

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 088-2026-GG/EPS SEDACAJ S.A.**

Cajamarca, 10 de junio de 2026.

VISTO:

La Carta de fecha 19 de enero de 2026, Señor Alex Alva Aliaga - Consultor en Gestión Empresarial,

El Informe N° 016-2026-EPF-OGPP/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 29 de abril de 2026, del Ing. Jhony A. Chavez Sánchez - Especialista en Planeamiento Físico (e);

El Informe N° 0051-2026-MCS-OGPP/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 30 de abril de 2026, de la Econ. Milagros Matilde Castañeda Silva - Jefe (e) de la Oficina General de Planificación y Presupuesto, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Carta de fecha 19 de enero de 2026, el Señor Alex Alva Aliaga - Consultor en Gestión Empresarial, hace llegar a la Oficina General de Planificación y Presupuesto el Manual de Procedimientos (MAPRO) de la EPS SEDACAJ S.A., conforme a los lineamientos y servicio solicitado;

Que, mediante Informe N° 016-2026-EPF-OGPP/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 29 de abril de 2026, el Ing. Jhony A. Chavez Sánchez - Especialista en Planeamiento Físico (e); indica que se ha obtenido la validación y conformidad correspondiente del Manual de Procedimientos (MAPRO), con cada una de las áreas respectivas de la Empresa, recomendando la aprobación del mismo mediante acto resolutivo;

Que, mediante Informe N° 0051-2026-MCS-OGPP/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 30 de abril de 2026, la Econ. Milagros Matilde Castañeda Silva - Jefe (e) de la Oficina General de Planificación y Presupuesto, revisado los informes y conforme a sus atribuciones contenidas, solicita a la Gerencia General, se apruebe el Manual de Procedimientos (MAPRO) de la EPS SEDACAJ S.A., conforme a los documentos del visto y mejorar la atención y procedimientos dentro de la Empresa para la atención y prestación del servicio que se brinda;

Que, estando al contenido de los documentos de los vistos y en mérito a las atribuciones que le otorgan los Arts. 48° y 51° del Estatuto Social de la Empresa a la Gerencia General;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA EPS SEDACAJ S.A.; conforme a la propuesta efectuada por la Oficina General de Planificación y Presupuesto y que en folios quinientos cincuenta y dos (552) forman parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - **DISPONER** que la Oficina de Sistemas e Informática en coordinación con al Oficia de Imagen Institucional, realicen la publicación en la página web de la empresa, así como la difusión respectiva e a los colaboradores de la Empresa.

ARTÍCULO TERCERO. - La presente Resolución, se hará de conocimiento del Directorio de la EPS SEDACAJ S.A., Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, Gerencia Operacional, Oficina General de Planificación, Órgano de Control Institucional, Asesoría Legal Interna y demás dependencias de la EPS SEDACAJ S.A.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Ing. Carlos Arturo Obregón Díaz
Gerente General
E.P.S. SEDACAJ S.A.





EPS SEDACAJ SA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Cajamarca, Abril de 2026

INTRODUCCIÓN

La EPS SEDACAJ S.A., es una Sociedad Prestadora de Servicio de Saneamiento, de derecho privado, reconocida como tal por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, se rige por su Estatuto, Ley de General de Sociedades y disposiciones aplicables a las empresas de la actividad Empresarial del Estado y Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento.

La EPS SEDACAJ SA, ha tenido como referencia general la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Ministros SGP-PCM, como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, que viene impulsando el proceso de Modernización de la Gestión Pública en las entidades del Estado, con el fin de promover una eficiente gestión administrativa y enfocada a resultados, que impacte en la calidad del servicio del usuario y contribuya al bienestar y desarrollo del país.

En ese sentido la EPS SEDACAJ SA, ha procedido a elaborar el presente *Manual de Procedimientos de la EPS SEDACAJ* constituye una herramienta de gestión clave para la organización, cuya finalidad principal es simplificar y estandarizar los procesos operativos, permitiendo así un uso más eficiente de los recursos humanos y económicos.

Este manual describe, de manera clara y concisa, la forma adecuada de ejecutar cada actividad dentro de un enfoque integrado de procesos, alineado con la estructura orgánica definida para la EPS.

Asimismo, establece el itinerario operativo de cada procedimiento, considerando los elementos que intervienen en las distintas áreas responsables, en una secuencia lógica y bajo el marco legal correspondiente. Su propósito es garantizar que los procesos en los que participan tanto trabajadores como clientes estén claramente definidos, especificados y sean de fácil acceso, comprensión y aplicación. Además, se busca que estos procesos estén sujetos a una mejora continua.

Para su representación, se ha optado por el uso de flujogramas de fácil lectura y descripciones escritas estructuradas, que permiten visualizar cada proceso de forma clara, precisa y comprensible.

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 de procesos, contribuyendo a la obtención de resultados previstos en el planeamiento estratégico, siendo un componente esencial para implementar sistemas de gestión que garanticen el cumplimiento de los objetivos planteados por la EPS, así como el mejoramiento de los instrumentos de gestión de ser el caso.



I. CONCEPTUALIZACIÓN

El Manual de Procedimientos (MAPRO) de la EPS SEDACAJ 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 en esta mismo un inicio y un final, a este conjunto de actividades que realiza el colaborador se le denomina proceso dando como resultado un producto específico.

Para elaborar los procesos se tiene en cuenta el inicio de éste dentro de un área en específico y se necesita elementos de información, proporcionadas por los involucrados en el proceso que pueden ser internos o externos, esta información nos permite conocer el flujo de información entre las distintas áreas y canales de comunicación que se están utilizando.

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

II. OBJETIVOS

El presente Manual tiene como objetivos:

- Describir, organizar e ilustrar adecuadamente la forma en que deben ejecutarse los trabajos dentro de la EPS SEDACAJ SA, mediante la documentación y ordenamiento de los procesos que permiten alcanzar resultados comunes.
- Explicar de manera detallada y accesible las acciones que deben realizarse y los documentos mínimos requeridos en cada procedimiento, a través de un instrumento técnico comprensible para todo el personal. Para ello, se diseñan los procesos y procedimientos que permitan alcanzar los resultados esperados de forma oportuna.
- Identificar claramente el propósito de cada proceso, así como la base legal que lo sustenta, asegurando su validez normativa y alineación con la legislación vigente.
- Agilizar la toma de decisiones en cada División, permitiendo que, en función de los procedimientos establecidos, se ejerza una gestión autónoma dentro del nivel correspondiente, reduciendo en lo posible la necesidad de intermediación de instancias superiores.
- Fomentar la eficacia y eficiencia, orientando los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y la reducción de costos operativos, respectivamente.

III. FINALIDAD

Proporcionar en forma ordenada la información sobre las actividades y tareas realizadas en la EPS SEDACAJ SA en relación de 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.



IV. CRITERIOS TÉCNICOS PARA EL DISEÑO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Todos los procesos y procedimientos descritos en el presente manual se han diseñado bajo criterios técnicos comunes que garantizan su aplicabilidad, control y mejora continua. Estos criterios son:

- Simplicidad y claridad: Los procesos están estructurados para facilitar su comprensión, ejecución y comunicación dentro de la organización.
- Control en la ejecución: Se implementan mecanismos de supervisión mediante procedimientos e indicadores definidos como *protocolos de gestión* y *control de gestión*, los cuales permiten planificar, monitorear e inspeccionar cada procedimiento de manera sistemática.
- Responsabilidad organizacional: Cada proceso está asignado a una unidad orgánica o proceso responsable, conocida como *Jefatura*, encargada de planificar y controlar los resultados operativos. Para ello, se han diseñado instrumentos denominados "Controles de Resultados", que permiten medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos.
- Interdependencia sistémica: Los procesos forman parte de un sistema integral, delimitado según su ámbito de operación y nivel jerárquico correspondiente. Se consideran procedimientos cuando se desagregan en acciones específicas que forman parte de un proceso mayor, adecuadas al nivel operativo donde se ejecutan.

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, PEI y POI, así como las normativas vigentes respecto a las prestación de los servicios.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El ámbito de aplicación del presente Manual de Procedimientos (MAPRO), incluye a los órganos de Alta Dirección, Control, Asesoría, Apoyo, líneas y oficinas. Las disposiciones establecidas en el manual son de cumplimiento obligatorio por el personal de la EPS SEDACAJ SA.

VI. RESPONSABILIDAD DE LOS PROCESOS

Gerencia, jefaturas, especialistas, junto con sus respectivos equipos de trabajo, son responsables de la implementación, mejora continua y correcto desarrollo de los procesos establecidos en el presente manual. Por su parte, la Oficina General de Planificación a través del Especialista de Planeamiento tiene la responsabilidad de supervisar, coordinar y velar por el cumplimiento de dichos procesos en toda su dimensión operativa.

La actualización del manual deberá realizarse cuando se presenten las siguientes situaciones:

- Solicitud formal por parte de los usuarios.
- Identificación de necesidades internas o externas por parte de la EPS SEDACAJ S.A.



- Introducción de innovaciones tecnológicas aplicables a los procesos.

El Manual de Procedimientos deberá elaborarse en función de los objetivos estratégicos de la Gerencia, comprendiendo una secuencia estructurada de actividades. Para su ejecución eficiente, se prevé el uso de herramientas digitales, entre ellas un software especializado, que será utilizado por el personal operativo —principalmente los Jefes de División— conforme a sus competencias asignadas.

Es fundamental que cada actividad esté correctamente identificada y vinculada con el sistema de procesos en su conjunto, permitiendo una gestión de la información coherente, integrada y compatible con los recursos disponibles en la empresa. Todo ello deberá realizarse en cumplimiento de las políticas y disposiciones establecidas en el Reglamento de Prestación de Servicios.

VII. REVISIÓN.

El Manual de Procedimientos de la EPS SEDACAJ SA, será sometido a un proceso de revisión estructurado, que comprende las siguientes etapas:

1. Revisión técnica inicial a cargo de cada uno de los Jefes de División y sus respectivos equipos de trabajo, quienes evaluarán la coherencia, aplicabilidad y pertinencia de los procesos descritos.
2. Validación institucional por parte de los involucrados del proceso, la cual verificará la conformidad de los contenidos con los lineamientos operativos, normativos y estratégicos de la organización.
3. Aprobación formal mediante Resolución emitida por la Gerencia General de EPS SEDACAJ S.A., que oficializará su implementación.

Es importante destacar que este manual debe ser objeto de revisión y actualización continua, particularmente en lo referido a aquellos procesos sujetos a cambios normativos, regulatorios o tecnológicos, con el fin de mantener su vigencia y alineación con la legislación y prácticas vigentes.

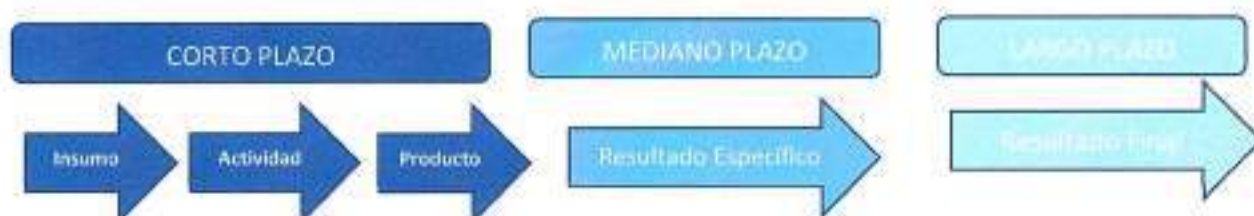
VIII. CADENA DE VALOR DE LA EPS SEDACAJ SA

Es el modelo descriptivo que representa las principales intervenciones de la EPS SEDACAJ SA, y la prestación de servicios que 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 un ámbito de influencia.

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



Gráfico N° 1: 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 forma:

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 desenvuelven 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 beneficiada 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° 2 CADENA DE VALOR

Ley N° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento ; DL N° 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y sus Modificatorias

NECESIDADES Y REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS

INSUMOS	ACTIVIDADES (Procesos)	PRODUCTOS (Servicios)	RESULTADO ESPECÍFICO (Resultado)	RESULTADO FINAL (Impacto)
- Información legal aplicable. - Información de la calidad de la prestación de servicios de saneamiento. - Información comercial y financiera de la prestación de los servicios de Saneamiento. - Recursos Humanos capacitados y motivados. - Equipamiento en condiciones óptimas - Infraestructura física y tecnología adecuada y segura. - Recursos presupuestales disponibles.	- Producción de agua potable. - Distribución de Agua Potable. - Mantenimiento y reparación de sistemas de servicios de saneamiento. - Monitores de control de calidad de agua. - Atención de reclamos operacionales y comerciales. - Formulación, evaluación y ejecución de proyectos que mejoren la prestación de los servicios de saneamiento. - Instalación de conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario. - Información de catastro técnico y Comercial.	- Continuidad promedio de 16 horas diarias. - Presión de agua sobre los 4 m.c.a. - Atención oportuna de roturas y avaras. - Mitromedición al 98%. - Resultado óptimo de cloro residual del 100% de las muestras. - Cobertura al 100% de agua potable y al 80% en alcantarillado. - Relación del trabajo inferior a 1	Brindamos servicios de agua potable y alcantarillado sanitario atendiendo la demanda con calidad, responsabilidad social, ambiental, con una gestión moderna sostenible competitiva y transparente.	Utilizar la prestación de servicios en agua potable y alcantarillado sanitario que contribuya al bienestar y la salud de la población; en armonía con el medio ambiente, logrando la satisfacción plena en nuestros usuarios.

SOPORTE

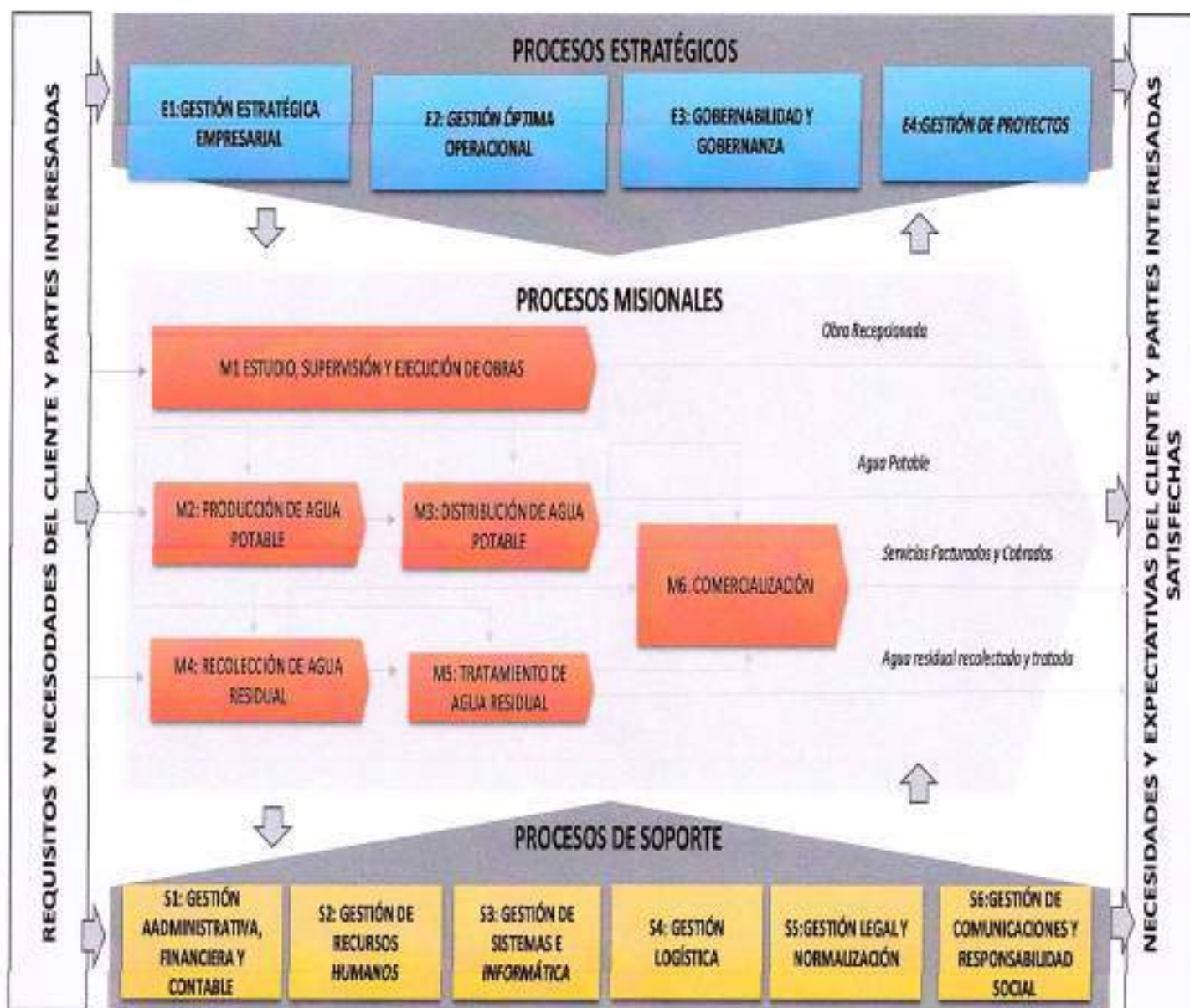
SISTEMA ADMINISTRATIVO

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS



IX. MAPA DE PROCESOS

Representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos de la EPS SEDACAJ SA



X. DUEÑOS DE LOS PROCESOS

Tipo	Proceso	Dueño del Proceso
Estratégico	Gestión Estratégica Empresarial	Directores, Gerente General, Gerentes de Línea y Jefes de Oficina
	Gestión Óptima Operacional	
	Gobernabilidad y Gobernanza	
	Gestión de Proyectos	
Misional	Estudio, Supervisión y Ejecución de Obras	Gerencia de Ingeniería
	Producción de Agua Potable	Gerencia Operacional
	Distribución de Agua Potable	
	Recolección de Agua Residual	Administración de San Miguel
	Tratamiento de Agua Residual	Administración de Contumazá
	Comercialización	Gerencia Comercial
Soporte	Gestión Administrativa, Financiera y Contable	Oficina General de Administración y Finanzas
	Gestión de Recursos Humanos	
	Gestión Logística	
	Gestión de Comunicaciones y Responsabilidad Social	Oficina de Imagen y Educación Sanitaria
	Gestión de Sistema e Informática	Oficina de Sistema e Informática
	Gestión Legal y Normalización	Oficina de Asesoría Legal





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



00000001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

EPS SEDACAJ SA

Enero 2026



Contenido

GERENCIA GENERAL	6
OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA.....	6
EJECUCION DEL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA POTABLE EN EL AMBITO DE LA EPS SEDACAJ S.A. CAJAMARCA, SAN MIGUEL Y CONTUMAZÁ	6
ANÁLISIS FÍSICO, QUÍMICO Y MICROBIOLÓGICO DE LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTOS DE SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES.....	10
REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE TRANSFERENCIA Y CAPTURA DE DATOS- SICAP DE SUNASS	14
APLICACIÓN DE LA NORMATIA DE LOS VALORES MÁXIMOS ADMISIBLES.....	18
ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DE PLAN ANUAL VMA	23
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL.....	26
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE MENSAJES DIVERSOS PARA INFORMAR A LOS USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL	26
DIFUNDIR LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA EPS SEDACAJ SA.....	30
OFICINA DE EDUCACIÓN SANITARIA.....	33
EDUCACIÓN SANITARIA	33
SENSIBILIZACIÓN SOCIAL EN EDUCACIÓN SANITARIA.....	37
OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA.....	40
SOPORTE TÉCNICO E INFORMÁTICO	40
ANÁLISIS, DESARROLLO, IMPLEMENTACION Y EJECUCIÓN PROYECTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN E INFRAESTRURA TECNOLÓGICA	45
GESTIÓN DEL INVENTARIO INFORMÁTICO	47
GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS	50
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED.....	58
SUPERVISIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	62
PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EPS SEDACAJ SA:	62
PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJOS CAUSADOS EN AMBIENTES LABORALES:	66
CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:	70
ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EPS SEDACAJ SA.	74
OFICINA DE ASESORÍA LEGAL	78
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES, SUS CAUSAS Y CUANTIFICACIÓN DE COSTOS EN CALIDAD DE DEMANDADOS O DENUNCIADOS	78
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES, SUS CAUSAS Y CUANTIFICACIÓN DE COSTOS INICIADOS POR LA EPS SEDACAJ S.A. EN CALIDAD DE DEMANDANTES Y/O DENUNCIANTES (COMITÉ DE DISCIPLINA)	82
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR LA EPS ANTE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	86



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS ANTE LA EPS	89
EMISIÓN DE INFORMES LEGALES REQUERIDOS POR LAS GERENCIAS DE LÍNEA Y DIFERENTES OFICINAS	92
REALIZACIÓN DE PROCESOS ARBITRALES	95
ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	98
OFICINA DE ASESORÍA TÉCNICA	101
OPINIÓN TÉCNICA	101
OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO (OGPP)	105
ASISTENCIA DE OGPP (RECEPCIÓN, ELABORACIÓN Y TRÁMITE DE INFORMES Y DOCUMENTOS)	105
PLANEAMIENTO	109
ELABORACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (PMO) EMPRESARIAL	109
ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI):	112
ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI):	115
EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) DE LA ENTIDAD:	118
SEGUIMIENTO DE ESTUDIO TARIFARIO (ET-PMO):	121
EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	124
PRESUPUESTO	128
FORMULACIÓN Y PROGRAMACIÓN MULTIANUAL PRESUPUESTARIA	128
CERTIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA:	132
EJECUCIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	135
MODIFICACIONES PRESUPUESTALES	138
OFICINAS GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	142
DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	142
REALIZAR PAGO A PROVEEDORES DE BIENES, SERVICIOS, OBRAS E IMPUESTOS, GIRO DE VIÁTICOS, ENTREGAS A RENDIR DEL PERSONAL CON DIFERENTES FUENTES DE FINANCIAMIENTO	142
CUSTODIA Y SEGUIMIENTO A LOS VENCIMIENTOS DE CARTAS FIANZAS	146
REALIZAR PAGOS A INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	149
GESTIONAR LAS APERTURAS Y CIERRE DE CUENTAS BANCARIAS Y/O ACTUALIZACIÓN DE FIRMAS DE TITULARES Y SUPLENTE	152
REALIZAR CONCILIACIONES BANCARIAS DE CUENTAS CORRIENTES Y DE AHORRO EN FORMA MENSUAL	155
REVISIÓN Y REGISTRO DE LOS INGRESOS	158
DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS	161
REVISIÓN DE LAS OPERACIONES CONTABLES	162
PROVISIÓN PARA PAGOS VARIOS	165
ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS Y PRESENTACIÓN A LAS DIFERENTES ENTIDADES SUPERVISORAS	168
CONTABILIDAD REGULATORIA	171
DIVISIÓN DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS GENERALES	174
ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES (PAC)	174
GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE PROCESOS DE SELECCIÓN PARA BIENES, SERVICIOS Y OBRAS	178
ELABORACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO (Contrato)	184



DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE	187
CONTROL DEL INGRESO Y SALIDA DE BIENES EN ALMACÉN	190
GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO	193
GESTIÓN DE ARCHIVOS DOCUMENTARIOS	196
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y MAQUINARIA DE LA EPS	199
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	202
ELABORACIÓN DE REMUNERACIONES Y BENEFICIOS SOCIALES POR LEY Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA:	202
COBERTURA DE SEGUROS SCTR (PENSIÓN Y SALUD) Y VIDA LEY:	207
ELABORACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DE LEYES SOCIALES (ESSALUD, ONP, RENTA DE QUINTA, RENTA DE CUARTA CATEGORÍA, ESSALUD + VIDA) DECLARACION Y PAGO VÍA PDT PLAME	210
DECLARACIÓN Y PAGO DE AFP NET	213
MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DE CURSOS Y TALLERES DE CAPACITACIONES, CONTEMPLADOS EN EL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES:	215
ORGANIZAR Y EJECUTAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL:	218
VINCULACIÓN DE PERSONAL BAJO EL REGIMEN LABORAL PRIVADO Y NORMAS CONEXAS EPS SEDACAJ S.A.	223
REQUERIMIENTO DE PRACTICANTES	229
DIVISIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL	233
ALTA Y REGISTRO DE BIENES PATRIMONIALES	234
ENTREGA DE CARGO POR DESPLAZAMIENTO VACACIONES O CESE	237
GESTIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS DE BIENES PATRIMONIALES	240
BAJA DE BIENES PATRIMONIALES	245
CONTROL DE LOS ACTIVOS PATRIMONIALES DE AL EPS SEDACAJ SA	247
GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL DE BIENES	250
INVENTARIO	253
SUBASTAS	256
GERENCIA COMERCIAL	261
DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	261
ATENCIÓN DE RECLAMOS:	261
RECLAMOS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN:	276
CAMBIO DE TITULAR DE LA CONEXIÓN (NOMBRE Y/O RAZON SOCIAL):	309
CAMBIO DE CATEGORÍA:	313
REAPERTURAS CONEXIONES CERRADAS:	316
ACCESO A NUEVA CONEXIÓN:	320
DIVISIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA	324
FACTURACIÓN:	324
COBRANZA:	327
CORTES Y REAPERTURAS	331
USO NO AUTORIZADO EN CONEXIÓN ACTIVA (conexiones clandestinas):	335
DIVISIÓN DE MEDICIÓN	339
LECTURA DE MEDIDORES:	339
MANTENIMIENTO DEL PARQUE DE MEDIDORES:	344
RECLAMOS	348



DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO.....	351
<i>SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE NUEVAS CONEXIONES:</i>	<i>351</i>
<i>ACCESO AL SERVICIO (FACTIBILIDAD):.....</i>	<i>357</i>
<i>CATASTRO DE INSTALACIONES DE AGUA POTABLE.....</i>	<i>365</i>
<i>CATASTRO DE INSTALACIONES DE ALCANTARILLADO (SANEAMIENTO)</i>	<i>369</i>
<i>CATASTRO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SANEAMIENTO)</i>	<i>373</i>
OFICINA ASESORIA COMERCIAL	378
<i>ASESORÍA COMERCIAL</i>	<i>378</i>
GERENCIA DE INGENIERÍA	381
DIVISIÓN DE OBRAS	381
<i>VERIFICACIÓN DE COMPATIBILIDAD DEL EXPEDIENTE TÉCNICO.....</i>	<i>381</i>
<i>EJECUCIÓN, SUPERVISIÓN Y CULMINACIÓN DE OBRA</i>	<i>385</i>
<i>INFORME MENSUAL DE AVANCE TÉCNICO FINANCIERO DE LA OBRA (para obra por administración directa)</i>	<i>392</i>
<i>RECEPCIÓN DE OBRA POR CONTRATA.....</i>	<i>395</i>
<i>RECEPCIÓN DE OBRA POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA.....</i>	<i>398</i>
<i>LIQUIDACIÓN DE OBRA POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA</i>	<i>401</i>
<i>LIQUIDACIÓN DE OBRA POR ADMINISTRACIÓN POR CONTRATA.....</i>	<i>404</i>
<i>TRANSFERENCIA DE OBRA:</i>	<i>408</i>
DIVISIÓN DE ESTUDIOS.....	411
<i>IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DEL USUARIO</i>	<i>411</i>
<i>CREACIÓN DE IDEAS DE PROYECTOS Y REGISTRO EN EL BANCO DE INVERSIONES</i>	<i>415</i>
<i>ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICOS POR LA ENTIDAD.....</i>	<i>419</i>
<i>ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO POR TERCEROS</i>	<i>422</i>
<i>OTORGAMIENTO DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO</i>	<i>426</i>
<i>EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROYECTOS CONFIGURADOS COMO APORTES NO REEMBOLSABLES - ANR.....</i>	<i>430</i>
DIVISIÓN DE MRSE Y GRD.....	434
<i>GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES</i>	<i>434</i>
<i>MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN POR SERVICIOS ECOSISTÉMICOS HÍDRICOS.....</i>	<i>438</i>
GERENCIA OPERACIONAL	442
DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.....	442
<i>PRODUCCIÓN AGUA POTABLE:.....</i>	<i>443</i>
<i>FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE</i>	<i>455</i>
<i>EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE</i>	<i>459</i>
DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS.....	462
<i>OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE. DESDE EL RESERVOIRIO, DISTRIBUCIÓN DE REDES, HASTA LA CONEXIÓN DOMICILIARIA Y RECOLECTAR LAS AGUAS SERVIDAS DESDE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA HASTA LOS EMISORES PRINCIPALES.....</i>	<i>462</i>
<i>DISTRIBUIR EL AGUA A TRAVÉS DE CAMIONES DE CISTERNAS</i>	<i>466</i>



CONTROL Y REGISTRO DE PRESIÓN Y CONTINUIDAD DE AGUA POTABLE	469
DETECCIÓN DE FUGAS.....	472
DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO	475
<i>ELABORAR Y EJECUTAR EL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.....</i>	<i>476</i>
<i>ATENCIÓN DE INCIDENCIAS OPERACIONALES (ROTURAS Y ATOROS): PROBLEMAS OPERACIONALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN DE ALCANCE GENERAL Y DE ALCANCE PARTICULAR DE AGUA Y ALCANTARILLADO</i>	<i>481</i>
ANEXOS VALIDACIONES PROCESOS.....	484



GERENCIA GENERAL

OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la Oficina de Control de Calidad de Agua son:

1. Ejecución del Programa de Control de Calidad de Agua en los Sistemas de Abastecimientos de agua potable en el ámbito de la EPS SEDACAJ S.A., Cajamarca, San Miguel y Contumazá.
2. Análisis Físico, Químico, y Microbiológico de los Sistemas de Abastecimientos de la EPS SEDACAJ S.A., Cajamarca, San Miguel y Contumazá.
3. Registro de Información en Sistema de Transferencia y Captura de Datos -SICAP de SUNASS.
4. Aplicación de la normativa de los valores máximos Admisibles (VMA)
5. Elaboración, Aprobación y Ejecución del Plan Anual VMA.

II. DESCRIBIR PROCESOS

EJECUCION DEL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA POTABLE EN EL AMBITO DE LA EPS SEDACAJ S.A. CAJAMARCA, SAN MIGUEL Y CONTUMAZÁ

Este procedimiento permite asegurar la calidad del agua suministrada por la EPS. La Oficina de Control de Calidad elabora el programa de control de calidad, gestiona equipos, materiales y reactivos de laboratorio, y viáticos necesarios para llevar a cabo el programa de control de calidad, y realiza el análisis físico, químico y microbiológico de las muestras recolectadas tanto en la sede central como en las administraciones, ámbito de la EPS. Los resultados son registrados y reportados mensualmente para su control y seguimiento.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Ejecución del Programa de Control de Calidad de Agua en los Sistemas de Abastecimiento De Agua Potable en el Ámbito de la EPS SEDACAJ S.A.: Cajamarca, San Miguel Y Contumazá
CÓDIGO	:	EPCC-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Control de Calidad
RESPONSABLE	:	Oficina de Control de Calidad
PROPÓSITO	:	Dar cumplimiento al programa de control de calidad
2. ALCANCE	:	Desde la Oficina de Control de Calidad, Administraciones locales y la Gerencia General
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto Legislativo N.º 1620, que modifica el Decreto Legislativo N.º 1280 3.2. Decreto legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.4. Decreto Supremo 001-2019- VIVIENDA, modifica el reglamento del Decreto Legislativo N° 1280. 3.5. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD- Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento. 3.8. D.S. 031-2010-S.A. Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano. 3.9. D.S. 004-2017- MINAM Aprobación Estándares de Calidad y Disposiciones Complementarias.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OCC: Oficina de Control de Calidad 4.2. GG: Gerencia General



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Control de Calidad	✓ Elabora el programa de control de calidad y se solicita su aprobación a la Gerencia General. ✓ Ejecución del programa de control de calidad. ✓ Solicitud de insumos requeridos para la toma de muestra. ✓ Solicitud de viatico y combustible en caso se requiera. ✓ Toma de muestra en cada punto de monitoreo de acuerdo al programa de control de calidad. ✓ Envío de muestras a un laboratorio acreditado. ✓ Se realizan los análisis físicos, químicos y micro biológicos en el laboratorio de la EPS. ✓ Se elabora el informe de ensayo y se ingresa la información en los registros digitales en la plataforma SICAP.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



00000010

EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN 1	OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE EN EL ÁMBITO DE LA EPS SEDACAJ S.A. CAJAMARCA, SAN MIGUEL Y CONTUMAZÁ
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE EN EL ÁMBITO DE LA EPS SEDACAJ S.A. CAJAMARCA, SAN MIGUEL Y CONTUMAZÁ. <pre> graph TD Inicio([INICIO]) --> Step1[ELABORA EL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD Y SE SOLICITA SU APROBACIÓN A LA GERENCIA GENERAL] Step1 --> Step2[EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD] Step2 --> Step3[SOLICITUD DE VEHÍCULOS Y COMBUSTIBLE EN CASO SE REQUIERA] Step3 --> Step4[TOMA DE MUESTRA EN CADA PUNTO DE MONITOREO DE ACUERDO AL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD] Step4 --> Step5[TOMA DE MUESTRA EN CADA PUNTO DE MONITOREO DE ACUERDO AL PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD] Step5 --> Step6[ENVÍO DE MUESTRAS A UN LABORATORIO Acreditado] Step6 --> Step7[SE REALIZAN LOS ANÁLISIS FÍSICOS, QUÍMICOS Y MICRO BIOLÓGICOS EN EL LABORATORIO DE LA EPS] Step7 --> Step8[SE ELABORA EL INFORME DE RESULTADOS Y SE REGISTRA LA INFORMACIÓN EN LOS REGISTROS EXISTENTES EN LA PLATAFORMA SICAF] Step8 --> Fin([FIN]) </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



*ANÁLISIS FÍSICO, QUÍMICO Y MICROBIOLÓGICO DE LOS SISTEMAS DE
ABASTECIMIENTOS DE SEDE CENTRAL Y OFICINAS ZONALES*

Este procedimiento tiene por finalidad evaluar técnicamente la calidad del agua en los sistemas de abastecimiento en las administraciones del ámbito de la EPS, Cajamarca, San Miguel y Contumazá. La Oficina de Control de Calidad elabora registros de trabajo, calibra equipos, prepara materiales y reactivos, para realizar la toma de muestras, los análisis físicos, químicos y microbiológicos. Finalmente, los resultados obtenidos son reportados y registrados conforme a los protocolos establecidos.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Análisis Físico, Químico y Microbiológico de los Sistemas de Abastecimientos en las administraciones del ámbito de la EPS, Cajamarca, San Miguel y Contumazá.
CÓDIGO	:	AFQB-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Control de Calidad
RESPONSABLE	:	Oficina de Control de Calidad
PROPÓSITO	:	Identificar y evaluar las características físicas, químicas y presencia de microorganismos en el agua
2. ALCANCE	:	Desde la Oficina de Control de Calidad, Administraciones locales y la Gerencia General
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1 Decreto Legislativo N.º 1620, que modifica el Decreto Legislativo N.º 1280 3.2 Decreto legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3 Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.4 Decreto Supremo 001-2019- VIVIENDA, modifica el reglamento del Decreto Legislativo N.º 1280. 3.5 Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.6 Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.7 Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD- Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento. 3.8 D.S. 031-2010-S.A. Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano. 3.9 D.S. 004-2017- MINAM Aprobación Estándares de Calidad y Disposiciones Complementarias.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OCC: Oficina de Control de Calidad 4.2. GG: Gerencia General



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Control de Calidad	✓ Elabora las cadenas de custodias. ✓ El personal calibra los equipos, prepara los materiales y reactivos. ✓ Luego realizan los análisis pertinentes. ✓ Y finalmente reportan los resultados en los registros ya sea en físico o digital y se sube al sistema de SICAP.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA
2. DIVISIÓN	OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ANÁLISIS FÍSICO, QUÍMICO Y MICROBIOLÓGICO DE LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTOS EN LAS ADMINISTRACIONES DEL ÁMBITO DE LA EPS, CAJAMARCA, SAN MIGUEL Y CONTUMAZÁ
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
ANÁLISIS FÍSICO, QUÍMICO Y MICROBIOLÓGICO DE LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTOS EN LAS ADMINISTRACIONES DEL ÁMBITO DE LA EPS, CAJAMARCA, SAN MIGUEL Y CONTUMAZÁ <pre> graph TD Inicio([INICIO]) --> Elaboracion[ELABORA LAS CADENAS DE CUSTODIAS] Elaboracion --> Preparacion[EL PERSONAL CALIBRA LOS EQUIPOS, PREPARA LOS MATERIALES Y REACTIVOS] Preparacion --> Analisis[LUEGO REALIZAN LOS ANÁLISIS PERTINENTES] Analisis --> Reporte[FINALMENTE REPORTAN LOS RESULTADOS EN LOS REGISTROS YA SEA EN FÍSICO O DIGITAL] Reporte --> Registro[REGISTRO DE RESULTADOS AL SICAP] Registro --> Fin([FIN]) Registro --> SICAP[SICAP] </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE TRANSFERENCIA Y CAPTURA DE DATOS- SICAP DE SUNASS

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar el cumplimiento del reporte mensual de información sobre la calidad del agua en el sistema SICAP. La Oficina de Control de Calidad elabora y transfiere los datos los cuales son registrados en el SICAP. Asimismo, se coordina con la Oficina de Planificación y Presupuesto para el monitoreo de los indicadores relacionados, asegurando la trazabilidad de la información técnica y estadística requerida por el regulador.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Registro de Información en el Sistema de Transferencia y Captura de Datos- SICAP de SUNASS
CÓDIGO	:	RIST-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Control de Calidad
RESPONSABLE	:	Oficina de Control de Calidad, Oficina General de Planificación y Presupuesto, y Gerencia General
PROPÓSITO	:	Establecer y cumplir con la transferencia de la información en el SICAP
2. ALCANCE	:	Desde la Oficina de Control de Calidad, Administraciones locales y la Gerencia General
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto Legislativo N.º 1620, que modifica el Decreto Legislativo N.º 1280 3.2. Decreto legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.4. Decreto Supremo 001-2019- VIVIENDA, modifica el reglamento del Decreto Legislativo Nº 1280. 3.5. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.6. Resolución de Consejo Directivo Nº 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD- Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento. 3.8. D.S. 031-2010-S.A. Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano 3.9. D.S. 004-2017- MINAM Aprobación Estándares de Calidad y Disposiciones Complementarias
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OCC: Oficina de Control de Calidad 4.2. GG: Gerencia General 4.3. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto



Ficha de Procedimiento:

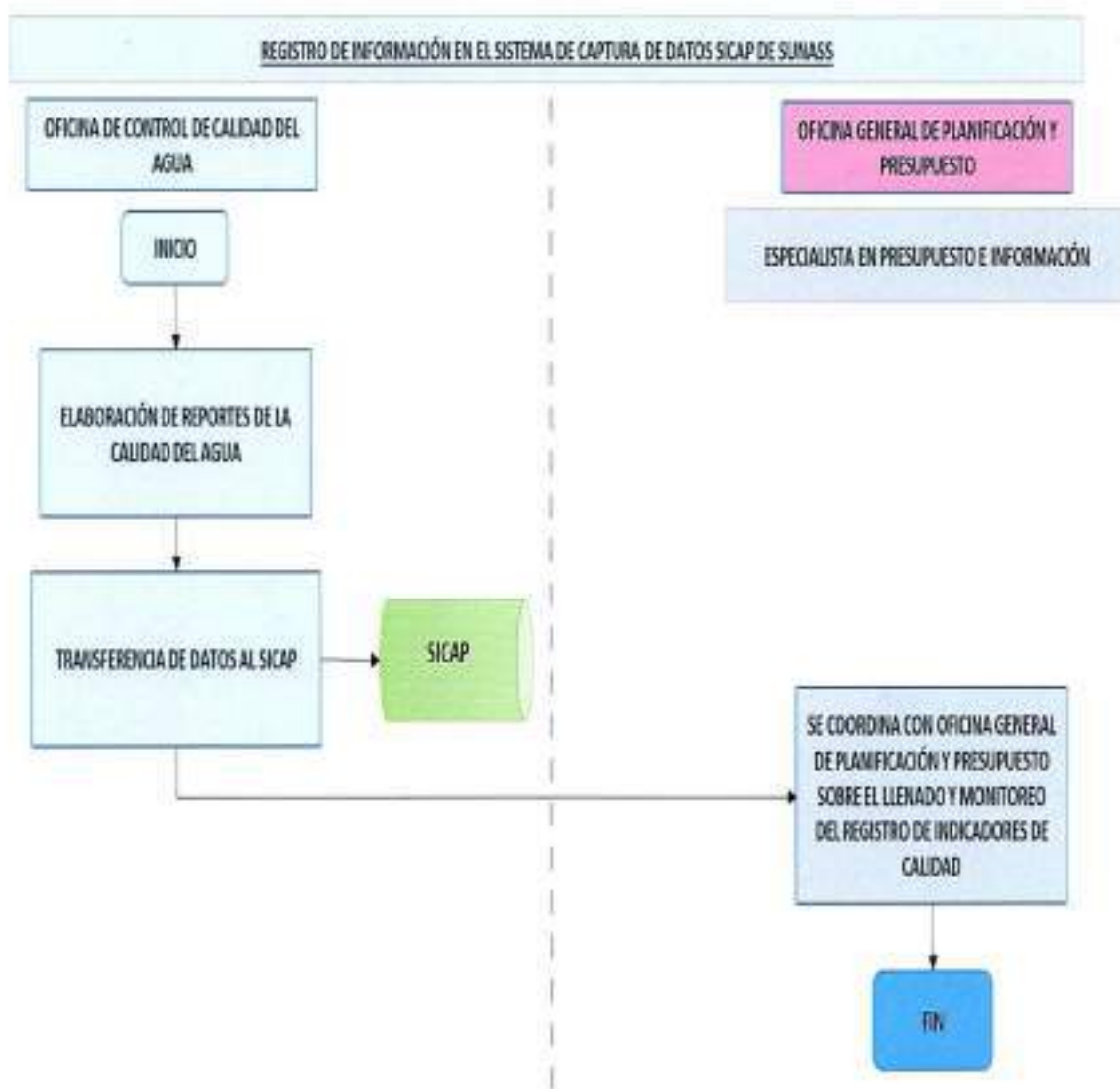
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Control de Calidad	✓ Elaboración de reportes de la calidad de agua ✓ Transferencia de datos al SICAP
2	OGPP (Especialista en Presupuesto e Información)	✓ Se coordina con Oficina General de Planificación y Presupuesto sobre el llenado y monitoreo del registro de indicadores de calidad.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA
2. DIVISIÓN	OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

3. NOMBRE DEL PROCESO:	REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE TRANSFERENCIA Y CAPTURA DE DATOS - SICAP DE SUNASS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	



6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



APLICACIÓN DE LA NORMATIA DE LOS VALORES MÁXIMOS ADMISIBLES

El procedimiento tiene como objetivo verificar que los Usuarios No Domésticos (UND) cumplan con la normativa de los Valores Máximos Admisibles en la descarga de sus aguas residuales. La Oficina de Control de Calidad identifica a los UND, realiza las inspecciones y toma de muestras inopinadas, notificando los resultados obtenidos a los UND. Cuando los UND excedan la concentración de los VMA, se solicita implementar un tratamiento de sus aguas residuales no domésticas y se aplica un pago adicional por exceso de concentración de los VMA.

