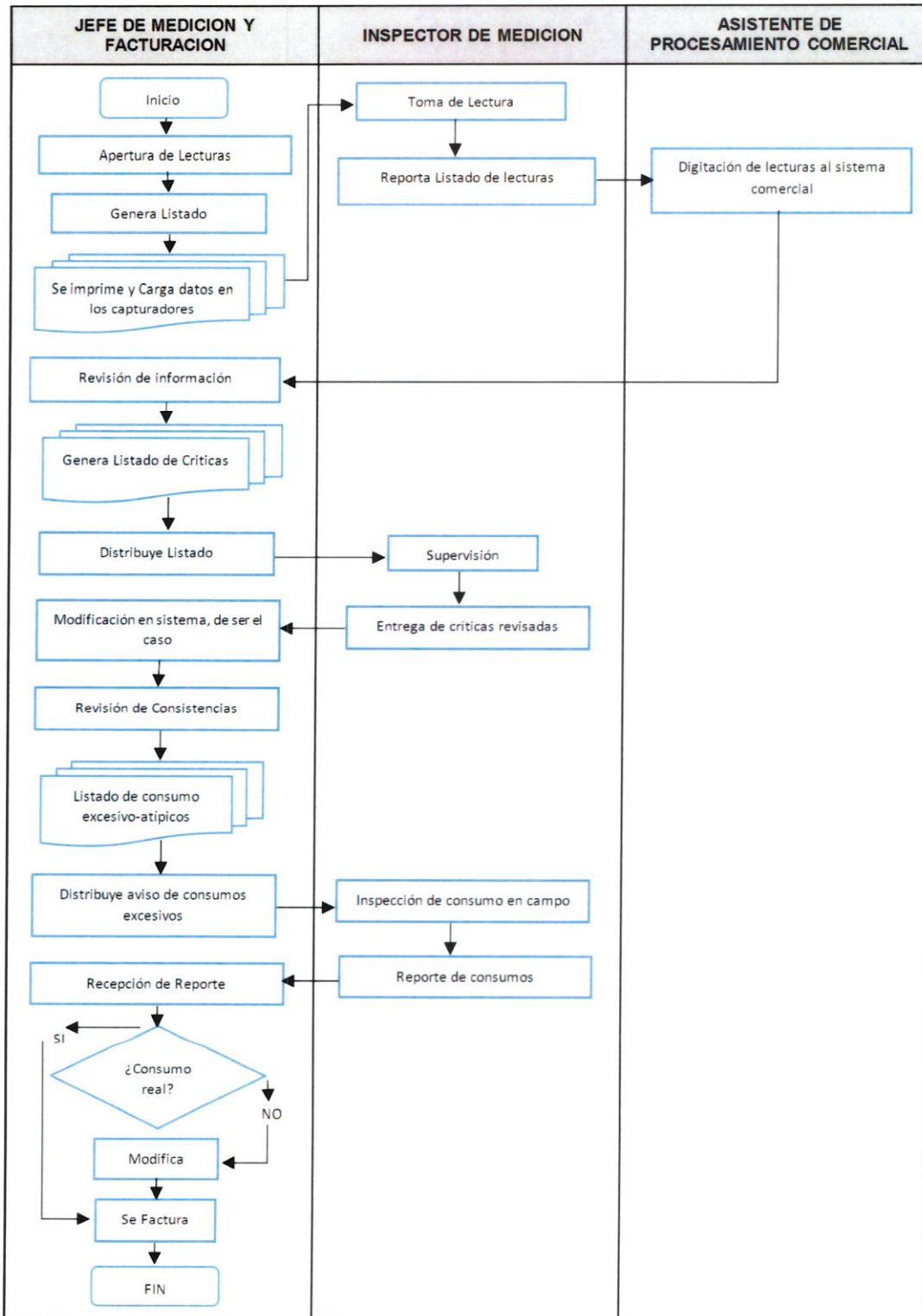
Lectura de medidores

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.

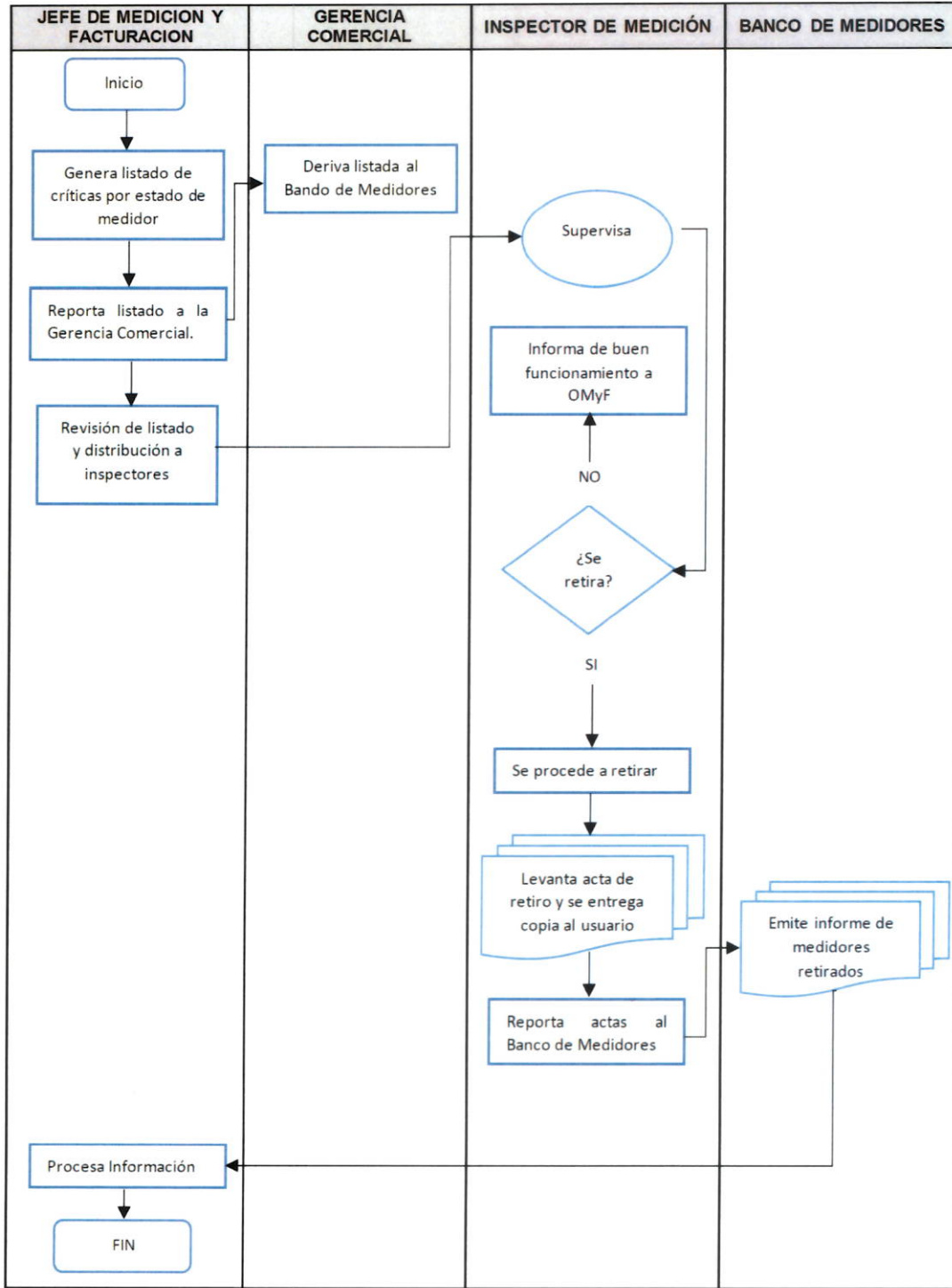
8. PROCESO RELACIONADO



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

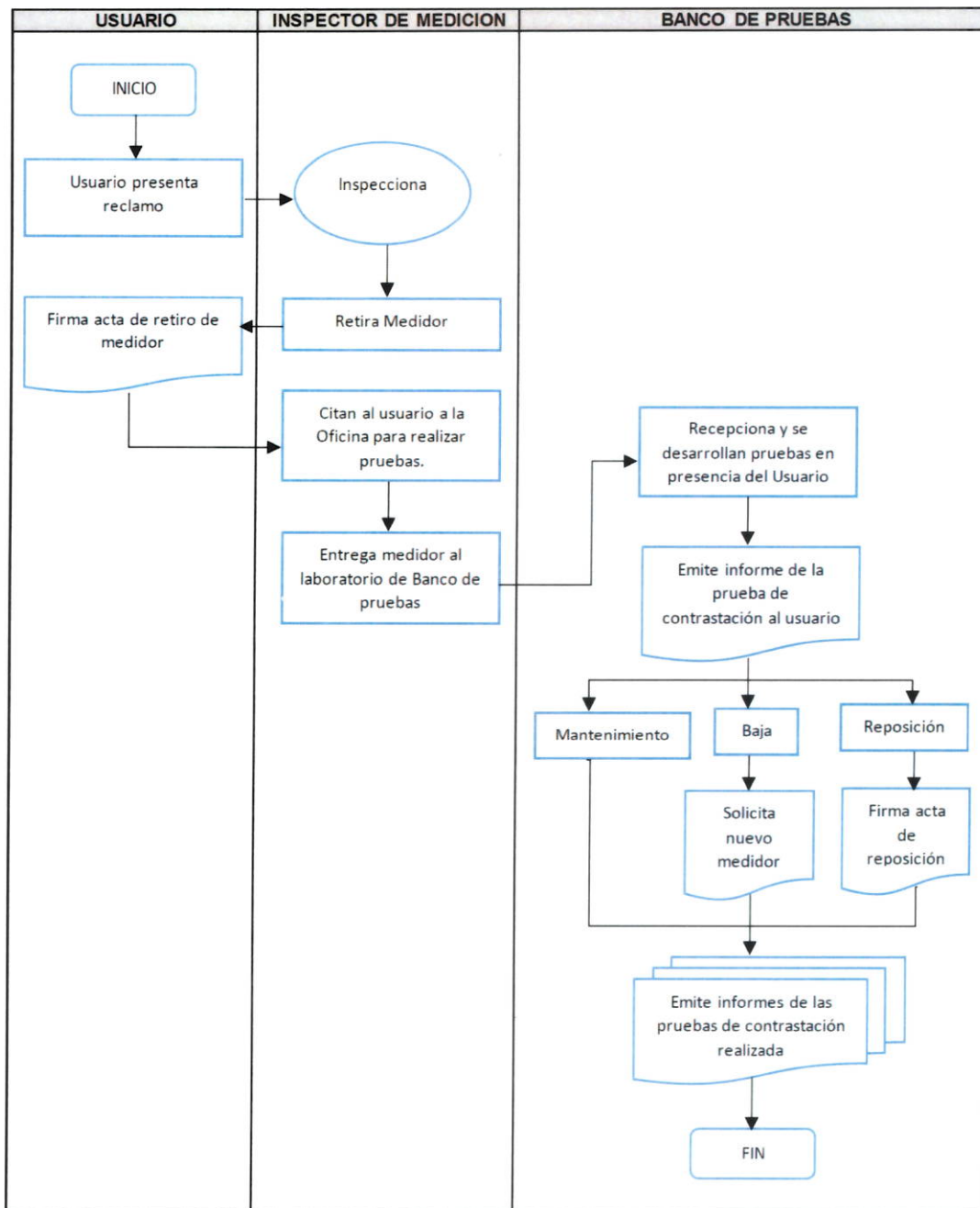
Informe

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

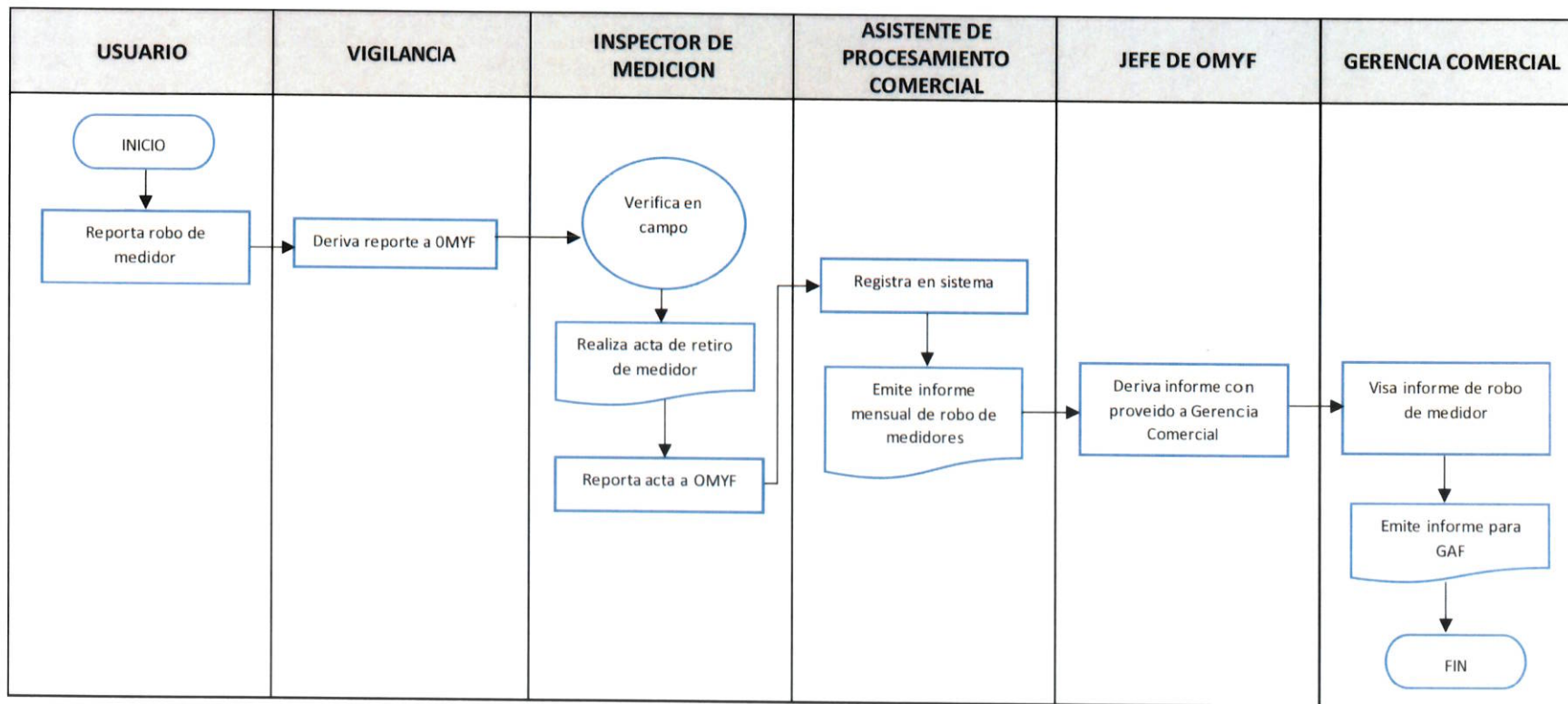
Informes

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

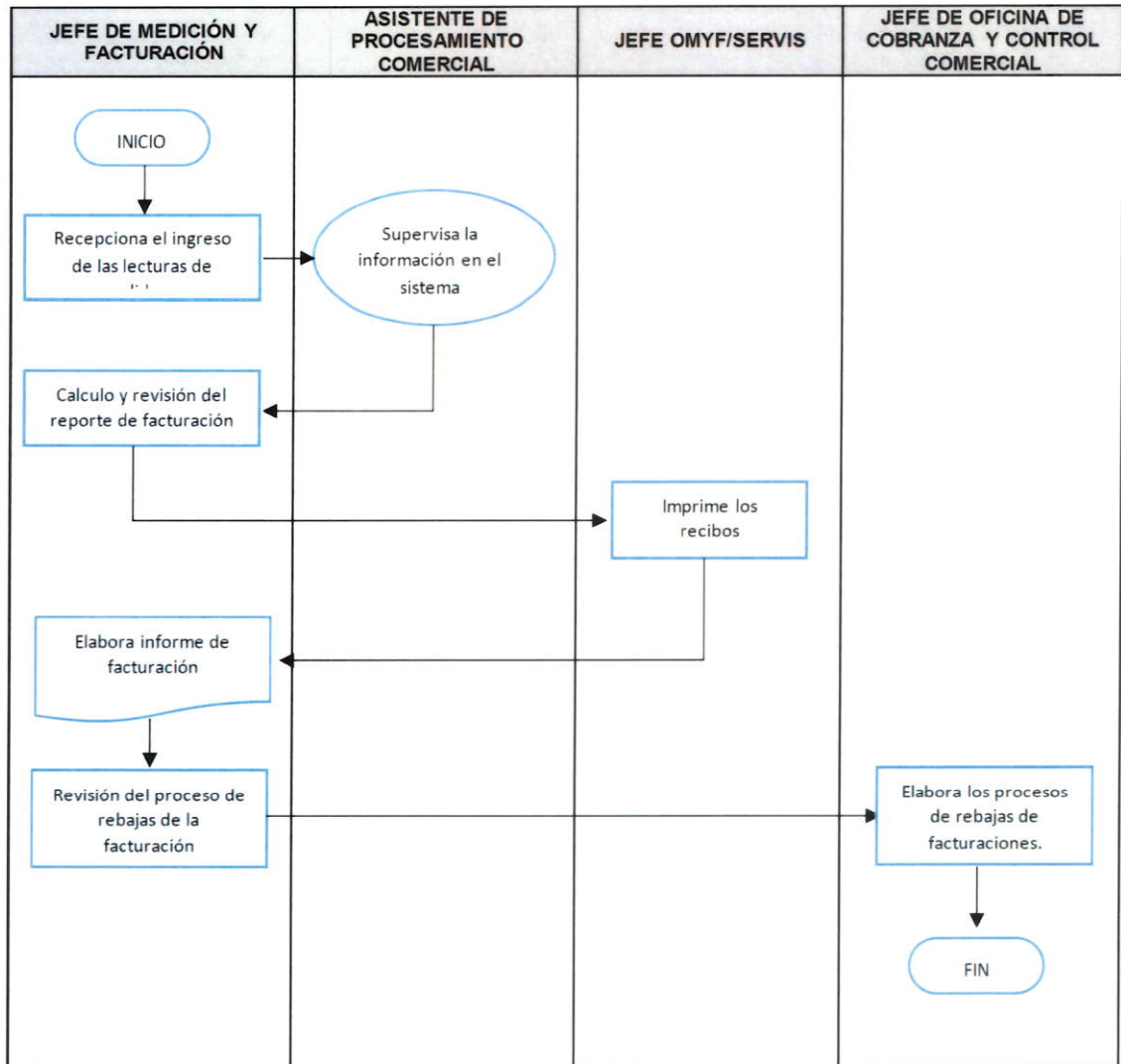
Informes

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			
ATENDIDO 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: 100px;" type="text"/>		
NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE		
<input type="text" value="Apellido Paterno"/>	<input type="text" value="Apellido Materno"/>	<input type="text" value="Nombres"/>
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 type="text" value="Apellido Paterno"/>	<input type="text" value="Apellido Materno"/>	<input type="text" value="Nombres"/>
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: 100px;" type="text"/>	Hora de Término <input style="width: 100px;" type="text"/>	
MATERIA DEL RECLAMO		
N°	Tipo de reclamo*	Descripción del reclamo <small>(mes reclamado, monto, incumplimiento de la EPS, etc. según el caso)</small>
<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"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input 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"/> <input style="width: 100%;" type="text"/> <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 <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="width: 100%;" type="text"/>		PUNTOS DE DESACUERDO <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"/>		
<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 (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									
DATOS REGISTRADOS									
UBICACIÓN DEL PREDIO									
(Calle, Jiron, Avenida)		B° Mz Lote							
(Urbanización, Barrio)	Provincia	Distrito							
Medidor N°	Díámetro	Última lectura (fecha y registro)							
TIPO DE UNIDADES DE USO	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Social</td> <td>Doméstico</td> <td>Comercial</td> <td>Industrial</td> <td>Estatal</td> </tr> </table>		Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal		
Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal					
N° de conexiones asociadas (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	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Soc.</td> <td>Dom.</td> <td>Com.</td> <td>Ind.</td> <td>Est.</td> </tr> </table>		Soc.	Dom.	Com.	Ind.	Est.		
Soc.	Dom.	Com.	Ind.	Est.					
N° de conexiones asociadas: Completas Desconectadas		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									
DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN									
Nombre de la persona presente en la inspección								Reclamante Si No	
Propietario	Inquilino	Residente	Otro						
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, L.E., CI)									
Observaciones									
Firma del reclamante o persona presente en la inspección					Firma autorizada por la EPS para la inspección				
Fecha: / /					HORA INICIO HORA FINAL				

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																									
<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								TIPO DE ABASTECIMIENTO <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.																									