Cuando el UND implementa un sistema de tratamiento y se verifica el cumplimiento de la normativa se suspende el pago adicional por VMA.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Aplicación de la Normativa de los Valores Máximos Admisibles
CÓDIGO	:	ANVM-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Control de Calidad
RESPONSABLE	:	Oficina de Control de Calidad
PROPÓSITO	:	Aplicación de la normativa de los valores máximos permisibles para evitar los daños en la infraestructura de saneamiento y Petar
2. ALCANCE	:	Desde la Oficina de Control de Calidad, Administraciones locales y la Gerencia General
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. DS. 010- 2019- Vivienda, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario 3.2. Resolución Consejo Directivo 011-2020- SUNASS – CD "Norma complementaria al Decreto Supremo N° 010-2019- VIVIENDA, Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas. 3.3. Resolución Ministerial N° 360-2016-VIVIENDA, modifica el anexo de la R.M.N° 116-2012-VIVIENDA. 3.4. Resolución Ministerial N° 116-2012-VIVIENDA, aprobar los parámetros para las actividades que según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) serán de cumplimiento obligatorio por parte de los Usuarios No Doméstico. 3.5. Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OCC: Oficina de Control de Calidad 4.2. GG: Gerencia General 4.3. OAC: Oficina de Atención al Cliente 4.4. VMA: Valores Máximos Admisibles 4.5. UND: Usuarios No Domésticos



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
✓ 1	Oficina de Control de Calidad del (Especialista VMA)	Identificación de usuario no domestico ✓ Solicitan cambio de categoría al área de Catastro Comercial ✓ Notificación al usuario no domestico ✓ 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. ✓ Determinar el punto de toma de muestra: El personal del VMA - EPS SEDACAJ CAJAMARCA S.A. determina el punto de toma de muestra con las coordenadas georreferenciales sacadas por el GPS, donde se describe un croquis la ubicación de la misma. ✓ 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. ✓ 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 desempeña, 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.

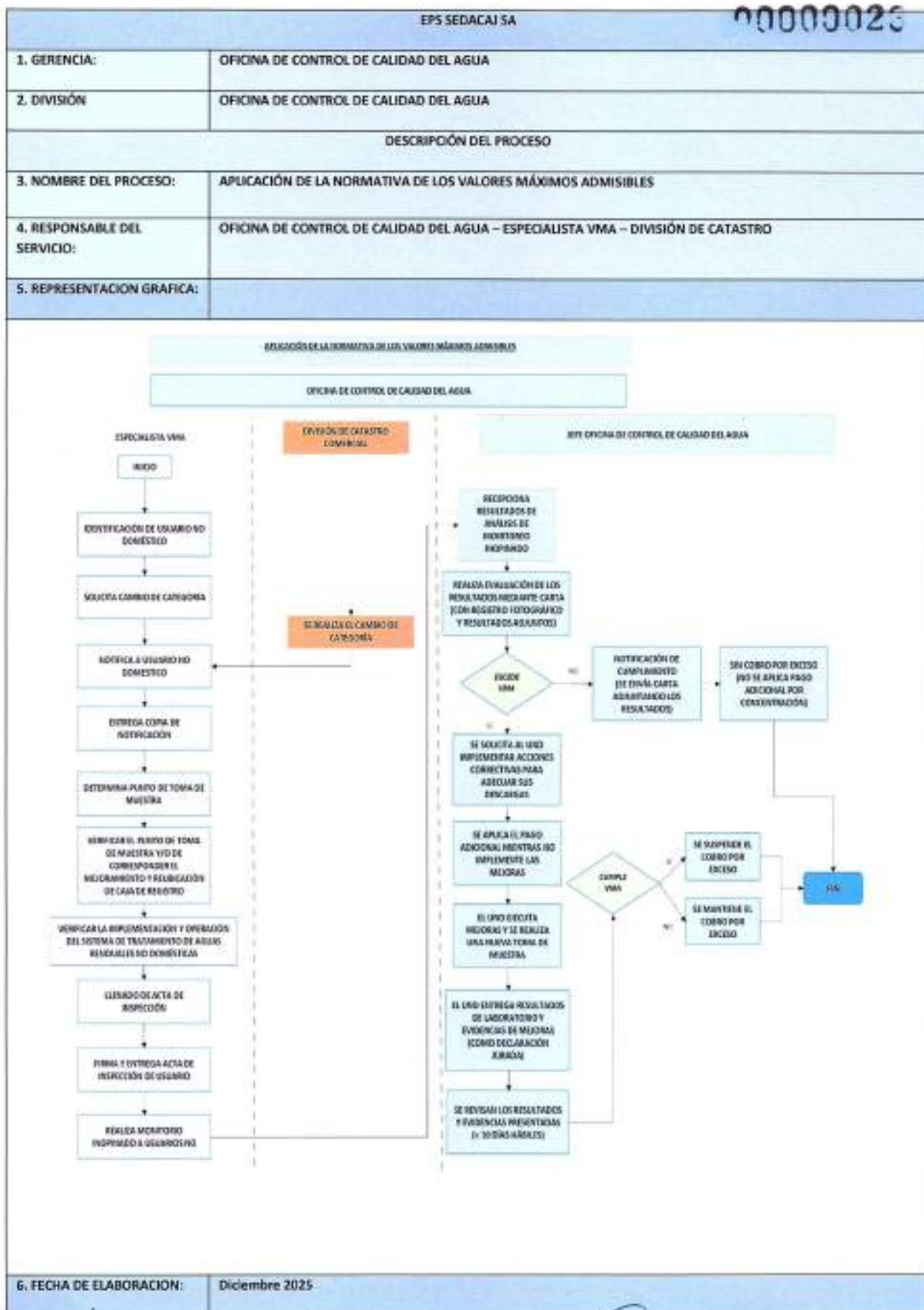


		✓ Llenado de Acta de Inspección: llenado del acta de inspección, teniendo en cuenta los datos principales del Usuario No Doméstico, como así mismo plasmado lo observado en la inspección, las coordenadas del punto de toma de muestra, si cuenta o no con sistema de tratamiento entre otros datos según indica 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. ✓ 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. ✓ Monitoreo inopinado de usuarios no domésticos
2	Jefe de Oficina de Control de Calidad	✓ <u>Recepción de los resultados de los análisis de la toma de muestra inopinada</u>: Para el desarrollo de esta actividad es la recepción de los resultados por parte del laboratorio acreditado. ✓ <u>Evaluación de los UND que exceden los VMA</u>: 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. ✓ 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 ✓ Se procede a realizar el cobro del pago adicional por exceso de concentración, en tanto el UND implemente las acciones de mejora. ✓ Si el UND implementa las acciones de mejora mencionadas, se da a cabo la toma de muestra. ✓ 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.



	✓ 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. ✓ De verificarse que el UND cumple con los VMA establecidos en el Anexo N° 1 del presente Reglamento y que ha implementado las acciones de mejora, el prestador de los servicios de saneamiento procede a suspender el cobro por exceso de concentración al UND. ✓ 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. ✓ 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.
FIN DE PROCEDIMIENTO	





6. FECHA DE ELABORACION:

Diciembre 2025



ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DE PLAN ANUAL VMA

Este procedimiento tiene como objetivo establecer y ejecutar el Plan Anual de Valores Máximos Admisibles (VMA) para garantizar el cumplimiento normativo y el control de las descargas de las aguas residuales no domésticas. La Oficina de Control de Calidad encarga al especialista de VMA para la elaboración del plan. El plan anual VMA es remitido a la Gerencia General, quien valida y aprueba el plan con un acto resolutivo.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaboración, Aprobación y Ejecución del Plan Anual VMA
CÓDIGO	:	EAEP – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Control de Calidad
RESPONSABLE	:	Especialista VMA y Oficina de Control de Calidad
PROPÓSITO	:	Establecer y cumplir el Plan Anual de los VMA
2. ALCANCE	:	Desde la Oficina de Control de Calidad, Administraciones locales y la Gerencia General
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. DS. 010- 2019- Vivienda, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario 3.2. Resolución Consejo Directivo 011-2020- SUNASS – CD "Norma complementaria al Decreto Supremo N° 010-2019- VIVIENDA, Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas. 3.3. Resolución Ministerial N° 360-2016-VIVIENDA, modifica el anexo de la R.M.N° 116-2012-VIVIENDA. 3.4. Resolución Ministerial N° 116-2012-VIVIENDA, aprobar los parámetros para las actividades que según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) serán de cumplimiento obligatorio por parte de los Usuarios No Doméstico. 3.5. Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OCC: Oficina de Control de Calidad 4.2. GG: Gerencia General 4.3. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.4. VMA: Valores Máximos Permisibles 4.5. ARND: Aguas Residuales No Domésticas



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Control de Calidad	✓ Coordinar con la división de mantenimiento de la Gerencia Operacional y Gerencia Comercial, Oficina General de Planificación y Presupuesto y el Responsable Técnico de la gestión de la normativa de los VMA. ✓ Elaborar plan anual.
2	Oficina General de Planificación y Presupuesto (Analista en Estadística)	✓ Revisa y afecta a la cuenta contable asignada a VMA
3	Oficina de Control de Calidad	✓ Evaluación del plan anual y deriva a la GG para su revisión y aprobación.
4	Gerencia General	✓ Aprueba el plan y dispone su ejecución y cumplimiento del plan.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA
2. DIVISIÓN 1	OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	LABORACIÓN, APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL VMA
4. RESPONSABLE DEL SERVIDO:	OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA - OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO (ANALISTA EN ESTADÍSTICA) - GERENCIA GENERAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
<u>LABORACIÓN, APROBACIÓN, EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL VMA</u> <pre> graph TD subgraph "OFICINA GENERAL DE CONTROL Y CALIDAD DEL AGUA" INICIO([INICIO]) COORDINAR[COORDINAR CON LA DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA GERENCIA OPERACIONAL Y GERENCIA COMERCIAL, OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO Y EL RESPONSABLE TÉCNICO DE LA GESTIÓN DE LA NORMATIVA DE LOS VMA] ELABORA[ELABORA PLAN ANUAL] EVALUACION[EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL Y DERIVA A LA GG PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN] end subgraph "OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO" ANALISTA[ANALISTA EN ESTADÍSTICA] REVISY[REVISY AFECTA A LA CUENTA CONTABLE ASIGNADA A VMA] end subgraph "GERENCIA GENERAL" APROBACION[APRUEBA EL PLAN Y DISPONE SU EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO] FIN([FIN]) end INICIO --> COORDINAR COORDINAR --> ELABORA ELABORA --> REVISY REVISY --> EVALUACION EVALUACION --> APROBACION APROBACION --> FIN </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la Oficina de Imagen Institucional son:

1. Elaboración y difusión de Mensajes Diversos para Informar a los Usuarios y Público en General
2. Difundir las Actividades que realizan las distintas áreas de la EPS Sedacaj SA

II. DESCRIBIR PROCESOS

ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE MENSAJES DIVERSOS PARA INFORMAR A LOS USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL

Este procedimiento tiene como finalidad informar de manera oportuna y transparente a los usuarios y al público en general sobre las acciones de la EPS SEDACAJ SA.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaboración y difusión de mensajes diversos para informar a los usuarios y público en general
CÓDIGO	:	EDMD-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Imagen Institucional
RESPONSABLE	:	Oficina de Imagen Institucional
PROPÓSITO	:	Mantener una comunicación activa 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.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al ámbito de la EPS y sus oficinas zonales; así como también al público objetivo
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OII: Oficina de Imagen Institucional. 4.2. GG: Gerencia General. 4.3. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto



Ficha de Procedimiento:

N° Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Imagen Institucional	✓ Elabora requerimiento para contrato con medios de comunicación de alcance masivo y lo deriva a GG.
2	Gerencia General	✓ Aprueba requerimiento y se generan los contratos.
3	Oficina de Imagen Institucional	✓ Redacta las notas de prensa y comunicados ✓ Se coordina con las áreas involucradas para obtener su retroalimentación. ✓ Se deriva la Gerencia General para su aprobación. ✓ Se procede a su distribución para difusión ✓ Distribuye a los medios con contratos vigentes ✓ Monitoreo de medios ✓ Informe de conformidad trimestral o a requerimiento de OGPP o de GG.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE MENSAJES DIVERSOS PARA INFORMAR A LOS USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL – GERENCIA GENERAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE MENSAJES DIVERSOS PARA INFORMAR A LOS USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL <pre> graph TD subgraph "OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL" INICIO([INICIO]) --> E1[ELABORA REQUERIMIENTO PARA CONTRATO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE ALCANCE MASIVO Y LO DERIVA A G.O.] E1 --> E2[REDACTA LAS NOTAS DE IMPRESA Y COMUNICACIÓN] E2 --> E3[SE COORDINA CON LAS ÁREAS INVOLUCRADAS PARA OBTENER SU RETROALIMENTACIÓN] E3 --> E4[SE DERIVA LA GERENCIA GENERAL PARA SU APROBACIÓN] E4 --> E5[SE PROCEDE A SU DISTRIBUCIÓN PARA DIFUSIÓN] E5 --> E6[DISTRIBUYE A LOS MEDIOS CON CONTRATOS VIGENTES] E6 --> E7[MONITORIO DE MEDIOS] E7 --> E8[INFORME DE CONFORMIDAD TRIMESTRAL O A REQUERIMIENTO DE OGPFF O DE G.O.] E8 --> FIN([FIN]) end subgraph "GERENCIA GENERAL" E1 --> E9[APRUEBA REQUERIMIENTO Y SE GENERAN LOS CONTRATOS] E9 --> E2 end </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



DIFUNDIR LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA EPS SEDACAJ SA

Este procedimiento tiene como finalidad dar a conocer tanto interna como externamente las actividades que son necesarias comunicar de acuerdo a los criterios y estrategias establecidas por la EPS Sedacaj SA.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	DIFUNDIR LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA EPS SEDACAJ SA
CÓDIGO	:	DAEP-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Imagen Institucional
RESPONSABLE	:	Especialista de imagen institucional
PROPÓSITO	:	Dar a conocer tanto interna como externamente las actividades que son necesarias comunicar de acuerdo a los criterios y estrategias establecidas por la EPS Sedacaj SA.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al ámbito de la EPS y sus oficinas zonales.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OII: Oficina de Imagen Institucional. 4.2. GG: Gerencia General. 4.3. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Imagen Institucional	✓ Evalúa la prioridad del evento a desarrollarse ✓ Elaboración de cuadro de necesidades para el desarrollo del evento. ✓ Remite a GG para su evaluación ✓ Se procede a generar y requerimiento. ✓ Se ejecutan las actividades de difusión del evento o los eventos programados ✓ Una vez ejecutadas las actividades programadas, se realiza una evaluación del impacto de la actividad e informa a la GG
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA		00000033
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL	
2. DIVISIÓN	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
3. NOMBRE DEL PROCESO:	DIFUNDIR LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA EPS SEDACAJ SA	
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	
5. REPRESENTACION GRAFICA:		
<u>DIFUNDIR LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA EPS SEDACAJ SA</u>  <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> OFICINA[OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL] OFICINA --> EVALUA[EVALÚA LA PRIORIDAD DEL EVENTO A DESARROLLARSE] EVALUA --> ELABORA[ELABORACIÓN DE CUADRO DE NECESIDADES PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO] ELABORA --> REMITE[REMITE A GG PARA SU EVALUACIÓN] REMITE --> GENERA[SE PROCEDE A GENERAR Y REQUERIMIENTO] GENERA --> EJECUTA[SE EJECUTAN LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DEL EVENTO O LOS EVENTOS PROGRAMADOS] EJECUTA --> EVALUA_IMPACTO[UNA VEZ EJECUTADAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS, SE REALIZA UNA EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA ACTIVIDAD E INFORMA A LA GG] EVALUA_IMPACTO --> FIN([FIN]) </pre>		
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025	



OFICINA DE EDUCACIÓN SANITARIA**I. IDENTIFICAR PROCESOS**

Los procesos que se realizan en la Oficina de Educación Sanitaria son:

1. Educación Sanitaria
2. Sensibilización Social en Educación Sanitaria

II. DESCRIBIR PROCESOS**EDUCACIÓN SANITARIA**

El objetivo de este procedimiento es promover el uso adecuado del agua potable y del sistema de alcantarillado sanitario, fortaleciendo así la sostenibilidad del servicio y la infraestructura de saneamiento. La Oficina de Educación Sanitaria (OES) es responsable de evaluar las solicitudes o programaciones, elaborar el cronograma de intervenciones y definir el presupuesto requerido.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	EDUCACIÓN SANITARIA
CÓDIGO	:	EDSA-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Educación Sanitaria
RESPONSABLE	:	Oficina de Educación Sanitaria
PROPÓSITO	:	Realizar actividades que fortalezcan y mejoren el uso de agua potable, alcantarillado sanitario, permitiendo garantizar el uso adecuado del servicio de saneamiento y de la infraestructura que lo conforma.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al ámbito de la EPS SEDACAJ SA y sus oficinas zonales; así como al público objetivo.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OES: Oficina de Educación Sanitaria 4.2. GG: Gerencia General. 4.3. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto



Ficha de Procedimiento:

N° Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	OES	✓ Cada fin de año, evalúa la prioridad de la intervención a través del plan de educación sanitaria, elaborando cronograma anual y determinando el presupuesto a requerirse para desarrollar la actividad. ✓ En la elaboración del plan y cronograma, se tiene en cuenta el poner énfasis en aspectos como la época de estiaje, campañas con instituciones educativas, usuarios y otras partes interesadas.
2	GG / OGPP	✓ Gerencia General y Oficina General de Planificación toma conocimiento de la propuesta.
3	OES	✓ Solicita los recursos requeridos a las oficinas correspondientes y desarrolla la actividad programada. En caso se reciban ajustes por parte de GG y/o OGP, se trabajan en los mismos, hasta la aprobación. ✓ Se presentan informes trimestrales del desarrollo de la intervención a la gerencia general.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE EDUCACIÓN SANITARIA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	EDUCACIÓN SANITARIA
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE EDUCACIÓN SANITARIA – GERENCIA GENERAL – OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

EDUCACIÓN SANITARIA

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[CADA FIN DE AÑO, EVALÚA LA PRIORIDAD DE LA INTERVENCIÓN A TRAVÉS DEL PLAN DE EDUCACIÓN SANITARIA, ELABORANDO CRONOGRAMA ANUAL Y DETERMINANDO EL PRESUPUESTO A REQUERIRSE PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD]
    A --> B[EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN Y CRONOGRAMA, SE TIENE EN CUENTA EL PONER ÉNFASIS EN ASPECTOS COMO LA ÉPOCA DE ESTIAJE, CAMPAÑAS CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS, USUARIOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS]
    B -.-> C[GERENCIA GENERAL Y OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN TOMA CONOCIMIENTO DE LA PROPUESTA]
    B --> D[SOLICITA LOS RECURSOS REQUERIDOS A LAS OFICINAS CORRESPONDIENTES Y DESARROLLA LA ACTIVIDAD PROGRAMADA]
    D --> E[EN CASO SE RECIBAN AJUSTES POR PARTE DE GG Y/O OGP, SE TRABAJAN EN LOS MISMOS, HASTA LA APROBACIÓN]
    E --> F[SE PRESENTAN INFORMES TRIMESTRALES DEL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN A LA GERENCIA GENERAL]
    F --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



SENSIBILIZACIÓN SOCIAL EN EDUCACIÓN SANITARIA

Este procedimiento busca fortalecer la relación entre la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento (EPS SEDACAJ SA) y los usuarios, fomentando su participación, sentido de pertenencia y vigilancia ciudadana para mejorar la calidad del servicio. La Oficina de Educación Sanitaria (OES) evalúa el contexto social de intervención, elabora un cronograma por actores locales, determina el presupuesto y lo remite a la Gerencia General (GG) para su aprobación. Una vez aprobado, la OES gestiona los recursos necesarios, ejecuta la actividad planificada y, finalmente, presenta un informe de evaluación del impacto generado en la comunidad.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	SENSIBILIZACIÓN SOCIAL EN EDUCACIÓN SANITARIA
CÓDIGO	:	SSES-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Educación Sanitaria
RESPONSABLE	:	Especialista en Educación Sanitaria
PROPÓSITO	:	Promover la vinculación efectiva de los usuarios y la EPS SEDACAJ SA. Ésta permite que los usuarios cultiven un sentido de conciencia y empatía, de participación ciudadana para el mejoramiento del servicio y el cuidado del recurso hídrico.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al ámbito de la EPS y sus oficinas zonales.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OES: Oficina de Educación Sanitaria. 4.2. GG: Gerencia General.



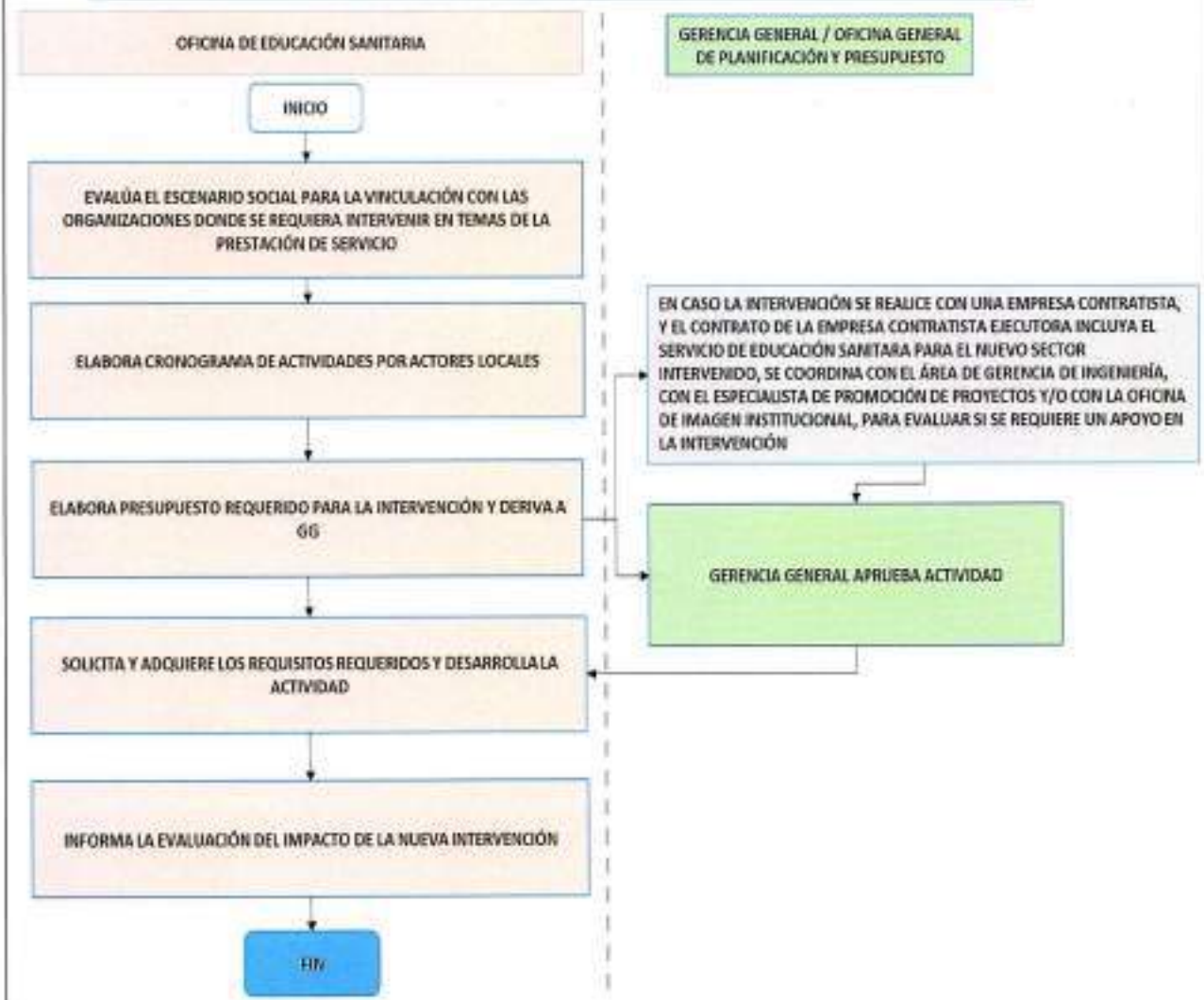
Ficha de Procedimiento:

N° Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	OES	✓ Evalúa el escenario social para la vinculación con las organizaciones donde se requiera intervenir en temas de la prestación de servicio. ✓ Elabora cronograma de actividades por actores locales. ✓ Elabora presupuesto requerido para la intervención y deriva a GG. En caso la intervención se realice con una empresa contratista, y el contrato de la empresa contratista ejecutora incluya el servicio de educación sanitaria para el nuevo sector intervenido, se coordina con el área de gerencia de ingeniería, con el especialista de promoción de proyectos y/o con la oficina de imagen institucional, para evaluar si se requiere un apoyo en la intervención.
2	GG	✓ Gerencia General aprueba actividad.
3	OES	✓ Solicita y adquiere los requisitos requeridos y desarrolla la actividad. ✓ Informa la evaluación del impacto de la nueva intervención.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE EDUCACIÓN SANITARIA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	SENSIBILIZACIÓN SOCIAL EN EDUCACIÓN SANITARIA
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE EDUCACIÓN SANITARIA – GERENCIA GENERAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

SENSIBILIZACIÓN SOCIAL EN EDUCACIÓN SANITARIA



6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la Oficina de Sistemas e Informática son:

1. Soporte técnico e Informático
2. Análisis, desarrollo, implementación y ejecución proyecto de sistema de información de comunicación e infraestructura tecnológica.
3. Gestión del inventario informático.
4. Gestión del centro de datos.
5. Gestión de la infraestructura de red

II. DESCRIBIR PROCESOS

SOPORTE TÉCNICO E INFORMÁTICO

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar la operatividad de los sistemas y equipos informáticos de la empresa mediante la atención de solicitudes de mantenimiento, diagnósticos técnicos y resolución de incidencias. Es ejecutado por la Oficina de Sistemas e Informática, puede incluir la adquisición de bienes o servicios cuando sea necesario.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Soporte técnico e informático
CÓDIGO	:	STIN-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Sistemas e Informática
RESPONSABLE	:	Oficina de Sistemas e Informática
PROPÓSITO	:	Garantizar la correcta operatividad de los equipos y sistemas que se emplean en la empresa
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 OSI: Oficina de Sistemas e Informática



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Área Usuaría	✓ Se comunica con Sistemas a través de una llamada para reportar el inconveniente o el problema que se tiene.
2	Oficina de Sistemas de Informática	✓ Sistemas programa la disponibilidad para atender el requerimiento y se pone en contacto con el área usuario para brindarle el soporte ya sea de manera presencial o remota, dependiendo del caso. ✓ Si el soporte técnico es presencial van al área y revisan el problema para dar solución. ✓ En caso de requerir repuestos el área usuaria realiza el requerimiento de adquisición al área de administración y luego este lo pasa al área de logística para la adquisición. ✓ Si existe el repuesto en Sistemas este se otorga directamente.
3	Área Usuaría	✓ Dirige un correo electrónico a sistemas para la entrega del repuesto o componente.
4	Oficina de Sistemas de Informática	✓ Responde el correo al área usuaria confirmando que se les estará entregando el repuesto. ✓ Se procede a dar y culminar el mantenimiento correctivo respectivo.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACA SAJ	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	SOPORTE TÉCNICO E INFORMÁTICO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA – ÁREA USUARIO
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
SOPORTE TÉCNICO E INFORMÁTICO <pre> graph TD subgraph "ÁREA USUARIO" INICIO([INICIO]) --> COMUNICAR[SE COMUNICA CON SISTEMAS A TRAVÉS DE UNA LLAMADA PARA REPORTAR EL INCONVENIENTE O EL PROBLEMA QUE SE TIENE] COMUNICAR --> REPUESTO[DIRIGE UN CORREO ELECTRÓNICO A SISTEMAS PARA LA ENTREGA DEL REPUESTO O COMPONENTE] end subgraph "OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA" PROGRAMAR[SISTEMAS PROGRAMA LA DISPONIBILIDAD PARA ATENDER EL REQUERIMIENTO Y SE PONE EN CONTACTO CON EL ÁREA USUARIO PARA BRINDARLE EL SOPORTE YA SEA DE MANERA PRESENCIAL O REMOTA, DEPENDIENDO DEL CASO] --> PRESENCIAL[SI EL SOPORTE TÉCNICO ES PRESENCIAL VAN AL ÁREA Y REVISAN EL PROBLEMA PARA DAR SOLUCIÓN] PRESENCIAL --> ADQUISICION[EN CASO DE REQUERIR REPUESTOS EL ÁREA USUARIO REALIZA EL REQUERIMIENTO DE ADQUISICIÓN AL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y LUEGO ESTE LO PASA AL ÁREA DE LOGÍSTICA PARA LA ADQUISICIÓN] ADQUISICION --> OTORGA[SI EXISTE EL REPUESTO EN SISTEMAS ESTE SE OTORGA DIRECTAMENTE] OTORGA --> RESPONDE[RESPONDE EL CORREO AL ÁREA USUARIO CONFIRMANDO QUE SE LES ESTARÁ ENTREGANDO EL REPUESTO] RESPONDE --> CULMINAR[SE PROCEDE A DAR Y CULMINAR EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO RESPECTIVO] CULMINAR --> FIN([FIN]) end COMUNICAR --> PROGRAMAR OTORGA --> REPUESTO </pre>	
6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2025



Ficha de Procedimiento:

Soporte Técnico Preventivo		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Sistemas de Informática	✓ El jefe de sistemas de informática, prepara en el mes de diciembre, un plan anual de mantenimiento preventivo de equipos informáticos para todas las áreas de la empresa incluido las oficinas descentralizadas como son las de San Miguel y Contumazá. ✓ Una vez que se tiene el plan anual de mantenimiento preventivo se presenta a la gerencia general para su visto bueno y aprobación.
2	Gerencia General	✓ Otorga su visto bueno y aprobación del plan anual de mantenimiento preventivo y lo deriva a la oficina de sistemas de informática para su ejecución.
3	Oficina de Sistemas de Informática	✓ Ejecuta el plan de mantenimiento preventivo a partir del mes de enero.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA – GERENCIA GENERAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO

OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

GERENCIA GENERAL

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[EL JEFE DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA, PREPARA EN EL MES DE DICIEMBRE, UN PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS PARA TODAS LAS ÁREAS DE LA EMPRESA INCLUIDO LAS OFICINAS DESCENTRALIZADAS COMO SON LAS DE SAN MIGUEL Y CONTUMAZÁ]
    A --> B[UNA VEZ QUE SE TIENE EL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO SE PRESENTA A LA GERENCIA GENERAL PARA SU VISTO BUENO Y APROBACIÓN]
    B --> C[OTORGA SU VISTO BUENO Y APROBACIÓN DEL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y LO DERIVA A LA OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA PARA SU EJECUCIÓN]
    C --> D[EJECUTA EL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A PARTIR DEL MES DE ENERO]
    D --> FIN([FIN])
  
```


6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



ANÁLISIS, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN PROYECTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Este procedimiento tiene como fin analizar, desarrollar e implementar soluciones tecnológicas de mediana y pequeña escala para optimizar los procesos de la empresa. Incluye desde la recepción del requerimiento hasta la capacitación del personal, garantizando la mejora continua de los sistemas institucionales.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

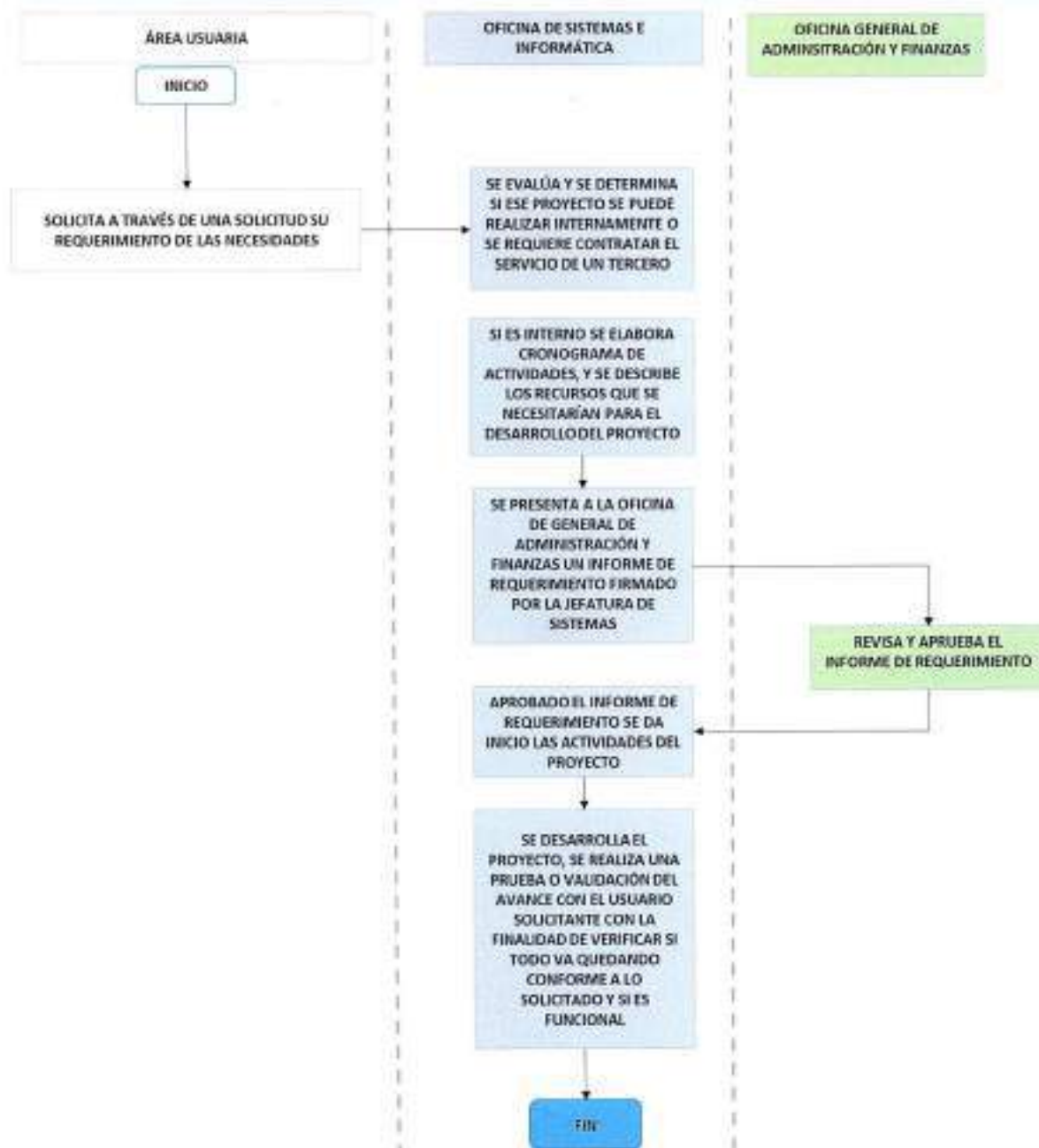
Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Área Usuaria	✓ Solicita a través de una solicitud su requerimiento de las necesidades.
2	Oficina de Sistemas de Informática	✓ Se evalúa y se determina si ese proyecto se puede realizar internamente o se requiere contratar el servicio de un tercero. ✓ Si es interno se elabora cronograma de actividades, y se describe los recursos que se necesitarían para el desarrollo del proyecto. ✓ Se presenta a la oficina de general de administración y finanzas un informe de requerimiento firmado por la jefatura de sistemas.
3	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Revisa y aprueba el informe de requerimiento.
4	Oficina de Sistemas de Informática	✓ Aprobado el informe de requerimiento se da inicio las actividades del proyecto. ✓ Se desarrolla el proyecto, se realiza una prueba o validación del avance con el usuario solicitante con la finalidad de verificar si todo va quedando conforme a lo solicitado y si es funcional.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ANÁLISIS, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN PROYECTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA – ÁREA USUARIA – OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	

ANÁLISIS, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN PROYECTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



6. FECHA DE ELABORACIÓN:

Diciembre 2025



GESTIÓN DEL INVENTARIO INFORMÁTICO

Este procedimiento tiene como objetivo mantener un control adecuado del inventario de equipos tecnológicos, licencias y plataforma informática de la empresa.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Gestión del inventario Informático
CÓDIGO	:	GIIN-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Sistemas e Informática
RESPONSABLE	:	Oficina de Sistemas e Informática.
PROPÓSITO	:	Llevar un control equipos informáticos, de comunicaciones, licencias de software, toda la plataforma tecnológica
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 DLSSGG: DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales 4.2 OSI: Oficina de Sistemas e Informática 4.3 GG: Gerencia General



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Sistemas e Informática	✓ Elabora cronograma para inventario, según área de trabajo ✓ Comunica a las áreas usuarias que se realizará el inventario informático; coordinando con cada área sobre la disponibilidad del horario para realizar el inventario informático. ✓ Realiza levantamiento de información en campo, según cronograma y en horario coordinado por área (equipos informáticos, comunicaciones, licencias de software) ✓ Consolida el inventario general. ✓ Actualización de base de datos de equipos informáticos.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DEL INVENTARIO INFORMÁTICO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

GESTIÓN DEL INVENTARIO INFORMÁTICO

OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[ELABORA CRONOGRAMA PARA INVENTARIO, SEGÚN ÁREA DE TRABAJO]
    A --> B[COMUNICA A LAS ÁREAS USUARIAS QUE SE REALIZARÁ EL INVENTARIO INFORMÁTICO; COORDINANDO CON CADA ÁREA SOBRE LA DISPONIBILIDAD DEL HORARIO PARA REALIZAR EL INVENTARIO INFORMÁTICO.]
    B --> C[REALIZA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN CAMPO, SEGÚN CRONOGRAMA Y EN HORARIO COORDINADO POR ÁREA (EQUIPOS INFORMÁTICOS, COMUNICACIONES, LICENCIAS DE SOFTWARE)]
    C --> D[CONSOLIDA EL INVENTARIO GENERAL]
    D --> E[ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS]
    E --> FIN([FIN])
          
```


6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar el funcionamiento adecuado del centro de datos, garantizando tanto el resguardo de información. La Oficina de Sistemas e Informática realiza verificaciones periódicas, elabora planes de mantenimiento y atiende incidencias detectadas. Si se requiere, se gestionan bienes o servicios adicionales. Finalmente, se implementan las acciones correctivas y se informa a la OGAF para conocimiento o trámite de pago.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Gestión del Centro de Datos
CÓDIGO	:	GCDA-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Sistemas e Informática
RESPONSIBLE	:	Oficina de Sistemas e Informática y Oficina General de Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Controlar el almacenamiento de información de la empresa
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.2 OSI: Oficina de Sistemas e Informática 4.3 GG: Gerencia General



Ficha de Procedimiento:

MONITOREO OPERACIONAL		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Sistemas e Informática	✓ Verificación visual del centro de datos y sus componentes: Servidores, switches, routers. ✓ Verificación del estado de servidores: uso CPU, RAM, almacenamiento, servicios activos. ✓ Registros de cualquier anomalía
FIN DE PROCEDIMIENTO		

Ficha de Procedimiento:

CONTROL DE ACCESO FÍSICO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Sistemas e Informática	✓ Permitir el ingreso únicamente a personal autorizado y registrado. ✓ Mantener bitácora de visitas. ✓ Asegurar que proveedores externos ingresen solo bajo supervisión.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

Ficha de Procedimiento:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Sistemas e Informática	Según programación anual: ✓ Limpieza controlada (sin levantar polvo) y orden de cableado. ✓ Revisión de bandejas, racks, anclajes y etiquetado. ✓ Verificación de logs, alertas y rendimiento de servidores.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



Ficha de Procedimiento:

MANTENIMIENTO CORRECTIVO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Sistemas e Informática	✓ Identificar la falla mediante diagnóstico técnico. ✓ Clasificar el incidente (crítico, alto, medio, bajo). ✓ Ejecutar acciones correctivas internas o coordinar con proveedor. ✓ Documentar el incidente, acciones realizadas y tiempos de recuperación. ✓ Elaborar informe técnico si el incidente fue crítico.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

Ficha de Procedimiento:

GESTION DE COPIAS DE SEGURIDAD		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Sistemas e Informática	✓ Validar ejecución de respaldos automáticos. ✓ Realizar pruebas de restauración de manera programada. ✓ Verificar integridad de respaldos en medios físicos.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS - MONITOREO OPERACIONAL
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	

GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS - MONITOREO OPERACIONAL

OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

INICIO

VERIFICACIÓN VISUAL DEL CENTRO DE DATOS Y SUS
COMPONENTES: SERVIDORES, SWITCHES, ROUTERSVERIFICACIÓN DEL ESTADO DE SERVIDORES: USO CPU, RAM,
ALMACENAMIENTO, SERVICIOS ACTIVOS

REGISTROS DE CUALQUIER ANOMALÍA

FIN

6. FECHA DE ELABORACIÓN: Diciembre 2025



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS - CONTROL DE ACCESO FÍSICO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	

GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS - CONTROL DE ACCESO FÍSICO

OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[PERMITIR EL INGRESO ÚNICAMENTE A PERSONAL AUTORIZADO Y REGISTRADO]
    A --> B[MANTENER BITÁCORA DE VISITAS]
    B --> C[ASEGURAR QUE PROVEEDORES EXTERNOS INGRESEN SOLO BAJO SUPERVISIÓN]
    C --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS – MANTENIMIENTO PREVENTIVO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS - MANTENIMIENTO PREVENTIVO

OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[SEGÚN PROGRAMACIÓN ANUAL:  
LIMPIEZA CONTROLADA (SIN LEVANTAR POLVO) Y ORDEN  
DE CABLEADO]
    A --> B[REVISIÓN DE BANDEJAS, RACKS, ANCLAJES Y ETIQUETADO]
    B --> C[VERIFICACIÓN DE LOGS, ALERTAS Y RENDIMIENTO DE  
SERVIDORES]
    C --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS – MANTENIMIENTO CORRECTIVO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS - MANTENIMIENTO CORRECTIVO

OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS – GESTIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS - GESTION DE COPIAS DE SEGURIDAD

OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[VALIDAR EJECUCIÓN DE RESPALDOS AUTOMÁTICOS]
    A --> B[REALIZAR PRUEBAS DE RESTAURACIÓN DE MANERA PROGRAMADA]
    B --> C[VERIFICAR INTEGRIDAD DE RESPALDOS EN MEDIOS FÍSICOS]
    C --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED

Este procedimiento tiene como objetivo asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura de red de datos, garantizando una comunicación eficiente entre las áreas.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Gestión de la Infraestructura de Red
CÓDIGO	:	GIRE-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Sistemas e Informática
RESPONSABLE	:	Oficina de Sistemas e Informática
PROPÓSITO	:	Garantizar el flujo de comunicación e información entre las áreas
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.2 OSI: Oficina de Sistemas e Informática 4.3 GG: Gerencia General



Ficha de Procedimiento:

MONITOREO Y GESTIÓN DE EQUIPOS DE RED		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Sistemas e Informática	✓ Supervisar el estado de los switches, Access Point, routers y servidores, usando herramientas de monitoreo. ✓ Verificar estado de los access points: usuarios conectados, calidad de señal, saturación. ✓ Verificar periódicamente que la configuración esté respaldada y almacenada de manera segura. ✓ Aplicar actualizaciones de firmware según disponibilidad.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

Ficha de Procedimiento:

GESTIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Sistemas e Informática	✓ Verificar integridad de puntos de red, patch panels y cableado vertical/horizontal. ✓ Realizar pruebas de continuidad cuando existan reportes de falla. ✓ Documentar cambios o ampliaciones en planos e inventarios. ✓ Mantener un orden adecuado en racks y uso apropiado de patch cords.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED - MONITOREO Y GESTIÓN DE EQUIPOS DE RED
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED - MONITOREO Y GESTIÓN DE EQUIPOS DE RED

OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[SUPERVISAR EL ESTADO DE LOS SWITCHES, ACCESS POINT, ROUTERS Y SERVIDORES, USANDO HERRAMIENTAS DE MONITOREO]
    A --> B[VERIFICAR ESTADO DE LOS ACCESS POINTS: USUARIOS CONECTADOS, CALIDAD DE SEÑAL, SATURACIÓN]
    B --> C[VERIFICAR PERIÓDICAMENTE QUE LA CONFIGURACIÓN ESTÉ RESPALDADA Y ALMACENADA DE MANERA SEGURA]
    C --> D[APLICAR ACTUALIZACIONES DE FIRMWARE SEGÚN DISPONIBILIDAD]
    D --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED – GESTIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	

GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED – GESTIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO

OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[VERIFICAR INTEGRIDAD DE PUNTOS DE RED, PATCH PANELS Y CABLEADO VERTICAL/HORIZONTAL]
    A --> B[REALIZAR PRUEBAS DE CONTINUIDAD CUANDO EXISTAN REPORTES DE FALLA.]
    B --> C[DOCUMENTAR CAMBIOS O AMPLIACIONES EN PLANOS E INVENTARIOS.]
    C --> D[MANTENER UN ORDEN ADECUADO EN RACKS Y USO APROPIADO DE PATCH CORDS.]
    D --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



SUPERVISIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la Oficina de Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo son:

1. Planificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la EPS SEDACAJ SA
2. Procedimiento de investigación de accidentes de trabajos causados en ambientes laborales.
3. Cumplimiento y seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
4. Elección de los miembros del comité de seguridad y salud en el trabajo

II. DESCRIBIR PROCESOS

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EPS SEDACAJ SA:

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer las directrices y actividades necesarias para la Planificación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Planificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la EPS SEDACAJ SA.
CÓDIGO	:	PSST-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo
RESPONSABLE	:	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo
PROPÓSITO	:	Fomentar la cultura de prevención de riesgos en el centro de trabajo
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley 29783 de seguridad y salud en el trabajo, sus modificatorias y reglamentos. 3.2. RM 050 2013 TR Formatos referenciales de un SGSST 3.3. RM 312 2011 MINSA y sus modificatorias. Protocolos de Exámenes Médicos Ocupacionales 3.4. RM 375 2008 TR Evaluación del Riesgo Disergonómico
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. SSST: Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo. 4.2. GG: Gerencia General. 4.3. SST: Seguridad y Salud en el Trabajo 4.4. SGSST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 4.5. MINTRA: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo	✓ Cada año culminando la ejecución de la programación se realiza el diagnóstico línea base del SGSST, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley N°29783. ✓Elabora y propone el Plan Anual de SST, que contiene el programa general de actividades relacionadas a la SST, según la normativa vigente.
2	Gerencia General	✓ Recibe la documentación de la oficina de SST, la revisa y la deriva al comité de seguridad para su revisión y aprobación.
3	Comité de SST	✓El presidente del comité de SST recibe la documentación de la Gerencia y convoca a reunión a los demás integrantes del comité para su revisión, observación y/o aprobación: Programa Anual de SST Programa Anual de capacitaciones Programa Anual del servicio de Salud en el Trabajo Otros que se considere necesario y que sean del ámbito de la SST ✓Una vez que el comité aprueba los documentos lo deriva nuevamente a gerencia general para el acto resolutorio y difusión interna.
4	Gerencia General	✓Emite el acto resolutorio y difunde internamente los documentos
5	OSI	✓Publica en la página web de la institución el Plan Anual aprobado
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EPS SEDACAJ SA
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – GERENCIA GENERAL – COMITÉ DE SST – OSI
5. REPRESENTACIÓN GRAFICA:	

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EPS SEDACAJ SA

```

graph TD
    subgraph "SUPERVISIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO"
        INICIO([INICIO]) --> PLANIFICACION[✓ CADA AÑO CULMINANDO LA EJECUCIÓN DE LA PROGRAMACIÓN SE REALIZA EL DIAGNÓSTICO LINEA BASE DEL SGSST, DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 37 DE LA LEY N°29783.  
✓ ELABORA Y PROPONE EL PLAN ANUAL DE SST, QUE CONTIENE EL PROGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SST, SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE.]
    end

    subgraph "GERENCIA GENERAL"
        RECIBE[✓ RECIBE LA DOCUMENTACIÓN DE LA OFICINA DE SST, LA REVISY LA DERIVA AL COMITÉ DE SEGURIDAD PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN.]
        EMITE[✓ EMITE EL ACTO RESOLUTIVO Y DIFUNDE INTERNAMENTE LOS DOCUMENTOS]
    end

    subgraph "COMITÉ DE SST"
        APROBACION[✓ EL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE SST RECIBE LA DOCUMENTACIÓN DE LA GERENCIA Y CONVOCA A REUNIÓN A LOS DEMÁS INTEGRANTES DEL COMITÉ PARA SU REVISIÓN, OBSERVACIÓN Y/O APROBACIÓN:  
PROGRAMA ANUAL DE SST  
PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIONES  
PROGRAMA ANUAL DEL SERVICIO DE SALUD EN EL TRABAJO  
OTROS QUE SE CONSIDERE NECESARIO Y QUE SEAN DEL ÁMBITO DE LA SST  
✓ UNA VEZ QUE EL COMITÉ APRUEBA LOS DOCUMENTOS LO DERIVA NUEVAMENTE A GERENCIA GENERAL PARA EL ACTO RESOLUTIVO Y DIFUSIÓN INTERNA.]
    end

    subgraph "OSI"
        PUBLICA[✓ PUBLICA EN LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN EL PLAN ANUAL APROBADO]
    end

    PLANIFICACION --> RECIBE
    RECIBE --> APROBACION
    APROBACION --> EMITE
    APROBACION --> PUBLICA
    PUBLICA --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJOS CAUSADOS EN AMBIENTES LABORALES:

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los mecanismos para el control, seguimiento y atención de accidentes laborales ocurridos en los ambientes de trabajo de la EPS SEDACAJ S.A. Su implementación busca garantizar una adecuada atención de los trabajadores afectados, así como asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo. Mediante este procedimiento se fortalece una cultura preventiva, se promueve una actuación oportuna frente a eventos no deseados, y se contribuye a la protección del bienestar físico y emocional del personal.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Procedimiento de Investigación de Accidentes de Trabajo Causados en Ambientes Laborales
CÓDIGO	:	PIAT-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo
RESPONSABLE	:	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo
PROPÓSITO	:	Garantizar la adecuada recuperación de los servidores que sufrieron accidentes en ambientes laborales
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley 29783 de seguridad y salud en el trabajo, sus modificatorias y reglamentos. 3.2. RM 050 2013 TR Formatos referenciales de un SGSST 3.3. RM 312 2011 MINSA y sus modificatorias. Protocolos de Exámenes Médicos Ocupacionales 3.4. RM 375 2008 TR Evaluación del Riesgo Disergonómico
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. SSST: Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo. 4.2. GG: Gerencia General.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División / Oficina / Trabajador de la EPS SEDACAJ SA	✓ Se reporta a la supervisión de SST y Asistente Social, de forma inmediata ante cualquier accidente, incidente peligroso o incidente de trabajo.
2	División / Oficina / Trabajador de la EPS SEDACAJ SA	✓ De haber personal capacitado se aplican los primeros auxilios y se estabiliza al personal afectado ✓ Se traslada al trabajador al centro de salud más cercano (ESSALUD, MINSA, clínica).
3	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo	✓ Se apersona al centro médico con la finalidad de tomar una declaración inicial de cómo sucedió el evento y presentar los documentos para la atención.
4	Asistente Social	Da seguimiento a la atención médico del afectado y gestionar trámites administrativos que se requiera.
5	Centro Médico / Empleador	En caso de tratarse de un accidente no mortal o enfermedad ocupacional el centro médico es el encargado de notificar al MTPE En caso de tratarse de un accidente mortal o un incidente peligroso es el empleador quien notifica al MTPE
6	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo	✓ Informa al presidente de comité de SST del evento ocurrido. ✓ Se investiga los accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales e incidentes peligrosos conjuntamente con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o parte de sus miembros. ✓ Durante la investigación se registran los medios probatorios necesarios, como grabaciones de video, registro documental, declaración del testigo(s) del incidente peligroso/ accidente trabajo a y se registra en el formato de ley. ✓ Se describen los hechos y causas que originaron el incidente de trabajo. ✓ El responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud registra los accidentes, incidentes en el trabajo



		Se hace un reporte final haciendo descripción de las causas que originaron el evento y recomendando las medidas correctivas y preventivas a adoptarse. ✓ Se remite al empleador el reporte final de investigación.
7	Gerencia General	✓ Se toman las medidas correctivas para reducir las consecuencias de los accidentes. ✓ Deriva a las áreas correspondientes para la implementación de las mejoras.
8	Gerencias de líneas, Jefes de División, Administradores	✓ Implementan las mejoras en sus diferentes áreas de trabajo a fin de evitar la ocurrencia de eventos no deseados (accidentes, incidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales entre otros)
9	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo	✓ Desarrollar inspecciones internas de equipos, materiales y herramientas a fin de verificar la implementación de las mejoras
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJOS CAUSADOS EN AMBIENTES LABORALES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN / OFICINA / TRABAJADOR DE LA EPS SEDACAJ SA - SUPERVISIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - ASISTENTE SOCIAL - CENTRO MÉDICO / EMPLEADOR - GERENCIA GENERAL - GERENCIAS DE LÍNEAS, JEFES DE DIVISIÓN, ADMINISTRADORES
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO CAUSADOS EN AMBIENTES LABORALES

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> S1[1. SE REPORTA AL SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EL ACCIDENTE OCURRIDO EN EL TRABAJO]
    S1 --> S2[2. SE HACE PERSONAL GRAFICO DE ACCIDENTES TRAMITANDO LOS DATOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO]
    S2 --> S3[3. SE REPORTA AL CENTRO MEDICO CON LA EVALUACION DE TOMA DE FOTOS Y DECLARACION ORAL DE COMPLETADO EL EVENTO Y PRESENTAR LOS DOCUMENTOS PARA LA ATENCION]
    S3 --> S4[4. SE REPORTA AL ASISTENTE SOCIAL PARA LA ATENCION DEL ACCIDENTE Y SE REPORTA AL CENTRO MEDICO PARA LA ATENCION]
    S4 --> S5[5. EN CASO DE FALTA DE UN ACCIDENTE NO MORTAL O EN CASO DE FALTA DE UN ACCIDENTE MORTAL O EN CASO DE FALTA DE UN ACCIDENTE MORTAL O EN CASO DE FALTA DE UN ACCIDENTE MORTAL]
    S5 --> S6[6. SE REPORTA AL GERENTE GENERAL PARA LA ATENCION DEL ACCIDENTE Y SE REPORTA AL CENTRO MEDICO PARA LA ATENCION]
    S6 --> S7[7. SE REPORTA AL GERENTE GENERAL PARA LA ATENCION DEL ACCIDENTE Y SE REPORTA AL CENTRO MEDICO PARA LA ATENCION]
    S7 --> S8[8. SE REPORTA AL GERENTE GENERAL PARA LA ATENCION DEL ACCIDENTE Y SE REPORTA AL CENTRO MEDICO PARA LA ATENCION]
    S8 --> S9[9. SE REPORTA AL GERENTE GENERAL PARA LA ATENCION DEL ACCIDENTE Y SE REPORTA AL CENTRO MEDICO PARA LA ATENCION]
    S9 --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los lineamientos para el cumplimiento y seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) en la EPS SEDACAJ S.A. A través de auditorías internas, monitoreos y acciones correctivas, se busca garantizar que las condiciones laborales cumplan con los estándares de seguridad y salud, promoviendo entornos laborales seguros y saludables para todo el personal, en concordancia con el marco normativo vigente.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Cumplimiento y seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
CÓDIGO	:	CSST-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo
RESPONSABLE	:	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo
PROPÓSITO	:	Sensibilizar las normas de seguridad y salud en el trabajo para su adecuado cumplimiento
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley 29783 de seguridad y salud en el trabajo, sus modificatorias y reglamentos. 3.2. RM 050 2013 TR Formatos referenciales de un SGSST 3.3. RM 312 2011 MINSA y sus modificatorias. Protocolos de Exámenes Médicos Ocupacionales 3.4. RM 375 2008 TR Evaluación del Riesgo Disergonómico
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. SSST: Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo. 4.2. GG: Gerencia General.



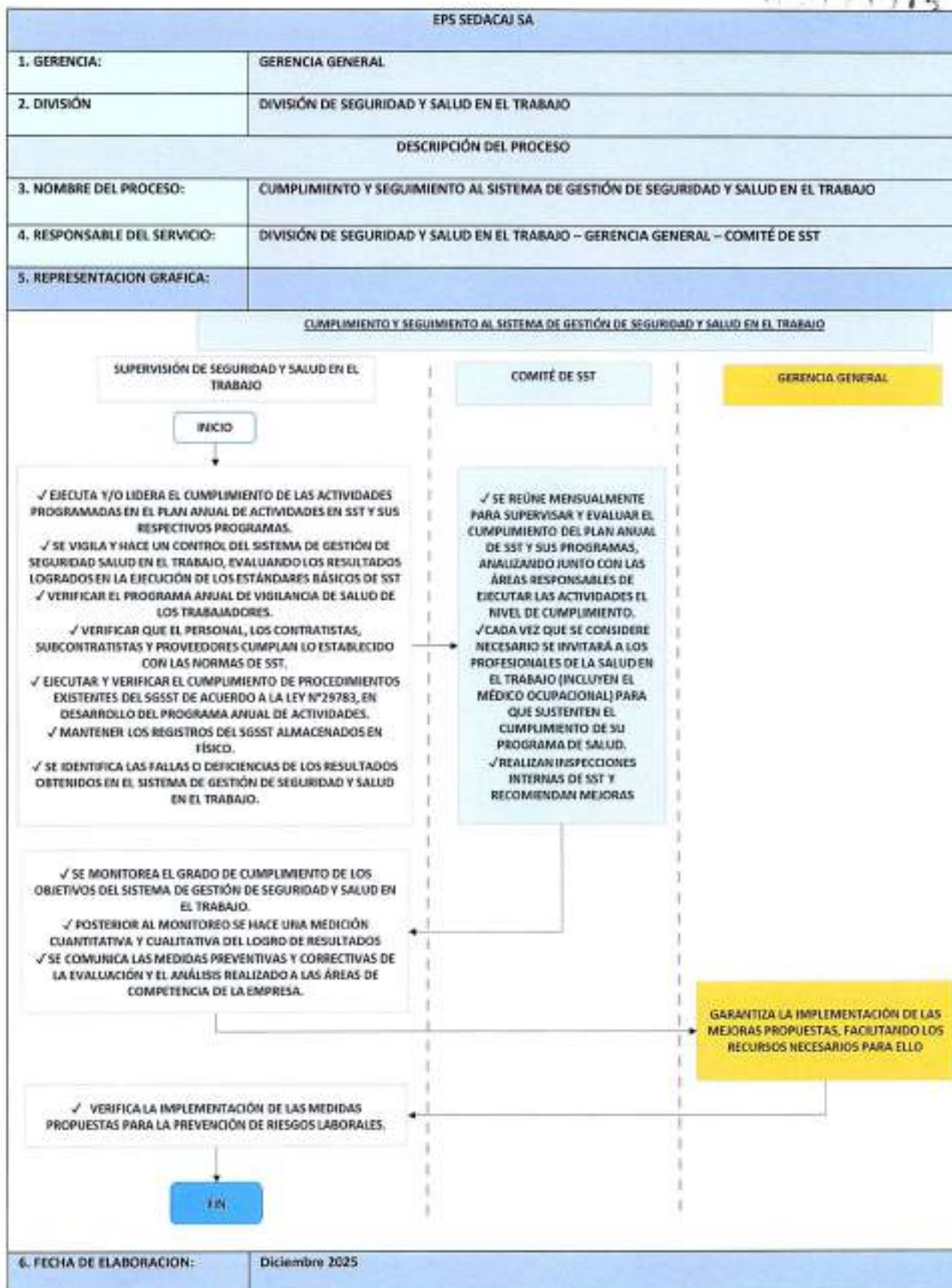
Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo	✓ Ejecuta y/o lidera el cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anual de Actividades en SST y sus respectivos programas. ✓ 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 ✓ Verificar el Programa Anual de Vigilancia de Salud de los Trabajadores. ✓ Verificar que el personal, los contratistas, subcontratistas y proveedores cumplan lo establecido con las normas de SST. ✓ Ejecutar y verificar el cumplimiento de procedimientos existentes del SGSST de acuerdo a la Ley N°29783, en desarrollo del Programa Anual de Actividades. ✓ Mantener los registros del SGSST almacenados en físico. ✓ Se identifica las fallas o deficiencias de los resultados obtenidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2	Comité de SST	✓ Se reúne mensualmente para supervisar y evaluar el cumplimiento del Plan Anual de SST y sus programas, analizando junto con las áreas responsables de ejecutar las actividades el nivel de cumplimiento. ✓ Cada vez que se considere necesario se invitará a los profesionales de la salud en el trabajo (incluyen el médico ocupacional) para que sustenten el cumplimiento de su programa de salud. ✓ Realizan inspecciones internas de SST y recomiendan mejoras.
3	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo	✓ Se monitorea el grado de cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. ✓ Posterior al monitoreo se hace una medición cuantitativa y cualitativa del logro de resultados ✓ Se comunica las medidas preventivas y correctivas de la evaluación y el análisis realizado a las áreas de competencia de la empresa.



4	Gerencia General	✓Garantiza la implementación de las mejoras propuestas, facilitando los recursos necesarios para ello
5	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo	✓ verifica la implementación de las medidas propuestas para la prevención de riesgos laborales.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EPS SEDACAJ SA.

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer las directrices y actividades necesarias para la elección de los miembros del comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), el cual es bipartito y paritario y tendrá una duración de 2 años, luego de este periodo, se convoca a elección del Comité de SST, 60 días antes del vencimiento del periodo del Comité de SST saliente, tal como lo establece la RM 245 2021 TR

Se asegura que el proceso de elección se lleve conforme a la normativa mencionada.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elección de los miembros del comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la EPS SEDACAJ SA.
CÓDIGO	:	EMCS-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo
RESPONSABLE	:	Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo
PROPÓSITO	:	Fomentar la cultura de prevención de riesgos en el centro de trabajo
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley 29783 de seguridad y salud en el trabajo, sus modificatorias y reglamentos. 3.2. RM 050 2013 TR Formatos referenciales de un SGSST 3.3. RM 312 2011 MINSA y sus modificatorias. Protocolos de Exámenes Médicos Ocupacionales 3.4. RM 375 2008 TR Evaluación del Riesgo Disergonómico
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. SSST: Supervisión de Seguridad y Salud en el Trabajo. 4.2. GG: Gerencia General. 4.3. SST: Seguridad y Salud en el Trabajo 4.4. SGSST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 4.5. MINTRA: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de SST/ Presidente del Comité de SST	✓ Notifica al empleador (Gerencia General), la fecha de culminación de actividades del Comité SST, para que se proceda con la elección del nuevo Comité SST
2	Gerencia General	✓ Notifica al SUTAPAC, para que presenten sus miembros representantes de los trabajadores ante el Comité de SST
3	SUTAPAC	✓ Designa un comité de elección de miembros del Comité de SST quienes llevarán a cabo el proceso de elecciones.
4	Comité electoral designado por la SUTAPAC	✓ Realiza la convocatoria y elección para la representación de los trabajadores para el Comité de SST, dicho proceso se realiza de la manera más transparente posible ✓ Informa los resultados de las elecciones al secretario de la SUTAPAC
5	SUTAPAC	✓ Informa al gerente general los resultados de las elecciones.
6	Gerencia General	✓ Evalúa y designa dentro del personal los miembros representantes del empleador ante el Comité de SST ✓ Emite resolución gerencial designando los miembros del comité para el nuevo periodo ✓ Convoca a la primera reunión del nuevo Comité elegido ✓ Realiza la difusión interna
7	Nuevo Comité de SST	✓ Se reúne dentro de las instalaciones de la empresa ✓ Eligen entre los miembros al presidente y secretario(a) ✓ Se registra en el libro de actas del Comité de SST ✓ Hacen de conocimiento a gerencia general sobre el nuevo presidente y secretario(a) del Comité de SST ✓ Se reúnen mensualmente para tratar temas y programar actividades inspectivas a fin de mejorar las condiciones en el entorno del trabajo ✓ Cada vez que consideren necesario de invitará a los profesionales de salud para tratar temas relacionas a higiene y salud en el trabajo.



		✓ Investiga los accidentes de trabajo.
8	Gerencia General	✓ Garantiza la implementación de las mejoras y/o recomendaciones brindadas por el comité de SST facilitando los recursos necesarios para ello.
9	Supervisor de SST	✓ Coordina las actividades en general con el Comité de SST ✓ Eventualmente participa de las reuniones del Comité de SST cuando se requiera.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la Oficina de Asesoría Legal son:

1. Evaluación de los Procesos Judiciales, sus causas y cuantificación de costos en calidad de demandados o denunciados.
2. Evaluación de los Procesos Judiciales, sus causas y cuantificación de costos en calidad de demandantes y denunciados.
3. Procedimientos Administrativos iniciados por EPS ante instituciones públicas y privadas.
4. Procedimientos Administrativos Iniciados por Instituciones públicas, privadas; y usuarios ante EPS.
5. Emisión de Informes Legales requeridos por las Gerencias de Línea y diferentes Oficinas.
6. Realización de Procesos Arbitrales.
7. Actualización del Reglamento interno de trabajo.

II. DESCRIBIR PROCESOS

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

Este procedimiento establece la forma en que la Oficina de Asesoría Legal asume la defensa legal de la empresa ante demandas o denuncias judiciales. La Gerencia General recepciona la demanda, que es evaluada por la asesoría legal interna y externa para definir mecanismos de defensa. Se elaboran las contestaciones, se participa en audiencias y, si la sentencia es desfavorable, se interpone recurso según corresponda. Si el fallo queda consentido, se gestiona la previsión presupuestal para su cumplimiento judicial.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Evaluación de los Procesos Judiciales, sus causas y cuantificación de costos en calidad de demandados o denunciados
CÓDIGO	:	EPJC-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Asesoría Legal
RESPONSABLE	:	Oficina de Asesoría Legal
PROPÓSITO	:	Asumir la defensa legal en representación de la EPS en calidad de demandados o denunciados
2. ALCANCE	:	Desde la Oficina de Asesoría Legal a la Gerencia General
3. BASE LEGAL 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. 3.9. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. PJ: Poder Judicial. 4.2. 4.2. MP: Ministerio Público 4.3. 4.3. OAL: Oficina de Asesoría Legal 4.4. 4.4. SINOE: Sistema Nacional de Notificaciones Electrónicas 4.5. 4.5. CEJ: Consulta de Expedientes Judiciales



Ficha de Procedimientos:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Gerencia General	✓ Recepciona la demanda/denuncia con resolución y audiencia programada. Deriva a la oficina de Asesoría Legal
2	Oficina de Asesoría Legal	✓ Si los temas son administrativos y penales evalúa los mecanismos de defensa. ✓ Si los temas son materia laboral / arbitral / tributaria, con apoyo del asesor externo se elabora la contestación de la demanda, así como de los mecanismos legales que la ley franquea; una vez consolidada la información, se brinda el visto bueno para su materialización. ✓ Asiste a la audiencia (conciliación y/o juzgamiento) ✓ En el juzgamiento se dicta sentencia, si no es favorable (según la estrategia legal) la empresa interpone el recurso de apelación y/o casación según corresponda la instancia. Consentida o ejecutoriada la sentencia que disponga el pago de beneficios laborales, esta es derivada a Gerencia General para la derivación a la Oficina General de Planificación y Presupuesto para la asignación presupuestal o previsión de gastos judiciales; finalmente se comunica al juzgado la programación para su cumplimiento.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES, SUS CAUSAS Y CUANTIFICACIÓN DE COSTOS EN CALIDAD DE DEMANDADOS O DENUNCIADOS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL – GERENCIA GENERAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

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