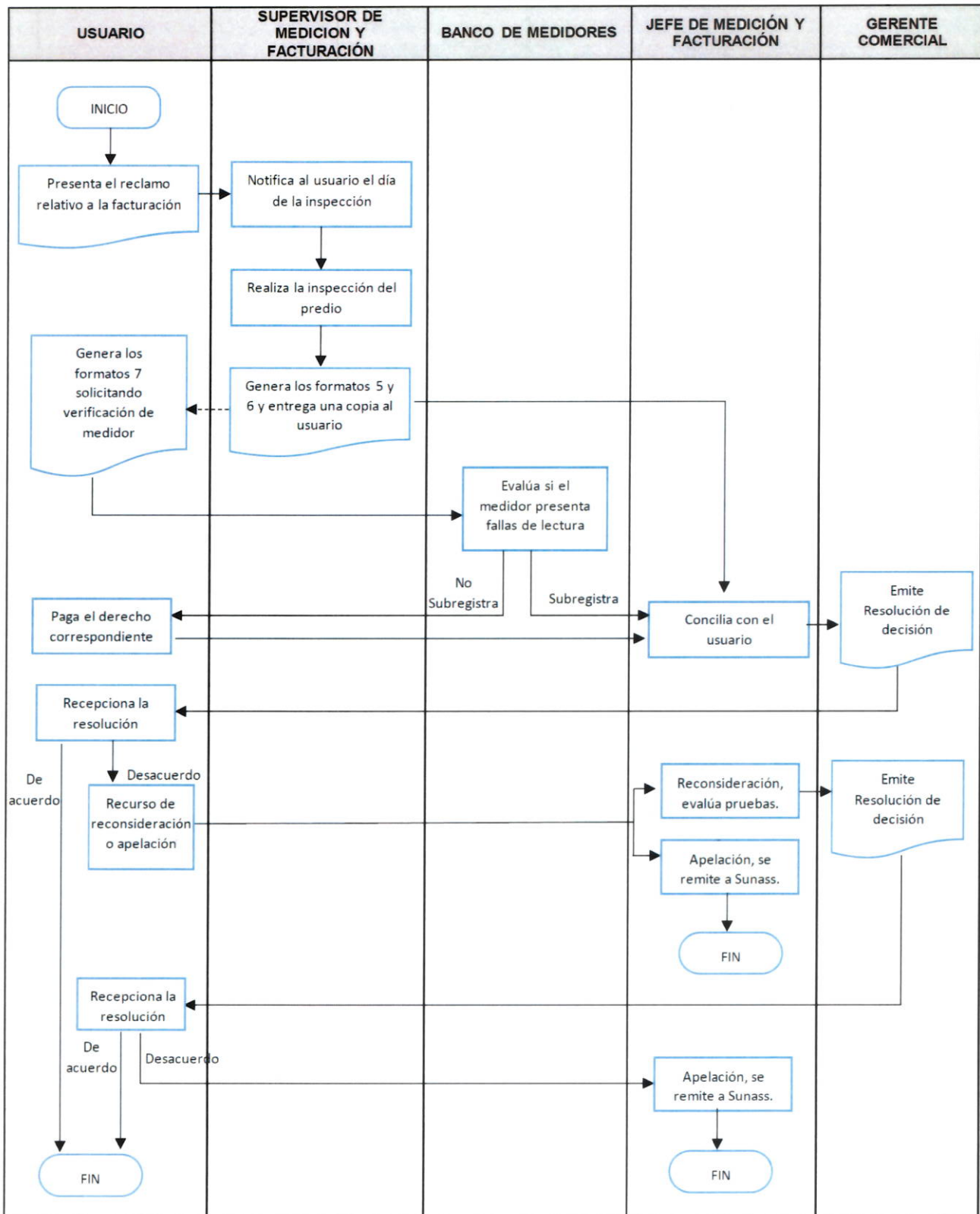
FORMATO 7
Solicitud de Verificación Posterior de medidor de agua (*) (**)

CÓDIGO DE RECLAMO <input style="width: 100px;" type="text"/>			
Nº DE SUMINISTRO <input style="width: 100px;" type="text"/>			
NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA <input style="width: 90%;" type="text"/>			
LOCALIDAD O CENTRO DE SERVICIO <input style="width: 90%;" type="text"/>			
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI) <input style="width: 100px;" type="text"/>			
RAZÓN SOCIAL <input style="width: 90%;" type="text"/>			
UBICACIÓN DEL PREDIO			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(Calle, Jirón, Avenida)	Nº	Mz	Lote
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
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 type="checkbox"/>	VERIFICACIÓN EN LABORATORIO <input type="checkbox"/>		
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: 90%;" type="text"/>			
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(Calle, Jirón, Avenida)	Nº	Mz	Lote
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
(urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	
COSTO DE LA VERIFICACIÓN <input style="width: 100px;" 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 sobrerregistra; asimismo, el costo del traslado del medidor, en caso la Unidad de Verificación Metroológica esté domiciliada fuera de la localidad.			
<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" 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

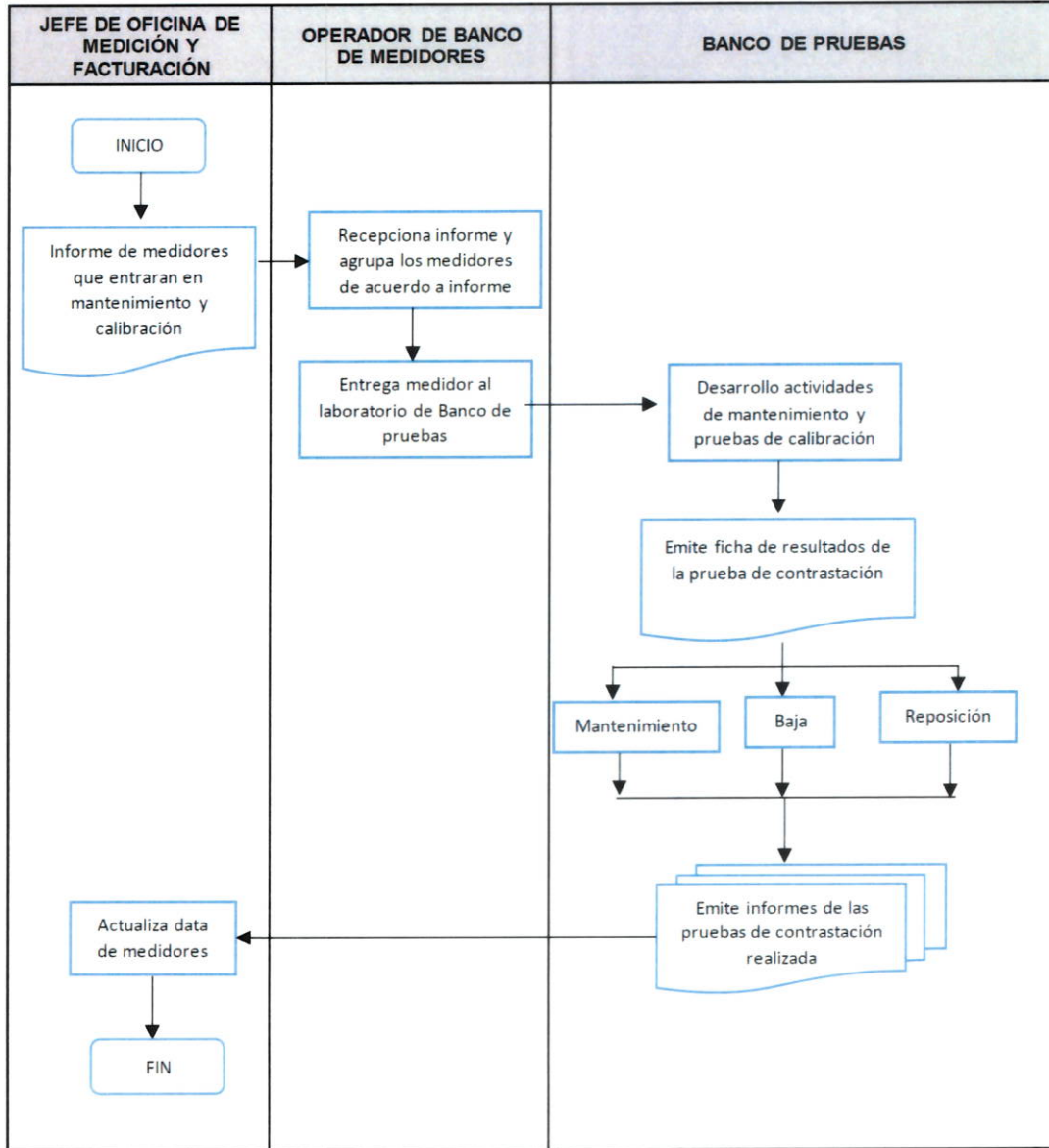
Informes



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

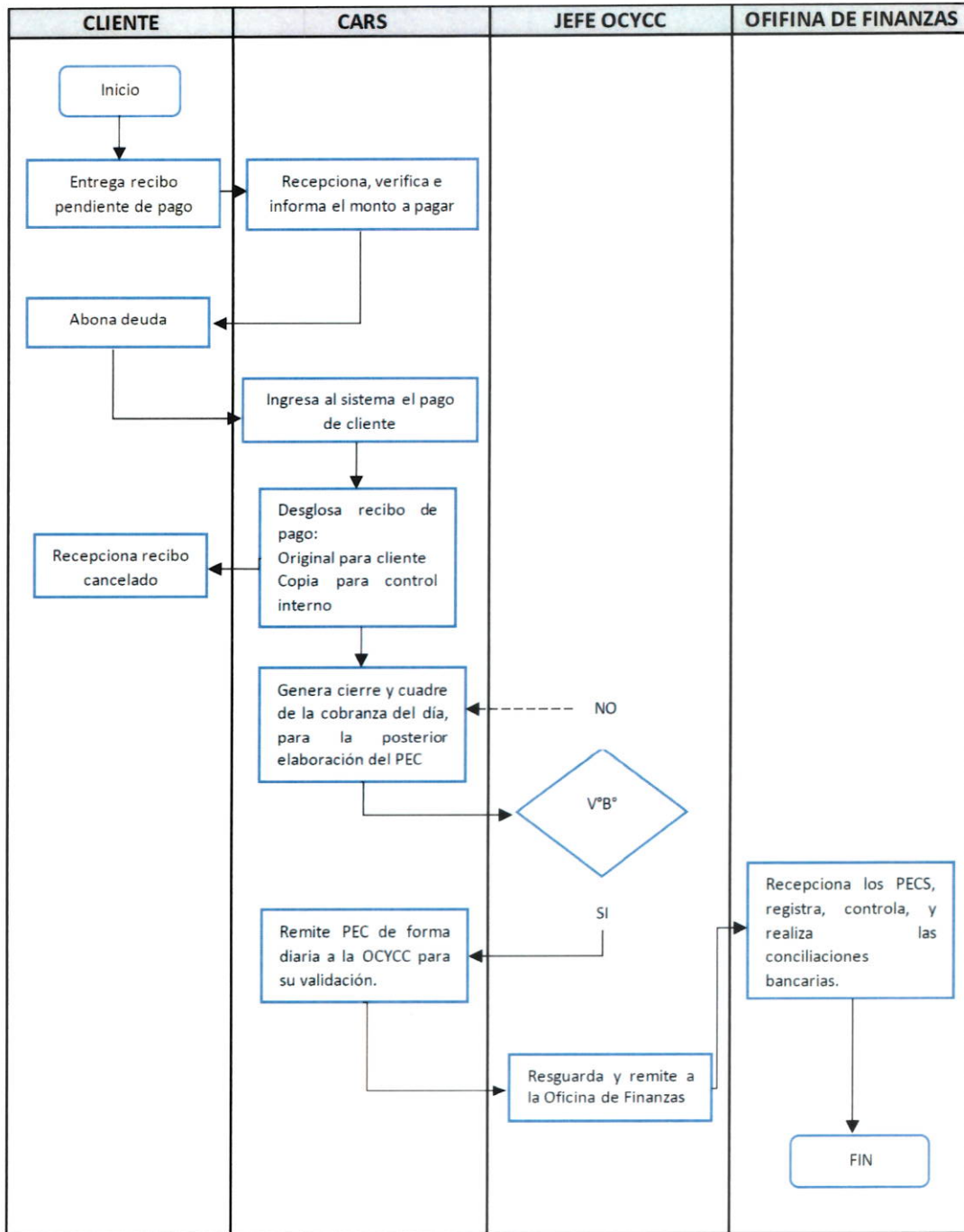
Informes

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

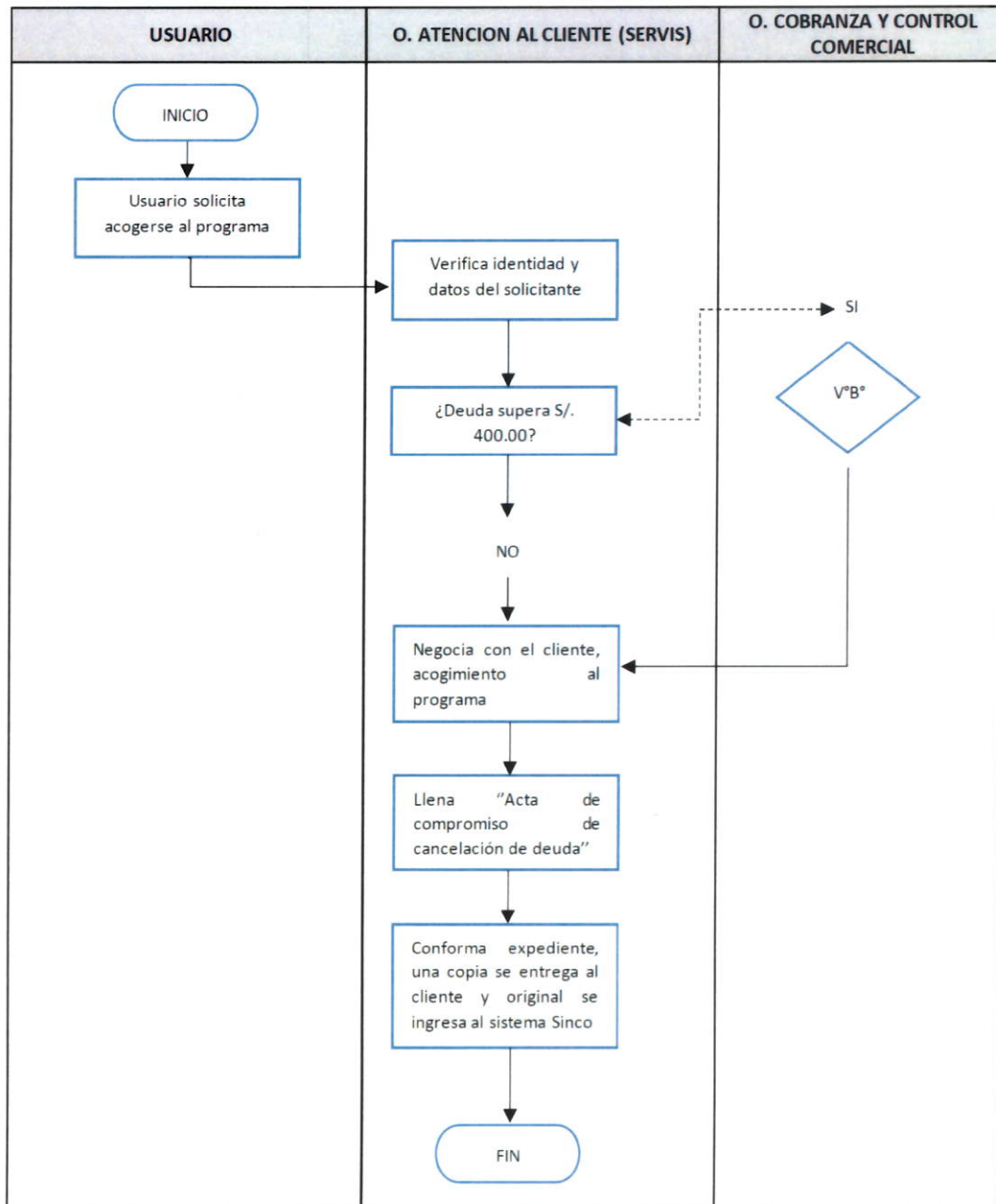
Contrato de refinanciamiento



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

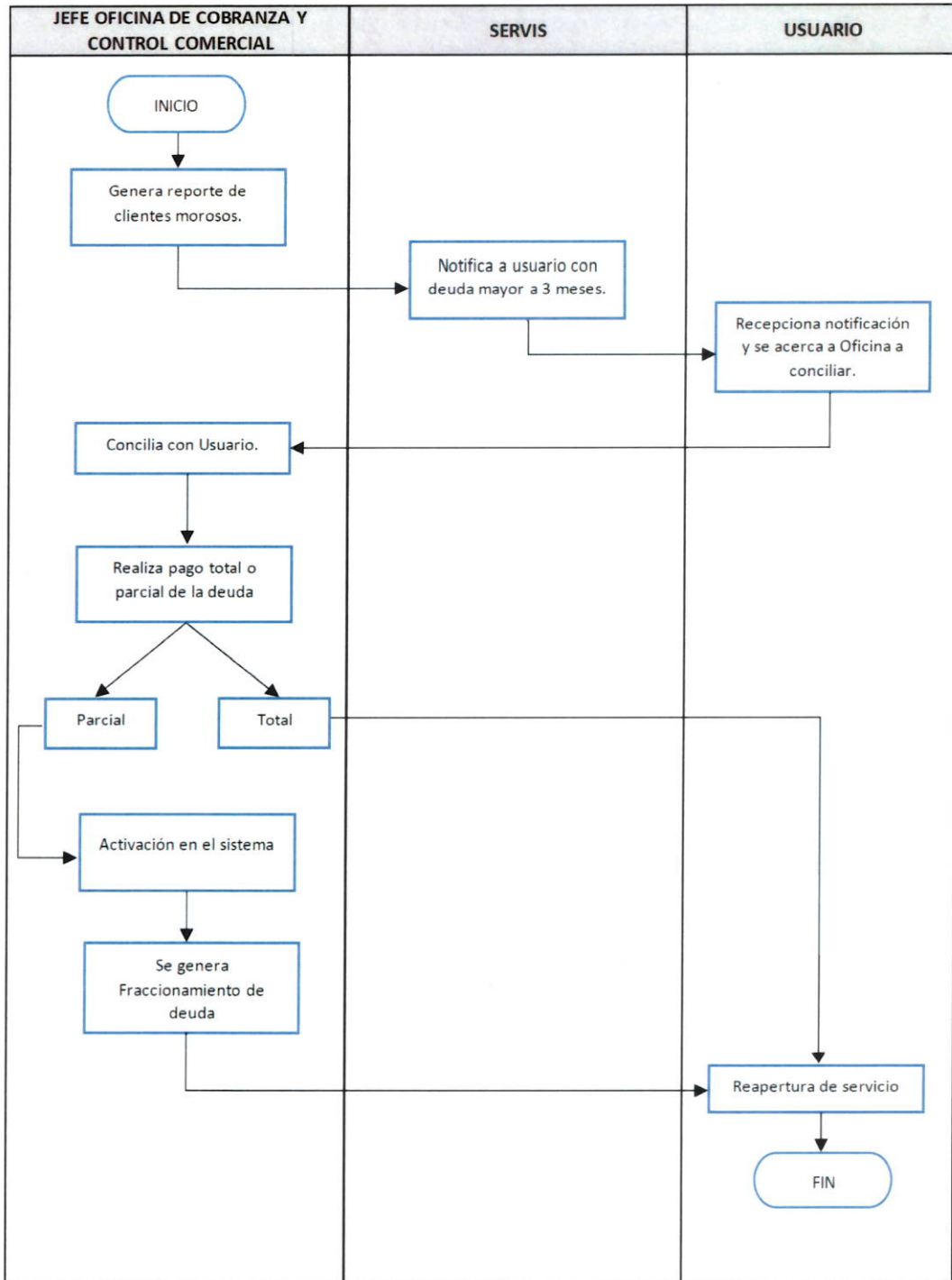
Reporte de usuarios con deudas mayores a 3 meses y registrados en el Sistema de Central de Riesgo (INFOCORD)