```

graph TD
    subgraph Gerencia_General [GERENCIA GENERAL]
        INICIO([INICIO])
        RECEPCION[RECEPCIONA LA DEMANDA/DENUNCIA CON RESOLUCIÓN Y AUDIENCIA PROGRAMADA]
        DERIVA[DERIVA A LA OFICINA DE ASESORÍA LEGAL]
    end
    subgraph Oficina_Asesoria_Legal [OFICINA DE ASESORÍA LEGAL]
        EVALUACION[SI LOS TEMAS SON ADMINISTRATIVOS Y PENALES EVALÚA LOS MECANISMOS DE DEFENSA]
        ELABORACION[SI LOS TEMAS SON MATERIA LABORAL / ARBITRAL / TRIBUTARIA, CON APOYO DEL ASESOR EXTERNO SE ELABORA LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA, ASÍ COMO DE LOS MECANISMOS LEGALES QUE LA LEY FRANQUEA; UNA VEZ CONSOLIDADA LA INFORMACIÓN, SE BRINDA EL VISTO BUENO PARA SU MATERIALIZACIÓN]
        ASISTENCIA[ASISTE A LA AUDIENCIA (CONCILIACIÓN Y/O JUZGAMIENTO)]
        SENTENCIA[EN EL JUZGAMIENTO SE DICTA SENTENCIA, SI NO ES FAVORABLE (SEGÚN LA ESTRATEGIA LEGAL) LA EMPRESA INTERPONE EL RECURSO DE APELACIÓN Y/O CASACIÓN SEGÚN CORRESPONDA LA INSTANCIA. CONSENTIDA O EJECUTORIADA LA SENTENCIA QUE DISPONGA EL PAGO DE BENEFICIOS LABORALES, ESTA ES DERIVADA A GERENCIA GENERAL PARA LA DERIVACIÓN A LA OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO PARA LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL O PREVISIÓN DE GASTOS JUDICIALES; FINALMENTE SE COMUNICA AL JUZGADO LA PROGRAMACIÓN PARA SU CUMPLIMIENTO.]
        FIN([FIN])
    end
    INICIO --> RECEPCION
    RECEPCION --> DERIVA
    DERIVA --> EVALUACION
    EVALUACION --> ELABORACION
    ELABORACION --> ASISTENCIA
    ASISTENCIA --> SENTENCIA
    SENTENCIA --> FIN
  
```

6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES, SUS CAUSAS Y CUANTIFICACIÓN DE COSTOS INICIADOS POR LA EPS SEDACAJ S.A. EN CALIDAD DE DEMANDANTES Y/O DENUNCIANTES (COMITÉ DE DISCIPLINA)

Este procedimiento permite que la EPS, a través de la Oficina de Asesoría Legal, inicie acciones legales cuando se requiera hacer prevalecer sus derechos. A solicitud de la Gerencia General o de la Oficina de Administración y Finanzas, se verifica la información recibida y se elabora la demanda. Una vez admitida por el Poder Judicial, se asiste a las audiencias y se informa a la Gerencia General sobre los resultados del proceso, incluyendo eventuales impugnaciones o sentencias consentidas.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Evaluación de los Procesos Judiciales, sus causas y cuantificación de costos iniciados por la EPS SEDACAJ S.A. en calidad de demandantes y/o denunciantes
CÓDIGO	:	EPJD-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Asesoría Legal
RESPONSABLE	:	Oficina de Asesoría Legal
PROPÓSITO	:	Hacer prevalecer la voluntad de la EPS respetando los principios y normas del ordenamiento jurídico
2. ALCANCE	:	El presente procedimiento alcanza a la EPS, en su ámbito interno y externo.
3. BASE LEGAL 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. 3.9. Decreto Legislativo 1280 - Ley del Servicio Universal de Agua Potable. 3.10. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.11. Decreto Legislativo N.º 1620, que modifica el Decreto Legislativo N.º 1280. 3.12. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (DS 009-2024-VIVIENDA).
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. PJ: Poder Judicial. 4.2. MP: Ministerio Público 4.3. OAL: Oficina de Asesoría Legal 4.4. SINOE: Sistema Nacional de Notificaciones Electrónicas 4.5. CEJ: Consulta de Expedientes Judiciales



Ficha de Procedimientos:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Gerencia General y/u Oficina General de Administración Financiera	✓ Disposición de Gerencia General u OGAF para inicio de acciones administrativas.
2	Comité de Disciplina	✓ Verifica la información recibida para la toma de decisiones correspondiente, según sea el caso e informa a Gerencia General para la notificación de Resolución de Sanción.
3	Gerencia General	✓ Emite la resolución definitiva y notifica
4	Poder Judicial	✓ El juzgado admite a trámite la demanda y/o denuncia, corre traslado a la contraparte y notifica al demandado y/o denunciado.
5	Oficina General de Asesoría Legal	✓ Se asiste a audiencia programada por el Poder Judicial correspondiente y concluida la misma se dicta sentencia, pudiendo ser esta impugnada. ✓ Se informa a la Gerencia General del resultado del proceso, una vez consentida o ejecutoriada la sentencia.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES, SUS CAUSAS Y CUANTIFICACIÓN DE COSTOS INICIADOS POR LA EPS SEDACAJ S.A. EN CALIDAD DE DEMANDANTES Y/O DENUNCIANTES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL – GERENCIA GENERAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES, SUS CAUSAS Y CUANTIFICACIÓN DE COSTOS INICIADOS POR LA EPS SEDACAJ S.A. EN CALIDAD DE DEMANDANTES Y/O DENUNCIANTES <pre> graph TD subgraph "GERENCIA GENERAL Y/O OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA" Inicio([INICIO]) --> Disposicion[DISPOSICIÓN DE GERENCIA GENERAL U/ OGAF PARA INICIO DE ACCIONES ADMINISTRATIVAS] end subgraph "COMITÉ DE DISCIPLINA" Verifica[VERIFICA LA INFORMACIÓN RECIBIDA PARA LA TOMA DE DECISIONES CORRESPONDIENTE, SEGÚN SEA EL CASO E INFORMA A GERENCIA GENERAL PARA LA NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN DE SANCIÓN] end subgraph "GERENCIA GENERAL" Emite[EMITE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA Y NOTIFICA] end subgraph "PODER JUDICIAL" Admite[EL JUZGADO ADMITE A TRAMITE LA DEMANDA Y/O DENUNCIA, CORRE TRASLADO A LA CONTRAPARTE Y NOTIFICA AL DEMANDADO Y/O DENUNCIADO] end subgraph "PODER JUDICIAL" Asiste[SE ASISTE A AUDIENCIA PROGRAMADA POR EL PODER JUDICIAL CORRESPONDIENTE Y CONCLUIDA LA MISMA SE DICTA SENTENCIA, PUDIENDO SER ESTA IMPUGNADA] end subgraph "GERENCIA GENERAL" Informa[SE INFORMA A LA GERENCIA GENERAL DEL RESULTADO DEL PROCESO, UNA VEZ CONSTATADA O EJECUTORIA LA SENTENCIA] end subgraph "FIN" Fin([FIN]) end Disposicion --> Verifica Verifica --> Emite Emite --> Admite Admite --> Asiste Asiste --> Informa Informa --> Fin </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR LA EPS ANTE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Este procedimiento permite a la EPS iniciar trámites administrativos ante entidades públicas y privadas con respaldo legal. Ante una necesidad legal manifestada por las áreas usuarias, la Oficina de Asesoría Legal redacta los documentos correspondientes, los somete a revisión de la Gerencia General, y realiza el seguimiento del expediente ante la entidad. En caso de observaciones o denegatorias, se realizan los actos de apelación o subsanación, con el fin de obtener una respuesta favorable o recuperar la documentación presentada.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Procedimientos administrativos iniciados por la EPS ante instituciones públicas y privadas
CÓDIGO	:	PAIE-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Asesoría Legal
RESPONSABLE	:	Oficina de Asesoría Legal
PROPÓSITO	:	Mantener comunicaciones con las diferentes partes interesadas con sustento legal respetando los principios y normas del ordenamiento jurídico, cuando se requiere.
2. ALCANCE	:	El presente procedimiento alcanza a la EPS, así como al personal y oficinas que la conforman.
3. BASE LEGAL 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. 3.9. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. PJ: Poder Judicial. 4.2. MP: Ministerio Público 4.3. OAL: Oficina de Asesoría Legal 4.4. SINOE: Sistema Nacional de Notificaciones Electrónicas 4.5. CEJ: Consulta de Expedientes Judiciales



Ficha de Procedimientos:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Área Usuaria	✓ Presentan la información en base a la necesidad legal por parte de la empresa.
2	Gerencia General	✓ Revisa y remite la información a OAL.
3	Oficina de Asesoría Legal	✓ Verificación correspondiente de la información recibida, y en base a ello realiza la toma de decisiones.
4	Gerencia General	✓ Recibe la información y actuados correspondientes, y remite con su debida aprobación a OAL.
5	Oficina General de Asesoría Legal	✓ Toma las decisiones correspondientes y ejecuta acciones conforme al caso en concreto a la materia y estrategia legal definida.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE ASESORIA LEGAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR LA EPS ANTE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE ASESORIA LEGAL – GERENCIA GENERAL – ÁREA USUARIA
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR LA EPS ANTE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

```

graph TD
    subgraph AREA_USUARIA [ÁREA USUARIA]
        INICIO([INICIO]) --> PRESENTAR[PRESENTAR LA INFORMACIÓN EN BASE A LA NECESIDAD LEGAL POR PARTE DE LA EMPRESA]
    end
    subgraph GERENCIA_GENERAL [GERENCIA GENERAL]
        PRESENTAR --> REVISAR[REVISY REMITE LA INFORMACIÓN A DAL]
        RECIBIR[RECIBE LA INFORMACIÓN Y ACTUADOS CORRESPONDIENTES, Y REMITE CON SU DEBIDA APROBACIÓN A DAL] --> TOMA_DECISIONES[TOMA LAS DECISIONES CORRESPONDIENTES Y EJECUTA ACCIONES CONFORME AL CASO EN CONCRETO A LA MATERIA Y ESTRATEGIA LEGAL DETERMINA]
    end
    subgraph OFICINA_ASESORIA_LEGAL [OFICINA DE ASESORIA LEGAL]
        REVISAR --> VERIFICAR[VERIFICACIÓN CORRESPONDIENTE DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA, Y EN BASE A ELLO REALIZA LA TOMA DE DECISIONES]
        VERIFICAR --> RECIBIR
    end
    TOMA_DECISIONES --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2023
--------------------------	----------------



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS ANTE LA EPS

Este procedimiento busca garantizar la defensa legal de la EPS frente a procedimientos iniciados por instituciones públicas o privadas. La Oficina de Asesoría Legal recibe el requerimiento y coordina con las áreas correspondientes para reunir la información necesaria. Posteriormente, se redactan y presentan los descargos, previa revisión y firma de la Gerencia General. Según la resolución emitida por la entidad, se prepara el recurso administrativo correspondiente, el cual también es gestionado por la Oficina Legal. Todo esto se orienta a revocar o reducir sanciones impuestas.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Procedimientos administrativos iniciados por instituciones públicas y privadas ante la EPS
CÓDIGO	:	PAII-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Asesoría Legal
RESPONSABLE	:	Oficina de Asesoría Legal
PROPÓSITO	:	Defender el proceder de la EPS respetando los principios y normas del ordenamiento jurídico
2. ALCANCE	:	El presente procedimiento alcanza a la EPS, así como al personal y oficinas que la conforman.
3. BASE LEGAL 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. 3.9. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. PJ: Poder Judicial. 4.2. MP: Ministerio Público 4.3. OAL: Oficina de Asesoría Legal 4.4. SINOE: Sistema Nacional de Notificaciones Electrónicas 4.5. CEJ: Consulta de Expedientes Judiciales



Ficha de Procedimientos:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina General de Asesoría Legal	✓ Recibe la solicitud del área usuaria de respuesta al proceso administrativo ✓ Requerimiento de información o documentación de EPS. ✓ Requerimiento a Áreas Compilación de documentos y redacción de documentos.
2	Gerencia General	✓ Revisión y suscripción por Gerencia General.
3	Oficina de Asesoría Legal	✓ Presentación de documentación en la entidad pertinente. ✓ Resolución que identifique infracciones y otorgue plazo para descargo. ✓ Requerimiento a áreas, compilación de documentos y redacción de descargos. ✓ Revisión y suscripción de descargos por Gerencia General. ✓ Resolución absolutoria o sancionatoria. ✓ Redacción del recurso administrativo correspondiente.
4	Gerencia General	✓ Revisión y suscripción del recurso administrativo por Gerencia General.
5	Oficina General de Asesoría Legal	✓ Presentación del recurso administrativo en la entidad pertinente. ✓ Resolución que revoca o continúa la sanción.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE ASESORIA LEGAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS ANTE LA EPS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE ASESORIA LEGAL – GERENCIA GENERAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS POR INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS ANTE LA EPS <pre> graph TD subgraph "OFICINA DE ASESORIA LEGAL" INICIO([INICIO]) R1[RECIBE LA SOLICITUD DEL ÁREA USUARIA DE RESPUESTA AL PROCESO ADMINISTRATIVO] R2[REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN DE EPS] R3[REQUERIMIENTO A ÁREAS COMPLECIÓN DE DOCUMENTOS Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS] end INICIO --> R1 R1 --> R2 R2 --> R3 R3 --> R4[REVISIÓN Y SUSCRIPCIÓN POR GERENCIA GENERAL] R4 --> R5[PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN LA ENTIDAD PERTINENTE] R4 --> R6[REVISIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL RECURSO ADMINISTRATIVO POR GERENCIA GENERAL] R5 --> R7[RESOLUCIÓN QUE IDENTIFIQUE INERSAIONES Y CONGRUE PLAZO PARA DESCARGO] R7 --> R8[REQUERIMIENTO A ÁREAS, COMPLECIÓN DE DOCUMENTOS Y RENOVACIÓN DE DESCARGOS] R8 --> R9[REVISIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE DESCARGOS POR GERENCIA GENERAL] R9 --> R10[RESOLUCIÓN ABSOLUTORIA O SANCIONATORIA] R10 --> R11[REDACCIÓN DEL RECURSO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE] R11 --> R6 R6 --> R12[PRESENTACIÓN DEL RECURSO ADMINISTRATIVO EN LA ENTIDAD PERTINENTE] R12 --> R13[RESOLUCIÓN QUE REVOKA O CONFIRMA LA SANCIÓN] R13 --> FIN([FIN]) </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



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

Este procedimiento busca tramitar los documentos requeridos por las gerencias y oficinas de la EPS. La Oficina de Asesoría Legal recibe el requerimiento y coordina con las áreas correspondientes para reunir la información necesaria. Posteriormente, se redactan y presentan los descargos, previa revisión y firma de la Gerencia General. Según la resolución emitida por la entidad, se prepara el recurso administrativo correspondiente, el cual también es gestionado por la Oficina Legal. Todo esto se orienta a revocar o reducir sanciones impuestas.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Emisión De Informes Legales Requeridos Por Las Gerencias De Línea Y Diferentes Oficinas
CÓDIGO	:	EILR-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Asesoría Legal
RESPONSABLE	:	Oficina de Asesoría Legal
PROPÓSITO	:	Recibir, elaborar y tramitar los documentos requeridos por las Gerencias
2. ALCANCE	:	El presente procedimiento alcanza a la EPS, así como al personal y oficinas que la conforman.
3. BASE LEGAL 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. 3.9. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. PJ: Poder Judicial. 4.2. MP: Ministerio Público 4.3. OAL: Oficina de Asesoría Legal 4.4. SINOE: Sistema Nacional de Notificaciones Electrónicas 4.5. CEJ: Consulta de Expedientes Judiciales



Ficha de Procedimientos:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Área Usuaria	✓ Entrega de contrato, resolución o directivas redactadas por el área usuaria.
2	Oficina General de Asesoría Legal	✓ Revisión de contrato, resolución o directivas revisadas. ✓ Observación de contrato, resolución o directivas revisadas.
3	Área Usuaria	✓ Presentación de contrato, resolución o directivas revisadas.
4	Oficina General de Asesoría Legal	✓ Visa el contrato, resolución o directivas revisadas.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE ASESORIA LEGAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	EMISIÓN DE INFORMES LEGALES REQUERIDOS POR LAS GERENCIAS DE LÍNEA Y DIFERENTES OFICINAS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE ASESORIA LEGAL – ÁREA USUARIA
5. REPRESENTACIÓN GRAFICA:	
EMISIÓN DE INFORMES LEGALES REQUERIDOS POR LAS GERENCIAS DE LÍNEA Y DIFERENTES OFICINAS <pre> graph TD subgraph "ÁREA USUARIA" INICIO[INICIO] --> ENTREGA[ENTREGA DE CONTRATO, RESOLUCIÓN O DIRECTIVAS REDACTADAS POR EL ÁREA USUARIA] ENTREGA --> PRESENTACION[PRESENTACIÓN DE CONTRATO, RESOLUCIÓN O DIRECTIVAS REVISADAS] end subgraph "OFICINA GENERAL DE ASESORIA LEGAL" PRESENTACION --> REVISION[REVISIÓN DE CONTRATO, RESOLUCIÓN O DIRECTIVAS REVISADAS] REVISION --> OBSERVACION[OBSERVACIÓN DE CONTRATO, RESOLUCIÓN O DIRECTIVAS REVISADAS] OBSERVACION --> VISA[VISA EL CONTRATO, RESOLUCIÓN O DIRECTIVAS REVISADAS] VISA --> FIN[FIN] end </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



REALIZACIÓN DE PROCESOS ARBITRALES

Este procedimiento establece las acciones necesarias para atender de manera oportuna y legal las controversias sometidas a arbitraje. La Oficina General de Asesoría Legal recibe la notificación del centro arbitral, evalúa el caso y coordina con el área técnica correspondiente. Posteriormente, propone al árbitro por parte de la EPS, formula la demanda o responde a ella, participa en las audiencias y, finalmente, recibe el laudo arbitral, asegurando una defensa adecuada de los intereses institucionales.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Realización de procesos arbitrales
CÓDIGO	:	RPAR-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Asesoría Legal
RESPONSABLE	:	Oficina de Asesoría Legal
PROPÓSITO	:	Establecer las disposiciones que permitan atender de manera oportuna y legal las controversias sometidas a arbitraje de la EPS.
2. ALCANCE	:	El presente procedimiento alcanza a la EPS de manera general.
3. BASE LEGAL 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. 3.9. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. PJ: Poder Judicial. 4.2. MP: Ministerio Público 4.3. OAL: Oficina de Asesoría Legal 4.4. SINOE: Sistema Nacional de Notificaciones Electrónicas 4.5. CEJ: Consulta de Expedientes Judiciales



Ficha de Procedimientos:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina General de Asesoría Legal	✓ Recepciona la notificación por parte de un centro de arbitraje ✓ Procede a evaluar la solicitud y de ser el caso se requiere información técnica al área usuaria, ✓ Propone al árbitro de la empresa, de ser el caso ✓ Instalado el tribunal arbitral se dispone la presentación de la demanda arbitral y/o contestación, y la absolución de la misma. ✓ Fijarse las audiencias correspondientes y culminada las mismas se dicta el laudo respectivo.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE ASesoría LEGAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	REALIZACIÓN DE PROCESOS ARBITRALES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE ASesoría LEGAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

REALIZACIÓN DE PROCESOS ARBITRALES

OFICINA DE ASesoría LEGAL

```

graph TD
    Inicio([INICIO]) --> Recibe[RECIBE LA NOTIFICACIÓN POR PARTE DE UN CENTRO DE ARBITRAJE]
    Recibe --> Evalua[PROCEDE A EVALUAR LA SOLICITUD Y DE SER EL CASO SE REQUIERE INFORMACIÓN TÉCNICA AL ÁREA USUARIA]
    Evalua --> Propone[PROPONE AL ÁRBITRO DE LA EMPRESA, DE SER EL CASO]
    Propone --> Instala[INSTALADO EL TRIBUNAL ARBITRAL SE DISPONE LA PRESENTACIÓN DE LA DEMANDA ARBITRAL Y/O CONTESTACIÓN, Y LA ABSOLUCIÓN DE LA MISMA]
    Instala --> Ejecuta[EJECUTANSE LAS AUDIENCIAS CORRESPONDIENTES Y CULMINADA LAS MISMAS SE DICTA EL LAUDO RESPECTIVO]
    Ejecuta --> Fin([FIN])
          
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Este procedimiento establece la forma en que la Oficina de Asesoría Legal actualiza periódicamente el Reglamento Interno de Trabajo.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Actualización del Reglamento Interno de Trabajo
CÓDIGO	:	ARIT-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina de Asesoría Legal
RESPONSABLE	:	Oficina de Asesoría Legal
PROPÓSITO	:	Contar con un Reglamento Interno de Trabajo que se ajuste a la normativa existente y a las necesidades de la EPS SEDACAJ SA.
2. ALCANCE	:	La actualización del RIT involucra a la OAL, GG, RRHH. La aplicación del RIT, a todas las áreas de la empresa
3. BASE LEGAL 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. 3.9. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. PJ: Poder Judicial. 4.2. MP: Ministerio Público 4.3. OAL: Oficina de Asesoría Legal 4.4. SINOE: Sistema Nacional de Notificaciones Electrónicas 4.5. CEJ: Consulta de Expedientes Judiciales



Ficha de Procedimientos:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
01	Oficina de Asesoría Legal	✓ Cada 3 años, revisa la conveniencia y adecuación a las necesidades de la EPS respecto al Reglamento interno de trabajo. En caso sea necesario propone una nueva versión del RIT. ✓ Se pone en consulta con RRHH, y con el Comité de Disciplina la nueva propuesta. ✓ Se envía a la gerencia general.
02	Gerente General	Da su visto bueno. Si presentara observaciones se regresa al paso 1 hasta su levantamiento.
03	Oficina de Asesoría Legal	Una vez aprobada una nueva versión, se pone a disposición de RRHH para que informe al personal sobre la nueva versión.
04	Recursos Humanos	Mantienen un registro de la entrega a cada trabajador del Reglamento Interno de Trabajo.
05	Oficina de Asesoría Legal	✓ En caso identifica una modificatoria, derogatoria o nuevo requisito legal que afecta al RIT, no se espera los 3 años, sino que procede con lo descrito en el punto anterior.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO <pre> graph TD subgraph OFICINA_DE_ASESORIA_LEGAL [OFICINA DE ASESORÍA LEGAL] B[Bien] --> A[CADA 3 AÑOS, REVISAR LA CONVENIENCIA Y ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DE LA EPS RESPECTO AL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO] A --> B1[EN CASO SEA NECESARIO PROPONER UNA NUEVA VERSIÓN DEL RIT] B1 --> B2[SE PONE EN CONSULTA CON RRHH, Y CON EL COMITÉ DE DISCIPLINA LA NUEVA PROPUESTA] B2 --> B3[SE ENVÍA A LA GERENCIA GENERAL] B3 --> B4[UNA VEZ APROBADA UNA NUEVA VERSIÓN, SE PONE A DISPOSICIÓN DE RRHH PARA QUE INFORME AL PERSONAL SOBRE LA NUEVA VERSIÓN] B4 --> B5[EN CASO IDENTIFICA UNA MODIFICATORIA, DEROGATORIA O NUEVO REQUISITO LEGAL QUE AFECTA AL RIT, NO SE ESPERA LOS 3 AÑOS, SINO QUE PROCEDE CON LO DESCRITO EN EL PUNTO ANTERIOR.] B5 --> B1 end subgraph GERENCIA_GENERAL [GERENCIA GENERAL] B6[DA SU VOTO BUENO O PRESENTA OBSERVACIONES SE REGRESA AL PUNTO 3 HASTA SU LEVANTAMIENTO] end subgraph RECURSOS_HUMANOS [RECURSOS HUMANOS] B7[MANTENER UN REGISTRO DE LA ENTREGA A CADA TRABAJADOR DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO] end B3 --> B6 B6 --> B4 B6 --> B7 B7 --> B5 B5 --> FIN[FIN] </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



OFICINA DE ASESORÍA TÉCNICA**I. IDENTIFICAR PROCESOS**

Los procesos que se realizan en la Oficina de Asesoría Técnica son:

1. Opinión Técnica

II. DESCRIBIR PROCESOS**OPINIÓN TÉCNICA**

Establecer el proceso mediante el cual la Oficina Asesoría Técnica emite opiniones técnicas relacionadas con aspectos de gestión, administrativos, comerciales y similares, relacionados al quehacer institucional de la empresa, asegurando que éstas sean precisas, oportunas, sustentadas normativamente y alineadas con la regulación de la Sunass, así como a la normativa interna de la empresa.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

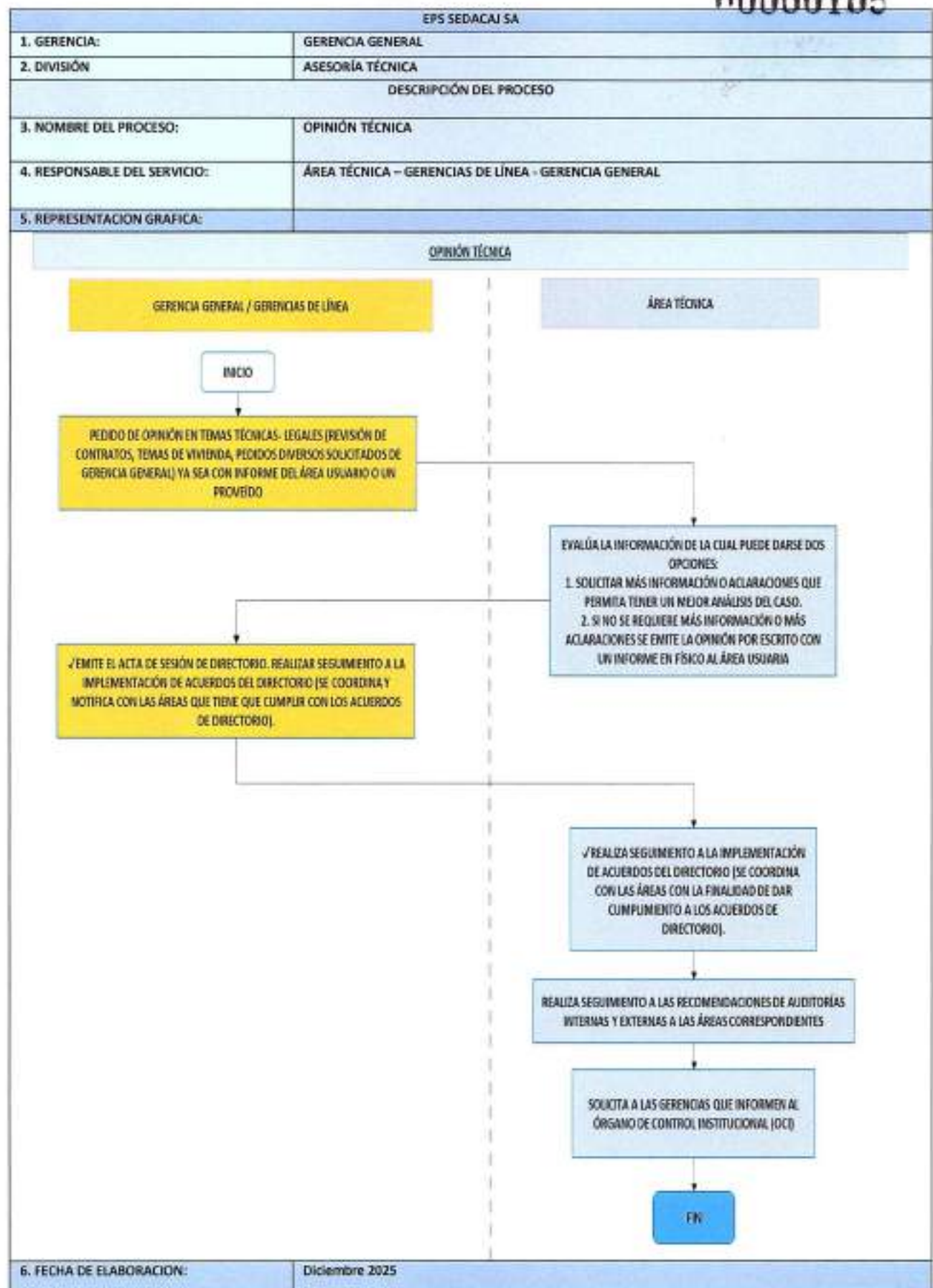
1. PROCEDIMIENTO	:	Opinión Técnica
CÓDIGO	:	OTEC-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia General
RESPONSABLE	:	Oficina Asesoría Técnica
PROPÓSITO	:	Establecer lineamientos para la emisión de opiniones técnicas.
2. ALCANCE	:	Aplica a todas las solicitudes internas y externas relacionadas con temas relacionados al que hacer institucional en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto Legislativo 1280 – Ley de Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.2. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.3. Decreto Legislativo N.º 1620, que modifica el Decreto Legislativo N.º 1280. 3.4. Ley No. 26284, Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 3.5. Decreto Legislativo No. 716, Ley de Protección al Consumidor 3.6. Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley No. 27444. 3.7. Resolución Consejo Directivo No. 028-2021- SUNASS-CD, Aprobación Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento. 3.8. Reglamento Interno de Trabajo (RIT)
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. GG: Gerencia General 4.2. GC: Gerencia Comercial 4.3. OCI: Órgano de Control Interno



Ficha de Procedimiento:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Gerencia General / Gerencias de Línea	✓ Pedido de opinión en temas técnicos- legales (revisión de contratos, temas de vivienda, de gestión, comerciales, etc. solicitados de gerencia general) ya sea con informe del área usuario o un proveído.
2	Area Técnica	✓ Evalúa la información de la cual puede darse dos opciones: 1) Solicitar más información o aclaraciones que permita tener un mejor análisis del caso. 2) Si no se requiere más información o más aclaraciones se emite la opinión por escrito con un informe en físico y/o digital al área usuaria, según corresponda.
3	Gerencia General	✓ Emite el Acta de Sesión de Directorio. Realizar seguimiento a la implementación de acuerdos del Directorio (se coordina y notifica con las áreas que tiene que cumplir con los acuerdos de directorio).
4	Área Técnica	✓ Realiza seguimiento a la implementación de acuerdos del Directorio (se coordina con las áreas con la finalidad de dar cumplimiento a los acuerdos de directorio).
5	Área Técnica	✓ Realiza seguimiento a las recomendaciones de auditorías internas y externas a las áreas correspondientes. ✓ Solicita a las gerencias que informen al Órgano de Control Institucional. (OCI)
FIN DE PROCEDIMIENTO		





OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO (OGPP)

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la Oficina General de Planificación y Presupuesto son:

1. Asistencia DE OGPP (Recepción, Elaboración Y Trámite De Informes Y Documentos)

2. Planeamiento

- 2.1. Elaboración Y Coordinación Del Plan Maestro Optimizado (PMO) Empresarial
- 2.2. Elaboración Y/O Actualización Del Plan Estratégico Institucional (PEI)
- 2.3. Elaboración Del Plan Operativo Institucional (POI)
- 2.4. Evaluación Y Control Del Plan Operativo Institucional (POI)
- 2.5. Seguimiento De Estudio Tarifario (ET-PMO)
- 2.6. Evaluación de la Ejecución del Plan Estratégico Institucional (PEI)

3. Presupuesto

- 3.1. Formulación y programación multianual presupuestaria
- 3.2. Certificación De Disponibilidad Presupuestaria
- 3.3. Ejecución, Evaluación Y Control Del Presupuesto Institucional
- 3.4. Modificaciones Presupuestales

II. DESCRIBIR PROCESOS

ASISTENCIA DE OGPP (RECEPCIÓN, ELABORACIÓN Y TRÁMITE DE INFORMES Y DOCUMENTOS).

El presente procedimiento tiene como finalidad garantizar el adecuado control, registro, derivación y archivo de los informes y documentos que se generan o reciben en la Oficina General de Planificación y Presupuesto (OGPP). Su correcta aplicación permite optimizar la gestión documental institucional, asegurar la trazabilidad de la información y contribuir al cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a esta unidad orgánica. Este documento detalla las responsabilidades, plazos y actividades correspondientes a cada etapa del proceso, desde la recepción inicial hasta el archivo definitivo del documento.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Recepción, elaboración y trámite de informes y documentos
CÓDIGO	:	RETI-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
RESPONSABLE	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
PROPÓSITO	:	Asegurar el adecuado control, registro, derivación y archivo de los informes y documentos recibidos y emitidos por la OGPP.
2. ALCANCE	:	Desde la recepción del documento en mesa de partes o por vía interna, hasta su derivación o archivo con cargo firmado y sellado.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Reglamento Interno de Gestión Documental de la EPS SEDACAJ S.A 3.2. Normativa Institucional Sobre Procedimientos Administrativos Internos.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2. EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento

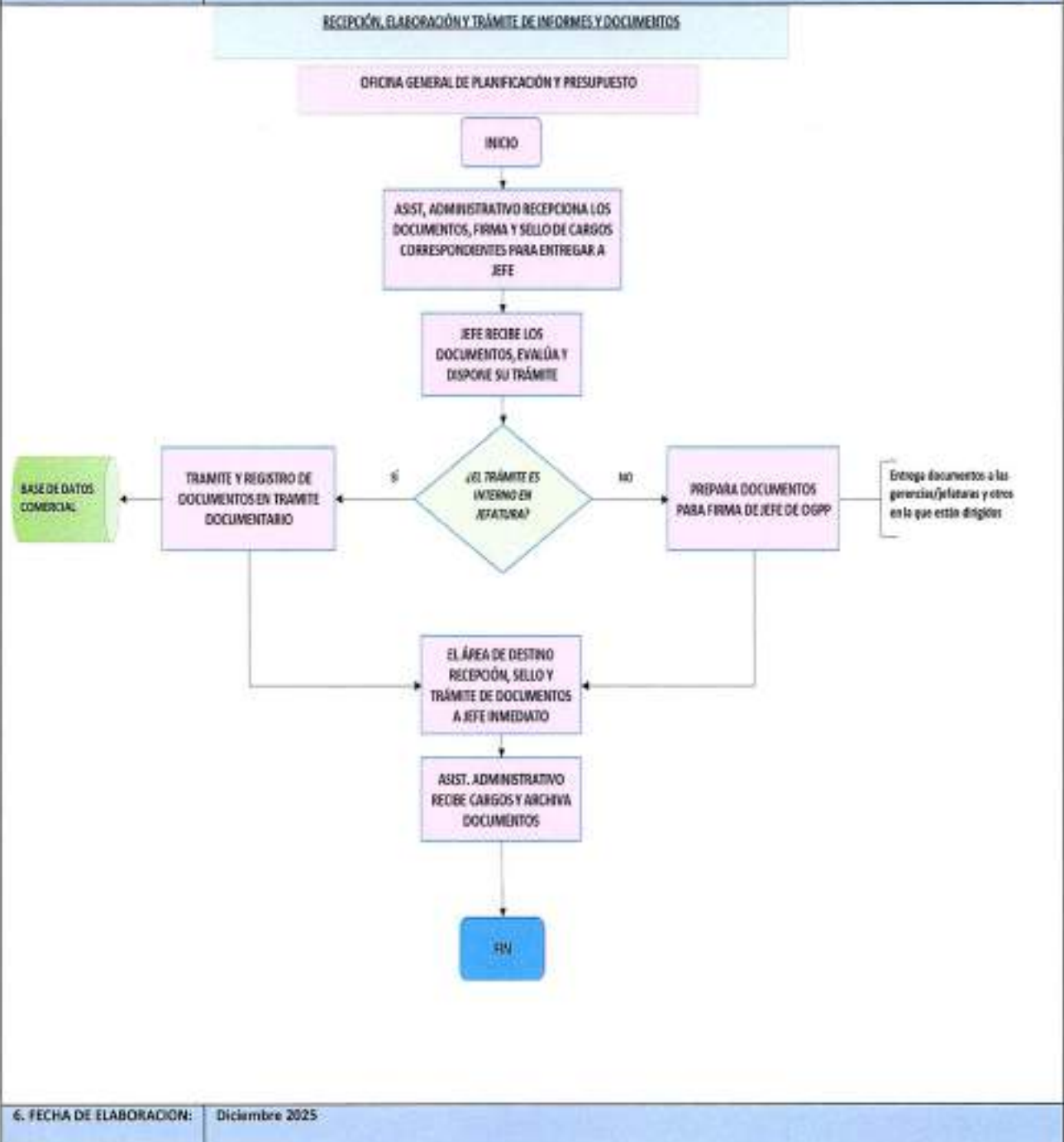


Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Asistente Administrativo	✓ Recepciona documentos, firma los cargos con sello, fecha y hora. Entrega los documentos al Jefe de la OGPP.
2	Jefe de la OGPP	✓ Evalúa los documentos recibidos y dispone su trámite i) Si es trámite interno de jefatura ii) Si debe enviarse fuera de la jefatura
3	Asistente Administrativo	✓ Si es trámite interno: registra manual y digitalmente y deriva a los especialistas correspondientes. Si es externo: prepara documentos y los deriva.
4	Área de Destino	✓ Recibe los documentos, sella los cargos y los tramita a su jefe inmediato.
5	Asistente Administrativo	✓ Recibe los cargos de retorno y archiva los documentos correspondientes.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN:	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ASISTENCIA DE OGPP: RECEPCIÓN, ELABORACIÓN Y TRÁMITE DE INFORMES Y DOCUMENTOS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
5. REPRESENTACION GRAFICA:	



PLANEAMIENTO**ELABORACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (PMO) EMPRESARIAL**

El presente procedimiento describe las etapas y responsabilidades involucradas en la coordinación para la elaboración del Plan Maestro Optimizado (PMO) de la EPS SEDACAJ S.A., conforme a los lineamientos establecidos por la SUNASS. Su finalidad es asegurar una planificación eficiente, participativa y alineada con las metas institucionales, que permita la consolidación de un PMO integral, técnicamente sustentado y debidamente validado. Este procedimiento abarca desde la emisión del informe de inicio hasta la aprobación final del documento, incluyendo el seguimiento a su cumplimiento o la subsanación de observaciones, en caso corresponda.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaboración y Coordinación del Plan Maestro Optimizado (PMO) Empresarial
CÓDIGO	:	ECPM-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
RESPONSABLE	:	Especialista de Planeamiento Físico.
PROPÓSITO	:	Garantizar la elaboración, coordinación, consolidación, validación y aprobación del PMO Empresarial en cumplimiento con las normas de SUNASS.
2. ALCANCE	:	Desde la emisión del informe de inicio de elaboración del PMO hasta la validación o aprobación final por parte de SUNASS y posterior seguimiento.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Reglamento De Regulación Tarifaria De SUNASS. 3.2. Normas Internas De EPS SEDACAJ Para Planificación Y Gestión Tarifaria.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2 EPF: Especialista de Planeamiento Físico 4.3 PMO: Plan Maestro Optimizado 4.4 SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



Ficha de Procedimiento:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Jefe de OGPP	✓ Emite informe de inicio del PMO con cronograma y responsables.
2	Gerente General	✓ Emite resolución de conformación del equipo de trabajo.
3	Gerencias / Oficinas / Divisiones	✓ Reciben lineamientos y elaboran contenido del PMO de su área en coordinación con Planeamiento Físico.
4	Especialista de Planeamiento Físico	✓ Coordina la elaboración del PMO y consolida información final. ✓ Solicita asistencia técnica a SUNASS y envía el PMO para validación. ✓ Remite PMO consolidado con firmas al Jefe de OGPP y luego al Gerente General. ✓ Realiza seguimiento a cumplimiento del PMO o coordina subsanación de observaciones si corresponde. ✓ Envía PMO corregido al Directorio para nueva remisión a SUNASS. Se reinicia el proceso desde el punto correspondiente
5	Gerente General	✓ Deriva el PMO al Directorio para aprobación formal.
6	Directorio	✓ Revisa y aprueba el PMO mediante resolución. Remite a SUNASS. ✓ Remite resolución al Gerente y OGPP. Si hay observaciones, devuelve para subsanación y reinicio del flujo.
7	SUNASS	✓ Evalúa el PMO: puede aprobar con resolución o emitir observaciones para subsanación.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	PLANEAMIENTO: ELABORACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (PMO) EMPRESARIAL:
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO - GERENTE GENERAL - ESPECIALISTA DE PLANEAMIENTO FÍSICO - DIRECTORIO - SUNASS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
COORDINACIÓN PARA ELABORACIÓN DEL PMO EMPRESARIAL <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Orden[El Jefe del OGP emite un orden de inicio del PMO con cronograma y responsables] Orden --> Reciben[Las Gerencias, Oficinas y Divisiones reciben lineamientos y elaboran contenido del PMO de su área en coordinación con planeamiento físico] Reciben --> Coordina[Coordina elaboración de PMO con asistencia de talleres para su validación] Coordina --> Solicita[Solicita asistencia técnica a SUNASS y envía el PMO para validación] Solicita --> Validado[El PMO es validado con el personal de OGP y el PMO es enviado al Gerente General] Validado --> Seguimiento[Realiza seguimiento a cumplimiento del PMO o coordina actualización de organizaciones si corresponde] Seguimiento --> Envia[Envía PMO corregido al Directorio para ratificación y firma] Envia --> Resolucion[El Gerente General emite resolución de conformación del equipo de trabajo] Resolucion --> Ratifica[Ratifica y aprueba el PMO mediante resolución emitida a SUNASS] Ratifica --> Seguimiento2[Realiza seguimiento a cumplimiento del PMO] Seguimiento2 --> Decision{¿Hay observaciones?} Decision -- SI --> Corregir[SE CORREGIR (OBSERVACIONES)] Corregir --> Seguimiento2 Decision -- NO --> Seguimiento2 Seguimiento2 --> Fin([Fin]) </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI):

El presente procedimiento establece los lineamientos y responsabilidades para la elaboración o actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la EPS SEDACAJ S.A., con el fin de orientar la gestión organizacional hacia el cumplimiento de su visión, misión y objetivos estratégicos. El PEI constituye un instrumento esencial de planificación que permite definir el rumbo institucional en el mediano plazo, y su actualización se fundamenta en los avances logrados, cambios contextuales o finalización del período de vigencia. Este documento detalla el flujo de actividades requeridas desde el diagnóstico inicial hasta la aprobación final y publicación oficial del PEI.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaboración y/o Actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI)
CÓDIGO	:	EAPE-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
RESPONSABLE	:	Especialista de Planeamiento Físico.
PROPÓSITO	:	Establecer el procedimiento para definir hacia dónde se dirige la EPS SEDACAJ S.A. y cómo lograrlo, mediante la formulación o actualización del PEI.
2. ALCANCE	:	Desde el diagnóstico situacional del PEI hasta su aprobación por el Directorio y publicación oficial.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Resolución de Presidencia del CEPLAN N° 00047-2021-CEPLAN/PCD (Guía para el PEI) 3.2. Normativa interna de planificación estratégica EPS SEDACAJ S.A.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2. PEI: Plan Estratégico Institucional 4.3. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 4.4. CEPLAN: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico 4.5. EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento



Ficha de Procedimiento:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Especialista de Planeamiento Físico	✓ Evalúa y realiza el diagnóstico situacional para la elaboración o actualización del PEI.
2	Jefe de OGPP	✓ Revisa el documento y deriva la propuesta al Gerente General. ✓ Coordina con el Especialista de Planeamiento Físico para el levantamiento de observaciones si las hubiera.
3	Gerente General	✓ Presenta la propuesta al Comité Gerencial para su revisión. ✓ En caso de observaciones, deriva nuevamente a OGPP para revisión. Si está conforme, remite al Directorio. ✓ Mediante memorándum, deriva el PEI aprobado a la Oficina de Imagen.
4	Comité Gerencial	✓ Evalúa el PEI en conjunto con las gerencias y oficinas. Si hay observaciones, devuelve a GG; si no, continúa el trámite.
5	Directorio	✓ Aprueba el PEI mediante acto resolutivo.
6	Oficina de Imagen	✓ Publica y socializa el documento aprobado.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI):
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO - GERENTE GENERAL - ESPECIALISTA DE PLANEAMIENTO FÍSICO - DIRECTORIO - COMITÉ GERENCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

ELABORACIÓN Y/O EVALUACIÓN DEL PEI

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> EVALUACION[EVALÚA Y REALIZA EL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL PARA LA ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DEL PEI]
    EVALUACION --> REVISION_JEFE[EL JEFE DE OGPP REVISa EL DOCUMENTO Y DERIVA LA PROPUESTA AL GERENTE GENERAL]
    REVISION_JEFE --> COORDINACION[COORDINA CON EL ESPECIALISTA DE PLANEAMIENTO FÍSICO PARA EL LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES SI LAS HUBIERA]
    COORDINACION --> PRESENTACION[PRESENTA LA PROPUESTA AL COMITÉ GERENCIAL PARA SU REVISIÓN]
    PRESENTACION --> EVALUACION_COMITE[EL COMITÉ GERENCIAL EVALÚA EL PEI EN CONJUNTO CON LAS GERENCIAS Y OFICINAS]
    PRESENTACION --> OBSERVACIONES[EN CASO DE OBSERVACIONES, DERIVA NUEVAMENTE A OGPP PARA REVISIÓN. SI ESTÁ CONFORME, REMITE AL DIRECTORIO]
    OBSERVACIONES --> MEMORANDUM[MEDIANTE MEMORÁNDUM, DERIVA EL PEI APROBADO A LA OFICINA DE IMAGEN]
    EVALUACION_COMITE -- SI --> CORRECCIONES[SE CORRIJEN OBSERVACIONES]
    CORRECCIONES --> PRESENTACION
    EVALUACION_COMITE -- NO --> APROBACION_DIRECTORIO[DIRECTORIO APRUEBA EL PEI MEDIANTE ACTO RESOLUTIVO]
    APROBACION_DIRECTORIO --> DERIVACION_GG[GERENTE GENERAL MEDIANTE MEMORÁNDUM, DERIVA EL PEI APROBADO A LA OFICINA DE IMAGEN]
    DERIVACION_GG --> PUBLICACION[PUBLICA Y SOCIALIZA EL DOCUMENTO APROBADO]
    PUBLICACION --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI):

Este procedimiento describe el proceso para la elaboración del Plan Operativo Institucional (POI) de la EPS SEDACAJ S.A., el cual constituye la programación anual de actividades orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI). La planificación del POI se basa en criterios técnicos, presupuestales y operativos, y permite vincular las necesidades identificadas por cada unidad orgánica con los recursos disponibles. El presente documento establece las etapas, responsables y plazos requeridos, desde la recopilación del cuadro de necesidades hasta la aprobación y socialización del POI final.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaboración del Plan Operativo Institucional (POI)
CÓDIGO	:	EPOI-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
RESPONSABLE	:	Especialista de Planeamiento Físico
PROPÓSITO	:	Tener una programación clara, técnica y presupuestal de las actividades institucionales que permitirán cumplir los objetivos del PEI.
2. ALCANCE	:	Desde la solicitud del cuadro de necesidades hasta la aprobación, publicación y socialización del POI aprobado.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Resolución de Presidencia del CEPLAN N° 033-2021-CEPLAN/PCD (Guía del POI Multianual) 3.2. Normativa interna de EPS SEDACAJ S.A.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2. PEI: Plan Estratégico Institucional 4.3. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 4.4. CEPLAN: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico 4.5. EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento 4.6. PIA: Presupuesto Institucional de Apertura 4.7. POI: Plan Operativo Institucional



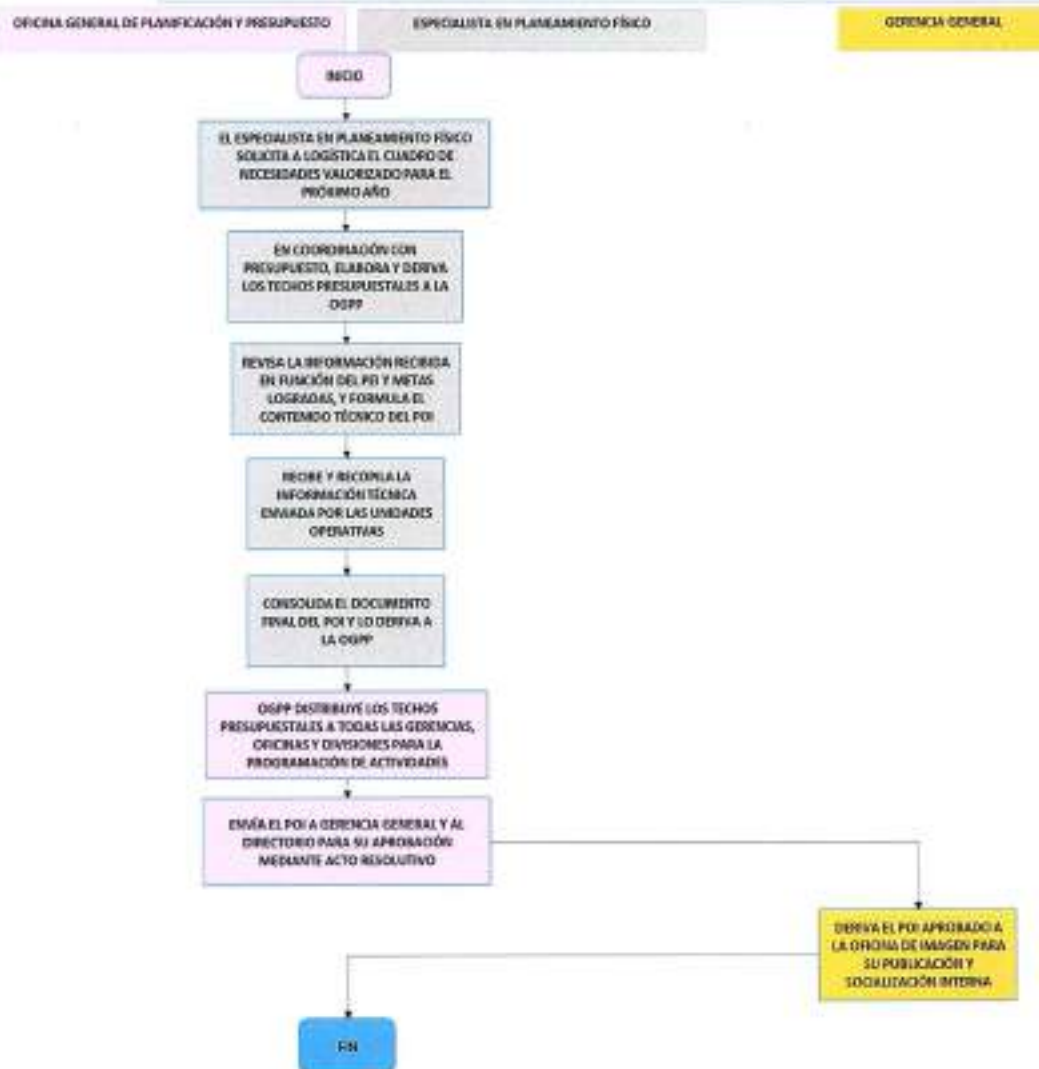
Ficha de Procedimientos:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Especialista de Planeamiento Físico	✓ Solicita a Logística el Cuadro de Necesidades valorizado para el próximo año. ✓ En coordinación con Presupuesto, elabora y deriva los techos presupuestales a la OGPP. ✓ Revisa y evalúa la información recibida en función del PEI y metas logradas, y formula el contenido técnico del POI. ✓ Recibe y recopila la información técnica enviada por las unidades operativas. ✓ Consolida el documento final del POI y lo deriva a la OGPP.
2	Jefe de OGPP	✓ Distribuye los techos presupuestales a todas las gerencias, oficinas y divisiones para la programación de actividades. ✓ Envía el POI a Gerencia General y al Directorio para su aprobación mediante acto resolutivo.
3	Gerencia General	✓ Deriva el POI aprobado a la Oficina de Imagen para su publicación y socialización interna.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI)
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO - GERENTE GENERAL - ESPECIALISTA DE PLANEAMIENTO FÍSICO
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	

ELABORACIÓN DEL POI



6. FECHA DE ELABORACIÓN: Diciembre 2025



EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) DE LA ENTIDAD:

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las acciones necesarias para evaluar y controlar el cumplimiento del Plan Operativo Institucional (POI) de la EPS SEDACAJ S.A., durante el ejercicio fiscal vigente. A través de esta herramienta, se busca identificar de manera oportuna el avance de las metas institucionales, emitir alertas en caso de desviaciones y promover medidas correctivas que aseguren el logro de los objetivos planteados. El documento describe el flujo de actividades desde la solicitud de información hasta el seguimiento final, detallando los responsables y plazos de cada etapa.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Evaluación y Control del Plan Operativo Institucional (POI)
CÓDIGO	:	EVPO-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
RESPONSABLE	:	Especialista de Planeamiento Físico
PROPÓSITO	:	Asegurar el cumplimiento oportuno de las metas programadas en el POI durante el año fiscal vigente.
2. ALCANCE	:	Desde la solicitud de información de cumplimiento del POI hasta la emisión de alertas y seguimiento para su cumplimiento.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Resolución de Presidencia del CEPLAN N° 033-2021-CEPLAN/PCD (Guía de Seguimiento y Evaluación del POI) 3.2. Normativa interna EPS SEDACAJ S.A.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2. POI: Plan Operativo Institucional 4.3. EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento



Ficha de Procedimiento:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Jefe de OGPP	✓ En coordinación con asistente administrativo, elabora memorándum solicitando información del cumplimiento del POI. ✓ Remite informe con resultados a la Gerencia General y copia a gerencias y jefes, recomendando que cada área sustente sus resultados. ✓ Informa a Gerencia General sobre las alertas de incumplimiento y sugiere acciones correctivas.
2	Especialista de Planeamiento Físico	✓ Realiza seguimiento y evaluación del cumplimiento de actividades y metas del POI. Deriva informe final al Jefe de OGPP. ✓ Da seguimiento a acciones derivadas del informe. Si hay incumplimientos, comunica al Jefe de OGPP.
3	Gerencia General	✓ Emite memorándum múltiple a gerencias, oficinas y divisiones, solicitando el estricto cumplimiento de las metas pendientes, bajo responsabilidad.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) DE LA ENTIDAD
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO - GERENTE GENERAL - ESPECIALISTA DE PLANEAMIENTO FÍSICO
5. REPRESENTACIÓN GRAFICA:	
EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) DE LA ENTIDAD <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[EN COORDINACIÓN CON ASISTENTE ADMINISTRATIVO, EL JEFE DE OGPP ELABORA MEMORÁNDUM SOLICITANDO INFORMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL POI] A --> B[REMITE INFORME CON RESULTADOS A LA GERENCIA GENERAL Y COPIA A GERENCIAS Y JEFES, RECOMENDANDO QUE CADA ÁREA SUSTENTE SUS RESULTADOS] B --> C[INFORMA A GERENCIA GENERAL SOBRE LAS ALERTAS DE INCUMPLIMIENTO Y SUGIERE ACCIONES CORRECTIVAS] C --> D[REALIZA SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES Y METAS DEL POI. DERIVA INFORME FINAL AL JEFE DE OGPP] D --> E[DA SEGUIMIENTO A ACCIONES DERIVADAS DEL INFORME. SI HAY INCUMPLIMIENTOS, COMUNICA AL JEFE DE OGPP] E --> FIN([FIN]) E --> F[EMITE MEMORÁNDUM MÚLTIPLE A GERENCIAS, OFICINAS Y DIVISIONES, SOLICITANDO EL ESTRICTO CUMPLIMIENTO DE LAS METAS PENDIENTES, BAJO RESPONSABILIDAD] F --> E </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



SEGUIMIENTO DE ESTUDIO TARIFARIO (ET-PMO):

Este procedimiento tiene como finalidad establecer las acciones necesarias para realizar el seguimiento y control del Estudio Tarifario – PMO (ET-PMO) durante el quinquenio regulatorio vigente, a fin de garantizar el cumplimiento de las metas programadas y el uso adecuado de los fondos de inversión y reservas asignados. El proceso incluye la solicitud de información a las unidades responsables, la evaluación técnica de los avances, la emisión de informes y la notificación de alertas ante posibles incumplimientos. Su aplicación permite tomar decisiones correctivas oportunas y asegurar la transparencia en la gestión tarifaria de la EPS SEDACAJ S.A. A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Seguimiento de Estudio Tarifario (ET-PMO)
CÓDIGO	:	SETA-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
RESPONSABLE	:	Especialista de Planeamiento Físico
PROPÓSITO	:	Verificar el cumplimiento de metas y uso de fondos establecidos en el Estudio Tarifario – PMO durante el quinquenio regulatorio.
2. ALCANCE		Desde la solicitud de información hasta la notificación de alertas por incumplimiento a todas las unidades operativas.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Reglamento General de Tarifas de Servicios de Saneamiento aprobado por SUNASS 3.2. Resoluciones emitidas por SUNASS
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2. PMO: Programa de Mantenimiento y Operación 4.3. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 4.4. ET: Estudio Tarifario 4.5. EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento



Ficha de Procedimiento:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Jefe de OGPP	✓ En coordinación con asistente administrativo, elabora memorándum solicitando información sobre el cumplimiento del ET-PMO del año regulatorio. ✓ Remite informe con resultados a Gerencia General, con copia a gerencias y oficinas responsables. ✓ Comunica las alertas a la Gerencia General para toma de decisiones.
2	Especialista de Planeamiento Físico	✓ Realiza evaluación de metas, seguimiento al uso del fondo de inversiones y reservas. Emite informe; si no hay sustento, reitera solicitud. ✓ Da seguimiento a propuestas derivadas del informe, reporta alertas al Jefe de OGPP en caso de incumplimientos.
3	Gerente General	✓ Emite memorándum múltiple a las unidades involucradas, exigiendo el cumplimiento bajo responsabilidad.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	SEGUIMIENTO DE ESTUDIO TARIFARIO (ET-PMO)
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO - GERENTE GENERAL - ESPECIALISTA DE PLANEAMIENTO FÍSICO
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

SEGUIMIENTO DE ESTUDIO TARIFARIO (ET-PMO)

OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

ESPECIALISTA EN PLANEAMIENTO FÍSICO

GERENCIA GENERAL

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[EN COORDINACIÓN CON ASISTENTE ADMINISTRATIVO, ELABORA MEMORÁNDUM SOLICITANDO INFORMACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL ET-PMO DEL AÑO REGULATORIO]
    A --> B[REMITTE INFORME CON RESULTADOS A GERENCIA GENERAL, CON COPIA A GERENCIAS Y OFICINAS RESPONSABLES]
    B --> C[COMUNICA LAS ALERTAS A LA GERENCIA GENERAL PARA TOMA DE DECISIONES]
    C --> D[REALIZA EVALUACIÓN DE METAS, SEGUIMIENTO AL USO DEL FONDO DE INVERSIONES Y RESERVAS. EMITE INFORME; SI NO HAY SUSTENTO, RETIENE SOLICITUD]
    D --> E[DA SEGUIMIENTO A PROPUESTAS DERIVADAS DEL INFORME, REPORTA ALERTAS AL JEFE DE OGPP EN CASO DE INCUMPLIMIENTOS]
    E --> F[EMITE MEMORÁNDUM MÚLTIPLE A LAS UNIDADES INVOLUCRADAS, EXIGIENDO EL CUMPLIMIENTO BAJO RESPONSABILIDAD]
    F --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Este procedimiento permite verificar el cumplimiento de las metas y el uso adecuado de los fondos establecidos en el Estudio Tarifario – PMO durante el quinquenio regulatorio. La OGPP solicita semestralmente a las Gerencias la información correspondiente al PEI. Luego, evalúa la calidad de lo remitido, solicita correcciones si es necesario y analiza el avance en el cumplimiento de metas. Finalmente, emite un informe que se adjunta a la evaluación presupuestal del semestre.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

	:	Evaluación de la Ejecución del Plan Estratégico Institucional
CÓDIGO	:	EEPE-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
RESPONSABLE	:	Especialista de Planeamiento Físico
PROPÓSITO	:	Verificar el cumplimiento de metas y uso de fondos establecidos en el Estudio Tarifario – PMO durante el quinquenio regulatorio.
2. ALCANCE	:	Desde la solicitud de información hasta la notificación de alertas por incumplimiento a todas las unidades operativas.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto Legislativo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2. GG: Gerencia General 4.3. PEI: Presupuesto Estratégico Institucional



Ficha de Procedimiento

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Oficina General de Planificación y Presupuesto	✓ Solicitan a las Gerencias remitir información de cumplimiento de PEI de manera semestral.
2	Oficinas y Gerencias	✓ Gerencias y Jefaturas remiten información solicitada.
3	Jefe de la OGPP	✓ Recepciona Información solicitada.
4	Especialista de Planeamiento Físico	✓ Evalúa la calidad de la información remitida y su concordancia con lo solicitado, de encontrar una observación se devuelve para su corrección. ✓ Analiza la información y evalúa avance de cumplimiento de metas. ✓ Elaborar propuesta de informe y adjunta a la evaluación del trimestre.
4	Jefe de Oficina General de Planificación y Presupuesto	✓ Evalúa y aprueba la propuesta de informe y adjunta a la evaluación del trimestre.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



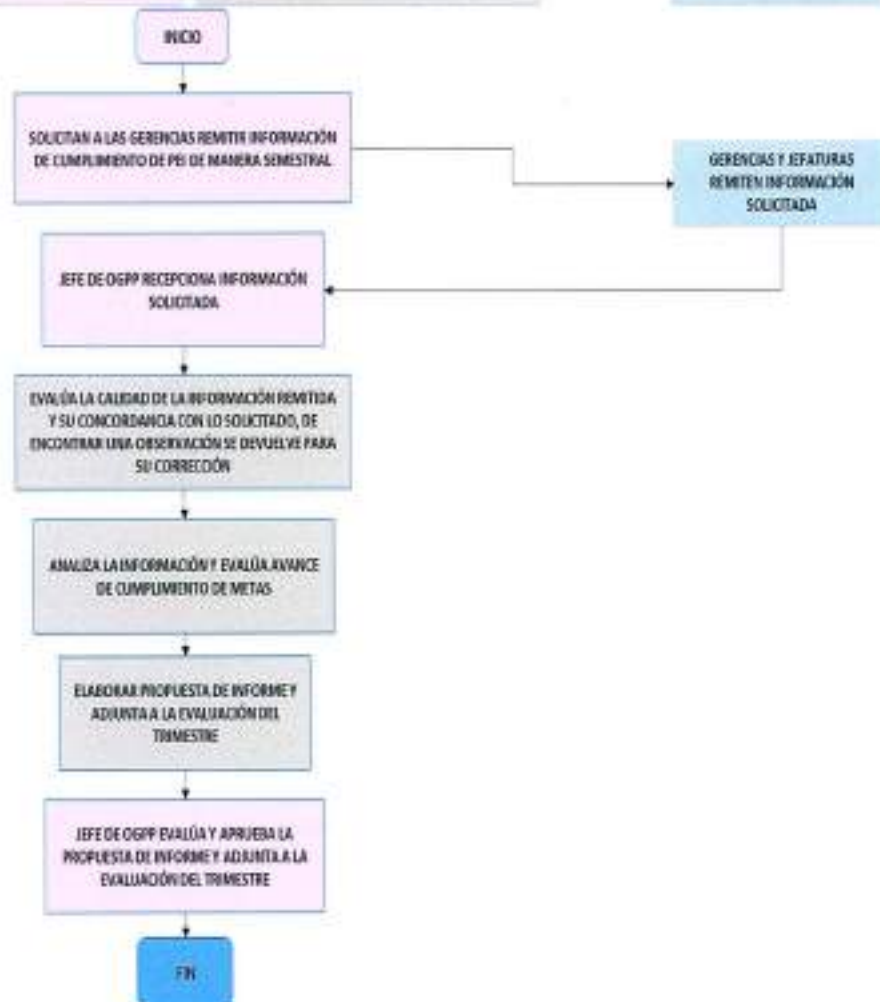
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO - GERENTE GENERAL - ESPECIALISTA DE PLANEAMIENTO FÍSICO
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

ESPECIALISTA EN PLANEAMIENTO FÍSICO

OFICINAS Y GERENCIAS



6. FECHA DE ELABORACION:

Diciembre 2025



PRESUPUESTO*FORMULACIÓN Y PROGRAMACIÓN MULTIANUAL PRESUPUESTARIA*

El procedimiento de Formulación y Programación Multianual Presupuestaria, permite programar y distribuir los ingresos y gastos de la EPS de manera multianual, conforme a la normativa vigente y mediante el uso del aplicativo Módulo de Programación Multianual del MEF.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Formulación y Programación Multianual Presupuestaria
CÓDIGO	:	FPMA-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
RESPONSABLE	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto y Gerencia General
PROPÓSITO	:	Contar con la previsión de ingresos y gastos de la EPS programando para los tres años siguientes.
2. ALCANCE	:	El ámbito de la aplicación del presente procedimiento es de alcance de la EPS y sus Administraciones.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto Legislativo 1280 – Ley de 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. 3.8. Decreto Legislativo 1440- Decreto Legislativo del Presupuesto Público. 3.9. Directiva de Programación Multi Anual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria. 3.10. D.S. de Aprobación del Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos de las Empresas y Organismos Públicos de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación 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. DAPT: Dirección de Articulación del Presupuesto Territorial 4.6. PIA: Presupuesto Institucional de Apertura 4.7. PIM: Presupuesto Institucional Modificado



Ficha de Procedimiento:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Gerencia General	✓ Designa la comisión de presupuesto.
2	Comisión	✓ Reunión de Instalación de Comisión para la elaboración del proyecto de presupuesto.
3	Oficina General de Planificación y Presupuesto	✓ Envío de los formatos en Excel, a todas las áreas para que programen los ingresos y gastos para los tres siguientes años. ✓ Recepciona la proyección de ingresos de Gerencia Comercial y Administraciones (San Miguel y Contumazá). ✓ Recepciona la proyección de gastos de las gerencias oficinas, divisiones y administraciones. ✓ Consolida la estimación de ingresos y gastos para su respectiva evaluación. ✓ Ingresa la información al módulo de programación multianual. ✓ MEF valida la información ✓ Remisión de anexos y formatos validados por el MEF la GG, para su visto bueno y posterior envío a la DGPP. ✓ Sustentación de la programación multi anual presupuestaria ante la DGPP, para su aprobación, en caso alguna observación, se subsana en el plazo establecido. ✓ MEF, emite decreto supremo de aprobación de presupuesto consolidado de las ETES. ✓ Remite el PIA, a Gerencia General para su visto bueno.
4	Gerencia General	✓ Recepciona el PIA para su visto bueno y deriva al directorio.
5	Directorio	✓ Recepciona y aprueba mediante acuerdo de Directorio.
6	Gerencia General	✓ Emite internamente la resolución de aprobación del PIA ✓ Remite documentación de aprobación del PIA a la Dirección General de Presupuesto Público. ✓ Notificación de aprobación del PIA a las Gerencias, Jefaturas y Unidades Operativas
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	FORMULACIÓN Y PROGRAMACIÓN MULTIANUAL PRESUPUESTARIA
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO - GERENTE GENERAL - GERENCIA GENERAL - DIRECTORIO
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

FORMULACIÓN Y PROGRAMACIÓN MULTIANUAL PRESUPUESTARIA

```

graph TD
    GG[GERENCIA GENERAL] -- INICIO --> DCP[DESIGNA LA COMISIÓN DE PRESUPUESTO]
    DCP --> RIPC[REUNIÓN DE INSTALACIÓN DE COMISIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE PRESUPUESTO]
    RIPC --> OFPP[OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO]
    OFPP --> E1[ENVÍO DE LOS FORMATOS EN EXCEL A TODAS LAS ÁREAS PARA QUE PROGRAMEN LOS INGRESOS Y GASTOS PARA LOS TRES SIGUIENTES AÑOS]
    E1 --> R2[RECIBE LA PROYECCIÓN DE INGRESOS DE GERENCIA COMERCIAL Y ADMINISTRACIONES (SAR MUEL Y CONTINUA)]
    R2 --> R3[RECIBE LA PROYECCIÓN DE GASTOS DE LAS GERENCIAS OFICINALES, DIVISIONES Y ADMINISTRACIONES]
    R3 --> C1[CONSOLIDA LA ESTIMACIÓN DE INGRESOS Y GASTOS PARA SU RESPECTIVA EVALUACIÓN]
    C1 --> I1[INGRESA LA INFORMACIÓN AL MODELO DE PROGRAMACIÓN MULTIANUAL]
    I1 --> M1[MEF VALIDA LA INFORMACIÓN]
    M1 --> R4[REVISIÓN DE ANEXOS Y FORMATOS VALIDADOS POR EL MEF LA-OS, PARA SU VOTO BUENO Y POSTERIOR ENVÍO A LA DOPP]
    R4 --> S1[SUSTENTACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN MULTIANUAL PRESUPUESTARIA ANTE LA DOPP, PARA SU APROBACIÓN, EN CASO ALGUNA OBSERVACIÓN, SE SUSPENDE EL PLAZO ESTABLECIDO]
    S1 --> M2[MEF, EMITE DICTAMEN SUPLENTO DE APROBACIÓN DE PRESUPUESTO CONSOLIDADO DE LAS EYES]
    M2 --> E2[ENVÍO EL PA, A GERENCIA GENERAL PARA SU VOTO BUENO]
    E2 --> GG
    GG --> R5[RECEPCIONA EL PA PARA SU VOTO BUENO Y DERIVA AL DIRECTORIO]
    R5 --> D1[DIRECTORIO]
    D1 --> R6[RECEPCIONA Y APRUEBA MEDIANTE ACUERDO]
    R6 --> E3[EMITE INTERAMENTE LA RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL PA]
    E3 --> E4[ENVÍO DOCUMENTACIÓN DE APROBACIÓN DEL PA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO PÚBLICO]
    E4 --> FIN[FIN]
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:

Diciembre 2025



CERTIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA:

El presente procedimiento tiene por finalidad asegurar que todo requerimiento de bienes, servicios o proyectos de inversión pública cuente con respaldo presupuestal antes de su ejecución, conforme al marco normativo vigente. La certificación de disponibilidad presupuestaria constituye una etapa fundamental en la gestión institucional de recursos, garantizando el uso responsable y planificado del presupuesto asignado.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

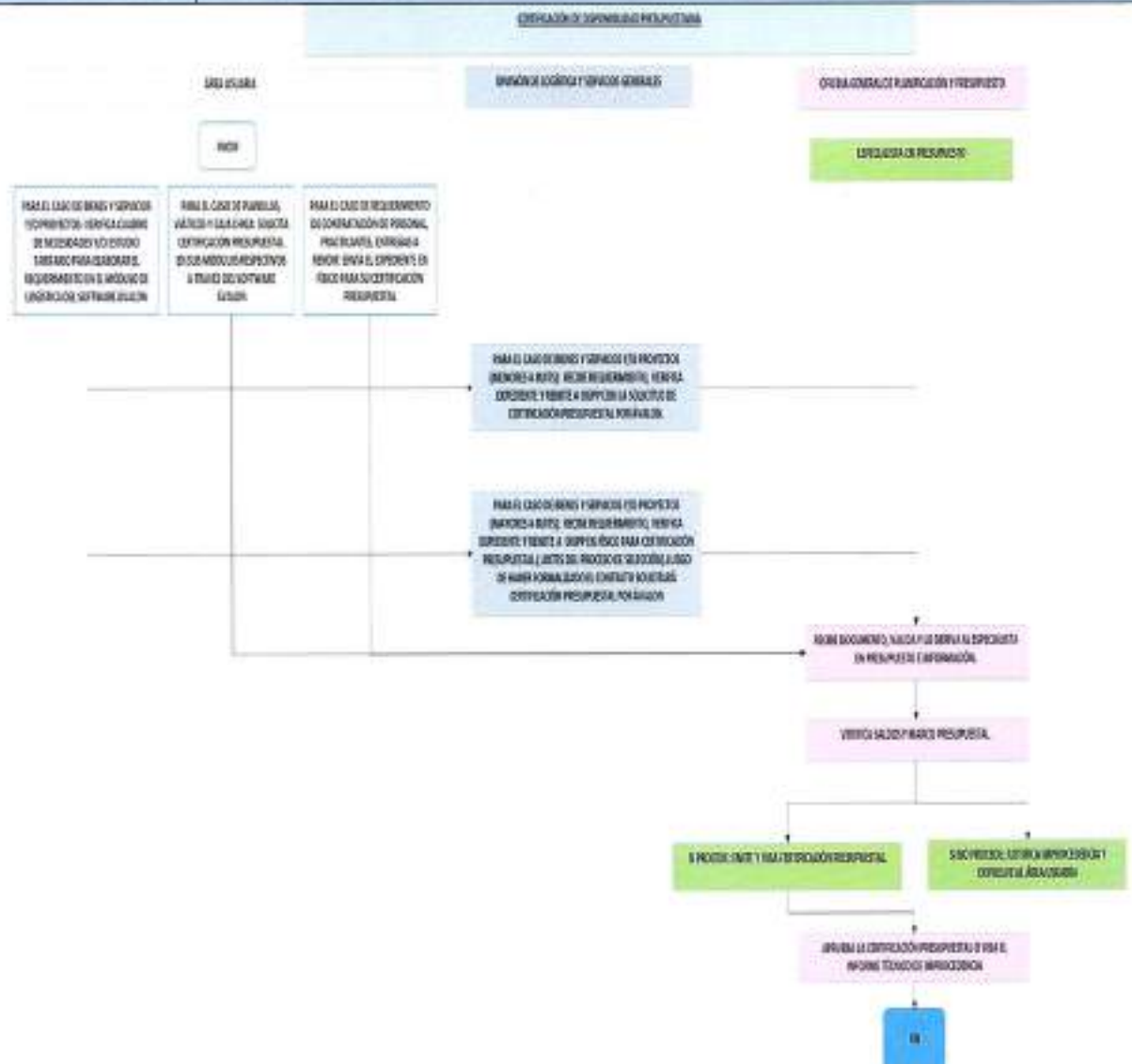
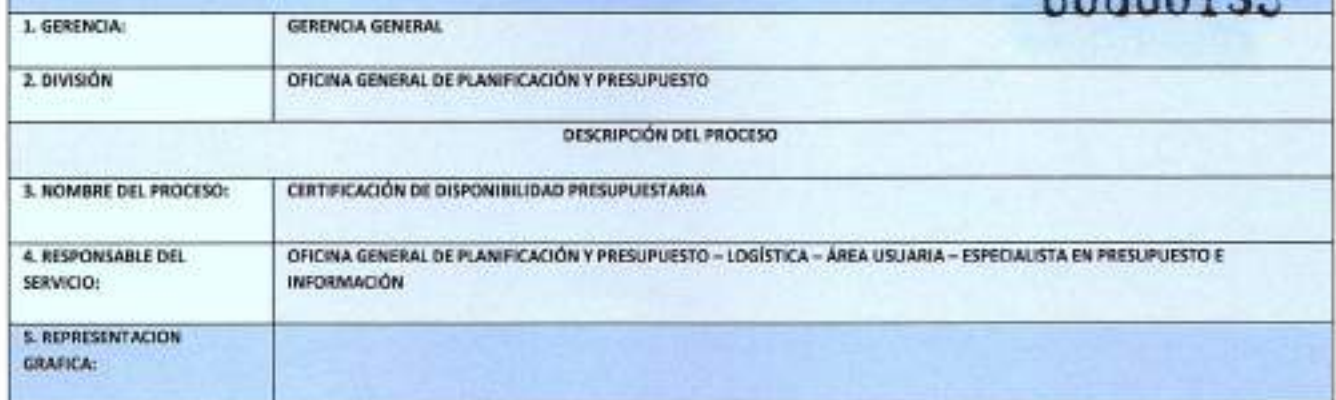
1. PROCEDIMIENTO	:	Certificación de Disponibilidad presupuestaria
CÓDIGO	:	CDPR-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
RESPONSABLE	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
PROPÓSITO	:	Acreditar que existe disponibilidad de los recursos presupuestales para la atención de requerimientos de bienes, servicios y/o proyectos de inversión pública.
2. ALCANCE		Desde la generación del requerimiento por parte de las áreas usuarias hasta la emisión de la certificación presupuestaria.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto 3.2. Directiva de Ejecución Presupuestal MEF 3.3. Normativa interna EPS SEDACAJ
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2. MEF: Ministerio de Economía y Finanzas 4.3. Avalon: Sistema informático de gestión presupuestal y logística



Ficha de Procedimiento

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Área Usuaria	✓ <u>Para el caso de Bienes y Servicios y/o Proyectos</u>: Verifica cuadro de necesidades y/o estudio tarifario para elaborar el requerimiento en el módulo de Logística del software Ávalon. ✓ <u>Para el caso de Planillas, viáticos y caja chica</u>: Solicita certificación presupuestal en sus módulos respectivos a través del Software Ávalon. ✓ <u>Para el caso de requerimiento de contratación de personal, practicantes, entregas a rendir</u>: Envía el expediente en físico para su certificación presupuestal.
2	División de Logística y Servicios Generales	✓ <u>Para el caso de Bienes y Servicios y/o Proyectos (Menores a 8UITS)</u>: Recibe requerimiento, verifica expediente y remite a OGPP con la solicitud de certificación presupuestal por Ávalon. ✓ <u>Para el caso de Bienes y Servicios y/o Proyectos (Mayores a 8UITS)</u>: Recibe requerimiento, verifica expediente y remite a OGPP en físico para certificación presupuestal.(antes del proceso de selección).Luego de haber formalizado el contrato solicitará certificación presupuestal por Ávalon.
3	OGPP	✓ Recibe documento, valida y lo deriva al Especialista en Presupuesto e Información.
4	Especialista en Presupuesto e Información	✓ Verifica saldos y marco presupuestal. Si procede: emite y visa certificación presupuestal. Si no procede: justifica improcedencia y devuelve al área usuaria
5	OGPP	✓ Aprueba la certificación presupuestal o visa el informe técnico de improcedencia
FIN DE PROCEDIMIENTO		





5. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



EJECUCIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

El presente procedimiento establece las acciones necesarias para asegurar la adecuada ejecución del Presupuesto Institucional de la EPS SEDACAJ S.A., así como la debida evaluación y control durante el ejercicio fiscal vigente. Su propósito es garantizar que los recursos presupuestales asignados se utilicen de manera eficiente y conforme a la programación institucional, permitiendo atender oportunamente los requerimientos para la ejecución de actividades planificadas. El documento abarca desde la emisión de certificaciones presupuestales hasta la remisión de informes a la DGPP, Contraloría General de la República y el Congreso.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Ejecución, Evaluación Y Control del Presupuesto Institucional
CÓDIGO	:	EECP-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
RESPONSABLE	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
PROPÓSITO	:	Velar por la adecuada ejecución de los recursos presupuestales formuladas y aprobadas en el PIA durante el año fiscal vigente.
2. ALCANCE	:	Desde la emisión de certificaciones presupuestales hasta la remisión de informes a entidades como MEF, CGR y Congreso.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto 3.2. Directivas N° 010-2019- EF/50.01 3.3. Normativa interna EPS SEDACAJ S.A.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2. DGPP: Dirección General de Presupuesto Público 4.3. MEF: Ministerio de Economía y Finanzas 4.4. CGR: Contraloría General de la República



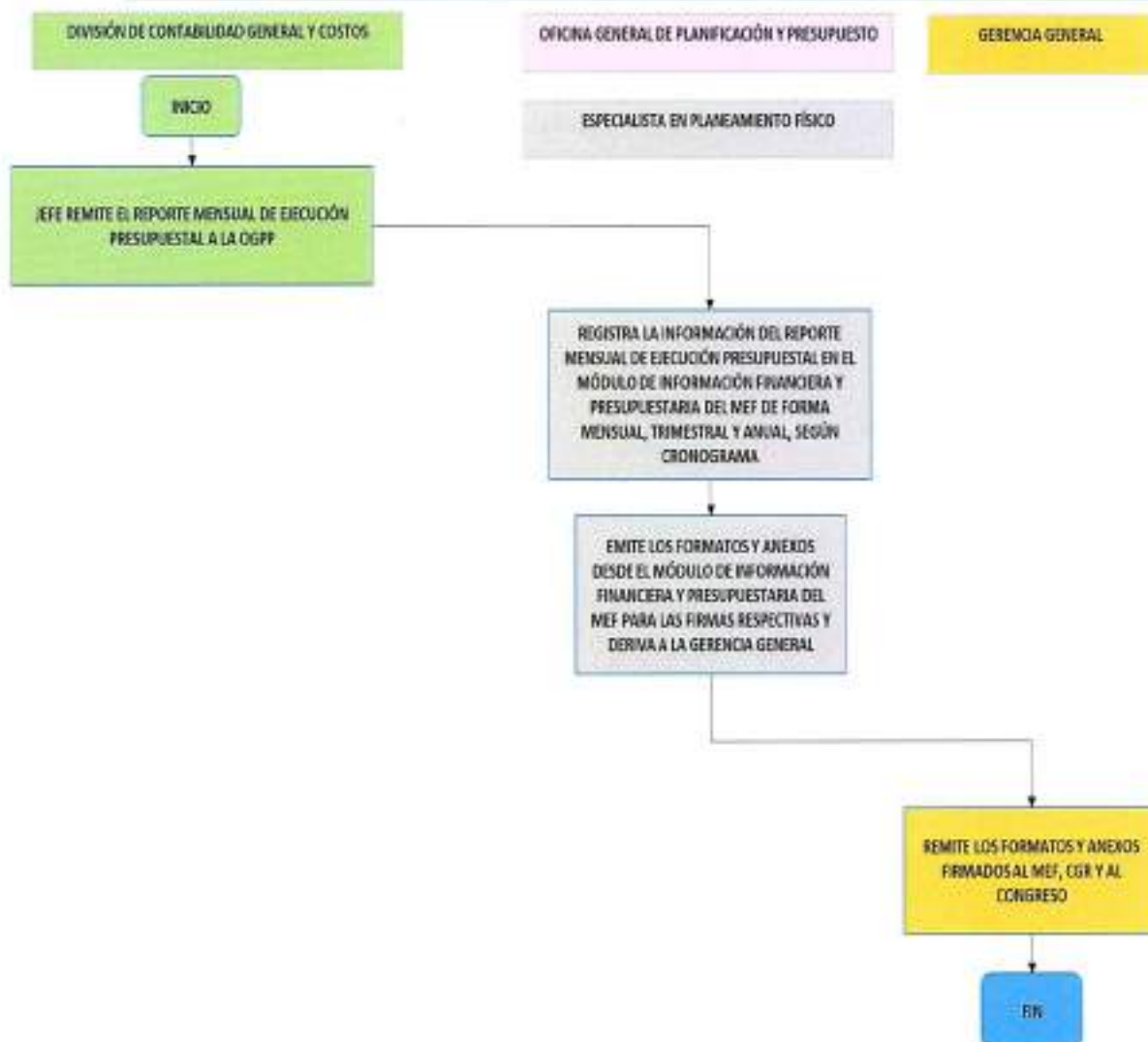
Ficha de Procedimiento:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Jefe de la División de Contabilidad General y Costos	✓ Remite el reporte mensual de ejecución presupuestal a la OGPP.
2	Especialista en Presupuesto e Información	✓ Registra la información del reporte mensual de ejecución presupuestal en el módulo de información financiera y presupuestaria del MEF de forma mensual, trimestral y anual, según cronograma. ✓ Emite los formatos y anexos desde el módulo de información financiera y presupuestaria del MEF para las firmas respectivas y deriva a la gerencia general.
3	Gerencia General	✓ Remite los formatos y anexos firmados al MEF, CGR y al Congreso.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	EJECUCIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO – ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO E INFORMACIÓN – GERENCIA GENERAL – DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

EJECUCIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL



6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



MODIFICACIONES PRESUPUESTALES

Este procedimiento permite ajustar el presupuesto institucional ante necesidades no previstas de bienes, servicios y proyectos. La OGPP evalúa y sustenta técnicamente las modificaciones, que pueden ser por la modalidad de créditos suplementarios o por habilitaciones/anulaciones. Las solicitudes se elevan a la Gerencia General para su aprobación. Una vez aprobadas, se registran en el SIAF- Operaciones en Línea (Módulo del Proceso Presupuestario) y se informa a la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP).