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

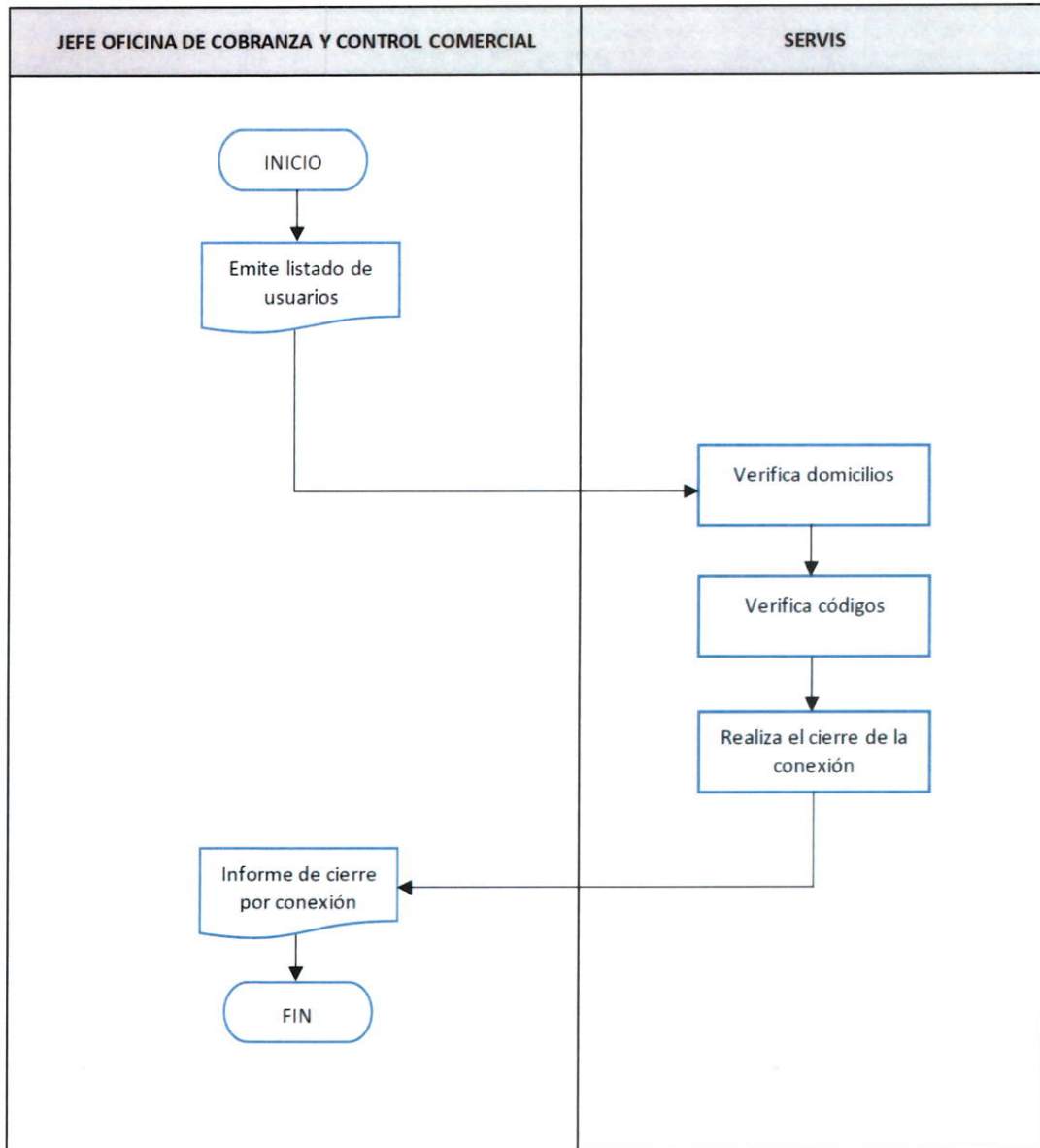
Informes

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

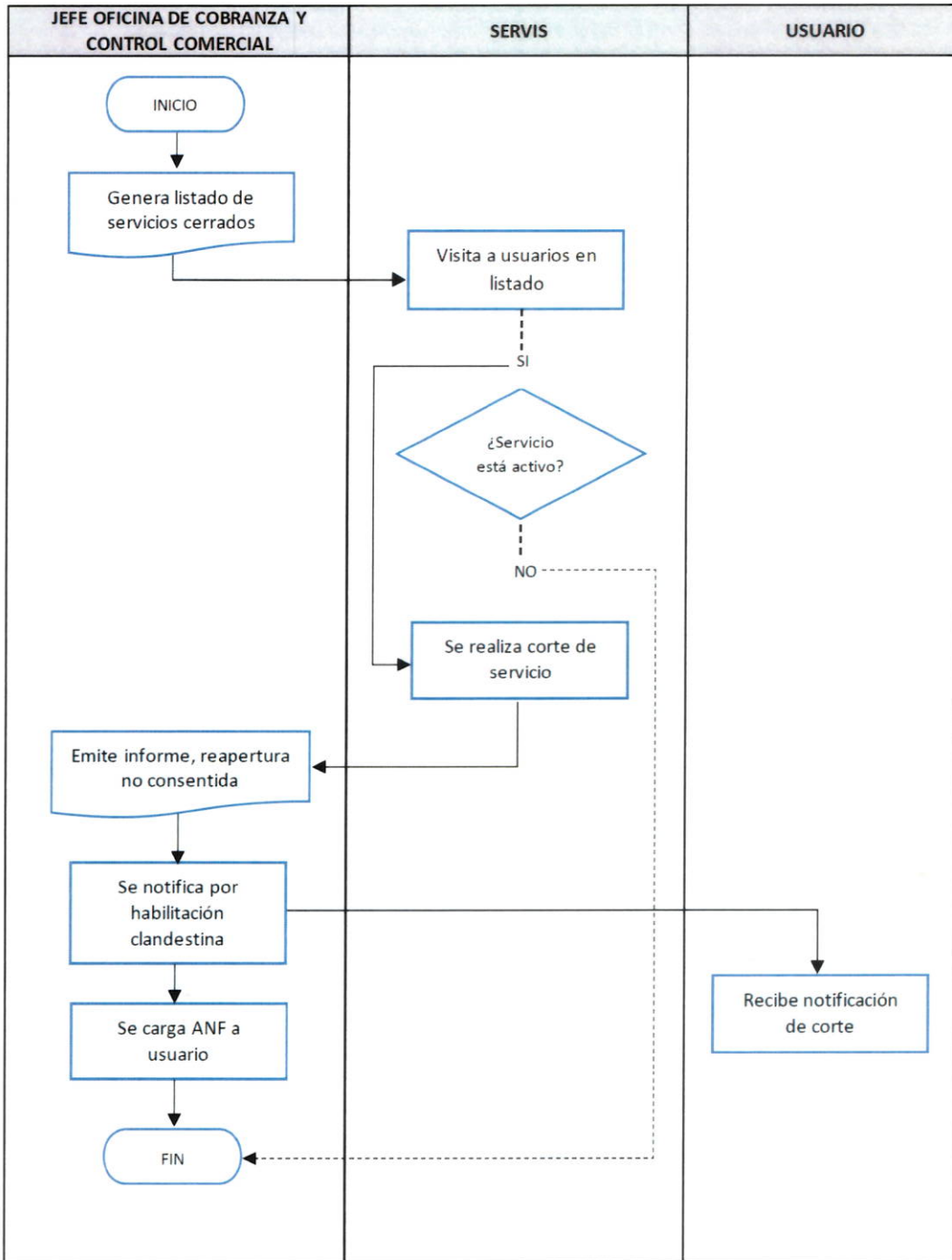
Informe

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

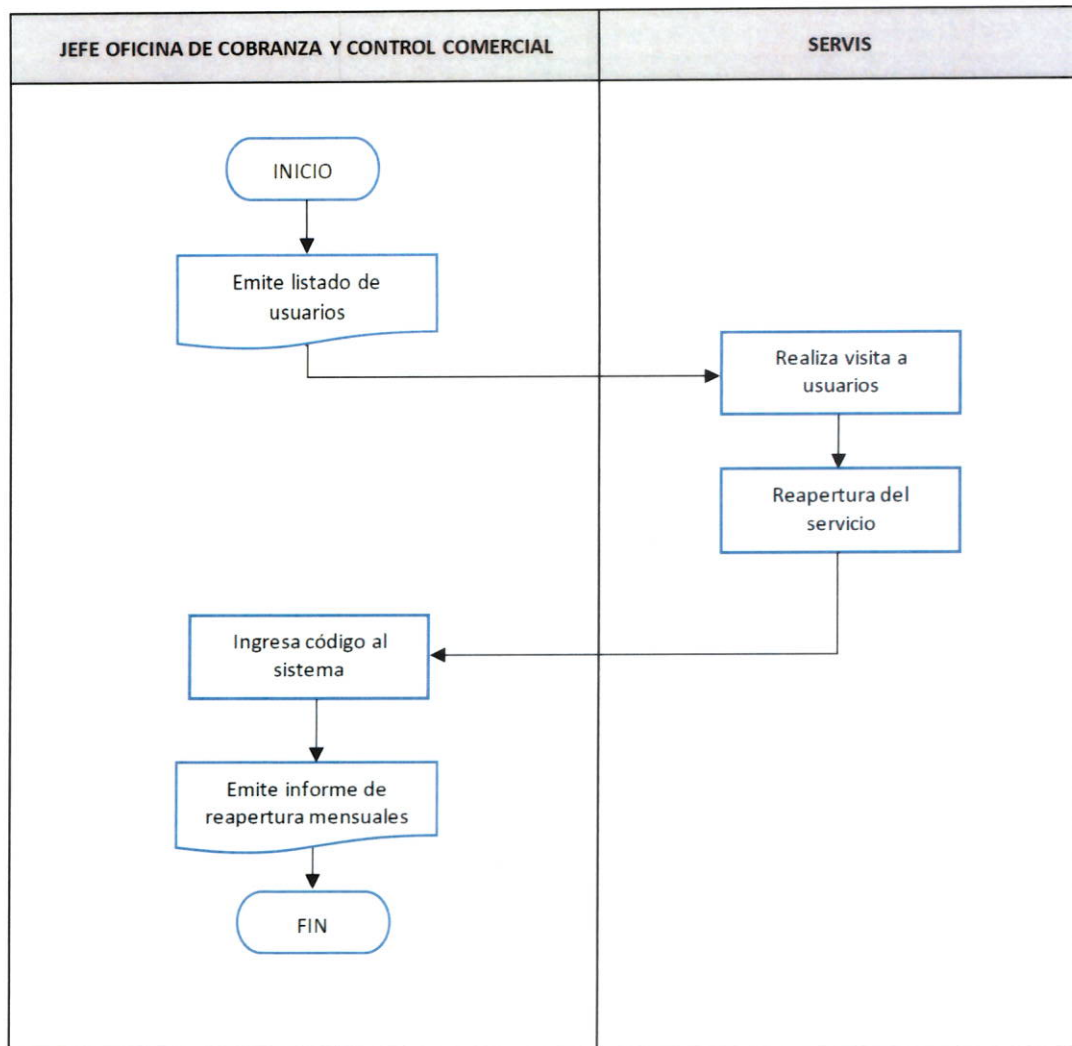
Informe

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

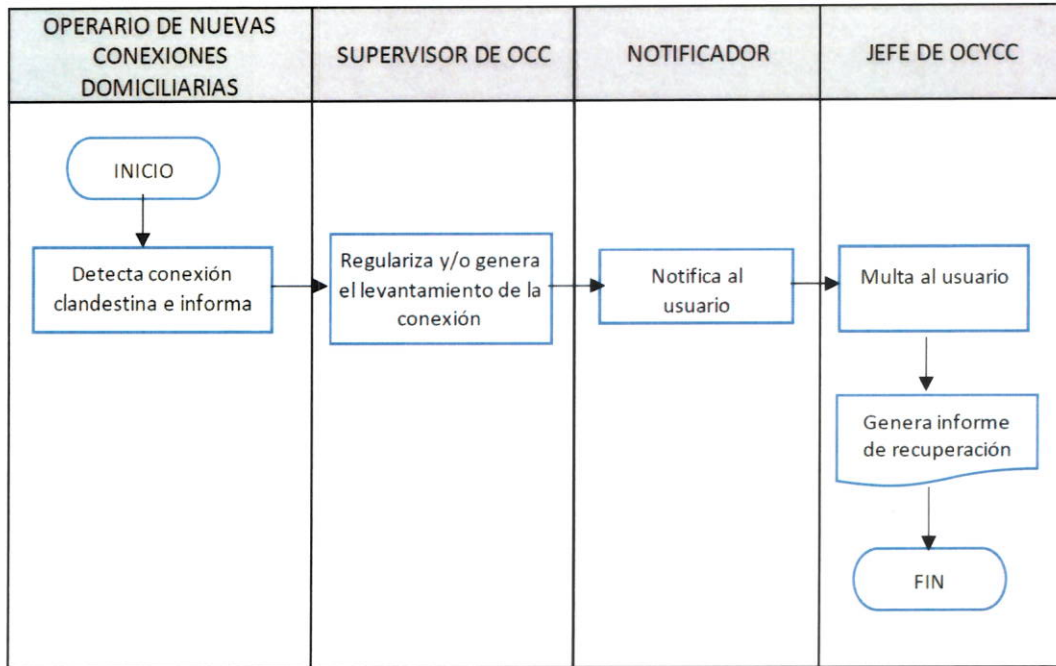
Informe

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

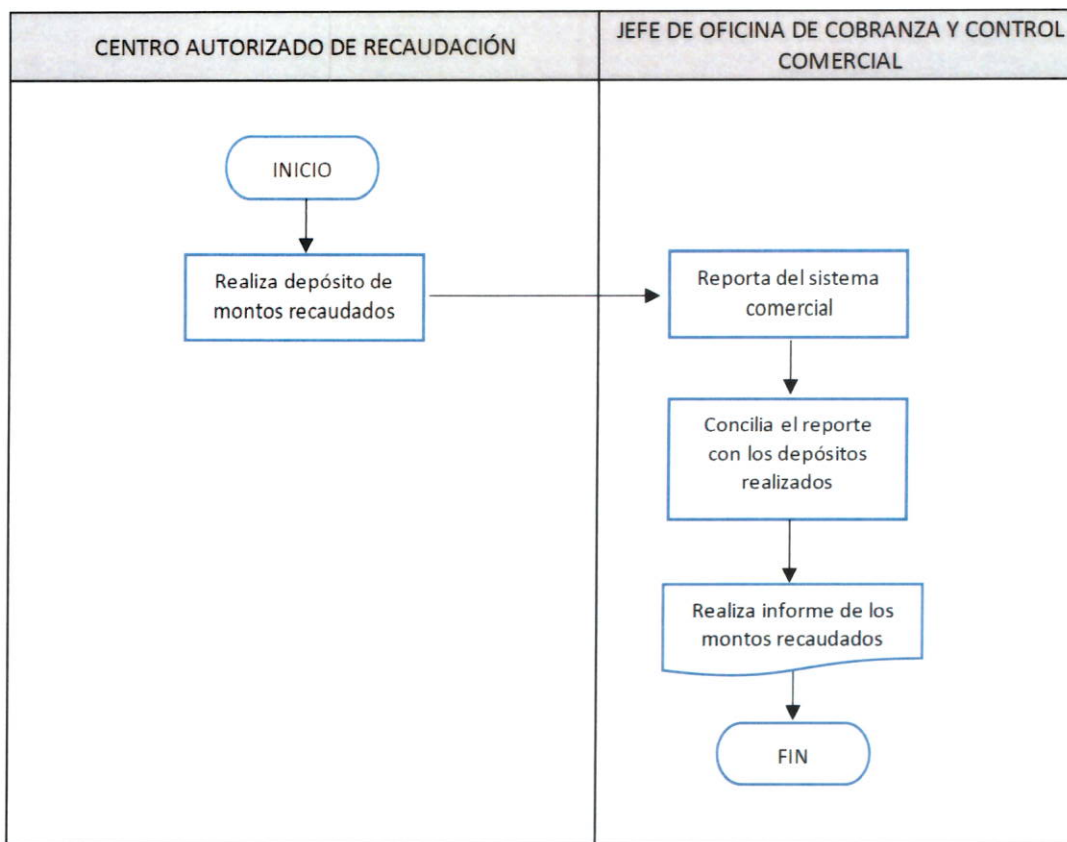
Informe

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, inadmisible, 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 type="text"/>		CÓDIGO DE RECLAMO N° <input type="text"/>	
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE		Telefono <input type="text"/>	
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)		<input type="text"/>	
RAZÓN SOCIAL <input type="text"/>			
UBICACIÓN DEL PREDIO			
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.
(Urbanización, barrio)		Provincia	Distrito
DOMICILIO PROCESAL			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.
(Urbanización, barrio)		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 type="text"/>			
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)			
<input type="text"/>			
SUCURSAL / ZONAL <input type="text"/>			
ATENDIDO POR <input type="text"/>		FIRMA <input type="text"/>	
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)			
<input type="text"/>			
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS			
<input type="text"/>			
LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA		SI	<input type="text"/>
		NO	<input 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
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS			
INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA	HORA (RANGO DE 2 HORAS)	<input type="text"/>
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA	HORA	<input type="text"/>
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	(DD/MM/AA)	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma del reclamante	Huella digital* (Índice derecho)	Fecha	

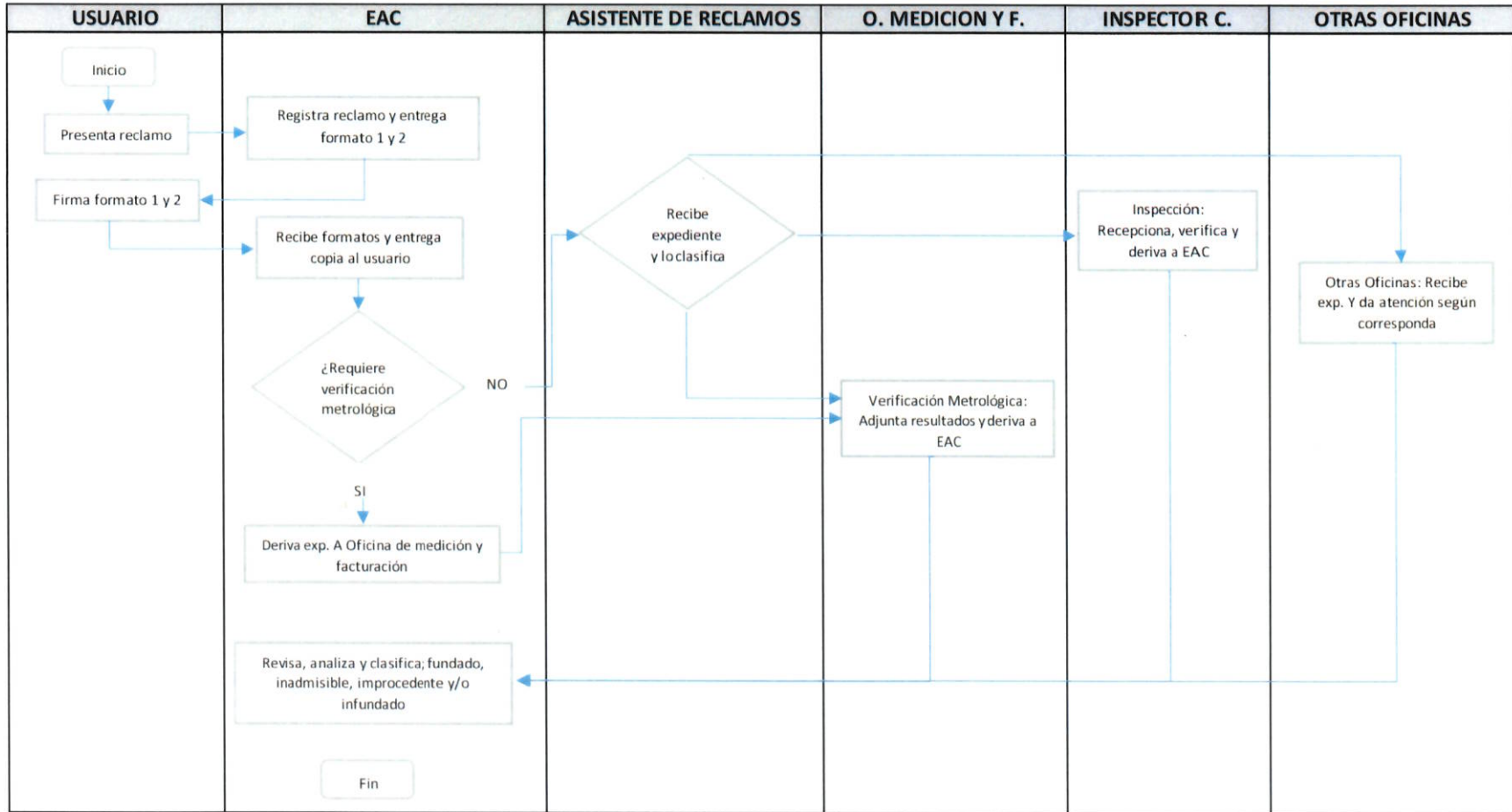
*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital

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



Nº	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

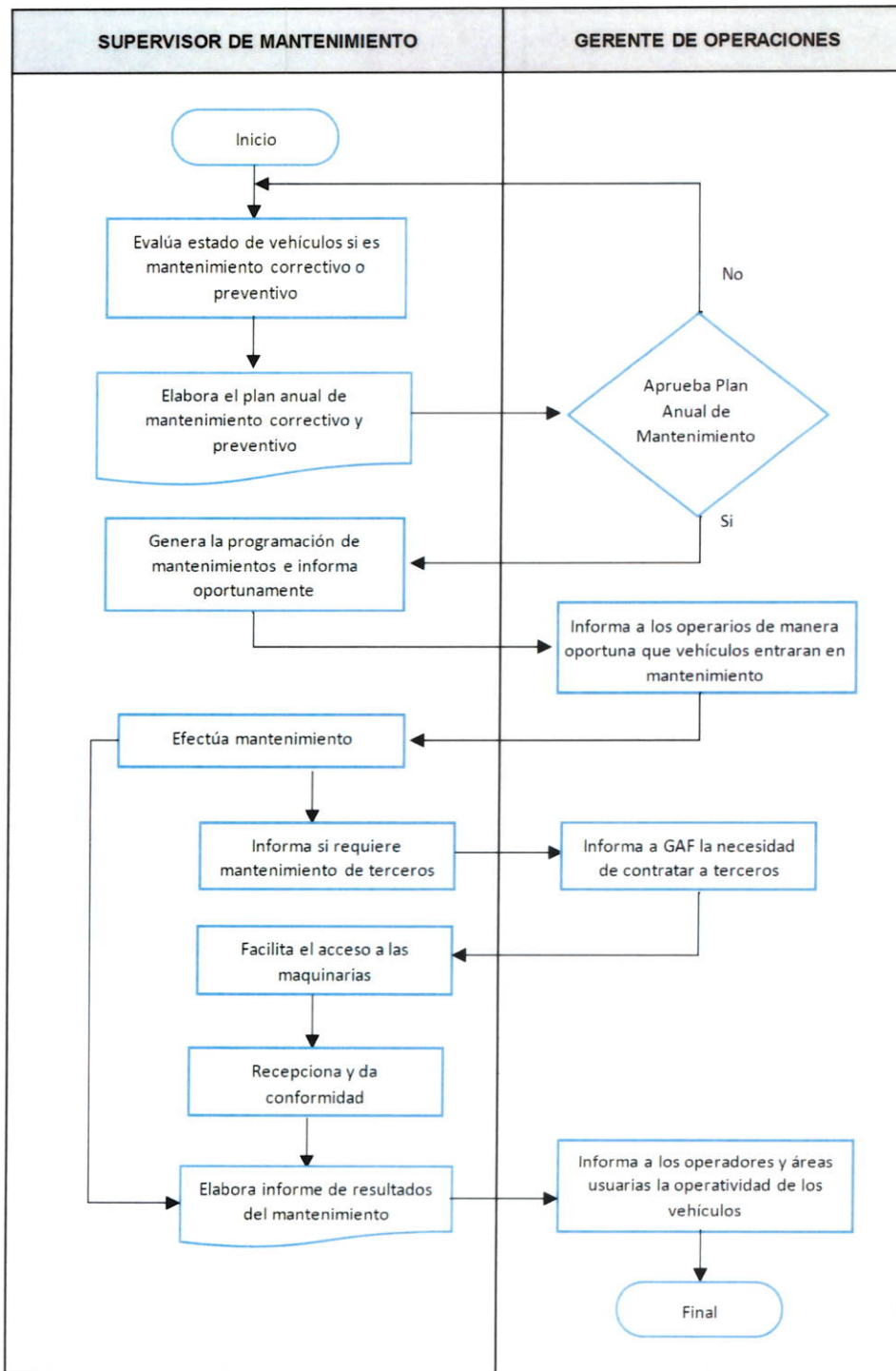
Plan Anual

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 Martin 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 Usuaría



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 Usuaría
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

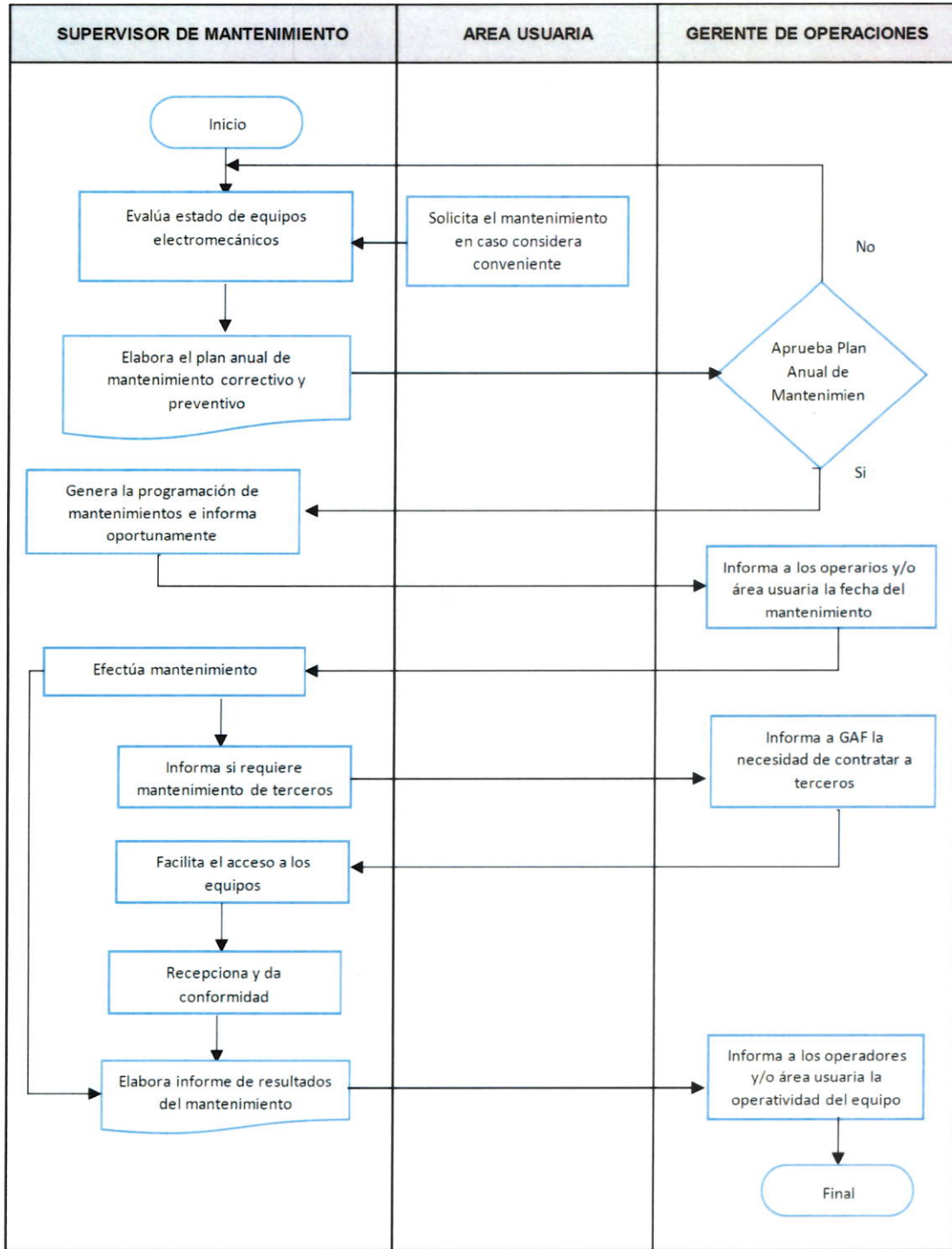
Plan Anual de Mantenimiento Electromecánico