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Modificaciones Presupuestales
CÓDIGO	:	MOPR-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
RESPONSABLE	:	Oficina General de Planificación y Presupuesto
PROPÓSITO	:	Contar con el suficiente marco presupuestal para la ejecución de gastos de la EPS durante el año.
2. ALCANCE	:	Desde la OGPP hasta la Gerencia General
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto Legislativo 1280 – Ley de 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. 3.8. Directiva No. 010-2019-EF/50.01
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2. GG: Gerencia General 4.3. SIAF- OL: Sistema Integrado de Administración Financiera-Operaciones en Línea 4.4. PIA: Presupuesto Institucional de Apertura 4.5. DGPP: Dirección General de Presupuesto Público

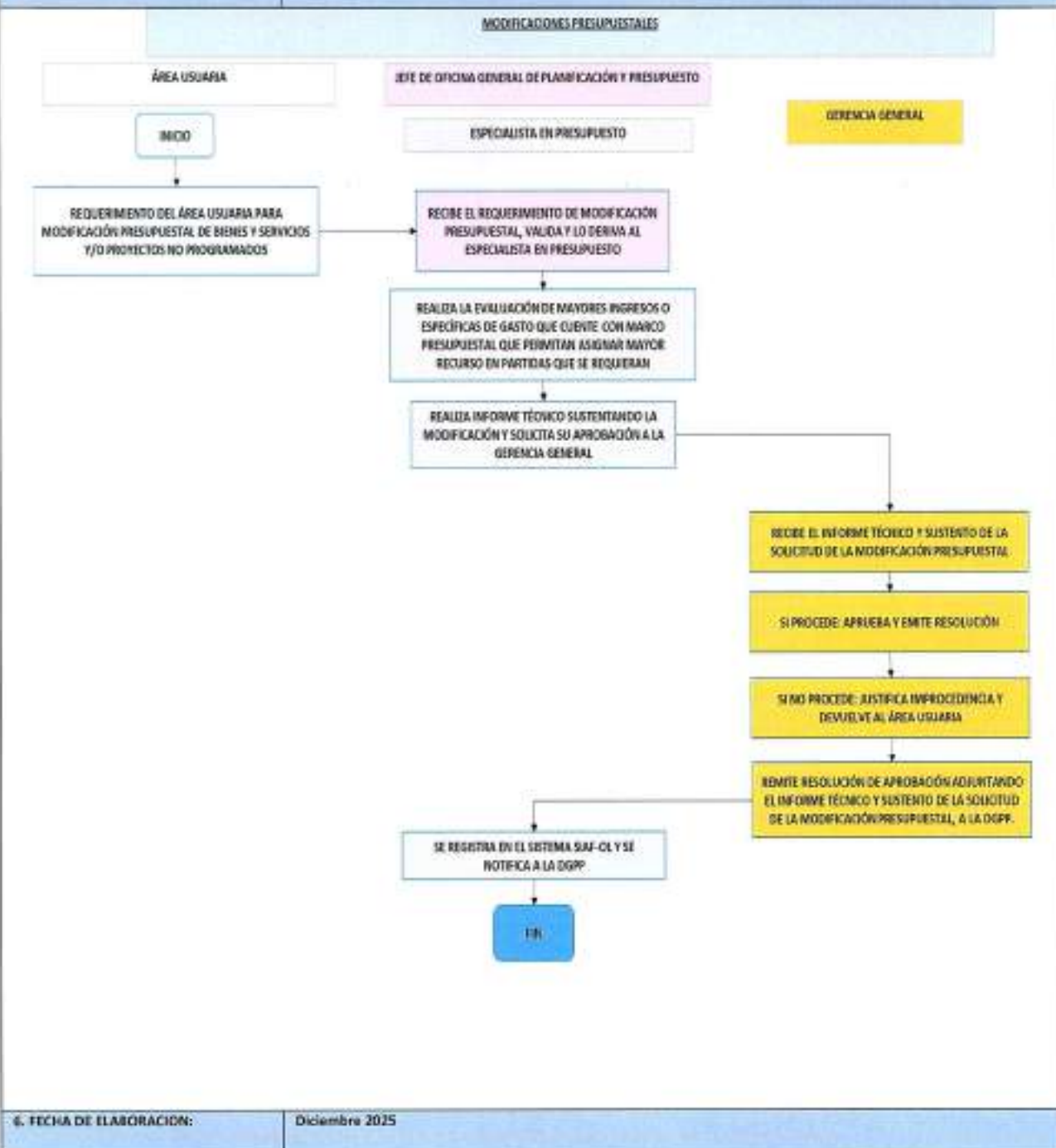


Ficha de Procedimiento:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Área Usuaría	✓ Requerimiento del área usuaria para modificación presupuestal de bienes y servicios y/o proyectos no programados.
2	Jefe de OGPP –	✓ Recibe el requerimiento de modificación presupuestal, valida y lo deriva al Especialista en Presupuesto.
3	Especialista en Presupuesto	✓ Realiza la evaluación de mayores ingresos o específicas de gasto que cuente con marco presupuestal que permitan asignar mayor recurso en partidas que se requieran. ✓ Realiza informe técnico sustentando la modificación y solicita su aprobación a la Gerencia General.
4	Gerencia General	✓ Recibe el informe técnico y sustento de la solicitud de la modificación presupuestal. Si procede: aprueba y emite resolución Si no procede: justifica improcedencia y devuelve al área usuaria ✓ Remite resolución de aprobación adjuntando el informe técnico y sustento de la solicitud de la modificación presupuestal, a la OGPP.
5	Especialista en Presupuesto	✓ Se registra en el sistema SIAF-OL y se notifica a la DGPP.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	GERENCIA GENERAL
2. DIVISIÓN	OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	MODIFICACIONES PRESUPUESTALES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	ÁREA USUARIA – JEFE DE OGPP – ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO – GERENCIA GENERAL
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	



OFICINAS GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la Oficina General de Administración y Finanzas son:

1. Realizar pago a proveedores de bienes, servicios, obras e impuestos, giro de viáticos, entregas a rendir y personal con diferentes fuentes de financiamiento.
2. Custodia y Seguimiento a los vencimientos de Cartas Fianzas.
3. Realizar pagos a instituciones públicas y privadas.
4. Gestionar las Aperturas y Cierre de Cuentas Bancarias y/o actualización de firmas de titulares y suplentes.
5. Realizar conciliaciones bancarias de cuentas corrientes y de ahorro en forma mensual.
6. Revisión y registro de los ingresos

II. DESCRIBIR PROCESOS

REALIZAR PAGO A PROVEEDORES DE BIENES, SERVICIOS, OBRAS E IMPUESTOS, GIRO DE VIÁTICOS, ENTREGAS A RENDIR DEL PERSONAL CON DIFERENTES FUENTES DE FINANCIAMIENTO

El presente procedimiento establece las actividades necesarias para ejecutar el pago a proveedores de bienes, servicios, obras e impuestos. También para el pago de viáticos, entregas a rendir cuenta y personal utilizando distintas fuentes de financiamiento. Estas tareas recaen en la División de Recursos Financieros.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Realizar pago a proveedores de bienes, servicios, obras e impuestos, giro de viáticos, entregas a rendir cuenta y personal, con diferentes Fuentes de Financiamiento
CÓDIGO	:	RPPB-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Financieros
RESPONSABLE	:	División de Recursos Financieros
PROPÓSITO	:	Cumplir con los compromisos asumidos con los distintos proveedores, entidades y con el personal que es destacado a comisiones de trabajo.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a todo el personal de la empresa.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.2 DRH: División de Recursos Humanos 4.3 DFF: División de Recursos Financieros 4.4 DOB: Diario de operación bancaria.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina General de Administración Financiera – División de Recursos Financieros	✓ Se recibe las órdenes de compra, servicios, valorizaciones, impuestos, planilla, de la oficina de contabilidad. Si se trata de solicitud de viáticos y entregas a rendir, se recibe el proveído de la Oficina de Planificación. ✓ Se elabora la programación de pagos de acuerdo con el Flujo de Caja Proyectado ✓ Se revisa el expediente de contratación que contenga toda la documentación sustentatoria, en caso no contarla se procese a su devolución para su corrección a Logística. Se revisa la fuente de financiamiento indicada por la oficina de planificación. Se elabora macro en Excel: - Pago a proveedores para persona jurídica. dos o tres veces por semana - Pagos varios a persona natural. dos o tres veces por semana - Pago de sueldos mensual y cuando corresponda conforme a ley. El macro se sube a la plataforma del banco para ejecutar el pago respectivo. El banco ejecuta el pago con la aprobación en la plataforma bancaria del Jefe de Recursos Financieros y Jefe de OGAF. Descarga de voucher de transferencia ✓ Se elabora el comprobante de pago en el sistema AVALON denominado DOB (Diario de Operación Bancaria) ✓ Se archiva expediente en las carpetas respectivas.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	REALIZAR PAGO A PROVEEDORES DE BIENES, SERVICIOS, OBRAS E IMPUESTOS, GIRO DE VIÁTICOS, ENTREGAS A RENDIR CUENTA DEL PERSONAL, CON DIFERENTES FUENTES DE FINANCIAMIENTO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA - DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

REALIZAR PAGO A PROVEEDORES DE BIENES, SERVICIOS, OBRAS E IMPUESTOS, GIRO DE VIÁTICOS, ENTREGAS A RENDIR CUENTA DEL PERSONAL, CON DIFERENTES FUENTES DE FINANCIAMIENTO

```

graph TD
    A[OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS] -- INICIO --> B[SE RECIBEN LOS ÓRDENES DE COMPRA, SERVICIOS, VALORIZACIONES IMPUESTOS,  
PLANILLA, DE LA OFICINA DE CONTABILIDAD. SI SE TRATA DE SOLICITUD DE VIÁTICOS Y  
ENTREGAS A RENDIR, SE RECIBE EL PROVEDOR DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN]
    B --> C[SE ELABORA LA PROGRAMACIÓN DE PAGOS DE  
ACUERDO CON EL FLUJO DE CADA PROVEEDOR]
    C --> D[REVISAR EL EXPEDIENTE DE CONTABILIZACIÓN QUE  
CONTIENGA TODA LA DOCUMENTACIÓN  
SUSTENTATORIA, EN CASO NO CORRECTO SE PROCESA  
A SU DEVOLUCIÓN PARA SU CORRECCIÓN A  
LOGÍSTICA. SE REVISAR LA FUENTE DE FINANCIAMIENTO  
INDICADA POR LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN]
    D --> E[SE ELABORA MACRO EN EXCEL:  
PAGO A PROVEEDORES PARA PERSONA  
JURÍDICA: DOS A TRES VECES POR SEMANA  
PAGOS VÍNCULOS A PERSONA NATURAL: DOS A  
TRES VECES POR SEMANA  
PAGO DE SUELDOS MENSUAL Y CUANDO  
CORRESPONDA CONFORME A LEY.]
    E --> F[EL MACRO SE SUJERTE A LA PLATAFORMA DEL BANCO PARA  
EJECUTAR EL PAGO RESPECTIVO. EL BANCO EJECUTA EL  
PAGO CON LA APROBACIÓN EN LA PLATAFORMA BANCARIA  
DEL JEFE DE RECURSOS FINANCIEROS Y JEFE DE OCAF]
    F --> G[DESCARGA DE VOUCHER DE TRANSPARENCIA]
    G --> H[SE ELABORA EL COMPROBANTE DE PAGO EN EL SISTEMA  
NACIONAL DENOMINADO DOR (DIARIO DE OPERACIÓN  
BANCARIA)]
    H --> I[SE ARCHIVA EXPEDIENTE EN LAS CARPETAS RESPECTIVAS]
    I -- FIN --> J[FIN]
  
```

6. FECHA DE ELABORACIÓN: Diciembre 2025



CUSTODIA Y SEGUIMIENTO A LOS VENCIMIENTOS DE CARTAS FIANZAS

El presente procedimiento regula la recepción, custodia y seguimiento de las Cartas Fianzas emitidas por los proveedores, a fin de garantizar su vigencia durante el periodo contractual.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Custodia y Seguimiento a los Vencimientos de Cartas Fianzas
CÓDIGO	:	CSVC-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Financieros
RESPONSABLE	:	División de Recursos Financieros
PROPÓSITO	:	Controlar la vigencia de las garantías de los proveedores mientras estén con algún vínculo contractual con la EPS
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.2 DRH: División de Recursos Humanos 4.3 DFF: División de Recursos Financieros 4.4 DOB: Diario de operación bancaria.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina General de Administración Financiera – División de Recursos Financieros	✓ Se recepciona de la Gerencia de Administración y Finanzas el documento de presentación de la entidad interesada (proveedor, contratista) y la Carta Fianza. ✓ El control de las Cartas Fianzas recepcionadas se lleva mediante un Excel: "Relación Cartas Fianza" ✓ Se realiza la validación de la Carta Fianza. ✓ La División de Recursos Financieros informa a los (10) días, de próximo vencimiento de la Carta Fianza a OGAF, para su respectiva devolución por vencimiento y/o renovación. ✓ Se recibe el informe de conformidad del área usuaria, para la devolución de la Carta Fianza, a solicitud del proveedor ✓ En caso de renovación, se recibe la nueva Carta Fianza conforme al paso 1 del presente procedimiento
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN 1	DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CUSTODIA Y SEGUIMIENTO A LOS VENCIMIENTOS DE CARTAS FIANZAS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA - DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

CUSTODIA Y SEGUIMIENTO A LOS VENCIMIENTOS DE CARTAS FIANZAS

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[SE RECEPCIONA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS EL DOCUMENTO DE PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD INTERESADA (PROVEEDOR, CONTRATISTA) Y LA CARTA FIANZA]
    A --> B[EL CONTROL DE LAS CARTAS FIANZAS RECEPCIONADAS SE LLEVA MEDIANTE UN EXCEL "RELACIÓN CARTAS FIANZA"]
    B --> C[SE REALIZA LA VALIDACIÓN DE LA CARTA FIANZA]
    C --> D[LA DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS INFORMA A LOS (10) DÍAS, DE PRÓXIMO VENCIMIENTO DE LA CARTA FIANZA A OGAF, PARA SU RESPECTIVA DEVOLUCIÓN POR VENCIMIENTO Y/O RENOVACIÓN]
    D --> E[SE RECIBE EL INFORME DE CONFORMIDAD DEL ÁREA USUARIA, PARA LA DEVOLUCIÓN DE LA CARTA FIANZA, A SOLICITUD DEL PROVEEDOR]
    E --> F[EN CASO DE RENOVACIÓN, SE RECIBE LA NUEVA CARTA FIANZA CONFORME AL PASO 1 DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO]
    F --> FIN([FIN])
  
```


6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



REALIZAR PAGOS A INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer las acciones necesarias para gestionar y ejecutar los pagos a instituciones públicas y privadas, asegurando el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas de la empresa. A través de este proceso, se garantiza la correcta verificación, registro y trazabilidad de los pagos, contribuyendo a una adecuada gestión financiera y presupuestal, conforme a la normativa vigente y utilizando los sistemas institucionales establecidos.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Realizar pagos a instituciones públicas y privadas
CÓDIGO	:	RPIP-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Financieros
RESPONSABLE	:	División de Recursos Financieros
PROPÓSITO	:	Cumplir con las obligaciones institucionales asumidas por la EPS
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.2 DRH: División de Recursos Humanos 4.3 DFF: División de Recursos Financieros 4.4 DOB: Diario de operación bancaria.

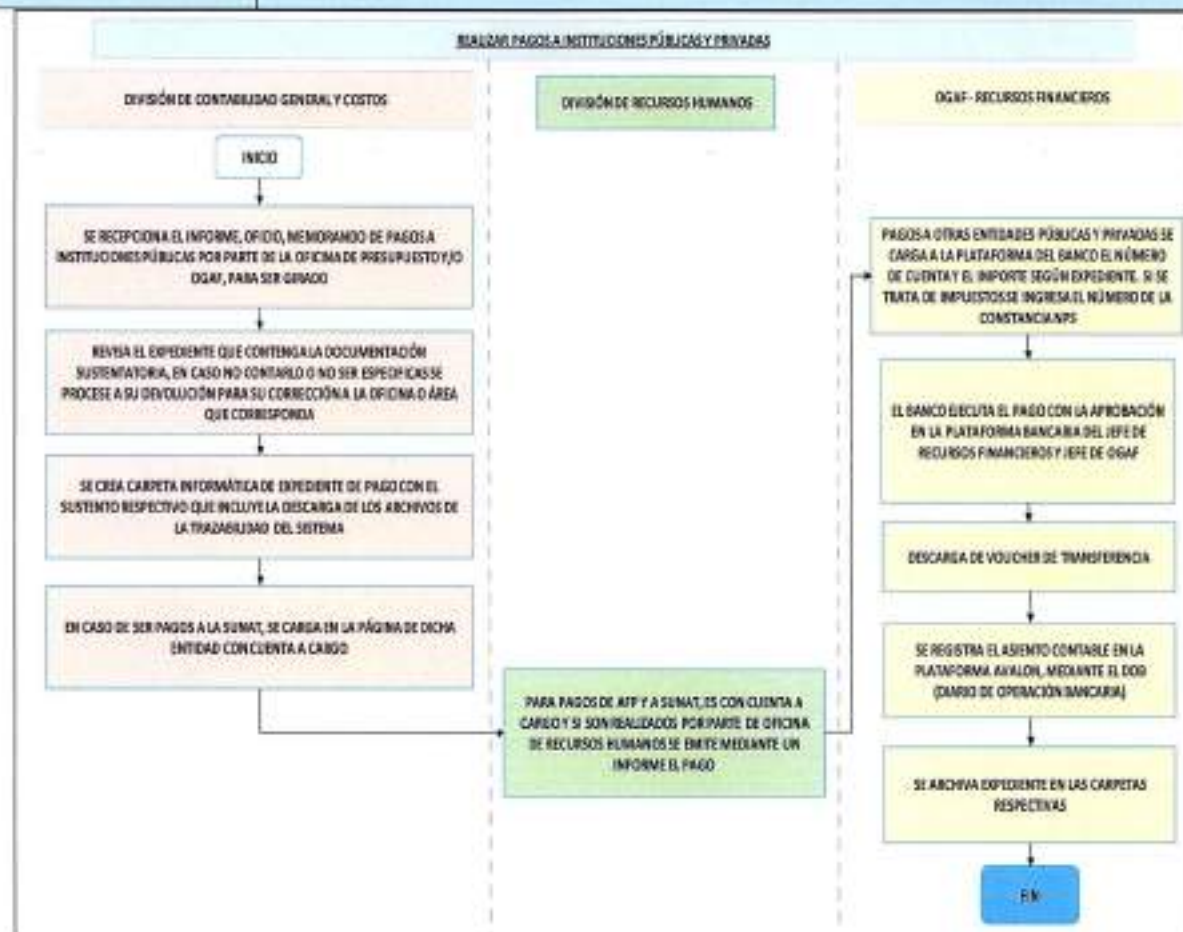


Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Contabilidad General Y Costos	✓ Se recepciona el informe, oficio, memorando de pagos a instituciones públicas por parte de la Oficina de Presupuesto y/o OGAF, para ser girado. ✓ 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. ✓ Se crea carpeta informática de expediente de pago con el sustento respectivo que incluye la descarga de los archivos de la trazabilidad del sistema. ✓ En caso de ser pagos a la SUNAT, se carga en la página de dicha entidad con cargo a su cuenta.
2	División de Recursos Humanos	✓ 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.
3	Oficina General de Administración y Finanzas – División Recursos Financieros	Pagos a otras entidades públicas y privadas se carga a la plataforma del banco el número de cuenta y el importe según expediente. Si se trata de impuestos se ingresa el número de la constancia NPS El banco ejecuta el pago con la aprobación en la plataforma bancaria del Jefe de Recursos Financieros y Jefe de OGAF Descarga de voucher de transferencia Se registra el asiento contable en la plataforma AVALON, mediante el DOB (Diario de Operación Bancaria) Se archiva expediente en las carpetas respectivas.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	REALIZAR PAGOS A INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA - DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS - DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	



6. FECHA DE ELABORACIÓN: Diciembre 2025



GESTIONAR LAS APERTURAS Y CIERRE DE CUENTAS BANCARIAS Y/O ACTUALIZACIÓN DE FIRMAS DE TITULARES Y SUPLENTE

El presente procedimiento tiene como finalidad regular las acciones relacionadas con la apertura, cierre y actualización en las cuentas bancarias de la EPS, asegurando un eficiente manejo de las cuentas, seguro y conforme al marco normativo vigente. Esta gestión permite mantener actualizada la información financiera ante las entidades bancarias, garantizando el acceso, operatividad y control de los fondos institucionales.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Gestionar la aperturas y cierre de cuentas bancarias y/o actualización de firmas de titulares y suplentes
CÓDIGO	:	GACC-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Financieros
RESPONSABLE	:	División de Recursos Financieros.
PROPÓSITO	:	Asegurar y controlar el acceso, operatividad y control de los fondos institucionales
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a las oficinas de OGPP y OGAF
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.2. DRH: División de Recursos Humanos 4.3. DFF: División de Recursos Financieros 4.4. DOB: Diario de Operación Bancaria.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina General de Administración y Finanzas – División de Recursos Financieros	✓ Se elabora una carta solicitando la apertura y/o cierre de cuenta corriente y de ahorro. ✓ 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. ✓ Para la apertura de cuenta y actualización de firmas, se presenta a la Entidad Financiera mediante Carta, adjuntando los requisitos que la entidad bancaria indique.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN 1	DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIONAR LA APERTURAS Y CIERRE DE CUENTAS BANCARIAS Y/O ACTUALIZACIÓN DE FIRMAS DE TITULARES Y SUPLENTES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA - DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

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

```

graph TD
    A[OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA] --> B[DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS]
    B --> C[INICIO]
    C --> D[SE ELABORA UNA CARTA SOLICITANDO LA APERTURA Y/O CIERRE DE CUENTA CORRIENTE Y DE AHORRO]
    D --> E[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]
    E --> F[PARA LA APERTURA DE CUENTA Y ACTUALIZACIÓN DE FIRMAS, SE PRESENTA A LA ENTIDAD FINANCIERA MEDIANTE CARTA, ACOMPAÑANDO LOS SIGUIENTES REQUISITOS QUE LA ENTIDAD BANCARIA INDIQUE]
    F --> G[FIN]
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



REALIZAR CONCILIACIONES BANCARIAS DE CUENTAS CORRIENTES Y DE AHORRO EN FORMA MENSUAL

Este procedimiento tiene como objetivo controlar de manera efectiva los fondos disponibles en las cuentas bancarias de la empresa, validando movimientos y reportar saldos, asegurando un manejo financiero ordenado y conforme a la normativa vigente.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Conciliaciones bancarias de cuentas corrientes y de ahorro en forma mensual
CÓDIGO	:	CBCC-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Financieros
RESPONSABLE	:	División de Recursos Financieros
PROPÓSITO	:	Llevar un control real de los efectivos disponibles en los bancos
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a las oficinas de OGPP y OGAF
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.2 DRH: División de Recursos Humanos 4.3 DFF: División de Recursos Financieros 4.4 DOB: Diario de Operación Bancaria.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina General de Administración y Finanzas – División de Recursos Financieros	✓ Descarga de los estados de cuenta y reportes del proveedor de pagos electrónicos, se detalla a continuación: Bancos Cajas ✓ Descarga del Libro Caja y Bancos del mes a conciliar y se valida la información con los estados de cuenta y reportes. En caso de diferencia se agrega a un Excel de conciliación bancaria, los datos de las diferencias. Se comunica a la División de Facturación y Cobranza las diferencias existentes. ✓ Cuadrar correctamente la conciliación. ✓ Se coordina con la Oficina de Cobranza los pendientes de depósitos y abonos no registrados para su control y/o registro. ✓ Registros de los Diario de Operaciones Bancarias (DOB) de las comisiones, mantenimientos, ITF. intereses, correcciones, reversiones, devoluciones, transferencia de saldos y otros. ✓ Se coordina y confirma, el cierre del periodo contable con la Oficina de Contabilidad, transfiriendo la información mediante el sistema AVALON.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CONCILIACIONES BANCARIAS DE CUENTAS CORRIENTES Y DE AHORRO EN FORMA MENSUAL
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA - DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

CONCILIACIONES BANCARIAS DE CUENTAS CORRIENTES Y DE AHORRO EN FORMA MENSUAL

```

graph TD
    A[OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA] --> B[DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS]
    B --> C[INICIO]
    C --> D[DESCARGA DE LOS ESTADOS DE CUENTA Y REPORTES DEL PROVEEDOR DE PAGOS ELECTRÓNICOS (CAJAS O BANCOS)]
    D --> E[DESCARGA DEL LIBRO CAJA Y BANCOS DEL MES A CONCILIAR Y SE VALIDA LA INFORMACIÓN CON LOS ESTADOS DE CUENTA Y REPORTES. EN CASO DE DIFERENCIA SE AGREGA A UN EXCEL DE CONCILIACIÓN BANCARIA, LOS DATOS DE LAS DIFERENCIAS]
    E --> F[SE COMUNICA A LA DIVISIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA LAS DIFERENCIAS EXISTENTES]
    F --> G[CUADRAR CORRECTAMENTE LA CONCILIACIÓN]
    G --> H[SE COORDINA CON LA OFICINA DE COBRANZA LOS PENDIENTES DE DEPÓSITOS Y ABONOS NO REGISTRADOS PARA SU CONTROL Y/O REGISTRO]
    H --> I[REGISTROS DE LOS DIARIO DE OPERACIONES BANCARIAS (DOB) DE LAS COMISIONES, MANTENIMIENTOS, ITF, INTERESES, CORRECCIONES, REVERSIONES, DEVOLUCIONES, TRANSFERENCIA DE SALDOS Y OTROS]
    I --> J[SE COORDINA Y CONFIRMA, EL CIERRE DEL PERIODO CONTABLE CON LA OFICINA DE CONTABILIDAD, TRANSFIRIENDO LA INFORMACIÓN MEDIANTE EL SISTEMA AVALON]
    J --> K[FIN]
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



REVISIÓN Y REGISTRO DE LOS INGRESOS

Este procedimiento tiene como objetivo controlar de los ingresos por ventas que genera la EPS.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Revisión y registro de los ingresos
CÓDIGO	:	RRIN-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Financieros
RESPONSABLE	:	División de Recursos Financieros
PROPÓSITO	:	Llevar un control real de los ingresos por facturación del servicio de la EPS
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a las oficinas de OGPP y OGAF
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución de Consejo Directivo N.º 038-2025-SUNASS-CD, que modifica y actualiza el Reglamento General de fiscalización y sanción y el sistema de indicadores e índices de gestión. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, Texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de servicios de saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.2 DRH: División de Recursos Humanos 4.3 DFF: División de Recursos Financieros 4.4 DOB: Diario de Operación Bancaria.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina General de Administración y Finanzas – División de Recursos Financieros	✓ Recepción de la liquidación de la cobranza diaria emitida por la División de Facturación y Cobranza. ✓ Registra en Excel de los vouchers adjuntos en cada liquidación, para validar la información de la División de Facturación y Cobranza. ✓ En caso de diferencia se comunica a la División de Facturación y Cobranza para la corrección correspondiente. ✓ Se registra en el sistema AVALON mediante DOB (Diario de Operaciones Bancarias)
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	REVISIÓN Y REGISTRO DE LOS INGRESOS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA - DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	

REVISIÓN Y REGISTRO DE LOS INGRESOS

```

graph TD
    A[OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA] --> B[DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS]
    B --> C[INICIO]
    C --> D[RECEPCIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DE LA COBRANZA DIARIA EMITIDA POR LA DIVISIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA]
    D --> E[REGISTRA EN EXCEL DE LOS VOUCHERS ADJUNTOS EN CADA LIQUIDACIÓN, PARA VALIDAR LA INFORMACIÓN DE LA DIVISIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA]
    E --> F[EN CASO DE DIFERENCIA SE COMUNICA A LA DIVISIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA PARA LA CORRECCIÓN CORRESPONDIENTE]
    F --> G[SE REGISTRA EN EL SISTEMA AVALON MEDIANTE DOB (DIARIO DE OPERACIONES BANCARIAS)]
    G --> H[FIN]
  
```


6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS**I. IDENTIFICAR PROCESOS**

Los procesos que se realizan en la División de Contabilidad General y Costos son:

1. Revisión de las Operaciones Contables
2. Provisión para pagos varios.
3. Elaboración de Estados Financieros y Presentación a las diferentes entidades supervisoras.
4. Contabilidad regulatoria

II. DESCRIBIR PROCESOS

REVISIÓN DE LAS OPERACIONES CONTABLES

El presente procedimiento establece los pasos a seguir para la revisión de operaciones contables como rendiciones de viáticos, reembolsos, adquisiciones, liquidaciones y otros registros generados por Recursos Humanos, Logística, Finanzas, Comercial y Oficinas Zonales. Su finalidad es asegurar la correcta validación, registro en el módulo de contabilidad del sistema AVALON y cumplimiento de la normativa contable vigente, garantizando una gestión contable ordenada y transparente.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Revisión de las Operaciones Contables
CÓDIGO	:	ROCO-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Contabilidad General y Costos
RESPONSABLE	:	Jefe de Contabilidad y Costos
PROPÓSITO	:	Organizar, dirigir, coordinar y supervisar el registro oportuno y confiable de operaciones económico - financieras de la empresa, basándose en dispositivos legales vigentes y en las normas de contabilidad, sustentándolas con la documentación necesaria y suficiente.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Normas internacionales de información financiera - NIIF.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DCGC: DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS General y Costos 4.2. OGAF: Oficina General de Administración Financiera 4.3. DNCP: Dirección Nacional de Contabilidad Pública



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Contabilidad General Y Costos	✓ Revisar las solicitudes de órdenes de pedido para la compra de bienes y servicios, de acuerdo al sistema contable de costos y la partida presupuestal. ✓ Realizar las liquidaciones financieras de cada una de las obras y proyectos ejecutadas por administración directa por la EPS SEDACAJ SA. ✓ Realizar la revisión de cada uno de los comprobantes para su registro ✓ Efectuar el envío y conservar un archivo digital completo de los libros contables electrónicos de acuerdo con las normas contables y tributarias que rigen sobre la materia. ✓ Análisis de las cuentas contables.
2	División de Contabilidad General Y Costos	✓ Los primeros días del mes siguiente, se consolida el movimiento contable a través de los registros procesados por cada oficina del mes anterior (División de Facturación y Cobranzas, División de Recursos Financieros, División de Recursos Humanos, División de Logística y División de Control Patrimonial) para su integración y consistencia, mediante los diferentes módulos que poseen en el sistema AVALON.
3	División de Contabilidad General Y Costos	✓ Realizar los arqueos mensuales de caja a los diferentes puntos de cobranza ✓ Realizar los arqueos mensuales de fondos fijos a los responsables de manejo de fondos
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	REVISIÓN DE LAS OPERACIONES CONTABLES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
REVISIÓN DE LAS OPERACIONES CONTABLES <pre> graph TD A[DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS] --> B[RECIBO] B --> C[REVISAR LAS SOLICITUDES DE ORDENES DE PEDIDO PARA LA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS, VERIFICANDO EL SISTEMA CONTABLE DE COSTOS Y LA PARTIDA PRESUPUESTAL CORRESPONDIENTE] C --> D[REALIZAR LAS LIQUIDACIONES FINANCIERAS DE CADA UNA DE LAS OBRAS Y PROYECTOS EJECUTADAS POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA POR LA EPS SEDACAJ SA] D --> E[REALIZAR LA REVISIÓN DE CADA UNO DE LOS COMPROMISOS PARA SU REGISTRO] E --> F[EFECTUAR EL ENVÍO Y MANTENER UN ARCHIVO DIGITAL COMPLETO DE LOS LIBROS CONTABLES ELECTRÓNICOS CONFORME A LAS NORMAS CONTABLES Y TRIBUTARIAS VIGENTES] F --> G[ANÁLISIS DE LAS CUENTAS CONTABLES] G --> H[DURANTE LOS PRIMEROS DÍAS DEL MES SIGUIENTE, SE CONSOLIDA EL MOVIMIENTO CONTABLE DEL MES ANTERIOR INTEGRANDO LOS REGISTROS PROCESADOS POR CADA DIVISIÓN (FACTURACIÓN Y COBRANZAS, RECURSOS FINANCIEROS, RECURSOS HUMANOS, LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL). ESTA INFORMACIÓN SE VERIFICA EN LOS DISTINTOS MÓDULOS DEL SISTEMA AVALON, GARANTIZANDO LA COHERENCIA, CONSISTENCIA Y CORRECTA ARTICULACIÓN DE TODAS LAS OPERACIONES CONTABLES] H --> I[REALIZAR LOS ARQUEOS MENSUALES DE CAJA A LOS DIFERENTES PUNTOS DE COBRANZA] I --> J[REALIZAR LOS ARQUEOS MENSUALES DE FONDOS FIJOS A LOS RESPONSABLES DE MANEJO DE FONDOS] J --> K[FIN] </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



PROVISIÓN PARA PAGOS VARIOS

Este procedimiento establece las actividades para realizar la provisión contable correspondiente al pago de obligaciones institucionales con entidades como SUNASS, SUNAT, Contraloría General de la República.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Provisión para pagos varios
CÓDIGO	:	PPVA-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División De Contabilidad General y Costos
RESPONSABLE	:	Jefe de Contabilidad y Costos
PROPÓSITO	:	Garantizar la correcta contabilización, cumplimiento normativo y adecuada gestión financiera de las obligaciones institucionales.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Normas internacionales de información financiera NIIF
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DCGC: División De Contabilidad General Y Costos General y Costos 4.2. OGAF: Oficina General de Administración Financiera 4.3. DNCP: Dirección Nacional de Contabilidad Pública 4.4. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 4.5. SUNAT: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. 4.6. FONAVI: Fondo Nacional de Vivienda



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División De Contabilidad General y Costos	✓ Preparar revisar y gestionar con oportunidad y de acuerdo a los dispositivos legales vigentes el pago de impuestos y tributos como IGV, Impuesto a la Renta de Tercera Categoría, leyes sociales, indemnizaciones y otros, cuidando la fecha de vencimiento ✓ Preparar y provisionar mensualmente el aporte obligatorio a SUNASS, conforme a la normativa vigente, para remitirla a Recursos Financieros. En caso de haber observaciones, se contacta con el área usuaria para absolverlas. De no haber observaciones, ir al paso 2.
2	División De Contabilidad General y Costos	✓ Se remite una copia de las provisiones a la División de Recursos Financieros para que realice los pagos.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	PROVISIÓN PARA PAGOS VARIOS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

PROVISIÓN PARA PAGOS VARIOS

```

graph TD
    A[DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS] --> B[INICIO]
    B --> C[PREPARAR, REVISAR Y GESTIONAR OPORTUNAMENTE EL PAGO DE IMPUESTOS Y TRIBUTOS — IGV, RENTA DE TERCERA, LEYES SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTROS— CUMPLIENDO LA NORMATIVA VIGENTE Y RESPETANDO LAS FECHAS DE VENCIMIENTO.]
    C --> D[PREPARAR Y PROVISIONAR MENSUALMENTE EL APOORTE OBLIGATORIO A SUNASS, CONFORME A LA NORMATIVA VIGENTE, PARA REMITIRLA A RECURSOS FINANCIEROS]
    D --> E{ }
    E --> F[DE NO HABER OBSERVACIONES, IR AL SIGUIENTE PASO]
    E --> G[EN CASO DE HABER OBSERVACIONES, SE CONTACTA CON EL ÁREA USUARIA PARA ABSOLVERLAS]
    F --> H[SE REMITE UNA COPIA DE LAS PROVISIONES A LA DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS PARA QUE REALICE LOS PAGOS]
    G --> H
    H --> I[FIN]
  
```


6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS Y PRESENTACIÓN A LAS DIFERENTES ENTIDADES SUPERVISORAS

El presente procedimiento establece las disposiciones para la elaboración, revisión y presentación de los estados financieros de la EPS a las entidades supervisoras.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaboración de Estados Financieros y Presentación a las Diferentes Entidades Supervisoras
CÓDIGO	:	EEFI – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Contabilidad General y Costos
RESPONSABLE	:	División de Contabilidad General y Costos
PROPÓSITO	:	Su propósito es generar información confiable sobre el desempeño financiero, y cumplir con los lineamientos establecidos por las Entidades Supervisoras.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Normas internacionales de información financiera - NIIF
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DCGC: División De Contabilidad General Y Costos General y Costos 4.2. OGAF: Oficina General de Administración Financiera 4.3. DNCP: Dirección Nacional de Contabilidad Pública 4.4. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 4.5. SUNAT: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. 4.6. FONAVI: Fondo Nacional de Vivienda.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División De Contabilidad General y Costos	✓ Elaborar los principales Estados Financieros (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integrales, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujo en Efectivo y Notas a los Estados Financieros). De acuerdo a los lineamientos establecidos por la DNCP y conforme a las Normas Internacionales de Información financiera NIIF.
2	OGAF	✓ Los revisa, los valida y firma. Luego los deriva a la Gerencia General.
3	Gerencia general	✓ Revisa los Estados Financieros, los revisa, los valida y firma. Comunica para las presentaciones necesarias.
4	División De Contabilidad General y Costos	Presentación Mensual, Trimestral: DNCP (MEF) y a la gerencia general y directorio de la EPS SEDACAJ SA. Presentación Anual: SUNAT, DNCP y a la gerencia general, directorio y a la Junta General de Accionistas de la EPS SEDACAJ SA.
5	División De Contabilidad General y Costos	Anualmente hasta la segunda semana de marzo, se realiza una presentación de los Estados Financieros al Directorio y otra a la junta general de accionistas, de acuerdo a los estatutos. También puede haber presentaciones adicionales, siempre y cuando la junta general de accionistas lo requiera.
6	División De Contabilidad General y Costos	✓ Preparación y presentación de la Declaración Jurada Anual del impuesto a la Renta de Tercera Categoría. Se puede contratar a un especialista en tributación, siempre que se requiera o por algún requerimiento de SUNAT



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS Y PRESENTACIÓN A LAS DIFERENTES ENTIDADES SUPERVISORAS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS Y PRESENTACIÓN A LAS DIFERENTES ENTIDADES SUPERVISORAS

```

graph TD
    subgraph DCC [DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS]
        DCC_BOX[ELABORAR LOS PRINCIPALES ESTADOS FINANCIEROS - SITUACIÓN FINANCIERA, RESULTADOS INTEGRALES, CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO, FLUJO DE EFECTIVO Y NOTAS - CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DE LA DNDP Y LA DINET]
        PRESENTACIONES[PRESENTACIÓN MENSUAL, TRIMESTRAL: SNCF (MST) Y A LA GERENCIA GENERAL Y DIRECTORIO DE LA EPS SEDACAJ SA  
  
PRESENTACIÓN ANUAL: SUMAT, SNCF Y A LA GERENCIA GENERAL, DIRECTORIO Y A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE LA EPS SEDACAJ SA  
  
ANUALMENTE HASTA LA SEGUNDA SEMANA DE MARZO, SE REALIZA UNA PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS AL DIRECTORIO Y OTRA A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS, DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS  
  
TAMBIÉN PUEDE HABER PRESENTACIONES ADICIONALES, SIEMPRE Y CUANDO LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS LO REQUIERA  
  
PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN JURADA ANUAL DEL IMPUESTO A LA RENTA DE TERCERA CATEGORÍA  
  
SE PUEDE CONTRATAR A UN ESPECIALISTA EN TRIBUTACIÓN, SIEMPRE QUE SE REQUIERA O POR ALGÚN REQUERIMIENTO DE SUMAT]
        FIN[FIN]
    end

    subgraph OSAF [OSAF]
        OSAF_BOX[LOS REVISAR, LOS VALIDAR Y FIRMAR, LUEGO LOS DERIVA A LA GERENCIA GENERAL]
    end

    subgraph GG [GERENCIA GENERAL]
        GG_BOX[REVISAR LOS ESTADOS FINANCIEROS, LOS VALIDAR Y FIRMAR, COMUNICAR PARA LAS PRESENTACIONES NECESARIAS]
    end

    DCC_BOX --> OSAF_BOX
    OSAF_BOX --> GG_BOX
    GG_BOX --> PRESENTACIONES
    PRESENTACIONES --> FIN
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:

Diciembre 2023



CONTABILIDAD REGULATORIA

El presente procedimiento establece las disposiciones para cumplir con los lineamientos contables que exige la SUNASS.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Contabilidad Regulatoria
CÓDIGO	:	CORE – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Contabilidad General y Costos
RESPONSABLE	:	División de Contabilidad General y Costos
PROPÓSITO	:	Su propósito es cumplir con los lineamientos contables que exige la SUNASS.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la División de Contabilidad General y Costos
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución de Consejo Directivo 035 2021 SUNASS – CD 3.3. Resolución de Consejo Directivo 036 2021 SUNASS – CD 3.4. Resolución de Consejo Directivo 028 2021 SUNASS – CD y sus modificatorias 3.5. Resolución de Consejo Directivo 058 2023 SUNASS – CD 3.6. Normas internacionales de información financiera - NIIF
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DCGC: División De Contabilidad General Y Costos General y Costos 4.2. OGAF: Oficina General de Administración Financiera 4.3. DNCP: Dirección Nacional de Contabilidad Pública 4.4. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 4.5. SUNAT: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División De Contabilidad General y Costos	✓ Elaboración, revisión y envío de los 17 reportes de contabilidad regulatorios conforme a los lineamientos establecidos por SUNASS. Se envía mediante el sistema establecido por la SUNASS. ✓ Se ingresa información operacional y comercial al sistema contable de la EPS SEDACAJ SA. El sistema arroja reportes de variables y reportes para su posterior envío a la SUNAT.
2	División De Contabilidad General y Costos	✓ De haber observación por parte de SUNASS, se elabora nuevamente levantando la observación, se revisa y envía.



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CONTABILIDAD REGULATORIA
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

CONTABILIDAD REGULATORIA

```

graph TD
    A[DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS] --> B[IMOD]
    B --> C[ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ENVÍO DE LOS 17 REPORTES DE CONTABILIDAD REGULATORIOS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR SUNASS. SE ENVÍA MEDIANTE EL SISTEMA ESTABLECIDO POR LA SUNASS]
    C --> D[SE INGRESA INFORMACIÓN OPERACIONAL Y COMERCIAL AL SISTEMA CONTABLE DE LA EPS SEDACAJ SA. EL SISTEMA ARROJA REPORTES DE VARIABLES Y REPORTES PARA SU POSTERIOR ENVÍO A LA SUNAT]
    D --> E[DE NO HABER OBSERVACIONES, SE CONVULSUE EL PROCESO]
    D --> F[DE HABER OBSERVACIÓN POR PARTE DE SUNASS, SE ELABORA NUEVAMENTE LEVANTANDO LA OBSERVACIÓN, SE REVISY Y ENVÍA]
    E --> G[FIN]
    F --> D
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



DIVISIÓN DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS GENERALES

I. IDENTIFICAR PROCESOS:

Los procesos que se realizan en la División de Logística y Servicios Generales son:

1. Elaboración y Seguimiento a la Ejecución de Plan Anual de Contrataciones (PAC)
2. Gestión y Ejecución de Procesos de Selección para Bienes, Servicios y Obras
3. Elaboración de Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio
4. Dotación de Combustible
5. Control del ingreso y salida de bienes en almacén
6. Gestión del Trámite Documentario
7. Gestión de Archivos Documentarios
8. Gestión de Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria de la EPS

II. DESCRIBIR PROCESOS:

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

El presente procedimiento tiene como finalidad regular la elaboración, validación, aprobación y publicación del Plan Anual de Contrataciones (PAC) de la EPS. A través de este instrumento, se identifican y programan los requerimientos de bienes, servicios y obras que la entidad necesita contratar durante el año fiscal, permitiendo una gestión eficiente, ordenada y conforme a la normativa vigente, así como el seguimiento a su ejecución para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaboración y Seguimiento a la Ejecución de Plan Anual de Contrataciones (PAC)
CÓDIGO	:	ESEP-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales
RESPONSABLE	:	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales y Oficina General de Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Conocer los requerimientos de bienes, servicios y obras, cuya convocatoria de procesos se dará durante el año en curso
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento Ley N°32069 D.S. 009-2025 RF y normas vigentes actualizadas hasta la fecha. 3.2. Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento.



		3.3. D.S. N° 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.4. Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.5. Decreto Supremo N° 009-2025-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.6. Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas 3.7. Decreto legislativo 1620 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DLSSGG: DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales 4.2. SEACE: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado 4.3. PAC: Plan Anual de Contrataciones 4.4. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.5. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.6. OECE: Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes. 4.7. DEC: Dependencia Encargada de las Contrataciones



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Logística	✓ Solicita a todas las áreas de la EPS que presente sus cuadros de necesidades al finalizar el año vigente, para las proyecciones del siguiente año.
2	Área Usaria	✓ Elaboran los cuadros de necesidades de acuerdo al Plan Maestro Optimizado (PMO) y demás documentos de gestión como: POI, PEI y de acuerdo al Plan de Inversiones. Estos serán aprobados por jefe de cada gerencia a fin de ser presentados a la DEC (Dependencia Encargada de Contrataciones)
3	División de Logística Servicios Generales (DEC)	✓ Recepción de todos los cuadros de necesidades ✓ Consolida a fin de armar su plan anual de contrataciones (PAC) de Bienes, Servicios y Obras, en programa Excel. ✓ Solicita Cotizaciones para determinar el procedimiento de selección a utilizar. ✓ Emite el PAC para su visto bueno de OGAF.
4	OGAF	✓ Valida y emite a Gerencia General para su aprobación y deriva a OGPP para la elaboración presupuestal.
5	Gerencia General	✓ Aprueba mediante acto resolutive
6	División de Logística Servicios Generales (DEC)	✓ Publicación del plan anual en el SEACE
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA		00000178
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES (PAC)	
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	INSTITUCIONES, POBLACIÓN O GRUPOS DE INTERÉS – GERENCIA GENERAL – GERENCIA DE INGENIERÍA – DIVISIÓN DE ESTUDIOS	
5. REPRESENTACION GRAFICA:		
ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES (PAC) <pre> graph TD subgraph LOGISTICA_LANE [LOGÍSTICA] INICIO([INICIO]) --> SOLICITA[SOLICITA A TODAS LAS ÁREAS DE LA EPS QUE PRESENTE SUS CUADROS DE NECESIDADES AL FINALIZAR EL AÑO VIGENTE, PARA LAS PROYECCIONES DEL SIGUIENTE AÑO] SOLICITA --> RECEPCIONA[RECEPCIONA LOS CUADROS DE NECESIDADES, LOS CONSOLIDA PARA ELABORAR EL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES (PAC) DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS, SOLICITA COTIZACIONES PARA DEFINIR EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EMITE EL PAC PARA VISTO BUENO DE OGAF] RECEPCIONA --> PUBLICACION[PUBLICACIÓN DEL PLAN ANUAL EN EL SEACE] PUBLICACION --> FIN([FIN]) end subgraph AREA_USUARIA_LANE [ÁREA USUARIA] ELABORAN[ELABORAN LOS CUADROS DE NECESIDADES CONFORME AL PMO, POI, PEI Y PLAN DE INVERSIONES, LOS CUALES SON APROBADOS POR LOS JEFES DE CADA GERENCIA Y PRESENTADOS A LA DEC] ELABORAN --> RECEPCIONA end subgraph OSAT_LANE [OSAT] VALIDA[VALIDA Y EMITE A GERENCIA GENERAL PARA SU APROBACIÓN Y DERIVA A OGPP PARA LA ELABORACIÓN PRESUPUESTAL] VALIDA --> AMPLA[AMPLA MEDIANTE ACTO RESOLUTIVA] AMPLA --> PUBLICACION end subgraph GERENCIA_GENERAL_LANE [GERENCIA GENERAL] AMPLA end SOLICITA --> ELABORAN ELABORAN --> VALIDA VALIDA --> AMPLA AMPLA --> PUBLICACION PUBLICACION --> FIN </pre>		
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025	



GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE PROCESOS DE SELECCIÓN PARA BIENES, SERVICIOS Y OBRAS

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los lineamientos para la gestión y ejecución de los procesos de selección de bienes, servicios y obras en la EPS. A través de este proceso, se busca asegurar una contratación eficiente, transparente y conforme a la normativa vigente, garantizando que las adquisiciones respondan adecuadamente a las necesidades operativas e institucionales, y contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa y finalidad pública.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Gestión y Ejecución de Procesos de Selección para Bienes, Servicios Y Obras
CÓDIGO	:	GEPS-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División De Logística y Servicios Generales
RESPONSABLE	:	División De Logística y Servicios Generales y Oficina General de Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Asignación y contratación de bienes, servicios y ejecución de obras de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la empresa
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento Ley N°32069 D.S. 009-2025 RF y normas vigentes actualizadas hasta la fecha. 3.2. Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.3. D.S. N° 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.4. Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.5. Decreto Supremo N° 009-2025-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.6. Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas 3.7. Decreto legislativo 1620 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DRH: División de Recursos Humanos 4.2. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.3. DLSS: DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales 4.4. RNP: Registro Nacional de Proveedores



	4.5. SEACE: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado 4.6. PAC: Plan Anual de Contrataciones 4.7. OECE: Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes. 4.8. PLADICOP: Plataforma Digital para las Contrataciones Públicas.
--	---

Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO (Actos Preparatorios)		
1	Áreas Usuarias	✓Elaboran su requerimiento detallando las especificaciones técnicas en el caso de bienes, términos de referencia para el caso de servicios y expediente técnico en el caso de obras, y lo presentan a la División de Logística.
2	División De Logística y Servicios Generales	✓ Revisa si está el PAC (de no ser así, solicita su inclusión) ✓Revisa los supuestos excluidos del ámbito de aplicación de la ley 32069-D.S. 009-2025-EF ✓Solicita cotizaciones (interacción del mercado) para determinar la cuantía de la contratación, la estrategia de la contratación y de acuerdo al valor de la cuantía se determina si es procedimiento de selección o una contratación menor a 8 UITs. ✓En el caso de la contratación sea menor a 8UITs se aplica la directiva interna de la EPS SEDACAJ S.A. ✓En el caso de la contratación sea mayor a 8UITs se aplica procedimiento selección. ✓ Solicita la certificación presupuestal a OGPP ✓ Solicita la aprobación del expediente de contratación a la Gerencia General
3	Gerencia General	✓ Aprueba con Resolución Gerencial
4	División De Logística y Servicios Generales	<u>Procedimiento de Selección:</u> ✓ Solicita la designación de comité de selección (bienes y servicios integrado por 3 miembros, 1 debe pertenecer al OEC y 1 de conocimiento técnico de contratación, 1 cualquiera, en caso de



		consultas y ejecución de obras 1 pertenecer al OEC y 2 con conocimiento técnico) que tendrá a cargo el proceso. ✓ Licitación Pública de Selección: si o si comité de selección. ✓ Licitación pública para la contratación de bienes y obras: puede estar a cargo de logística. ✓ Logística arma el expediente y deriva al presidente del comité de selección
5	Comité de Selección	✓ Arma base y solicita aprobación de base por titular o delegado
6	División De Logística y Servicios Generales	✓ Se sube al SEACE y se inicia proceso de convocatoria de acuerdo con normativa
7	Comité de Selección	✓ Evalúa las propuestas y da la buena pro o declara desierto y devuelve el expediente a logística
8	División De Logística y Servicios Generales	✓ Revisa de acuerdo a las bases los requisitos para el perfeccionamiento del contrato (suscripción de contrato) si es conforme deriva a OGAF y si no es conforme se notifica a proveedor para dar plazo para subsanación plazo de 4 días hábiles
9	Oficina General de Administración Financiera	✓ Deriva a la Gerencia General para la suscripción de contrato
10	División De Logística y Servicios Generales	✓ Sube contrato a SEACE archivo en expediente de contratación ✓ En el caso de existir controversias en el contrato se solucionará de acuerdo a la normativa vigente que es conciliación y arbitraje.

FIN DE PROCEDIMIENTO**MENORES A 8 UIT**

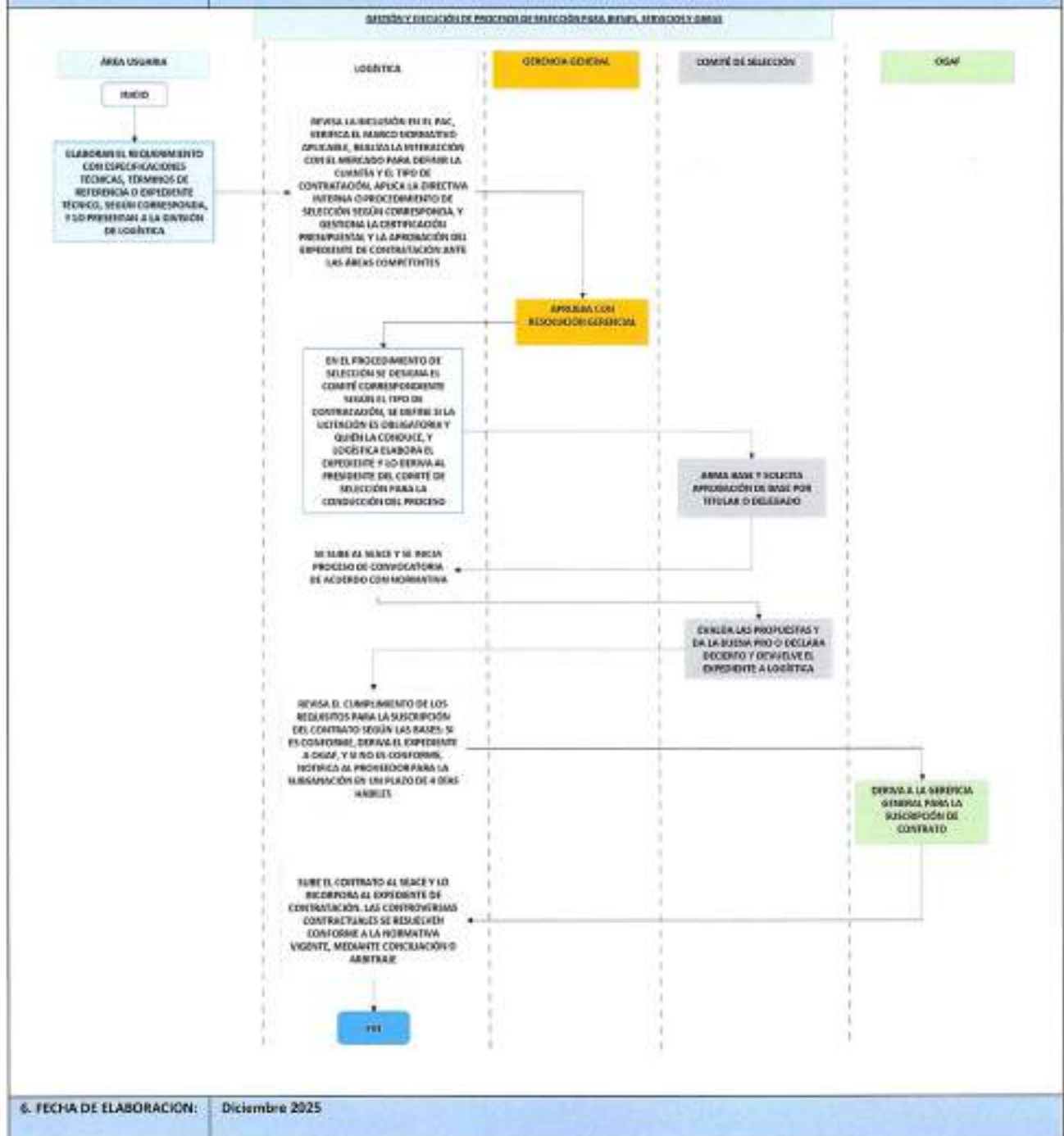
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	División De Logística y Servicios Generales	✓ Elabora estudio de mercado ✓ Solicita la Certificación Presupuestal ✓ Se elabora la orden de compra o servicio ✓ Notifica al proveedor ganador para que cumpla con el servicio o entrega de bienes



		✓ Se deriva el expediente al área usuaria en caso de servicios, verifica las condiciones y emite el informe de conformidad. ✓ En caso de bienes se ingresa a almacén y se deriva al área usuaria para su salida y conformidad de recepción de bien.
2	Comité de Selección	✓ Se deriva a contabilidad para inicio de trámite de pago
FIN DE PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE PROCESOS DE SELECCIÓN PARA BIENES, SERVICIOS Y OBRAS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	ÁREA USUARIA - LOGÍSTICA - GERENCIA GENERAL - COMITÉ DE SELECCIÓN - OGAF
5. REPRESENTACION GRAFICA:	



EPS SEDACAJ SA		00000184
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE PROCESOS DE SELECCIÓN PARA BIENES, SERVICIOS Y OBRAS MENORES A BUIT	
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	LOGÍSTICA - COMITÉ DE SELECCIÓN	
5. REPRESENTACION GRAFICA:		

GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE PROCESOS DE SELECCIÓN PARA BIENES, SERVICIOS Y OBRAS MENORES A BUIT

LOGÍSTICA

COMITÉ DE SELECCIÓN

INICIO

↓

ELABORA EL ESTUDIO DE MERCADO Y SOLICITA LA CERTIFICACIÓN PRESUPUESTAL. SE EMITE LA ORDEN DE COMPRA O SERVICIO Y SE NOTIFICA AL PROVEEDOR GANADOR. EL ÁREA USUARIA VERIFICA Y OTORGA LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO; EN EL CASO DE BIENES, SE INGRESAN A ALMACÉN Y SE DERIVAN AL ÁREA USUARIA PARA SU CONFORMIDAD DE RECEPCIÓN

↓

SE DERIVA A CONTABILIDAD PARA INICIO DE TRÁMITE DE PAGO

↓

FIN

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



ELABORACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO (Contrato)

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer las etapas para la elaboración y control de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio, a fin de garantizar una adecuada planificación y ejecución de los gastos institucionales. A través de este proceso, se asegura la correcta atención de los requerimientos de bienes y servicios de las distintas áreas de la empresa, en cumplimiento de las disposiciones presupuestales, técnicas y legales vigentes.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaboración de Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio (contrato)
CÓDIGO	:	EOCS-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales
RESPONSABLE	:	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales y Oficina General de Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Conocer los gastos que generará la empresa con órdenes de compra y órdenes de servicio
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento Ley N°32069 D.S. 009-2025 RF y normas vigentes actualizadas hasta la fecha. 3.2. Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.3. D.S. N° 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.4. Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.5. Decreto Supremo N° 009-2025-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.6. Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas 3.7. Decreto legislativo 1620 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DLSSGG: DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales 4.2. SEACE: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado 4.3. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.4. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Área Usuaría	✓ Informe solicitando el bien o servicio.
2	Gerencia Inmediata del Área Usuaría	✓ Autoriza
3	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Autoriza
4	División de Logística Servicios Generales	✓ Realiza interacción con el mercado (cotizaciones) ✓ Elaboración de nota de pedido. ✓ Solicita certificación presupuestal
5	Oficina General de Planificación y Presupuesto	✓ Emite certificación presupuesta
6	División De Logística y Servicios Generales	✓ Elaboración de Órdenes de compra y Servicio en el software Avalon.
7	Área Usuaría	✓ Emite a través de un documento la conformidad
8	División De Logística y Servicios Generales	✓ Verifica conformidad y solicita comprobante de pago ✓ Recibe y registra comprobantes de pago del proveedor y genera asiento contable
9	Oficina de Contabilidad	✓ Revisa expediente
10	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Procesa expediente para pago ✓ Valida firma de titulares y suplentes y realiza el pago
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA		00000187
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
2. DIVISIÓN 1	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO (POR CONTRATO)	
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	ÁREA USUARIA - LOGÍSTICA - GERENCIA GENERAL - COMITÉ DE SELECCIÓN - OGAF	
5. REPRESENTACION GRAFICA:		
ELABORACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO (CONTRATO) <pre> graph TD subgraph "ÁREA USUARIA" A[INFORME SOLICITANDO EL BIEN O SERVICIO (AUTORIZADO TAMPO POR LA GERENCIA DEL ÁREA USUARIA COMO POR OGAF)] D[EMITE A TRAVÉS DE UN DOCUMENTO LA CONFORMIDAD] end subgraph "GERENCIA" B[REALIZA INTERACCIÓN CON EL MERCADO (CONTRATACION) ELABORACIÓN DE NOTA DE PEDIDO SOLICITA CERTIFICACIÓN PRESUPUESTAL] C[ELABORACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA Y SERVICIO EN EL SOFTWARE AVANON] E[VERIFICA CONFORMIDAD Y SOLICITA COMPROBANTE DE PAGO RECIBE Y REGISTRA COMPROBANTES DE PAGO DEL PROVEEDOR Y GENERA ASIENTO CONTABLE] end subgraph "OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO (OGPP)" F[CERTIFICACIÓN PRESUPUESTAL] end subgraph "OFICINA DE CONTABILIDAD" G[REVISIÓN EXPEDIENTE] end subgraph "OGAF" H[PROCESA EXPEDIENTE PARA PASO VALIDA FIRMA DE TITULAR Y SUPLENTE Y REALIZA EL PAGO] end subgraph "TH" I[TH] end A --> B B --> F F --> C C --> D D --> E E --> G G --> H H --> I </pre>		
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025	



DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE

El presente procedimiento tiene como finalidad regular la dotación de combustible para el desplazamiento oportuno de los servidores en el cumplimiento de sus funciones operativas y administrativas. A través de este proceso, se asegura una distribución eficiente, controlada y transparente del combustible, atendiendo las solicitudes de las áreas usuarias conforme a los lineamientos institucionales y normativos vigentes.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Dotación de Combustible
CÓDIGO	:	DOCO-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División De Logística y Servicios Generales
RESPONSABLE	:	División De Logística y Servicios Generales, Oficina General de Administración y Finanzas y Gerencia de Operaciones
PROPÓSITO	:	Dar facilidades para el desplazamiento de los servidores para el cumplimiento de sus funciones
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento Ley N°32069 D.S. 009-2025 RF y normas vigentes actualizadas hasta la fecha. 3.2. Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.3. D.S. N° 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.4. Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.5. Decreto Supremo N° 009-2025-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.6. Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas 3.7. Decreto legislativo 1620 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.8. Directiva Interna de Dotación de combustible
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DLSSGG: DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales 4.2. SEACE: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado 4.3. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.4. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Área Usuaria	✓ Solicitud de combustible detallando la placa de vehículo, kilometraje y cantidad de combustible. ✓ Aprueba jefe inmediato
2	División de Logística y Servicios Generales	✓ Genera el vale en el software de dotación de combustible.
3	OGAF	✓ Verifica el vale generado y aprueba.
4	PROVEEDOR	✓ dota de combustible ✓ reporta mensual el consumo ✓ Registra consumo en sistema para su pago ✓ Emite comprobante de pago adjuntando los vales atendidos que serán enviados al área de Logística
5	División de Logística y Servicios Generales	✓ Elabora la orden de compra para su respectivo pago.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



CONTROL DEL INGRESO Y SALIDA DE BIENES EN ALMACÉN

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer los lineamientos para el control del ingreso y salida de bienes en almacén, asegurando su adecuada recepción, registro, conservación y entrega. Este proceso garantiza la transparencia y trazabilidad de los bienes adquiridos por la empresa, así como el mantenimiento de un stock actualizado, permitiendo una gestión eficiente y oportuna de los recursos materiales requeridos por las diferentes áreas usuarias.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Control del Ingreso y Salida de Bienes en Almacén
CÓDIGO	:	CISB-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División De Logística y Servicios Generales
RESPONSABLE	:	División De Logística y Servicios Generales
PROPÓSITO	:	Llevar un control en el suministro de combustible
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento Ley N°32069 D.S. 009-2025 RF y normas vigentes actualizadas hasta la fecha. 3.2. Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.3. D.S. N° 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.4. Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.5. Decreto Supremo N° 009-2025-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.6. Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas 3.7. Decreto legislativo 1620 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DLSSGG: DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales 4.2. SEACE: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado 4.3. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.4. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.5. SIGPF: Sistema de Gestión Presupuestal y Financiero



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Logística y Servicios Generales	✓ Revisa la orden de compra o el contrato para recepcionar el bien. ✓ Comunica al área usuaria indicando que se ha recepcionado los bienes que éstos han requerido.
2	Área Usuaria	✓ Revisa la cantidad, realiza las pruebas necesarias y emite la conformidad u observa. En el caso que emita la conformidad se procede al pago respectivo. En el caso que se observe realiza un informe detallando las observaciones y dando un plazo para su subsanación.
3	División de Logística y Servicios Generales	✓ Revisión y Recepción del material o bien solicitado del proveedor (Guía y factura) ✓ Ingreso en el software Avalon, los materiales recepcionados, previa orden de Compra, requerimiento, guía y factura. ✓ Firma de la nota de ingreso. ✓ Comunica la recepción o llegada del material solicitado por el área correspondiente. ✓ Entrega del material al área usuaria, previa nota de salida de almacén. ✓ Genera la salida en el software Avalon.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA		00000192
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CONTROL DEL INGRESO Y SALIDA DE BIENES DEL ALMACÉN	
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	ÁREA USUARIA – LOGÍSTICA	
5. REPRESENTACION GRAFICA:		

CONTROL DEL INGRESO Y SALIDA DE BIENES EN ALMACÉN

LOGÍSTICA

INICIO

REVISLA ORDEN DE COMPRA O EL CONTRATO PARA RECEPCIONAR EL BIEN.
 COMUNICA AL ÁREA USUARIA INDICANDO QUE SE HA RECEPCIONADO LOS BIENES QUE ÉSTOS HAN REQUERIDO.

- ✓ REVISIÓN Y RECEPCIÓN DEL MATERIAL O BIEN SOLICITADO DEL PROVEEDOR (GUÍA Y FACTURA)
- ✓ INGRESO EN EL SOFTWARE AVALON, LOS MATERIALES RECEPCIONADOS, PREVIA ORDEN DE COMPRA, REQUERIMIENTO, GUÍA Y FACTURA.
- ✓ FIRMA DE LA NOTA DE INGRESO.
- ✓ COMUNICA LA RECEPCIÓN O LLEGADA DEL MATERIAL SOLICITADO POR EL ÁREA CORRESPONDIENTE.
- ✓ ENTREGA DEL MATERIAL AL ÁREA USUARIA, PREVIA NOTA DE SALIDA DE ALMACÉN.
- ✓ GENERA LA SALIDA EN EL SOFTWARE AVALON.

FIN

ÁREA USUARIA

VERIFICA CANTIDAD Y CALIDAD, REALIZA PRUEBAS Y EMITE CONFORMIDAD U OBSERVACIONES. SI ES CONFORME, SE PROCEDE AL PAGO; SI HAY OBSERVACIONES, SE EMITE INFORME Y SE OTORGA PLAZO DE SUBSANACIÓN

6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer las actividades necesarias para la recepción, registro, distribución y seguimiento de los documentos que ingresan y se generan en el área de logística. A través del uso del Sistema de Trámite Documentario (STD), se busca asegurar un adecuado control, trazabilidad y respuesta oportuna a los trámites documentarios, optimizando así los procesos administrativos y garantizando la transparencia en la gestión institucional.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Gestión del Trámite Documentario
CÓDIGO	:	GTDO-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División De Logística y Servicios Generales
RESPONSABLE	:	División De Logística y Servicios Generales y Gerencia de Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Control de los diversos documentos que se generan en la División de Logística
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento Ley N°32069 D.S. 009-2025 RF y normas vigentes actualizadas hasta la fecha. 3.2. Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.3. D.S. N° 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.4. Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.5. Decreto Supremo N° 009-2025-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.6. Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas 3.7. Decreto legislativo 1620 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DLSSGG: DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales 4.2. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.3. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.4. SGD: Sistema de Gestión Documental



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Área Usuaria	✓ Presenta su documento
2	División De Logística y Servicios Generales	✓ Recepciona documentación virtual o física ✓ Los documentos físicos se escanean e ingresan por medio de STD ✓ Documento ya virtual se remite a área correspondiente y se genera el cargo ✓ Remite cargo a usuario que ingresó documento virtual ✓ El documento recepcionado se deriva al jefe de División de Logística y Servicios Generales. ✓ Jefe de División de Logística y Servicios Generales deriva el documento al especialista en contrataciones o técnico en adquisiciones para su interacción con el mercado o técnico de servicios generales o almacén según como corresponda. ✓ Los servidores de logística dan atención al documento derivado por su jefe inmediato.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ S.A		00000196
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO	
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	ÁREA USUARIA – LOGÍSTICA	
5. REPRESENTACION GRAFICA:		
GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO <pre> graph TD subgraph "ÁREA USUARIA" INICIO([INICIO]) --> PRESENTA_DOCUMENTO[PRESENTA DOCUMENTO] end subgraph "LOGÍSTICA" PRESENTA_DOCUMENTO --> LOGISTICA_BOX[RECEPCIONA DOCUMENTACIÓN VIRTUAL O FÍSICA ✓ LOS DOCUMENTOS FÍSICOS SE ESCANEAN E INGRESAN POR MEDIO DE STD ✓ DOCUMENTO YA VIRTUAL SE REMITE A ÁREA CORRESPONDIENTE Y SE GENERA EL CARGO ✓ REMITE CARGO A USUARIO QUE INGRESÓ DOCUMENTO VIRTUAL EL DOCUMENTO RECEPCIONADO SE DERIVA AL JEFE DE DIVISIÓN DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS GENERALES. ✓ JEFE DE DIVISIÓN DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS GENERALES DERIVA EL DOCUMENTO AL ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES O TÉCNICO EN ADQUISICIONES PARA SU INTERACCIÓN CON EL MERCADO O TÉCNICO DE SERVICIOS GENERALES O ALMACÉN SEGÚN COMO CORRESPONDA. LOS SERVIDORES DE LOGÍSTICA DAN ATENCIÓN AL DOCUMENTO DERIVADO POR SU JEFE INMEDIATO.] LOGISTICA_BOX --> FIN([FIN]) end PRESENTA_DOCUMENTO -.-> LOGISTICA_BOX </pre>		
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025	



GESTIÓN DE ARCHIVOS DOCUMENTARIOS

El presente procedimiento tiene como objetivo regular el adecuado resguardo, clasificación, conservación y transferencia de los documentos generados en la empresa, a través de la Oficina de Archivo. De esta manera, se busca mantener un control eficiente del acervo documentario, garantizando su integridad, acceso oportuno y cumplimiento de las disposiciones archivísticas establecidas por el Archivo General de la Nación y la normativa vigente.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Gestión de Archivos Documentarios
CÓDIGO	:	GADO-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División De Logística y Servicios Generales
RESPONSABLE	:	División De Logística y Servicios Generales y Gerencia de Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Custodiar la documentación generada en la empresa
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento Ley N°32069 D.S. 009-2025 RF y normas vigentes actualizadas hasta la fecha. 3.2. Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.3. D.S. N° 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.4. Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.5. Decreto Supremo N° 009-2025-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.6. Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas 3.7. Decreto legislativo 1620 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DLSSGG: DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales 4.2. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.3. AGN: Archivo General Nacional 4.4. GD: Sistema de Gestión Documental



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Logística y Servicios Generales	✓ Custodian sus documentos generados por un año ✓ Clasifica los documentos debidamente foliados y rotulados para su transferencia al área de archivo documentario. ✓ Recepciona documentación de dos tipos, ordinaria y extraordinaria: ✓ Ordinaria: Una vez al año ✓ Extraordinaria: Por transferencia de oficinas y Gerencias ✓ Organiza los documentos de acuerdo a sus series documentales ✓ Archiva los documentos de acuerdo a su serie en los espacios acondicionados para su resguardo ✓ Elabora inventario de archivos. ✓ Se remite informe a área de archivo general para evaluación de archivos que serán remitidos. ✓ Documentos que serán remitidos a área de archivo documentario se organizan en paquetes y se rotulan ✓ Transfiere los archivos una vez sea comunicado por al área de archivo regional
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA		00000195
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DEL ARCHIVOS DOCUMENTARIOS	
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	LOGÍSTICA	
5. REPRESENTACION GRAFICA:		

GESTIÓN DE ARCHIVOS DOCUMENTARIOS

DIVISIÓN DE LOGÍSTICA

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[CUSTODIA LOS DOCUMENTOS GENERADOS POR UN AÑO]
    A --> B[CLASIFICA, FOLIA Y ROTULA LOS DOCUMENTOS PARA SU TRANSFERENCIA AL ARCHIVO DOCUMENTARIO]
    B --> C[RECEPCIONA DOCUMENTACIÓN ORDINARIA (ANUAL) Y EXTRAORDINARIA (POR TRANSFERENCIA DE OFICINAS O GERENCIAS)]
    C --> D[ORGANIZA Y ARCHIVA LOS DOCUMENTOS SEGÚN SUS SERIES DOCUMENTALES.  
ELABORA EL INVENTARIO DE ARCHIVOS.  
REMITE INFORME AL ÁREA DE ARCHIVO GENERAL PARA EVALUACIÓN.  
ORGANIZA Y ROTULA LOS DOCUMENTOS A TRANSFERIR.  
TRANSFIERE LOS ARCHIVOS CUANDO ES AUTORIZADO POR EL ÁREA DE ARCHIVO REGIONAL.]
    D --> FIN([FIN])
        
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y MAQUINARIA DE LA EPS

El presente procedimiento tiene como objetivo regular el mantenimiento de vehículos y maquinaria de la EPS SEDACAJ S.A. con la finalidad de que estos se encuentren en óptimas condiciones.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Gestión Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria
CÓDIGO	:	GMVM-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División De Logística y Servicios Generales
RESPONSABLE	:	División De Logística y Servicios Generales y Gerencia de Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Mantener vehiculos y Maquinaria en óptimas condiciones
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general
3.BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento Ley N°32069 D.S. 009-2025 RF y normas vigentes actualizadas hasta la fecha. 3.2. Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.3. D.S. N° 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. 3.4. Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.5. Decreto Supremo N° 009-2025-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. 3.6. Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas 3.7. Decreto legislativo 1620 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DLSSGG: DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales 4.2. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.3. GN: Archivo General Nacional 4.4. SGD: Sistema de Gestión Documental



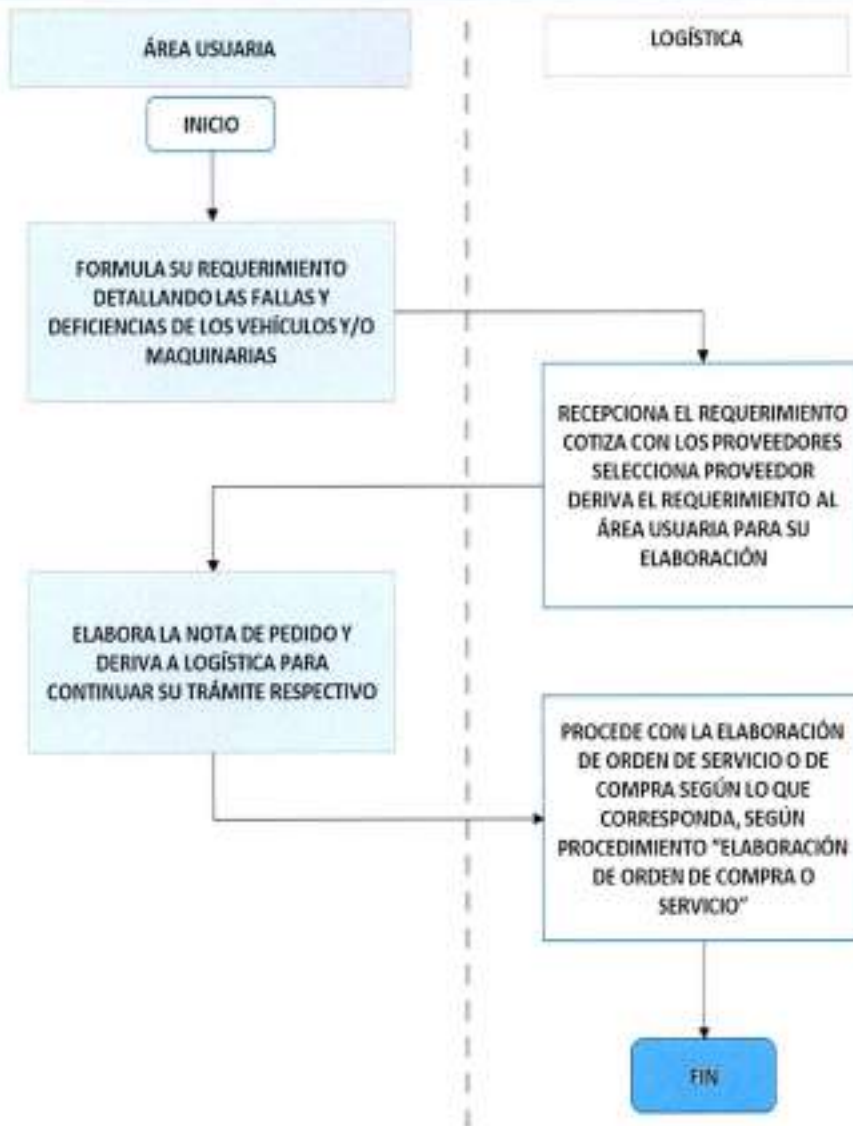
Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Área Usuaría	✓ Formula su requerimiento detallando las fallas y deficiencias de los vehículos y/o maquinarias.
2	División de Logística y Servicios Generales	✓ Recepciona el requerimiento ✓ Cotiza con los proveedores ✓ Selecciona proveedor ✓ Deriva el requerimiento al área usuaria para su elaboración
3	Área Usuaría	✓ Elabora la nota de pedido y deriva a logística para continuar su trámite respectivo
4	División de Logística y Servicios Generales	✓ Procede con la elaboración de orden de servicio o de compra según lo que corresponda, según procedimiento "Elaboración de Orden de Compra o Servicio".
FIN DE PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE LOGÍSTICA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DEL ARCHIVOS DOCUMENTARIOS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y MAQUINARIA DE LA EPS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y MAQUINARIA DE LA EPS



6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la División de Recursos Humanos son:

1. Elaboración de remuneraciones y Beneficios Sociales por Ley y Negociación Colectiva
2. Cobertura de Seguros SCTR (Pensión y Salud) y Vida Ley
3. Elaboración de la Liquidación de Leyes Sociales (ESSALUD, ONP, RENTA DE QUINTA, RENTA DE CUARTA, ESSALUD + VIDA) Declaración y Pago Vía PDT PLAME
4. Declaración y pago AFP NET (AFP)
5. Generación de CTS
6. Monitoreo, Seguimiento y Ejecución de Cursos y Talleres de Capacitaciones, Contemplados en el Plan de Fortalecimiento de Capacidades
7. Organizar y Ejecutar el Proceso de Evaluación de Desempeño del Personal y Clima Laboral
8. Vinculación de Personal bajo el Régimen Laboral Privado y Normas Conexas EPS SEDACAJ S.A.
9. Vinculación y Gestión de Prácticas Pre profesionales y Profesionales en la EPS SEDACAJ S.A.

II. DESCRIBIR PROCESOS

ELABORACIÓN DE REMUNERACIONES Y BENEFICIOS SOCIALES POR LEY Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA:

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los lineamientos para la elaboración de las planillas de haberes mensuales y beneficios sociales en la EPS SEDACAJ S.A., incluyendo aquellos derivados de pactos colectivos. A través de este proceso, se busca garantizar la transparencia, oportunidad y cumplimiento de los pagos al personal, asegurando la adecuada aplicación de los beneficios laborales conforme a la normativa vigente, y contribuyendo al bienestar de los trabajadores y al orden financiero institucional.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	1. Elaboración de Remuneraciones y Beneficios Sociales por Ley y Negociación Colectiva
CÓDIGO	:	ERBS-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Humanos
RESPONSABLE	:	División de Recursos Humanos, Oficina General de Planificación y Presupuesto y DIVISIÓN DE LOGÍSTICA
PROPÓSITO	:	Motivación del personal y cuidado de su bienestar
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL 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 009-2024-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. D.S: 003-97-TR TUO D.L. 728 Ley de productividad y competitividad laboral. 3.9. D.S. 010-2003-TR TUO de relaciones colectivas de trabajo 3.10. D.S. 011-92-TR Reglamento de la ley de Relaciones colectivas del trabajo 3.11. DIRECTIVA 002-2019- GG7EPS SEDACAJ S.A. Procedimiento para el proceso de elaboración y aprobación para el pago de planillas diversas, relacionadas al personal de la EPS Sedacaj S.A.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2. DRH: División de Recursos Humanos 4.3. SCTR: Seguro Complementario de Riesgo de Trabajo



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Apoyo de División de Recursos Humanos	✓ Procesa un consolidado de las asistencias importadas de los relojes digitales y tarjeteros, realizando el cruce respectivo de faltas, tardanzas, permisos personales, licencias, comisiones de servicios; con las papeletas de salida y/o permiso y finalmente entrega al Asistente de División de Recursos Humanos.
2	Asistente División de Recursos Humanos	✓ Recepciona el consolidado de las asistencias para descuentos de faltas y tardanzas. ✓ Recepciona y elabora un consolidado de todos los descuentos por préstamos personales de las diferentes entidades financieras, seguros particulares, Pamf, Exceso Pamf, etc. ✓ Elaboración del descuento de renta de quinta categoría. ✓ Elabora un consolidado de todos los ingresos del personal. ✓ Elabora todas las liquidaciones de beneficios sociales. ✓ Finalmente ingresa toda esta información al sistema Avalon y genera las planillas. Luego visa las mismas y deriva al Jefe de División de Recursos Humanos.
3	División de Recursos Humanos	✓ Elaboradas las planillas de pagos de haberes mensuales y otros establecidas por ley y negociación colectiva, son derivadas al área de contabilidad para su visto bueno. Con el visto correspondiente se solicita la certificación presupuestal a la OGPP ✓ Elaboradas las liquidaciones de beneficios sociales por ley y negociación colectiva, son derivadas al área de contabilidad para su visto bueno. Con el visto correspondiente se solicita la certificación presupuestal a la OGPP. Con la certificación respectiva se transfiere a la OGAF por duplicado para su aprobación y pago correspondiente.
4	División General de Contabilidad y Costos	✓ Verifica todas las planillas y de no haber alguna observación lo deriva a División de Recursos Humanos para solicitar certificación presupuestal a Planificación.
5	Jefe de División de Recursos Humanos	✓ Solicita las certificaciones a OGPP
6	Oficina General de Planificación y Presupuesto	✓ Procede con la certificación correspondiente, y luego deriva a recursos humanos para el trámite respectivo
7	Jefe de División de Recursos Humanos	✓ Aprobadas las certificaciones, deriva las planillas a OGAF para su visto bueno y trámite correspondiente



8	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Verifica su legalidad y formalidad y deriva a una copia Contabilidad y otra a Recursos Financieros para el pago correspondiente.
9	División de Recursos Financieros	✓ Dada toda la conformidad por las áreas antes mencionadas, esta realiza el abono correspondiente.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



COBERTURA DE SEGUROS SCTR (Pensión y Salud) Y VIDA LEY:

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los lineamientos para la elaboración de la contratación de seguros obligatorios como el SCTR y Vida Ley. Estas acciones buscan garantizar el bienestar, la motivación y la protección de los trabajadores, en cumplimiento con el marco normativo vigente y los compromisos institucionales asumidos por la empresa.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica

1. PROCEDIMIENTO	: Cobertura de Seguros SCTR (Pensión y Salud) Y Vida Ley
CÓDIGO	: CSSC-01
UNIDAD ORGÁNICA	: División de Recursos Humanos
RESPONSIBLE	: División de Recursos Humanos, Oficina General de Planificación y Presupuesto y DIVISIÓN DE LOGÍSTICA
PROPÓSITO	: Motivación y protección de los trabajadores
2. ALCANCE	: El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL 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 009-2024-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. D.S: 003-97-TR TUO D.L. 728 Ley de productividad y competitividad laboral. 3.9. Ley 26790 Ley de la Modernización de la seguridad social de la salud



		3.10. D.S. 009-97-SA Reglamento de la ley de modernización de la seguridad social en salud 3.11. Ley 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo 3.12. D.S. 005- 2012-TR Reglamento de la ley de seguridad y salud en el trabajo
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.2. DRH: División de Recursos Humanos 4.3. SCTR: Seguro Complementario de Riesgo de Trabajo 4.4. VD: Vida Ley

Ficha de Procedimiento

SCTR – VIDA LEY		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Recursos Humanos	✓ Solicita contratación de SCTR y Vida Ley a la OGAF
2	OGAF	✓ Deriva al área de Logística para el trámite correspondiente
3	División de Recursos Humanos	✓ Revisión y actualización de vigencia de las pólizas de coberturas. ✓ Elaboración del formato con datos laborales y personales de los trabajadores. ✓ Envío mensual de los formatos de SCTR y Vida Ley a la seguridad para genera la cobertura de la póliza de seguro de los trabajadores.
4	Aseguradoras	✓ Recepción de formatos de SCTR y Vida Ley. ✓ Elaboración de la cotización de seguros para la emisión de la póliza de seguros. ✓ Emisión de póliza de seguros y comprobantes de pagos correspondientes
5	División de Recursos Humanos	✓ Elabora la nota de pedido para el pago de las pólizas.
6	División De Logística	✓ Genera y emite la orden de servicio para la firma de División de Recursos Humanos, Contabilidad y de OGAF y solicita la certificación a OGPP
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	COBERTURA DE SEGUROS SCTR (PENSIÓN Y SALUD) Y VIDA LEY:
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS – OGAF – DIVISIÓN DE LOGÍSTICA – ASEGURADORAS
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	

COBERTURA DE SEGUROS SCTR (PENSIÓN Y SALUD) Y VIDA LEY