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			

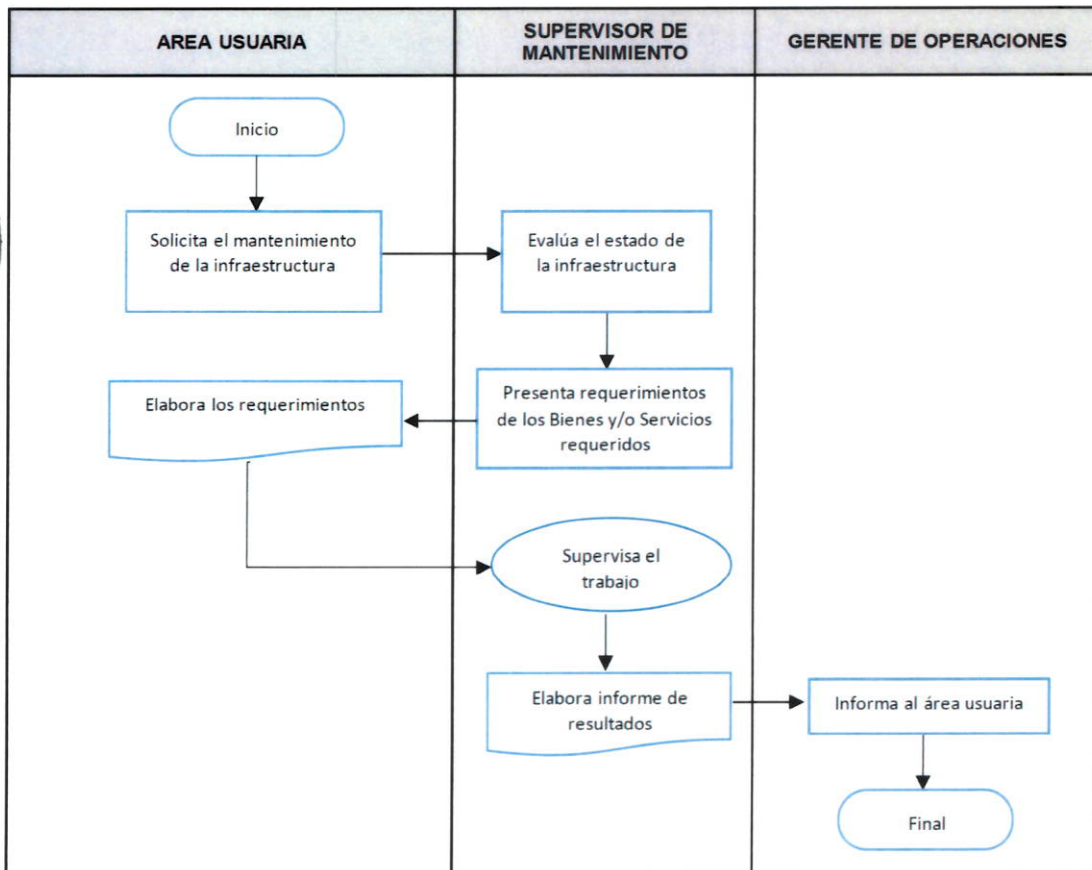
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

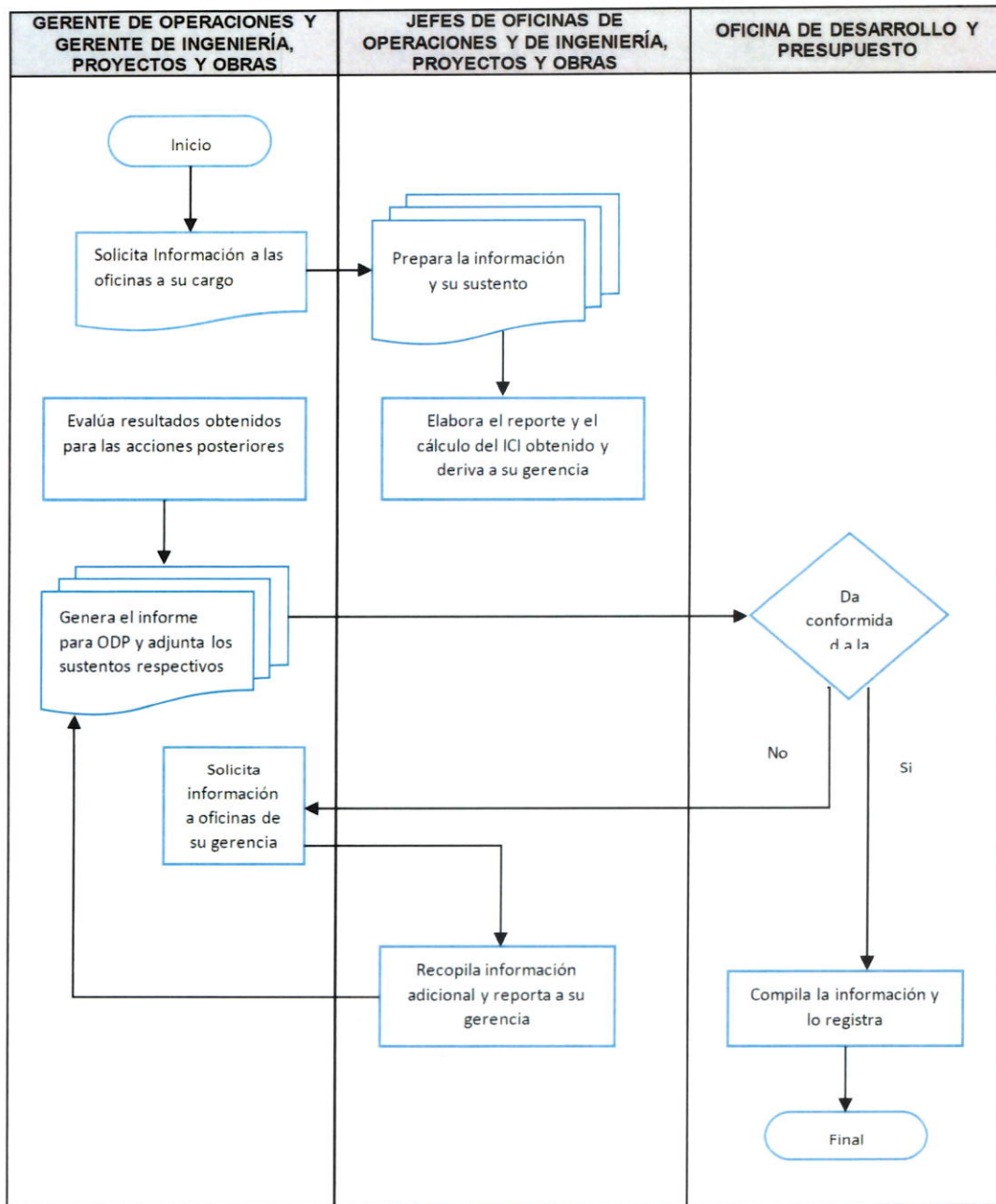
Informe

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

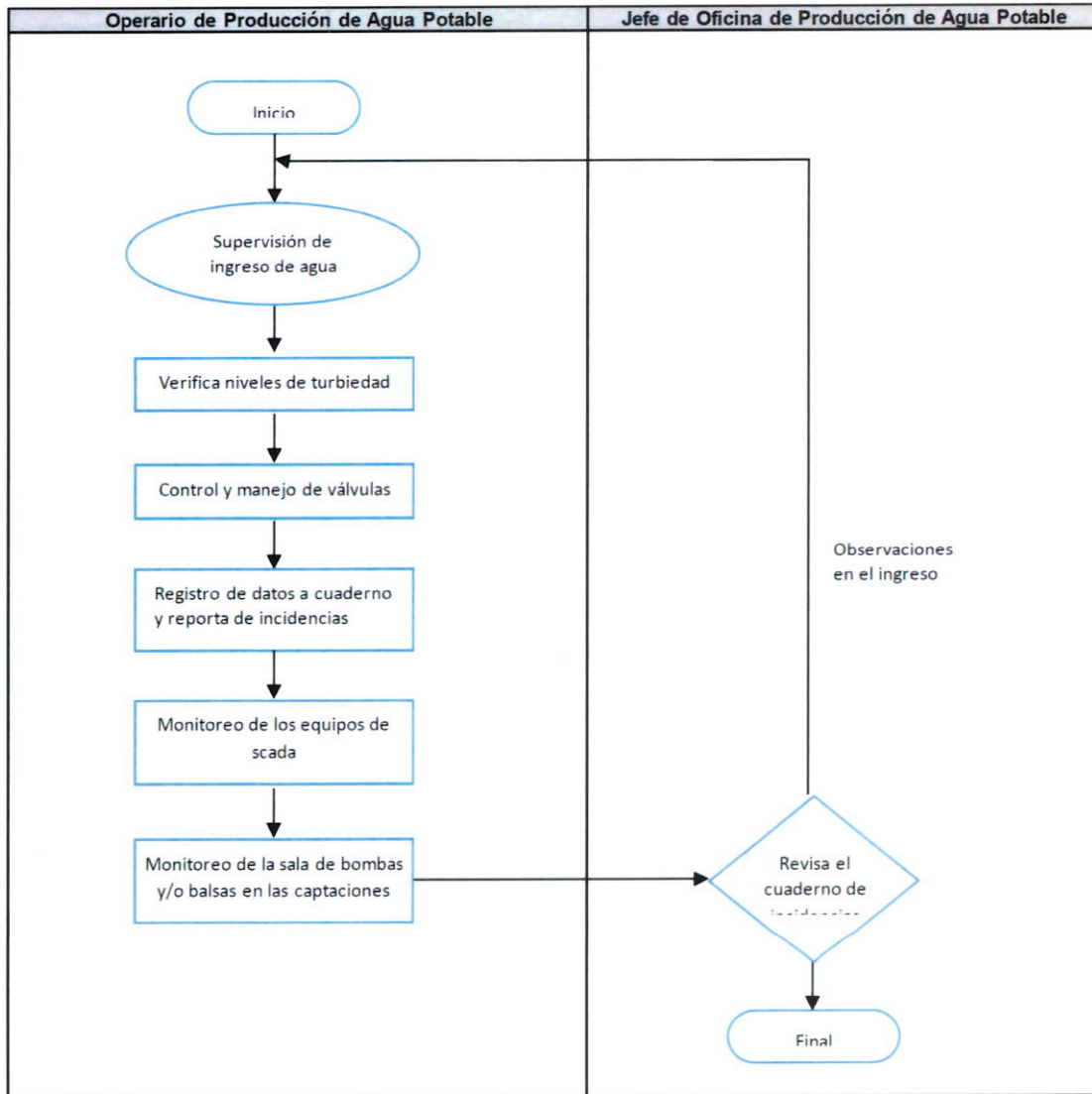
- Volumen de agua captada.



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			



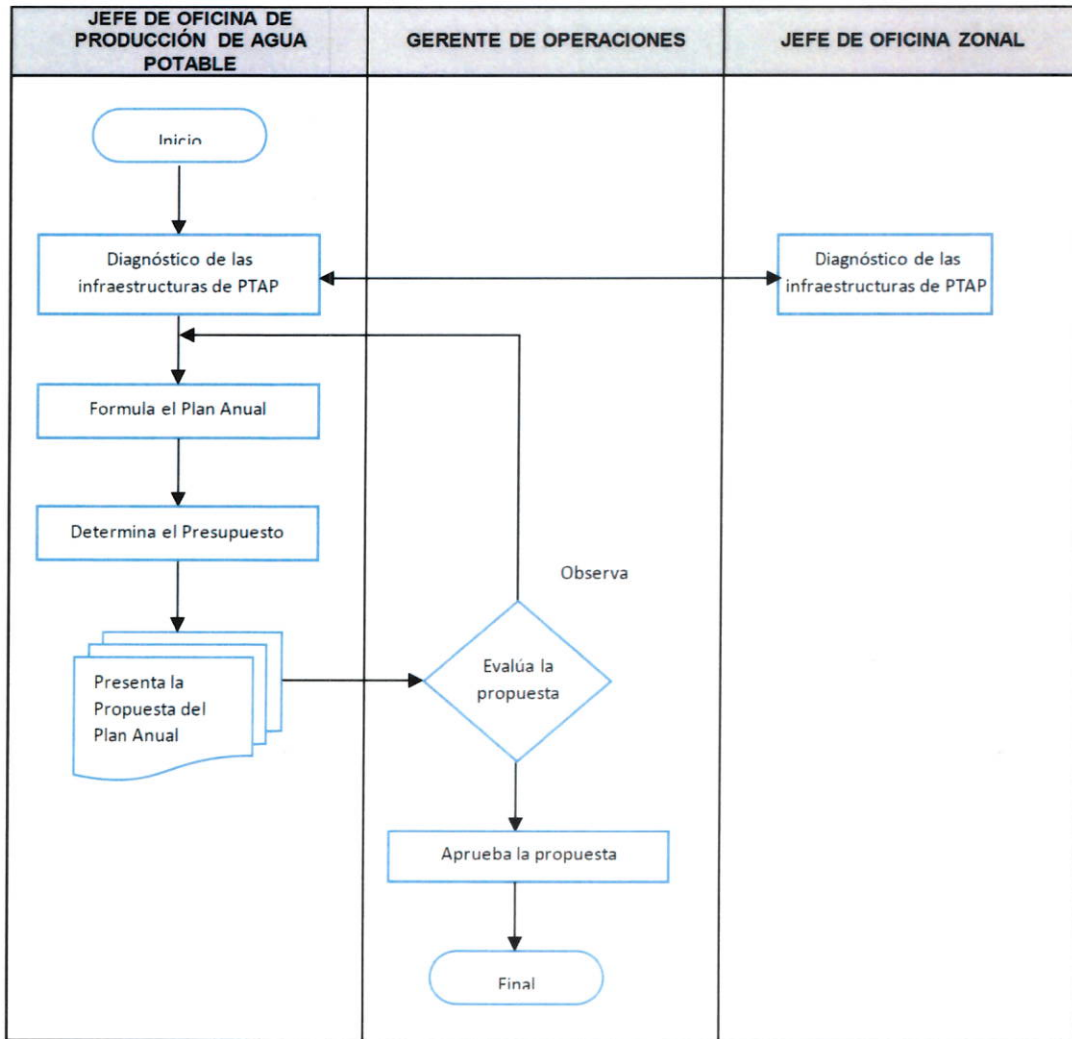
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

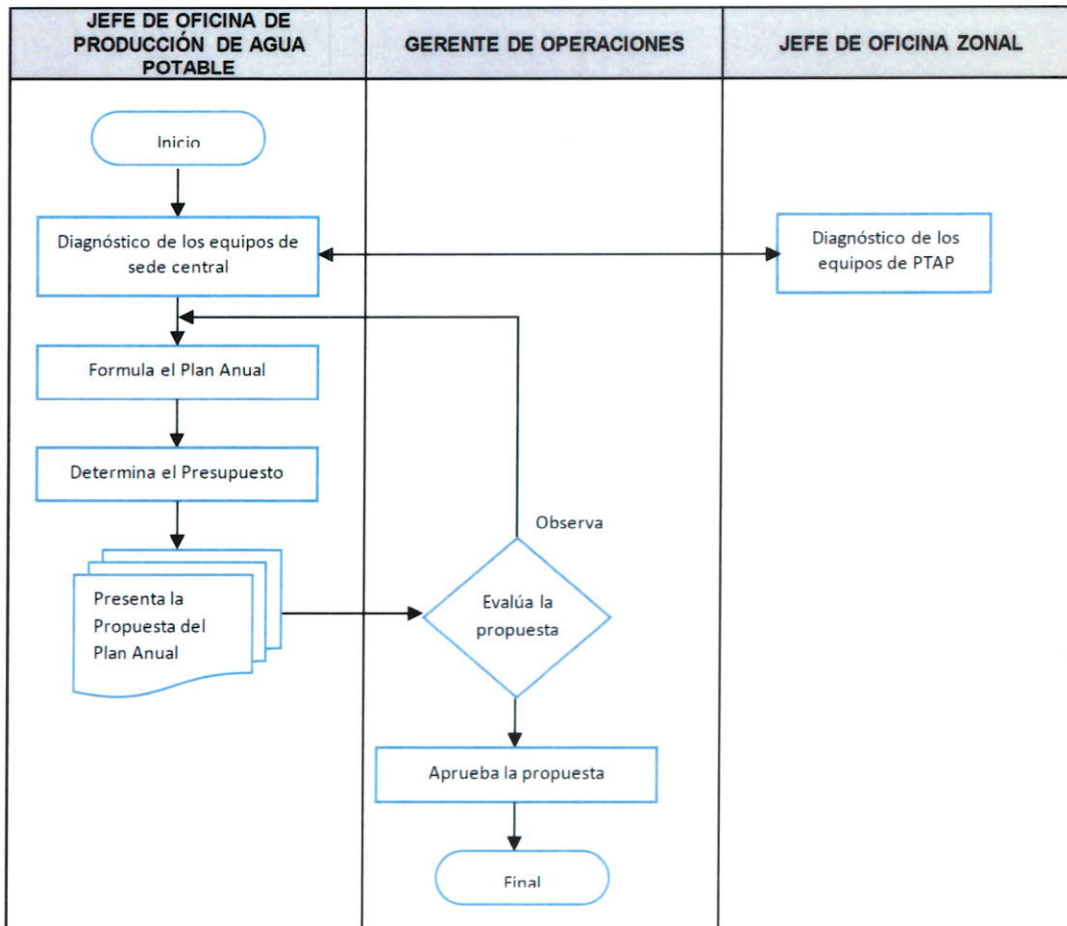
Plan anual de producción



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			

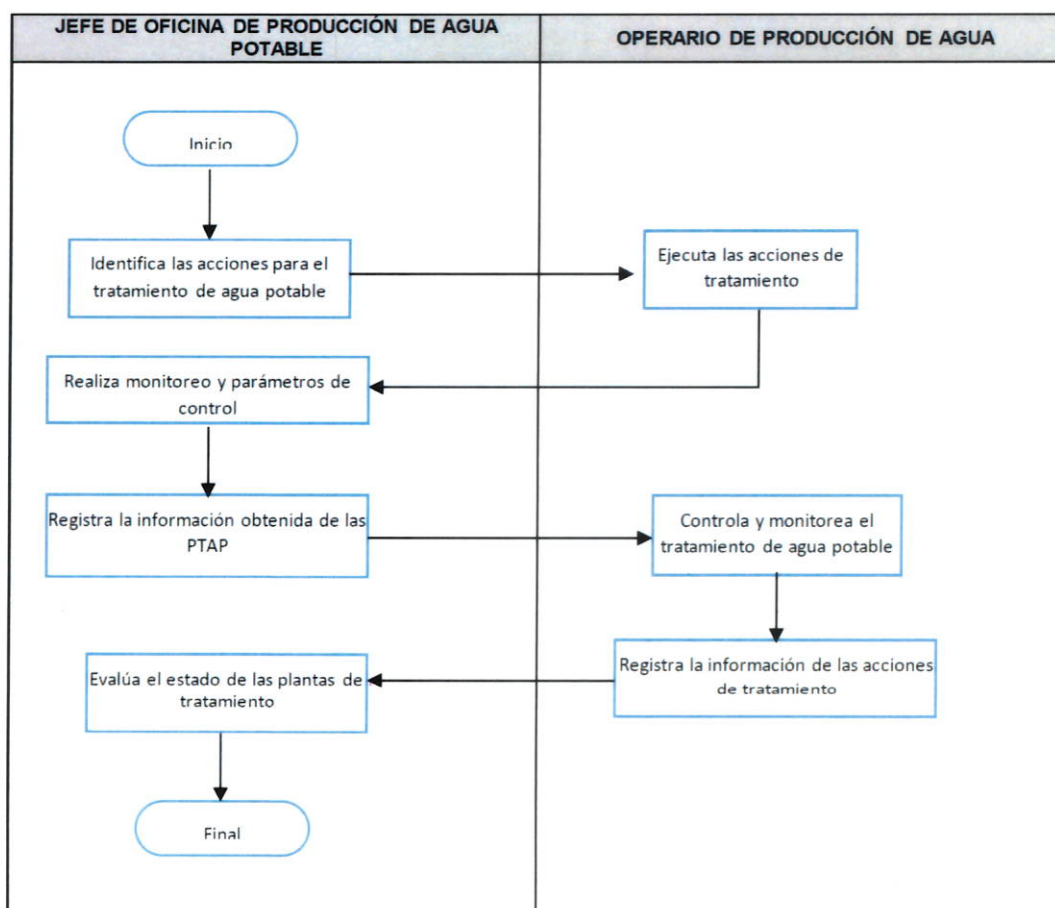
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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			

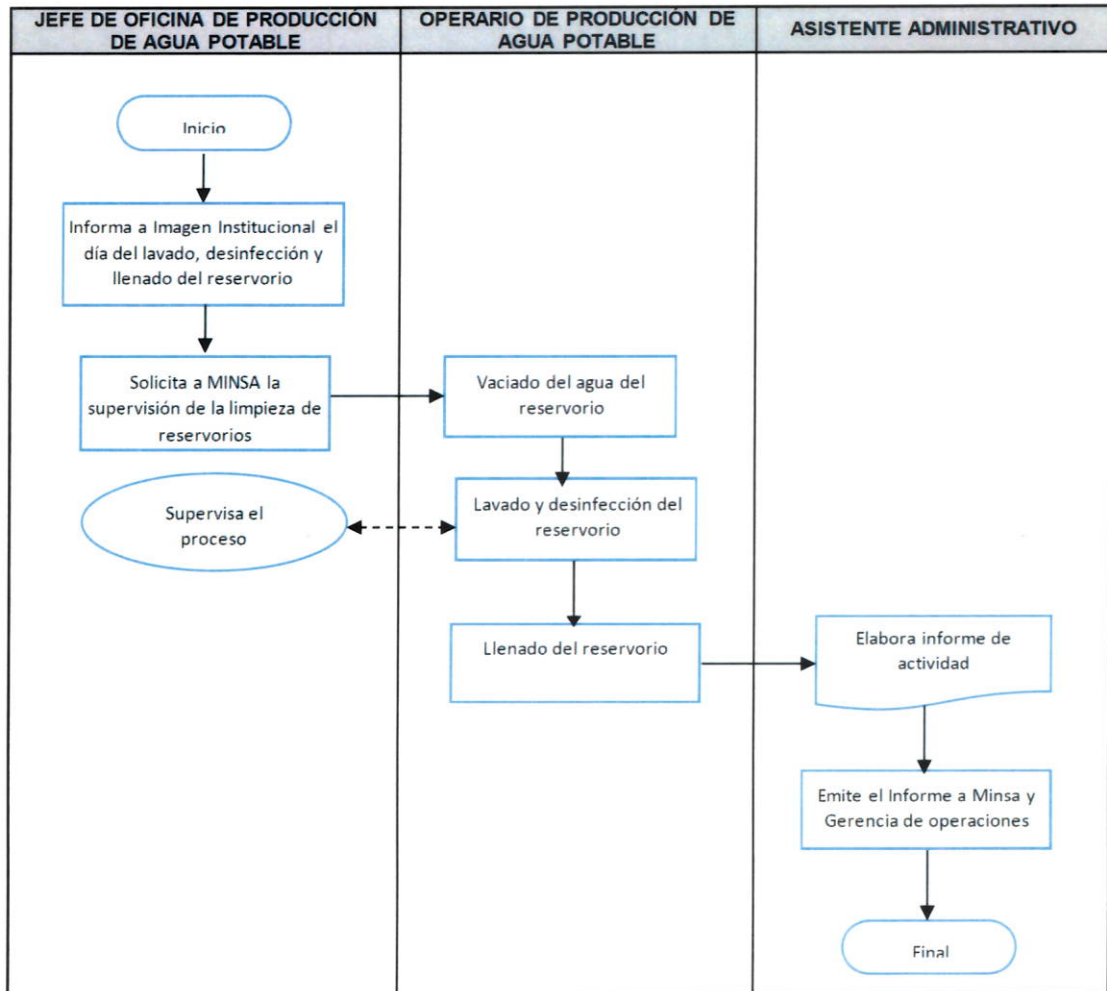
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

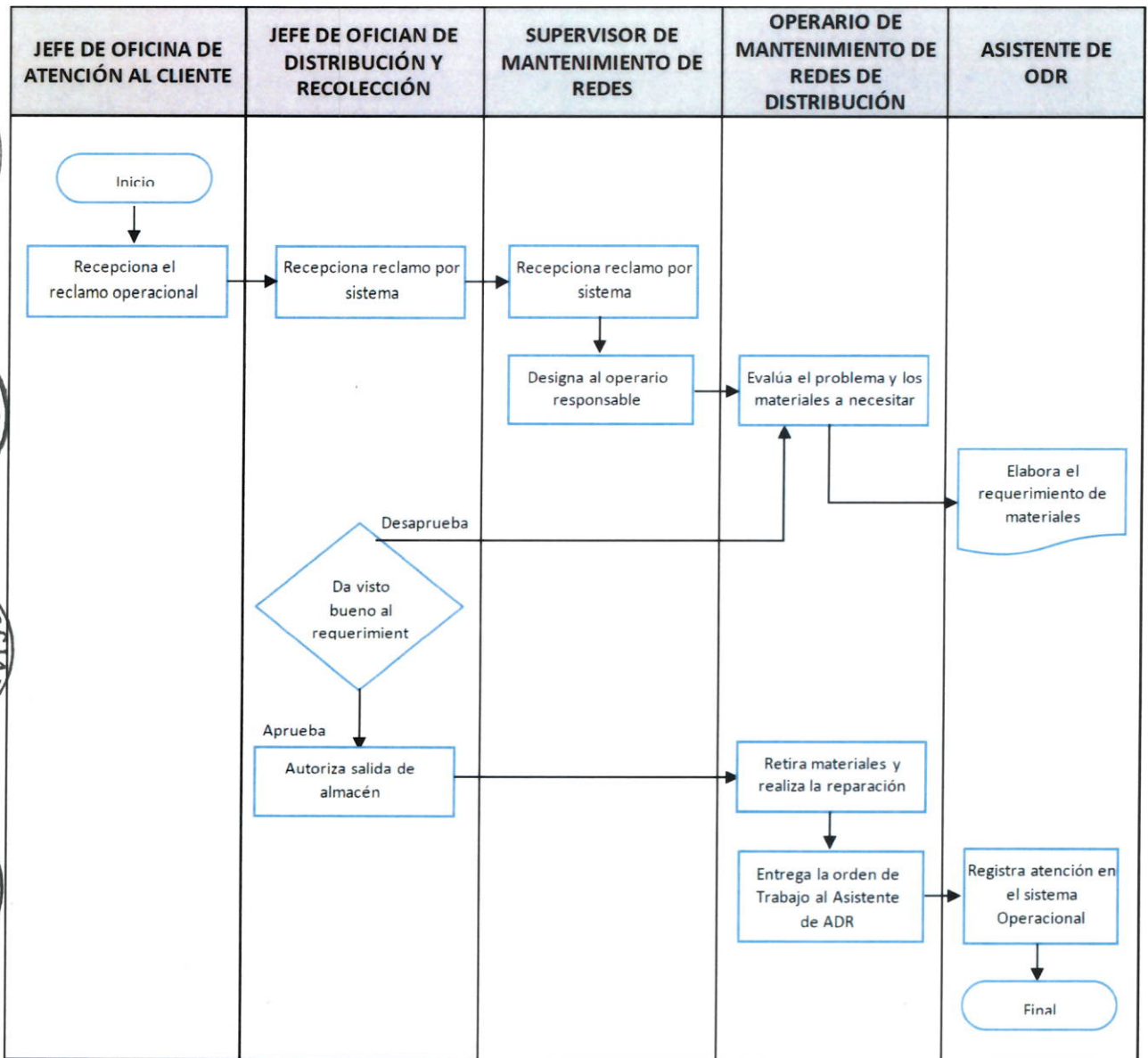
Informes

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

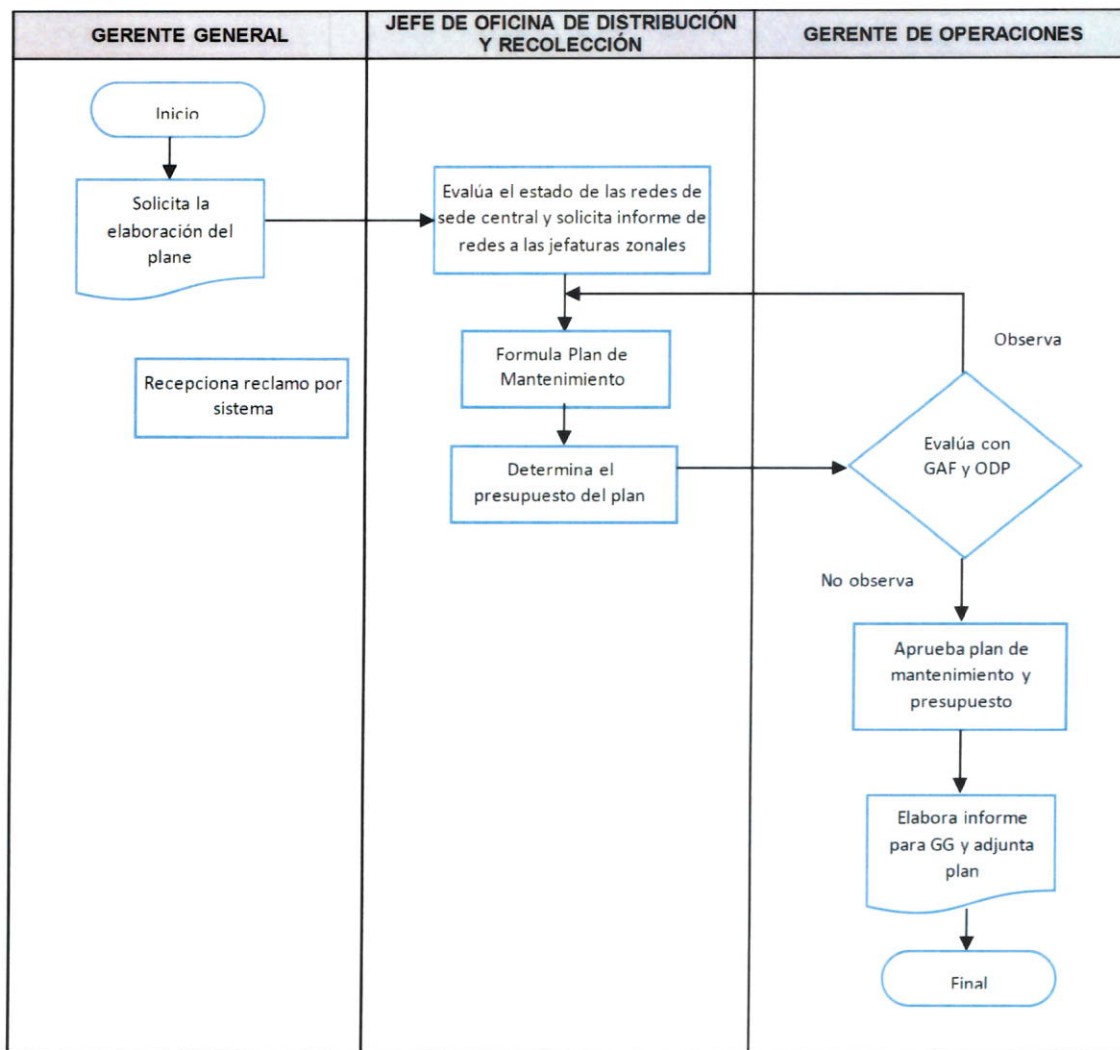
Plan Anual

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

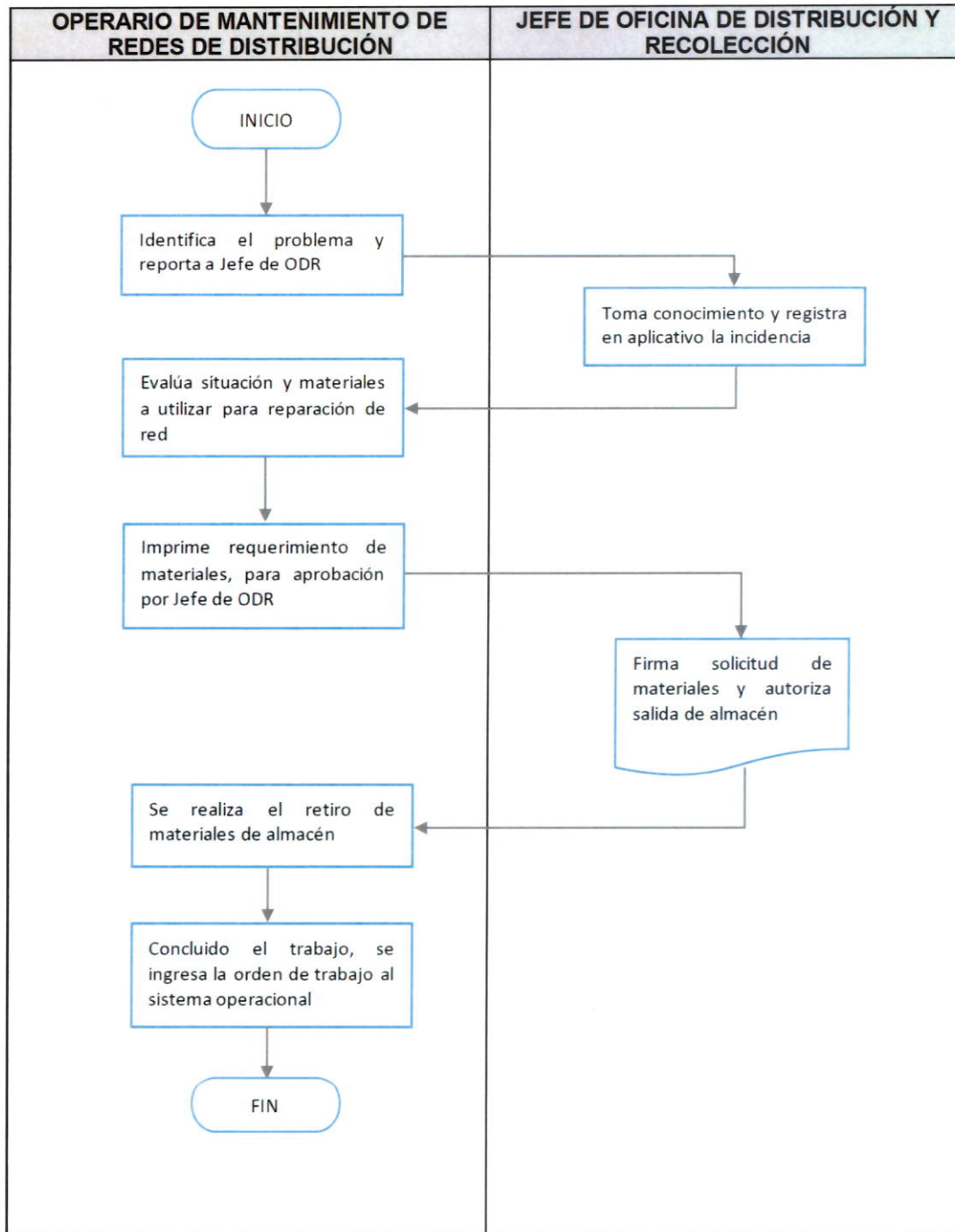
Informe

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 Recolectión
6	Informa a la GO y a la ODP	ODR	Jefe de Oficina de Distribución y Recolectión
FIN DEL PROCESO			

7. DOCUMENTOS GENERADOS

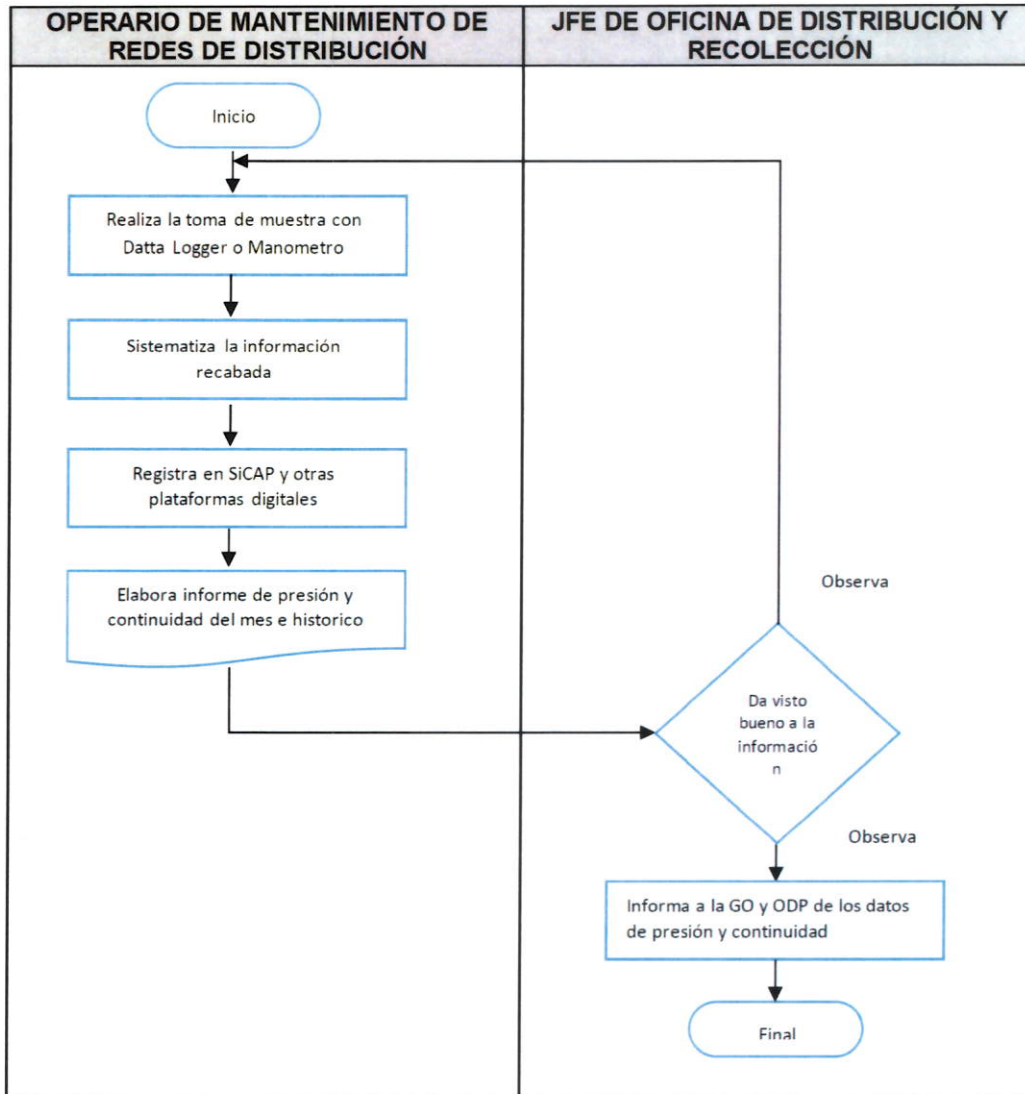
Informes

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

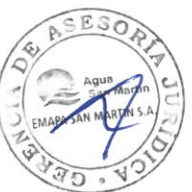
Nombre del proceso	Dotación de agua potable por Camiones Cisterna a oficinas zonales o usuarios
Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Jefe de Oficina de Distribución y Recolección
Objetivo del proceso	Brindar servicio de agua potable con camiones cisterna
Indicador de desempeño	Satisfacción de usuarios
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 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

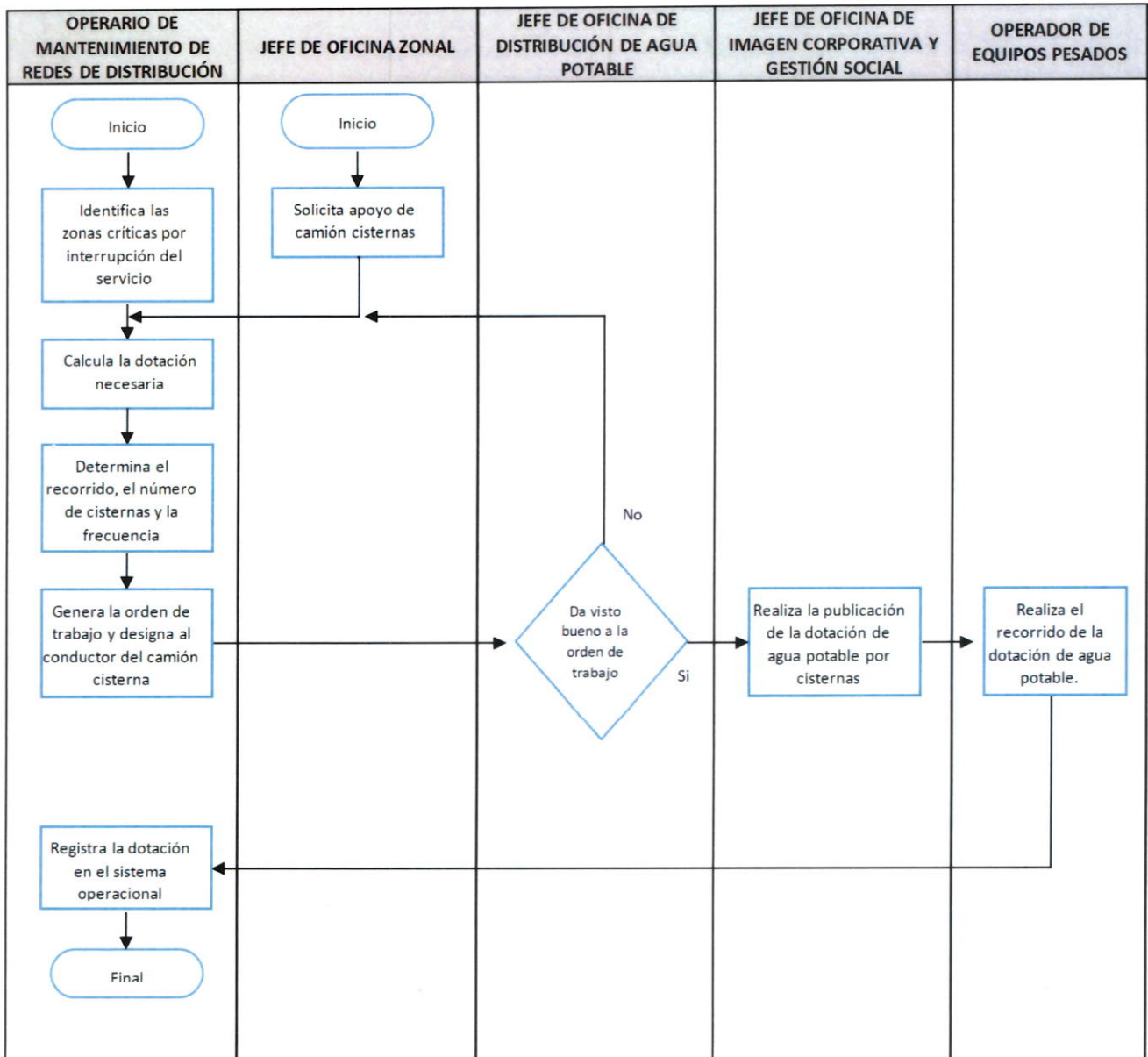
Informes.

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 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 **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

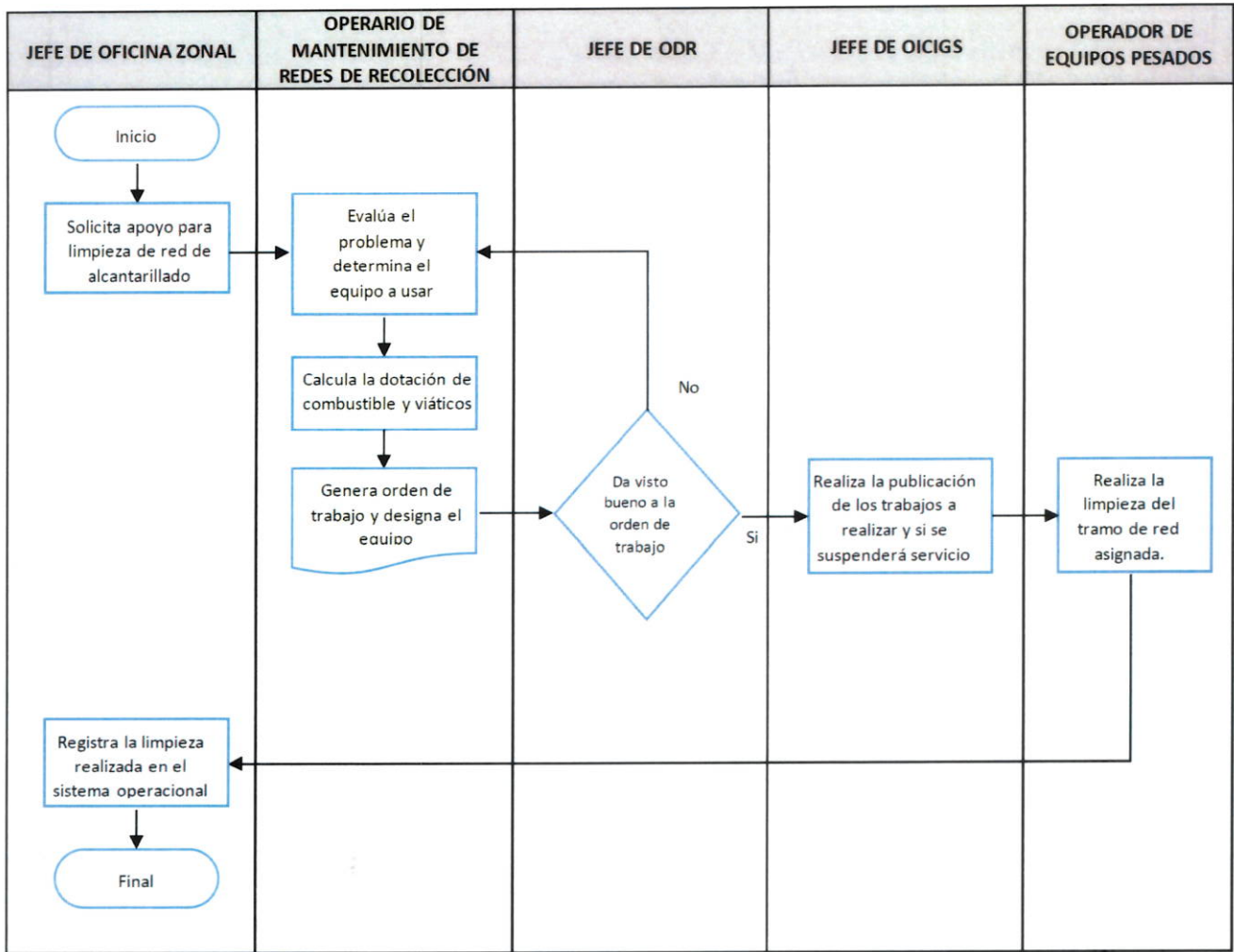
Informe

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

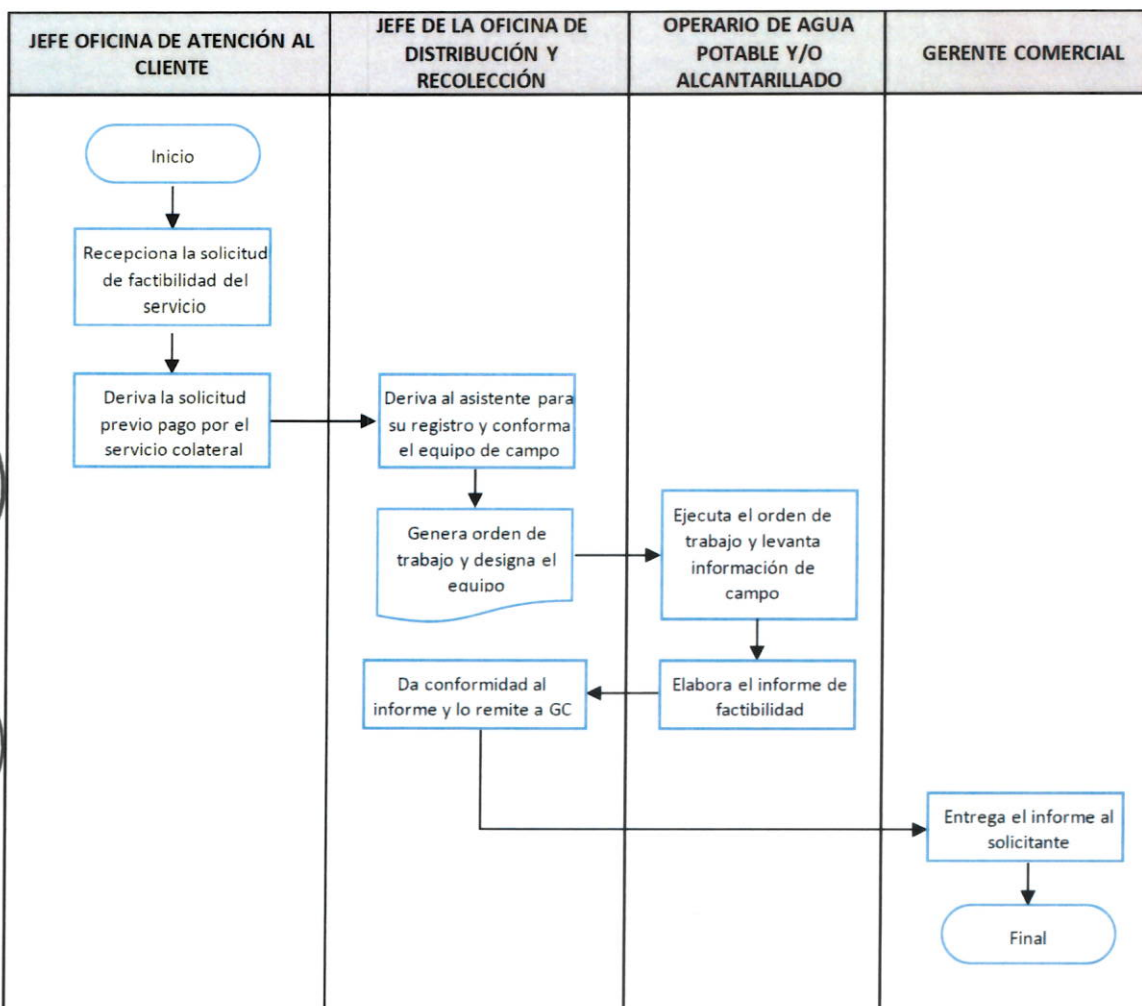
8. PROCESO RELACIONADO



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			

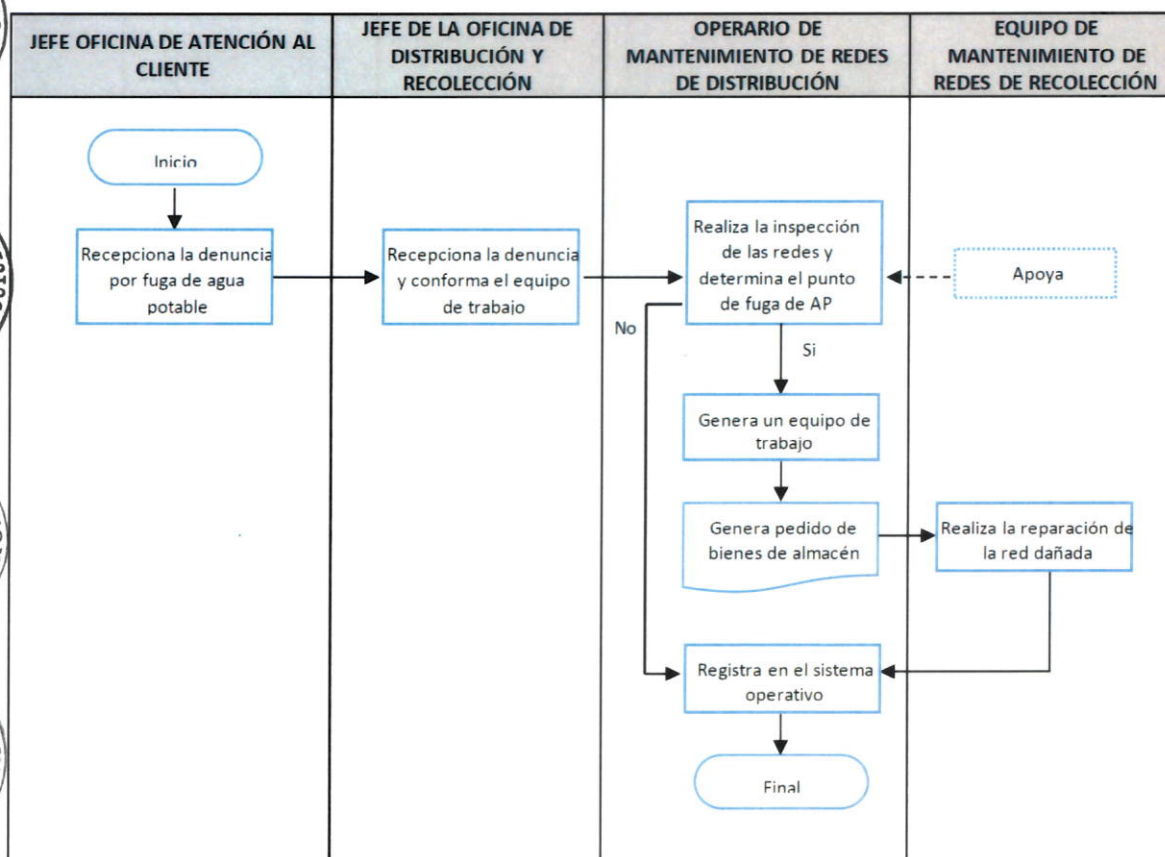
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

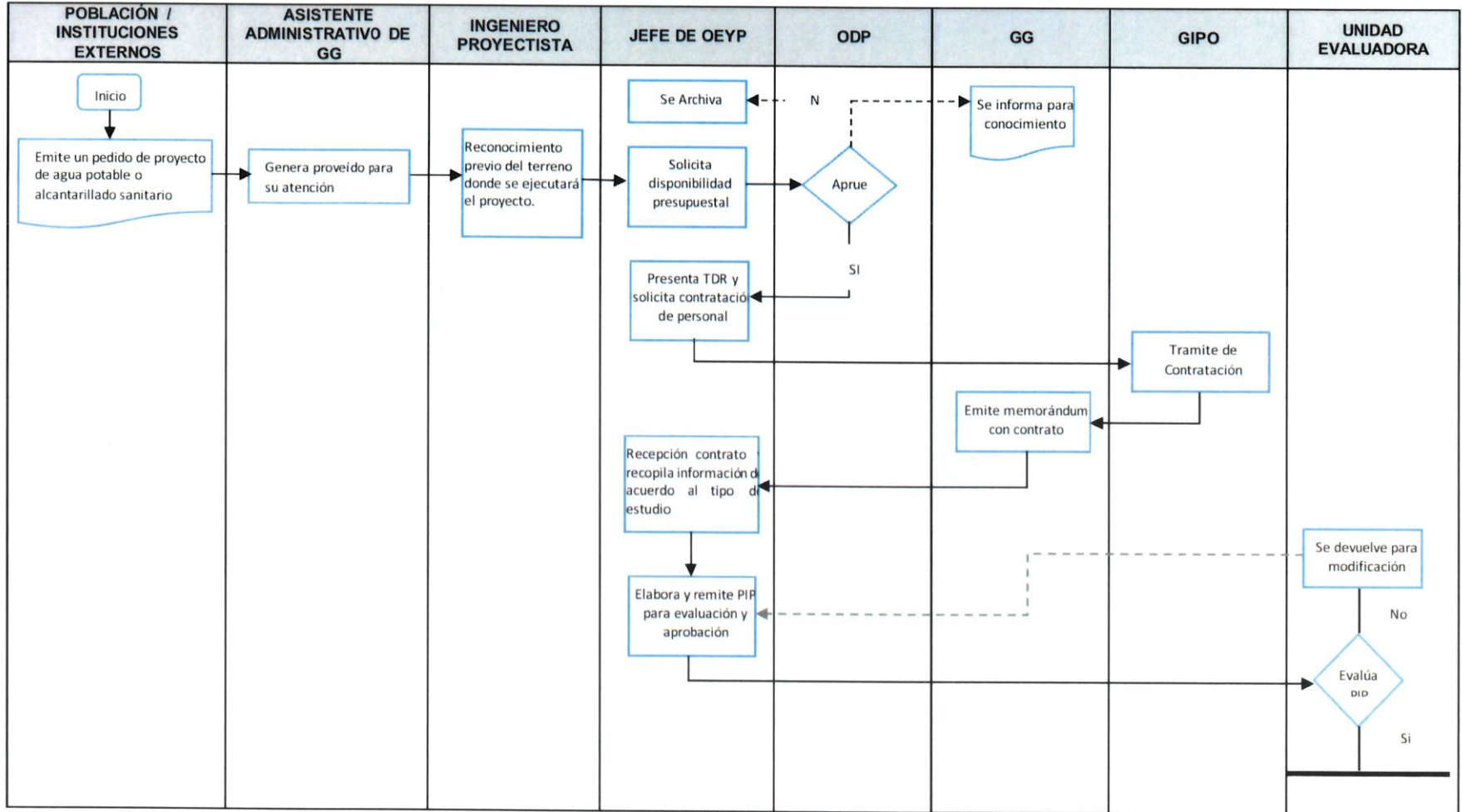
Estudio pre inversión y expediente técnico

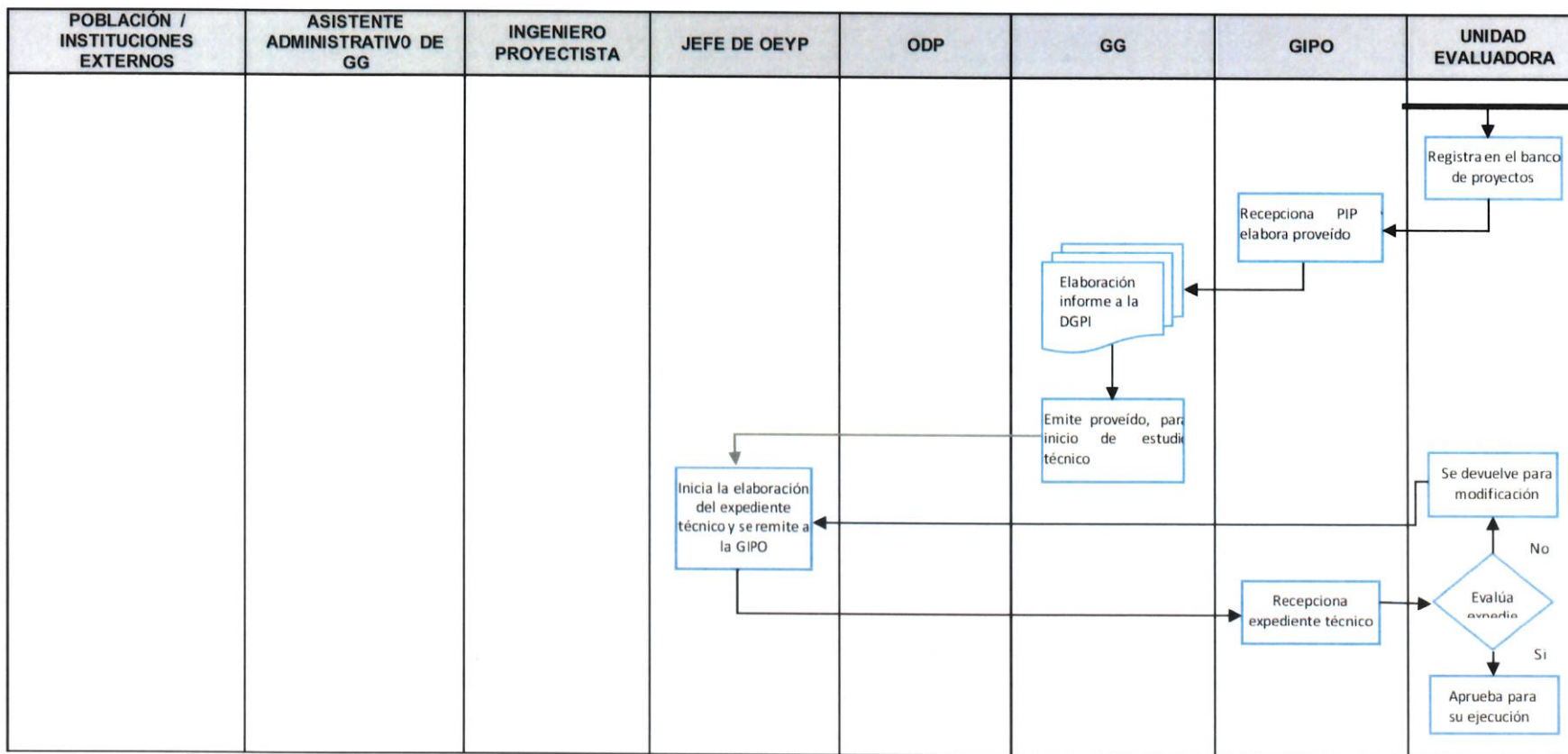
8. PROCESO RELACIONADO

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			

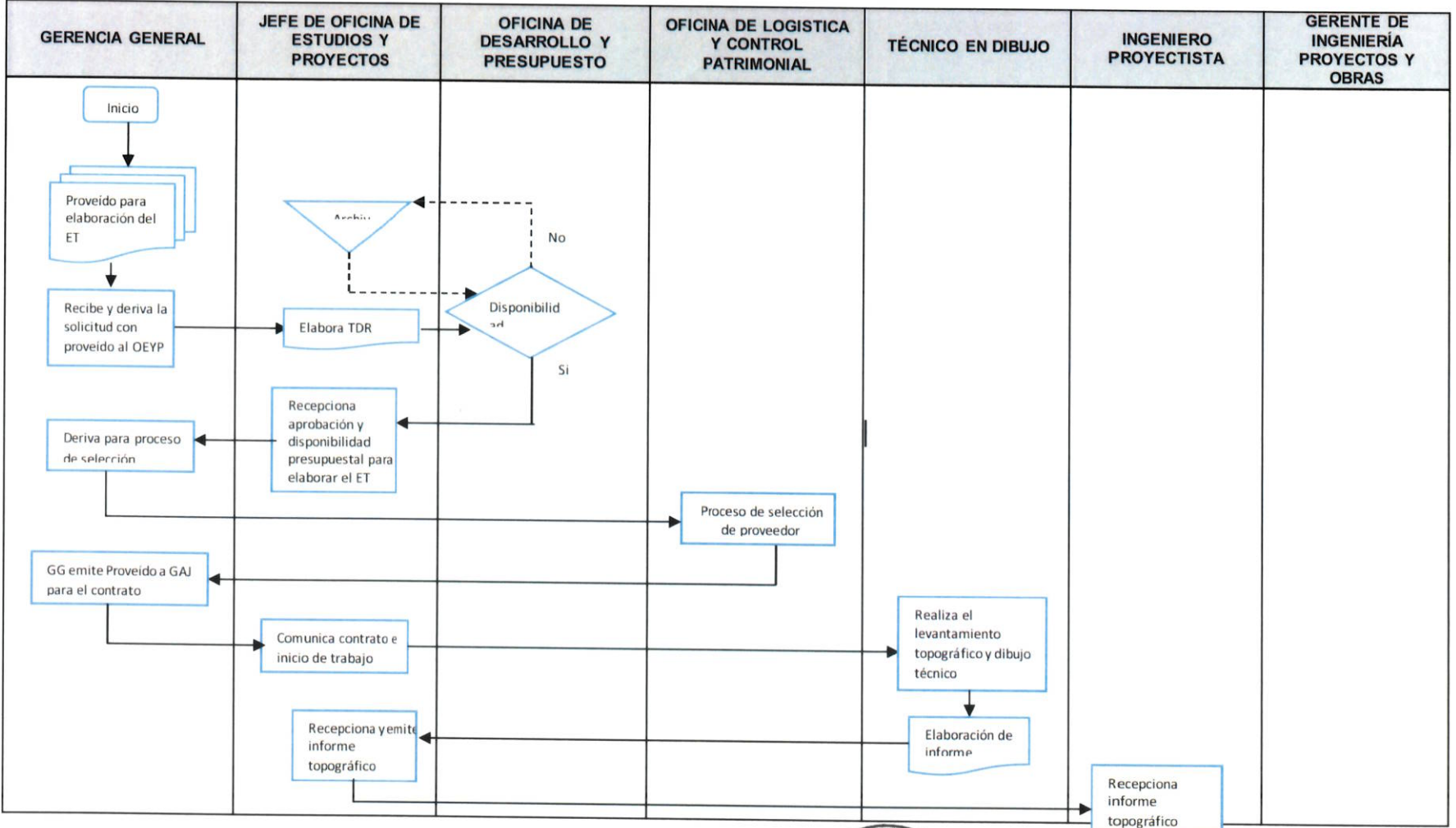
7. DOCUMENTOS GENERADOS

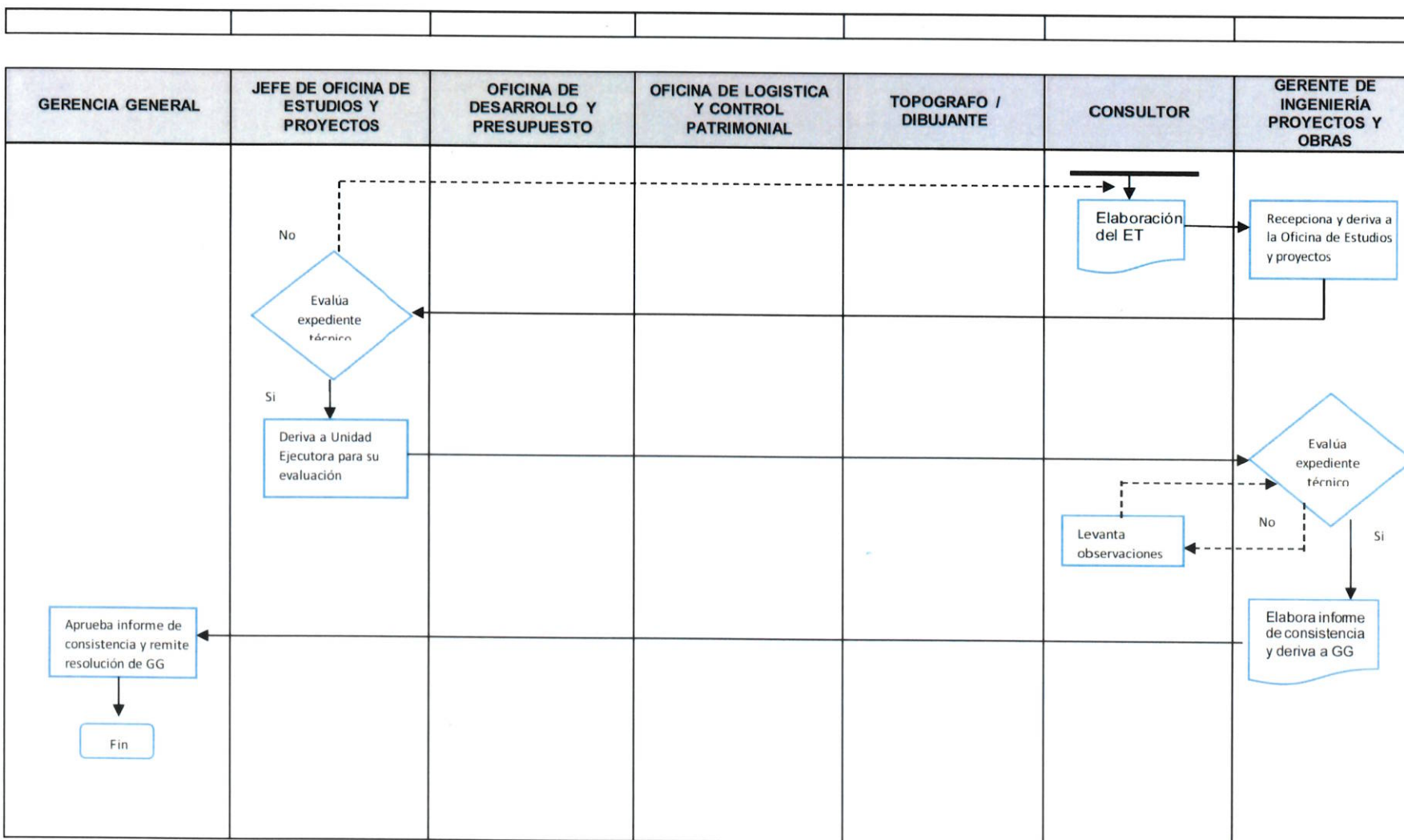
Informe

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			

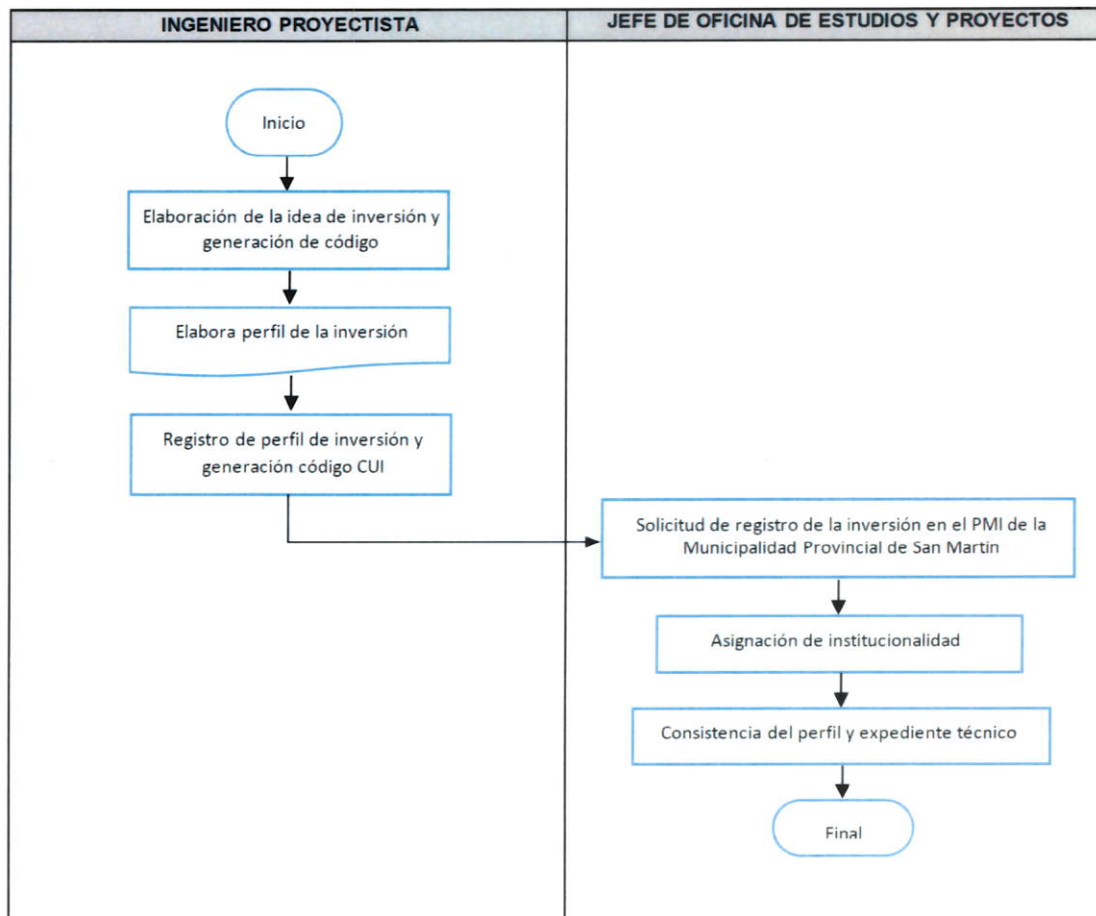
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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 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 **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

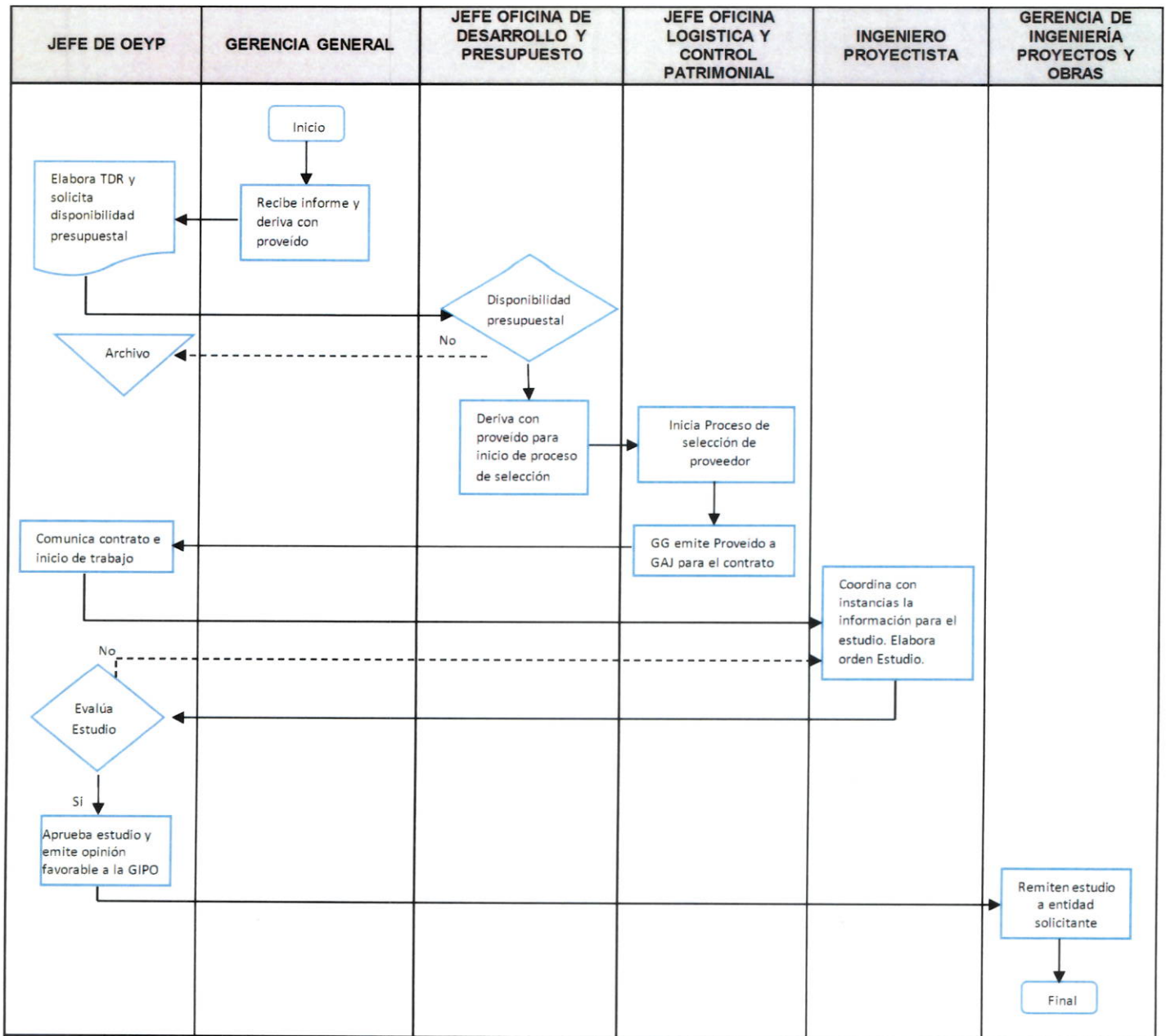
Estudio de medio ambiente.

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			



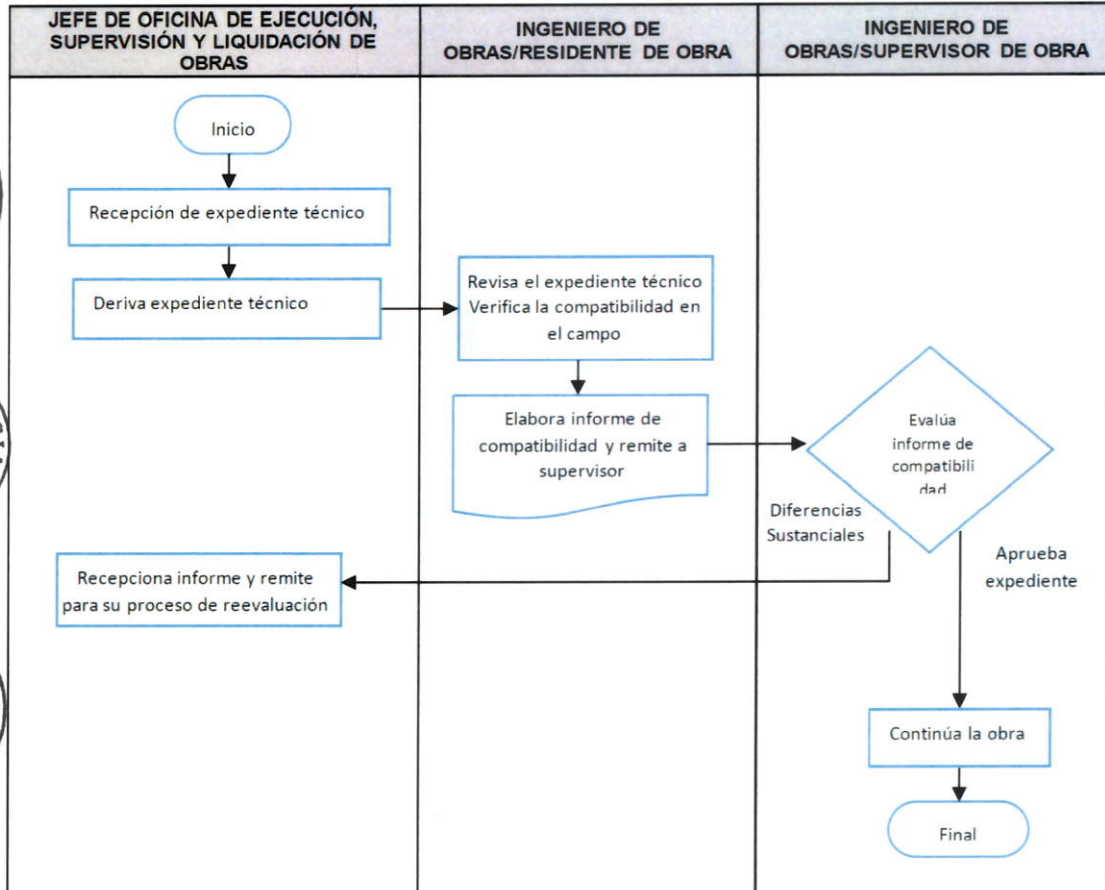
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

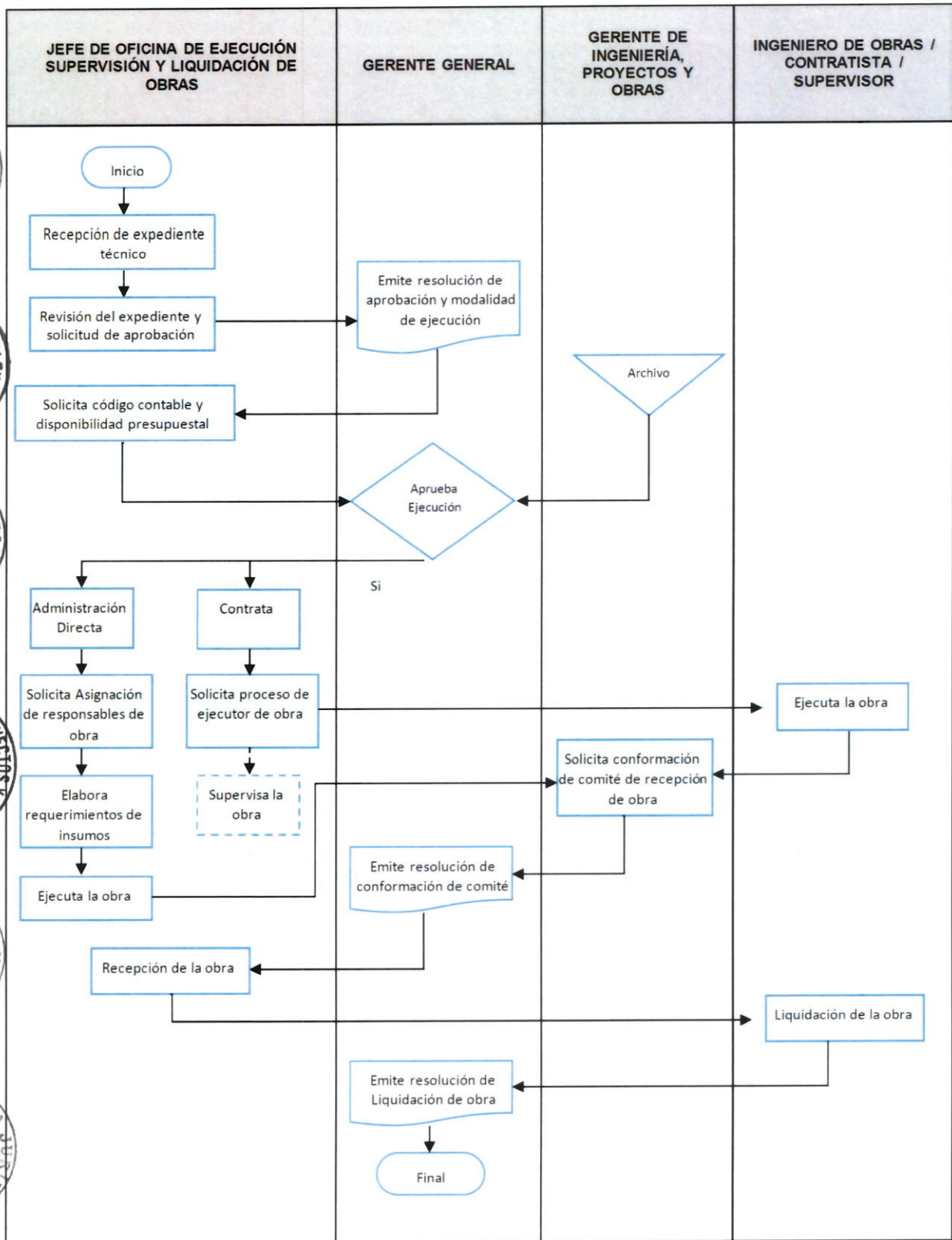
Resolución de recepción de obra.

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			

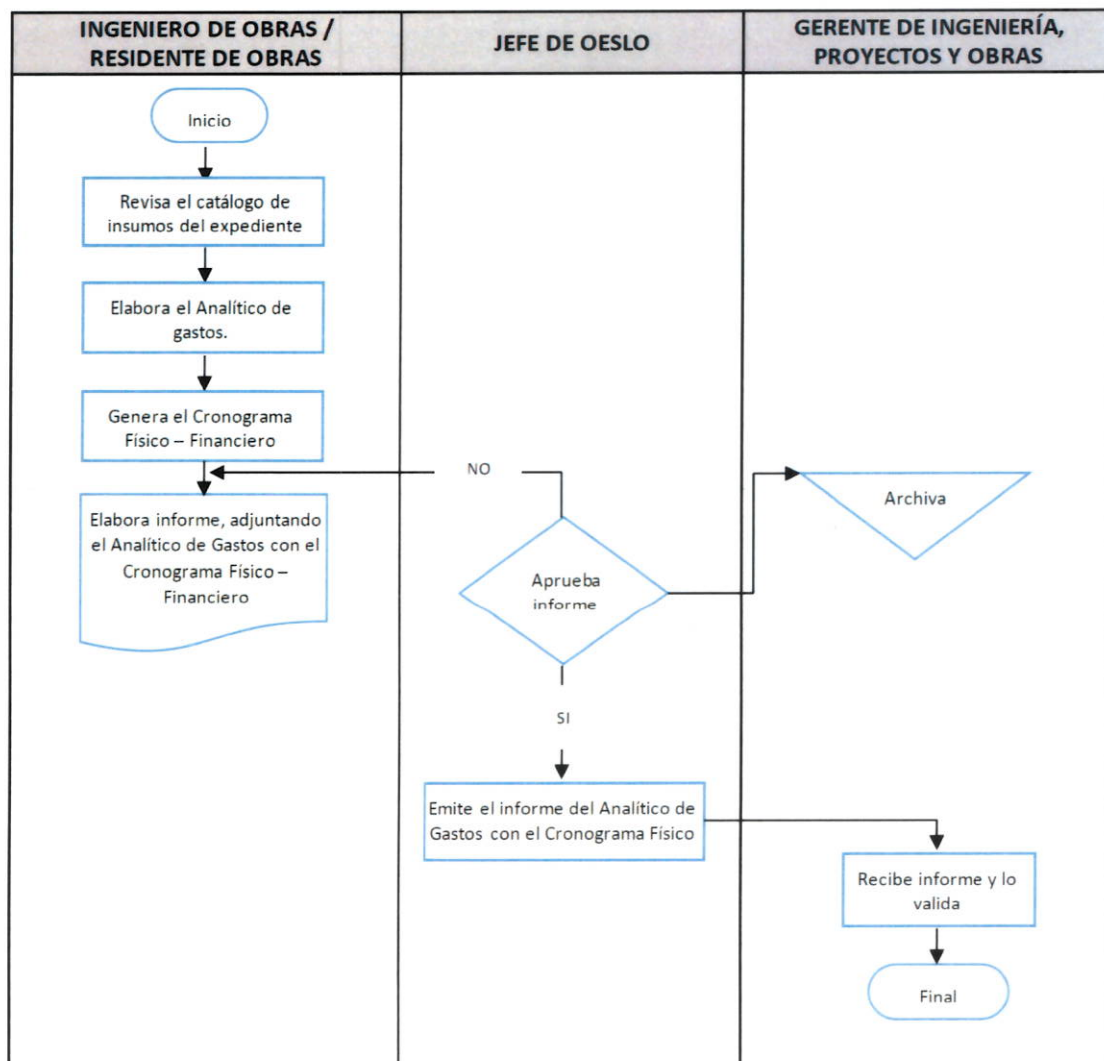
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

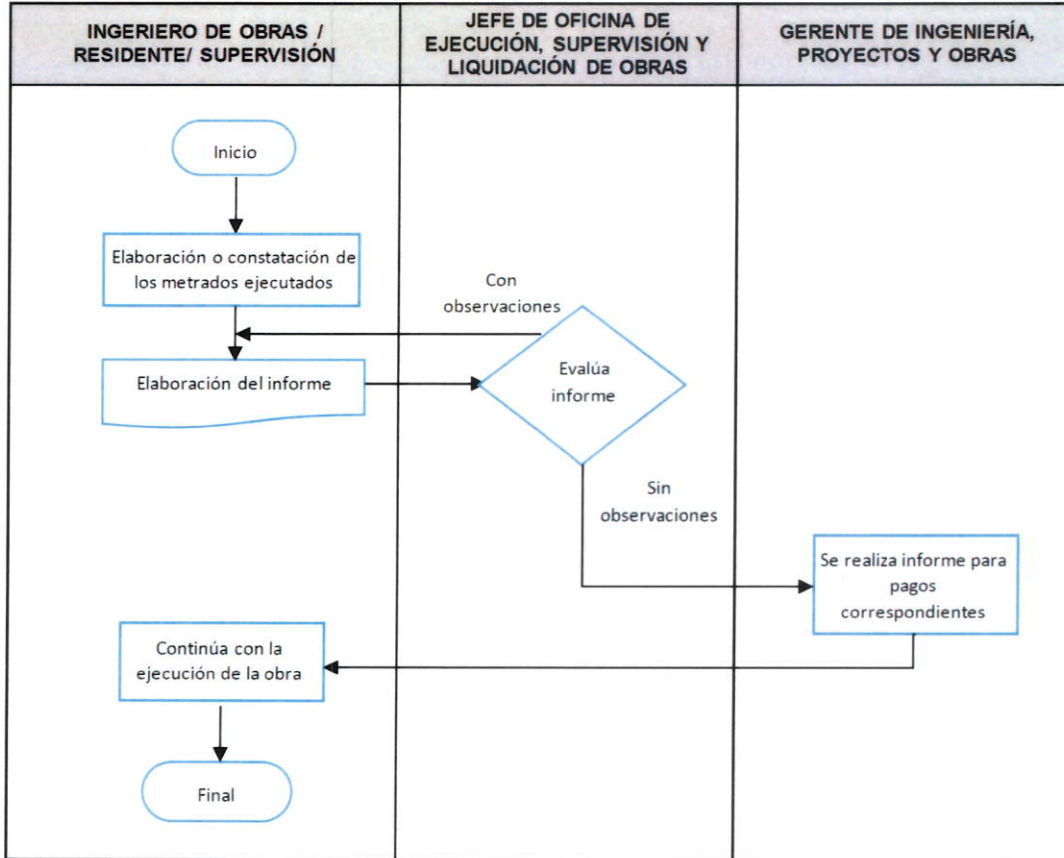
Informe técnico.



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

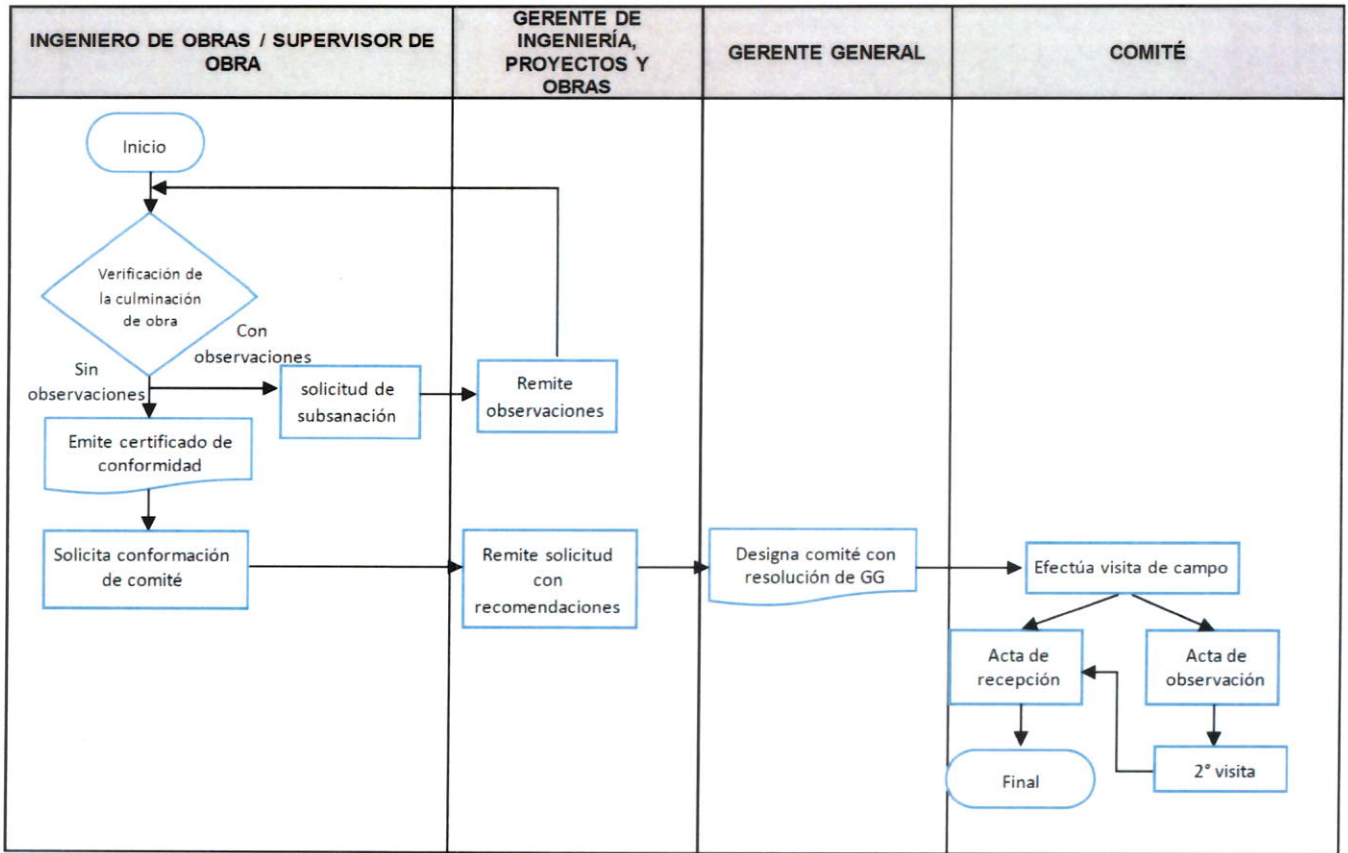
Acta de recepción de obra

8. PROCESO RELACIONADO

Clasificación	Código	Nivel	Proceso

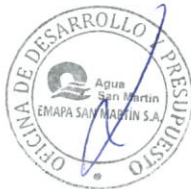


9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



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			

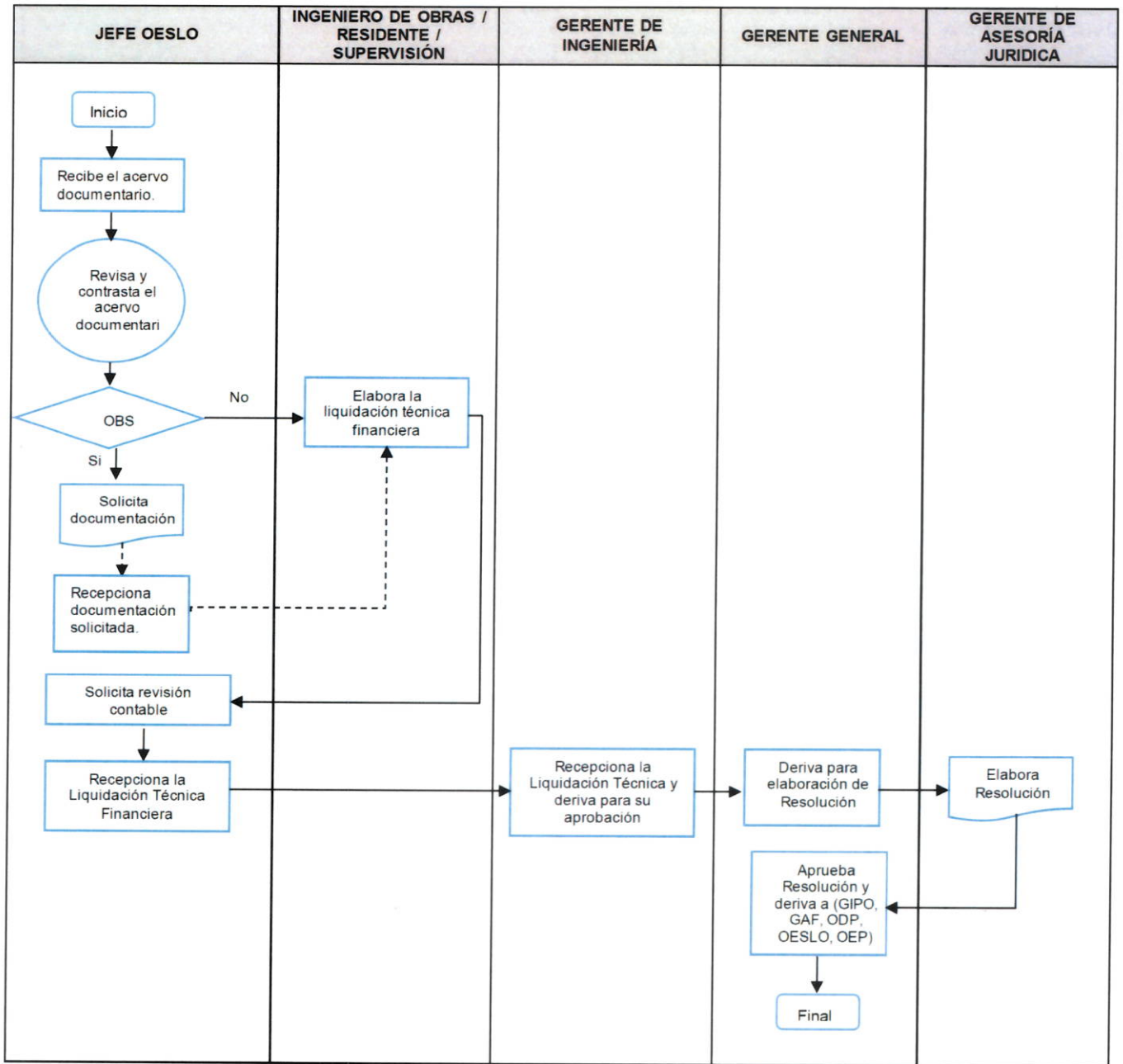
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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			

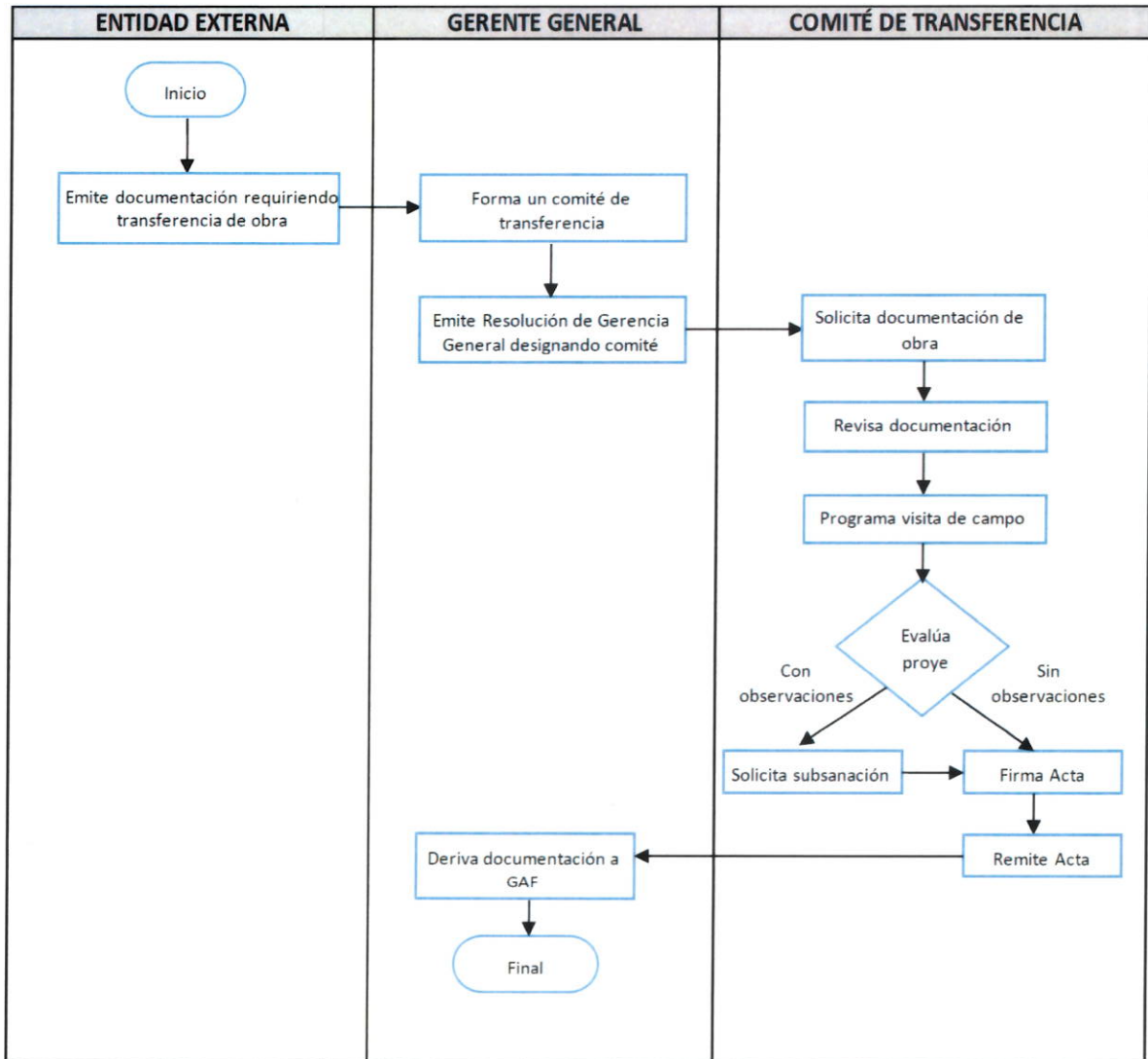
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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

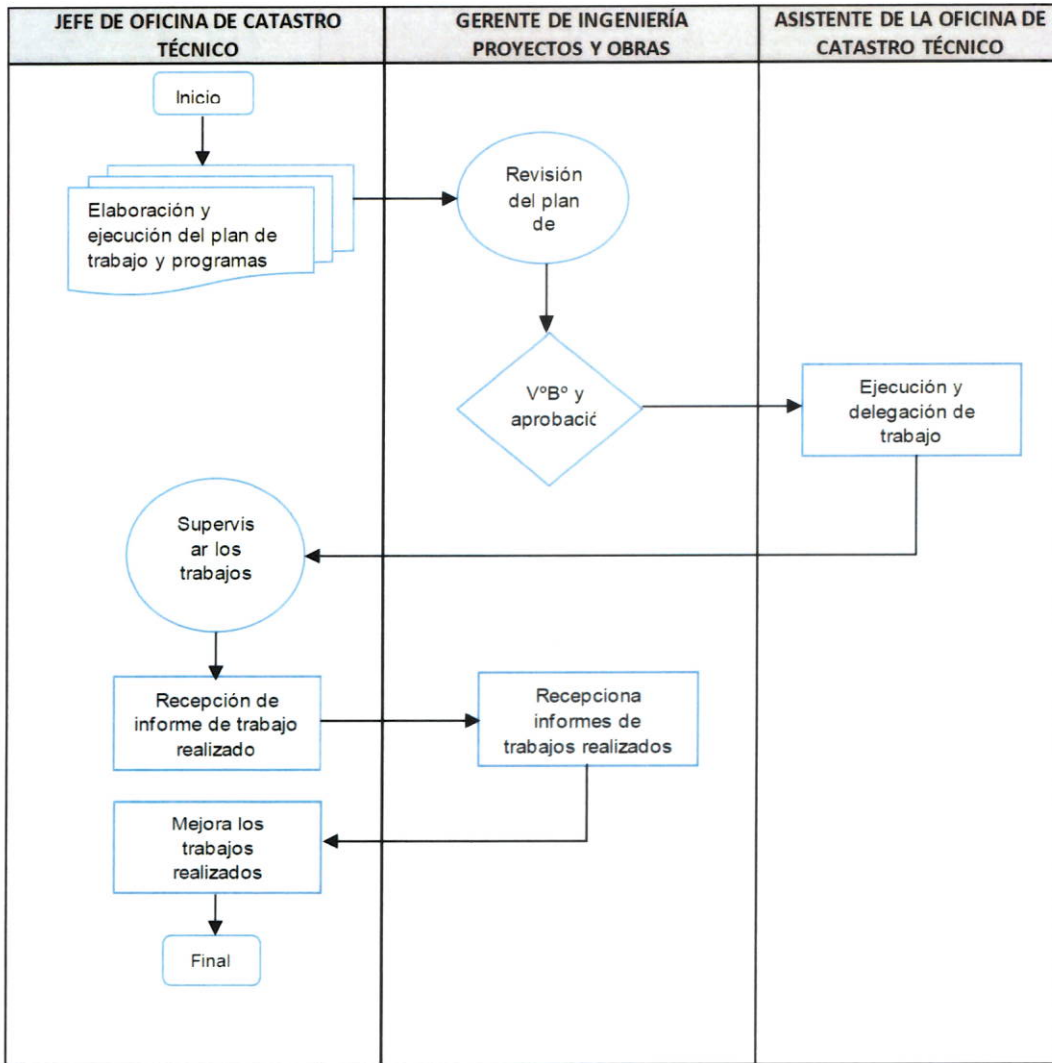
8. PROCESO RELACIONADO



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 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 **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			

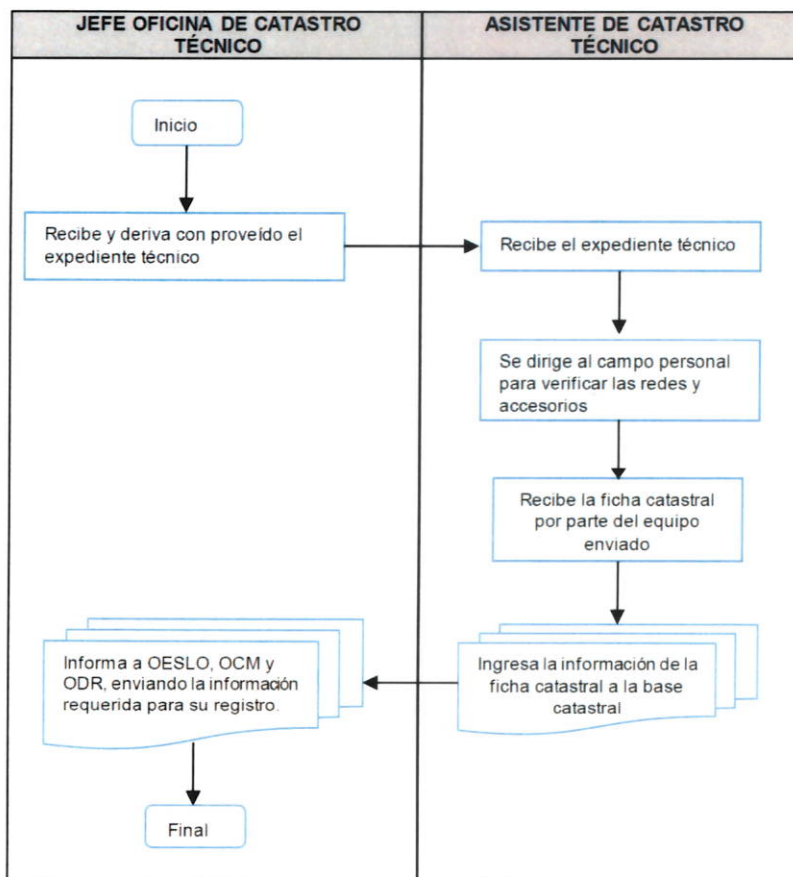
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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			

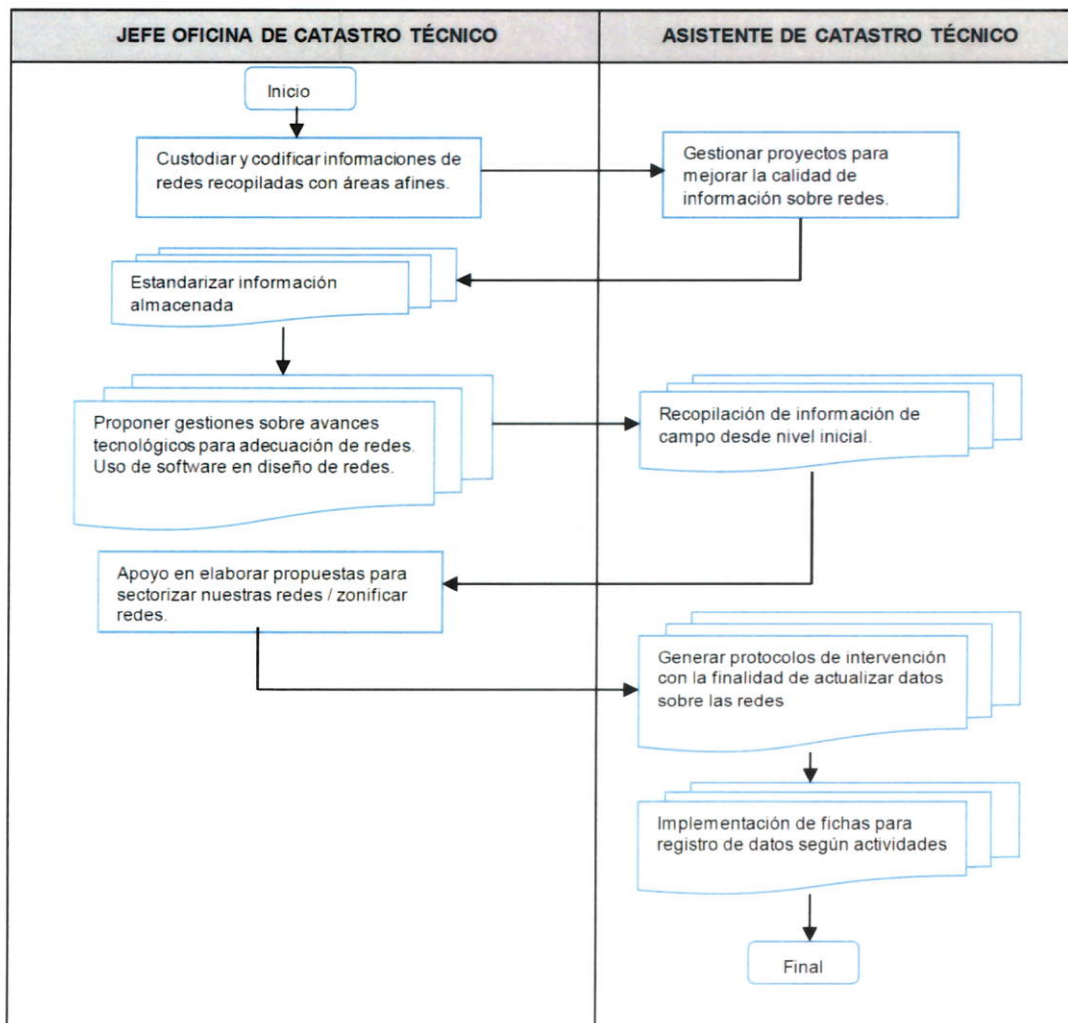
7. DOCUMENTOS GENERADOS

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	Ingresar 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

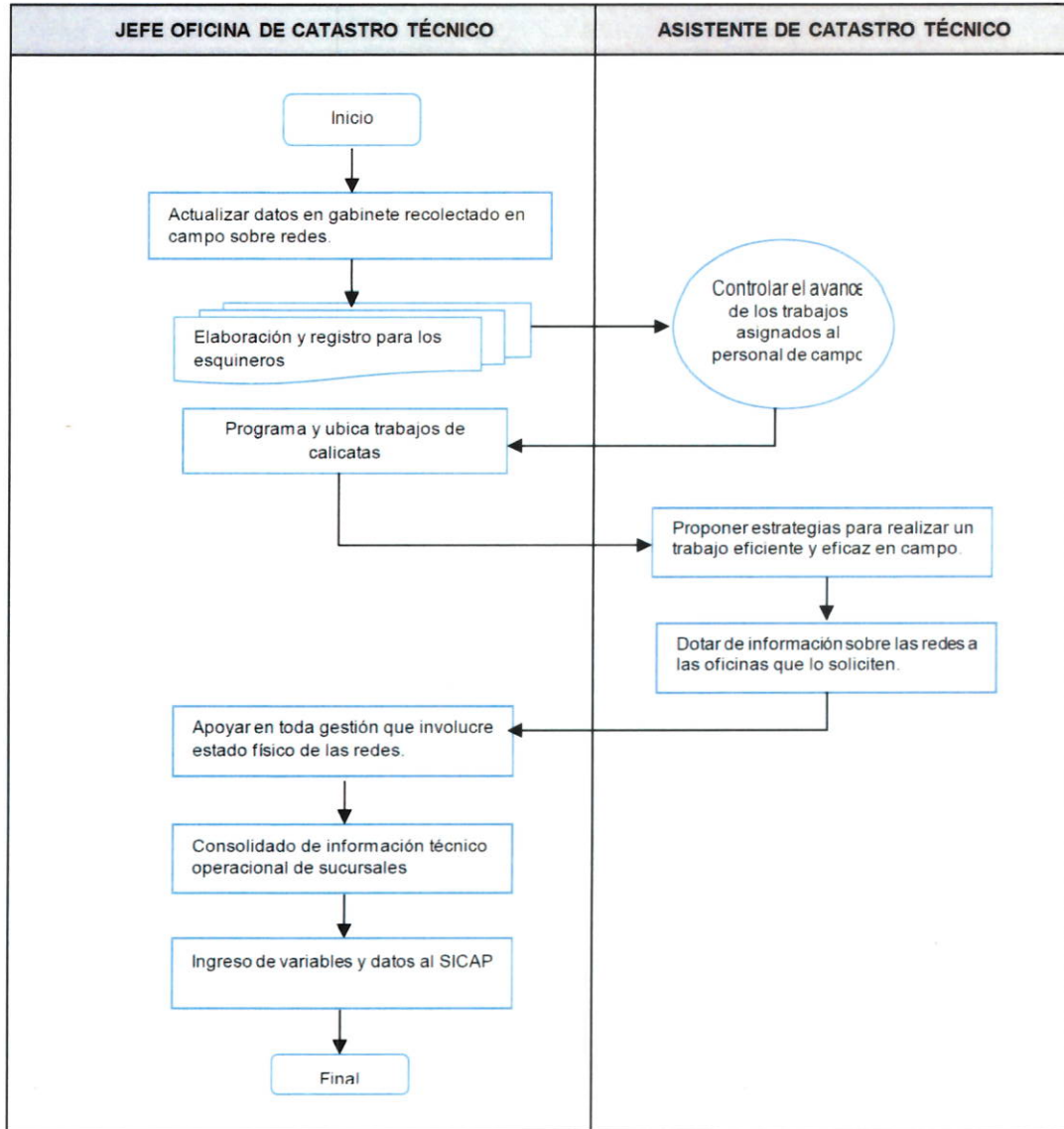
Ingreso de datos al SICAP

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