```

graph TD
    subgraph "DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS"
        B[RECIBO] --> A[SOLICITA CONTRATACIÓN DE SCTR Y VIDA LEY A LA OGAF]
        A --> C[REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS DE COBERTURAS]
        C --> D[ELABORACIÓN DEL FORMULARIO CON DATOS LABORALES Y PERSONALES DE LOS TRABAJADORES]
        D --> E[ENVÍO MENSAJE DE COORDINADOS DE SCTR Y VIDA LEY A LA SEGURIDAD PARA GENERAR LA COBERTURA DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE LOS TRABAJADORES]
        E --> F[ELABORA LA NOTA DE PEDIDO PARA EL PAGO DE LAS PÓLIZAS]
    end

    subgraph "OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS"
        A --> G[CORREVA AL AREA DE LOGISTICA PARA EL TRAMITE CORRESPONDIENTE]
    end

    subgraph "ASEGURADORAS"
        G --> H[RECIBO DE COORDINADOS DE SCTR Y VIDA LEY]
        H --> I[VERIFICACIÓN DE LA ENTREGA DE LOS DATOS PARA LA EMISIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGURO]
        I --> J[REVISIÓN DE PÓLIZAS DE SEGURO Y COORDINADOS (PLANOS CORRESPONDIENTE)]
    end

    subgraph "DIVISIÓN DE LOGISTICA"
        J --> K[GENERA Y EMITE LA ORDEN DE SERVICIO PARA LA FIRMA DE DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS, COMPARACIÓN DE OGAF Y SOLICITA LA CERTIFICACIÓN A OGAF]
        K --> L[FIN]
    end
  
```


6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



ELABORACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DE LEYES SOCIALES (ESSALUD, ONP, RENTA DE QUINTA, RENTA DE CUARTA CATEGORÍA, ESSALUD + VIDA) DECLARACION Y PAGO VÍA PDT PLAME

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos necesarios para la elaboración y declaración de las obligaciones sociales vinculadas a ESSALUD, Salud, ONP, Renta de Quinta Categoría, Renta de Cuarta Categoría y EsSalud + Vida. Este proceso busca garantizar la correcta liquidación y pago de los aportes previsionales y de seguridad social de los trabajadores de la EPS SEDACAJ S.A., asegurando la transparencia, legalidad y puntualidad en beneficio del personal y en cumplimiento de la normativa vigente.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaboración de la Liquidación de Leyes Sociales (ESSALUD, ONP, RENTA DE QUINTA, RENTA DE CUARTA, ESSALUD + VIDA) Declaración y Pago Vía PDT PLAME
CÓDIGO	:	ELLS-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Humanos
RESPONSIBLE	:	División de Recursos Humanos, Oficina General Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Dar conocimiento de los beneficios sociales de los trabajadores al momento del cese
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. TUO del Código Tributario (Decreto Supremo 133-2013-EF) [actualizado 2022] 3.2. DECRETO SUPREMO Nº 054-99-EF (Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta) y reglamento 3.3. D.S. 003-97-TR TUO D.L. 728 Ley de productividad y competitividad laboral. 3.4. Ley 26790 Ley de la Modernización de la seguridad social de la salud 3.5. D.S. 009-97-SA Reglamento de la ley de modernización de la seguridad social en salud 3.6. Ley 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo 3.7. D.S. 005- 2012-TR Reglamento de la ley de seguridad y salud en el trabajo
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.2. DRH: División de Recursos Humanos 4.3. SCTR: Seguro Complementario de Riesgo de Trabajo 4.4. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.5. AFP: Aportación al Fondo de Pensiones



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Recursos Humanos	✓ Cerrada todas las planillas del mes, se procede a elaborar la liquidación de las retenciones y aportaciones de todas las planillas generadas durante el mes, para la determinación de la deuda. ✓ Se exporta del AVALON al PDT planillas del mes y se verifica de cada uno de los trabajadores los conceptos de faltas y tardanzas, Essalud más Vida, SCTR, ONP, ESSALUD, Renta de 4ta, y 5ta categoría, para finalmente realizar un comparativo con el resumen del trabajado. ✓ Este consolidado se deriva a contabilidad para su verificación y Visto Bueno.
2	División General de Contabilidad y Costos	✓ Verifica que las retenciones y aportaciones cuadren con las planillas generadas en el mes, de no haber observaciones dan conformidad y derivan a Recursos Humanos para su trámite correspondiente.
3	División de Recursos Humanos	✓ Con el visto bueno de contabilidad, se procede a generar los NPS por cada tributo, y mediante informe se deriva las mismas al jefe de División de Recursos Humanos. ✓ Se remite a través de un informe a OGAF para el trámite correspondiente
4	OGAF	✓ Verifica y da el visto bueno para el pago correspondiente, derivando el expediente a recursos financieros para su pago
5	Recursos Financieros	✓ Con la autorización procede con el pago correspondiente, dentro del plazo establecido por ley.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DE LEYES SOCIALES (ESSALUD, ONP, RENTA DE QUINTA, RENTA DE CUARTA CATEGORÍA, ESSALUD + VIDA) DECLARACION Y PAGO VÍA PDT PLAME
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS - DIVISIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD Y COSTOS - OGAF - RECURSOS FINANCIEROS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

ELABORACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DE LEYES SOCIALES (ESSALUD, ONP, RENTA DE QUINTA, RENTA DE CUARTA CATEGORÍA, ESSALUD + VIDA) DECLARACION Y PAGO VÍA PDT PLAME

```

graph TD
    subgraph "DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS"
        Inicio([INICIO]) --> B1[AL CERRAR LAS PLANILLAS DEL MES, ELABORA LA LIQUIDACIÓN DE RETENCIONES Y APORTES DE TODAS LAS PLANILLAS PARA DETERMINAR LA DEUDA MENSUAL]
        B1 --> B2[EXPORTA LAS PLANILLAS DEL MES DESDE AVALONAL PDT, VERIFICA PARA CADA TRABAJADOR LOS CONCEPTOS DE FALTAS, TARDANZAS, ESSALUD + VIDA, SCTR, ONP, ESSALUD Y LAS RETENCIONES DE RENTA DE 4TA Y 5TA CATEGORÍA, Y FINALMENTE REALIZA UN COMPARATIVO CON EL RESUMEN DEL TRABAJO]
        B2 --> B3[ESTE CONSOLIDADO SE DERIVA A CONTABILIDAD PARA SU VERIFICACIÓN Y VISTO BUENO]
        B3 --> B4[CON EL VISTO BUENO DE CONTABILIDAD, SE GENERAN LOS MPS DE CADA TRIBUTO Y SE DERIVAN MEDIANTE INFORME AL JEFE DE LA DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS]
        B4 --> B5[SE REMITE UN INFORME A LA OGAF PARA EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE]
    end

    subgraph "DIVISIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD Y COSTOS"
        B3 --> B6[VERIFICA QUE LAS RETENCIONES Y APORTES COINCIDAN CON LAS PLANILLAS DEL MES, SI NO HAY OBSERVACIONES, RENDI LA CONFORMIDAD Y DERIVA LA DOCUMENTACIÓN A RECURSOS HUMANOS PARA SU TRÁMITE CORRESPONDIENTE]
        B6 --> B4
    end

    subgraph "OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS"
        B5 --> B7[VERIFICA Y DA EL VISTO BUENO PARA EL PAGO CORRESPONDIENTE, DERIVANDO EL EXPEDIENTE A RECURSOS FINANCIEROS PARA SU PAGO]
        B7 --> B8[RECURSOS FINANCIEROS CON LA AUTORIZACIÓN PROCEDE CON EL PAGO CORRESPONDIENTE, DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO POR LEY]
        B8 --> Fin([FIN])
    end
  
```

6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



DECLARACIÓN Y PAGO DE AFP NET

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos necesarios para la elaboración y cumplimiento de las obligaciones sociales vinculadas a AFP

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

DECLARACIÓN Y PAGO DE AFP NET		
Nº de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Asistente de División de Recursos Humanos	✓ Cerrada todas las planillas del mes, se procesa en un archivo Excel las remuneraciones computables de cada planilla por cada trabajador afecto a aportaciones. Finalmente se saca un resumen general de las planillas del mes y se hace un comparativo con el resumen trabajado.
2	Jefe de División de Recursos Humanos	✓ Deriva a contabilidad para su revisión y visto bueno.
3	División General de Contabilidad y Costos	✓ Revisa, de no estar conforme se devuelve, para que se levanten las observaciones detectadas. Caso contrario se devuelve con el visto bueno para el trámite correspondiente.
4	Asistente de División de Recursos Humanos	✓ Con el visto bueno, se declara en AFP Net y se genera los tickets correspondientes para su pago.
5	Jefe de División de Recursos Humanos	✓ Emite el informe correspondiente, derivando a la OGAF para el trámite correspondiente
6	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Revisa y autoriza para su pago correspondiente, y deriva el expediente a Recursos Financieros para su pago.
7	División Recursos Financieros	✓ Dada toda la conformidad por las áreas antes mencionadas, esta realiza el abono correspondiente.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	DECLARACIÓN Y PAGO DE AFP NET
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS - DIVISIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD Y COSTOS - OGAF - RECURSOS FINANCIEROS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

DECLARACIÓN Y PAGO DE AFP NET

```

graph TD
    subgraph "DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS"
        INICIO([INICIO]) --> ASISTENTE[ASISTENTE DE DIVISIÓN CERRADAS LAS PLANILLAS DEL MES, SE PROCESA EN EXCEL LAS REMUNERACIONES COMPUTABLES DE CADA TRABAJADOR AFECTO A APORTES, SE ELABORA UN RESUMEN GENERAL DE TODAS LAS PLANILLAS Y SE REALIZA UN COMPARATIVO CON EL RESUMEN TRABAJADO]
        ASISTENTE --> JEFE[JEFE DE DIVISIÓN DERIVA A CONTABILIDAD PARA SU REVISIÓN Y VISTO BUENO]
        JEFE --> CONSOLIDADO[ESTE CONSOLIDADO SE DERIVA A CONTABILIDAD PARA SU VERIFICACIÓN Y VISTO BUENO]
        CONSOLIDADO --> ASISTENTE2[ASISTENTE DE DIVISIÓN CON EL VISTO BUENO, SE DECLARA EN AFP NET Y SE GENERA LOS TICKETS CORRESPONDIENTES PARA SU PAGO]
        ASISTENTE2 --> JEFE2[EL JEFE EMITE EL INFORME CORRESPONDIENTE, DERIVANDO A LA OGAF PARA EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE]
    end

    subgraph "DIVISIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD Y COSTOS"
        REVISOR[REVISOR LA DOCUMENTACIÓN Y, SI HAY OBSERVACIONES, LA DERIVA DE NUEVO PARA SU CORRECCIÓN. SI TODO ESTÁ CONFORME, LA RETORNA CON EL VISTO BUENO PARA EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE]
    end

    subgraph "OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS"
        REVISOR2[REVISOR Y AUTORIZA PARA SU PAGO CORRESPONDIENTE, Y DERIVA EL EXPEDIENTE A RECURSOS FINANCIEROS PARA SU PAGO]
        ASISTENTE3[SI DA TODA LA CONFORMIDAD POR LAS ÁREAS ANTES MENCIONADAS, ESTA REALIZA EL ABOHO CORRESPONDIENTE]
    end

    CONSOLIDADO --> REVISOR
    REVISOR --> ASISTENTE2
    JEFE2 --> REVISOR2
    REVISOR2 --> ASISTENTE3
    ASISTENTE3 --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACIÓN:

Diciembre 2025



MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DE CURSOS Y TALLERES DE CAPACITACIONES, CONTEMPLADOS EN EL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES: *filo es una actividad permanente*

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer las acciones necesarias para el monitoreo, seguimiento y ejecución de los cursos y talleres contemplados en el Plan de Fortalecimiento de Capacidades de la EPS. A través de estas actividades formativas, se busca potenciar las competencias del personal, mejorar su desempeño laboral y asegurar el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Monitoreo, seguimiento y ejecución de cursos y talleres de capacitaciones, contemplados en el Plan de Fortalecimiento de Capacidades
CÓDIGO	:	MSEC-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Humanos
RESPONSABLE	:	División de Recursos Humanos y Oficina General de Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Mejorar el desempeño laboral de todos los trabajadores de la empresa
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL 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. DRH: División de Recursos Humanos 4.2. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.3. GG: Gerencia General
---------------------------------	---	--

Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Recursos Humanos	✓ Revisión del Plan de Capacitaciones. ✓ Búsqueda de capacitaciones y capacitadores. ✓ Elaboración de propuesta de capacitación al personal.
2	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Evalúa propuesta.
3	Oficina General de Planificación y Presupuesto	✓ Evalúa y brinda certificación de presupuesto.
4	División de Recursos Humanos	✓ Coordinar taller de capacitación con el personal. ✓ Emitir informe de requerimiento. ✓ Inicio de capacitación ✓ Conformidad de servicios de las capacitaciones.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA		00000218
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
3. NOMBRE DEL PROCESO:	MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DE CURSOS Y TALLERES DE CAPACITACIONES, CONTEMPLADOS EN EL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES	
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS – OGAF – OGPP	
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:		
MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DE CURSOS Y TALLERES DE CAPACITACIONES, CONTEMPLADOS EN EL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES <pre> graph TD subgraph "DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS" INICIO([INICIO]) --> REVISIÓN[REVISIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIONES] REVISIÓN --> BÚSQUEDA[BÚSQUEDA DE CAPACITACIONES Y CAPACITADORES] BÚSQUEDA --> ELABORACIÓN[ELABORACIÓN DE PROPUESTA DE CAPACITACIÓN] ELABORACIÓN --> COORDINAR[COORDINAR DESARROLLO DE CAPACITACIÓN CON EL PERSONAL] COORDINAR --> EMITE[EMITE INFORME DE REQUERIMIENTO] EMITE --> INICIO_CAP[INICIO DE CAPACITACIÓN] INICIO_CAP --> CONFORMIDAD[CONFORMIDAD DE SERVICIOS DE LAS CAPACITACIONES] CONFORMIDAD --> FIN([FIN]) end subgraph "OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS" EVALÚA{EVALÚA PROPUESTA} end subgraph "OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO" APRUEBA[APRUEBA PROPUESTA] end ELABORACIÓN -- OBSERVA --> EVALÚA EVALÚA -- OBSERVA --> ELABORACIÓN EVALÚA -- NO OBSERVA --> ANALIZA{ANALIZA PRESUPUESTO} ANALIZA -- OBSERVA --> EVALÚA ANALIZA -- NO OBSERVA --> APRUEBA APRUEBA --> COORDINAR </pre>		
6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2023	



ORGANIZAR Y EJECUTAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL:

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las directrices para la planificación, ejecución y evaluación de los procesos de evaluación del desempeño del personal y clima laboral en la EPS. Estas acciones permiten valorar objetivamente el rendimiento de los trabajadores, identificar oportunidades de mejora y fortalecer el ambiente organizacional, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua en la gestión del talento humano.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Organizar y ejecutar el proceso de Evaluación de Desempeño del Personal y Clima laboral
CÓDIGO	:	OEPE-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Humanos
RESPONSIBLE	:	División de Recursos Humanos y Oficina General de Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Conocer el valor del desempeño laboral que realizan los trabajadores de la empresa en el marco de las competencias requeridas.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL 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 009-2025-VIVIENDA. 3.3. Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 068-2020-SERVIR-PE, de manera supletoria
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DRH: División de Recursos Humanos 4.2. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.3. GG: Gerencia General 4.4. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas



Ficha de Procedimiento:

DESEMPEÑO LABORAL		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Recursos Humanos	✓ Realización del plan de trabajo.
2	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Evalúa el Plan de Trabajo.
3	División de Recursos Humanos	✓ Distribuir cartas y memorandos circulares a los Gerentes y Jefes de Oficinas con las encuestas. ✓ Procesar la información adquirida por medio de las tabulaciones ✓ Elaborar el informe final con los resultados de la evaluación.
4	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Toma conocimiento y evalúa información para mejoras.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

CLIMA LABORAL		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Recursos Humanos	✓ SUNASS Solicitar la realización de encuesta del Clima Laboral. ✓ Distribuir cartas y memorandos circulares a los Gerentes y jefes de Oficinas con las encuestas. ✓ Remitir a la Oficina de Desarrollo y Presupuesto las encuestas para SU tabulación
2	Oficina General de Planificación y Presupuesto	✓ La Oficina de ODP remite los resultados obtenidos por medio de un informe



3	División de Recursos Humanos	✓ Remite informe con los resultados a la OGAF para posteriormente enviar a GG y su publicación en la página Institucional.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ORGANIZAR Y EJECUTAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS – OGPP
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

ORGANIZAR Y EJECUTAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

```

graph TD
    subgraph "DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS"
        IMDD[IMDD] --> RPT[REALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO]
        RPT --> DCM[DISTRIBUIR CARTAS Y MEMORANDOS CIRCULARES A LOS GERENTES Y JEFE DE OFICINAS CON LAS ENCUESTAS]
        DCM --> PIA[PROCESAR LA INFORMACIÓN ADQUIRIDA POR MEDIO DE LAS TABULACIONES]
        PIA --> EIF[ELABORAR EL INFORME FINAL CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN]
    end
    subgraph "OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS"
        OBS[OBSERVA] --> EPT{EVALÚA PLAN DE TRABAJO}
        EPT --> DCM
        EIF --> TCE[TOMA CONOCIMIENTO Y EVALÚA INFORMACIÓN PARA MEJORAS]
        TCE --> FIN[FIN]
    end
    RPT --> EPT
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



EPS SEDACAJ SA		00000225
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ORGANIZAR Y EJECUTAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL	
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS – DGPP	
5. REPRESENTACION GRAFICA:		

ORGANIZAR Y EJECUTAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

```

graph TD
    subgraph "DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS"
        INICIO([INICIO]) --> A[SUNAS SOLICITAR LA REALIZACIÓN DE ENCUESTA DEL CLIMA LABORAL]
        A --> B[DISTRIBUIR CARTAS Y MEMORANDOS CIRCULARES A LOS GERENTES Y JEFES DE OFICINAS CON LAS ENCUESTAS]
        B --> C[REMITIR A LA OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO LAS ENCUESTAS PARA SU TABULACIÓN]
        C --> D[REMITIR INFORME CON LOS RESULTADOS A LA OGAF PARA POSTERIORMENTE ENVIAR A G.S Y SU PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA INSTITUCIONAL]
        D --> FIN([FIN])
    end

    subgraph "OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO"
        E[LA OFICINA DE ODP REMITE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR MEDIO DE UN INFORME]
    end

    C --> E
    E --> D
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



VINCULACIÓN DE PERSONAL BAJO EL RÉGIMEN LABORAL PRIVADO Y NORMAS CONEXAS
EPS SEDACAJ S.A.

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer las disposiciones para el requerimiento, convocatoria, selección, contratación, incorporación, inducción y periodo de prueba de personal bajo el régimen laboral privado y normas conexas, asegurando una gestión ordenada, transparente y acorde a los lineamientos institucionales.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Vinculación de Personal Bajo el Régimen Laboral Privado y Normas Conexas.
CÓDIGO	:	VPBR-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Humanos
RESPONSABLE	:	División de Recursos Humanos y Oficina General de Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Conocer los lineamientos para la contratación de personal bajo el régimen laboral privado y normas conexas.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL 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. DRH: División de Recursos Humanos 4.2. OGAJ: Oficina General de Asesoría Jurídica 4.3. GG: Gerencia General 4.4. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas
---------------------------------	---	---

Ficha de Procedimiento:

VINCULACIÓN DE PERSONAL BAJO EL RÉGIMEN LABORAL PRIVADO Y NORMAS CONEXAS.		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
REQUERIMIENTO (15 días)		
1	Área Usuaria	✓ Identifica la necesidad de personal y realiza el requerimiento 20 días al inicio del servicio anexando: términos de referencia y certificación presupuestal
2	Gerencia de Planificación y Presupuesto	✓ Otorga certificación presupuestal
3	Jefatura Inmediata al Área usuaria	✓ Revisa el requerimiento y eleva a gerencia general
4	Gerencia General	✓ Aprueba o no el requerimiento ✓ De ser aprobado, establece la modalidad de vinculación (asesoría legal brinda el soporte) ✓ Vía resolución aprueba el concurso y designa el comité de selección y evaluación ✓ Deriva el expediente del concurso a la División de Recursos Humanos
5	División de Recursos Humanos	✓ Pre - elabora las bases y remite a comité de selección y evaluación-
6	Comité de Selección y Evaluación	✓ Finaliza la elaboración de las bases y remite a gerencia general, para su aprobación.
7	Gerencia General	✓ Aprueba bases y cronograma del concurso y deriva ala división de recursos humanos.
CONVOCATORIA (7días)		

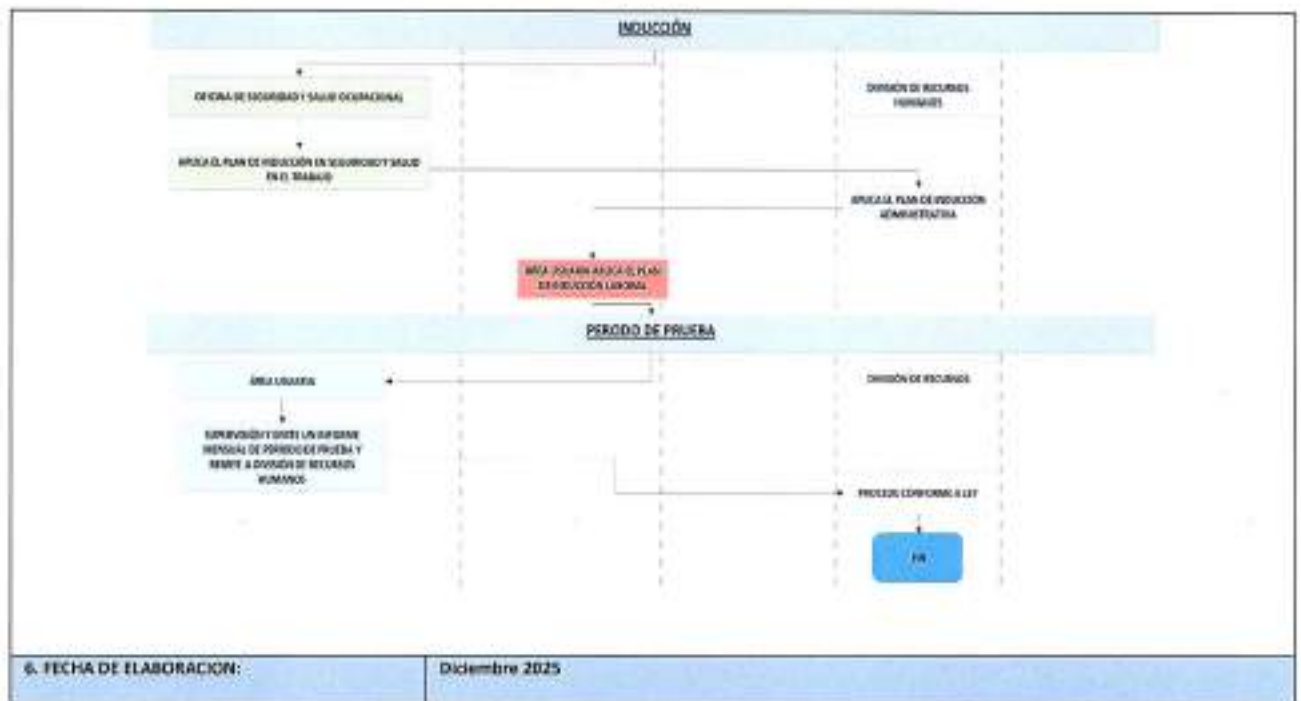


1	División de Recursos Humanos	✓ Deriva el expediente a la oficina de informática y sistemas e imagen institucional para su difusión.
2	Oficina de Sistemas e Informática / Imagen Institucional	✓ Difunden y socializan la convocatoria (portal web, otros).
SELECCIÓN (10 días)		
1	División de Recursos Humanos	✓ Recepción de expedientes de postulación.
2	Comité de Selección y Evaluación	✓ Evaluación de postulantes.
3	Oficina de Sistemas e Informática / Imagen Institucional	✓ Publicación de fases de selección, evaluación y resultados del proceso de selección
4	Comité de Selección y Evaluación	✓ Derivan el resultado del proceso y todo el expediente a división de recursos humanos e informa a gerencia general y a oficina seguridad y salud ocupacional.
CONTRATACIÓN (3 días)		
1	Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional	✓ Exámen médico ocupacional / otro, el cual se deriva a recursos humanos.
2	Oficina de Asesoría Legal	✓ Elabora y visan contrato de trabajo o convenio formativo laboral.
3	Gerencia General	✓ Firma el contrato de trabajo o convenio formativo laboral y remite a la división recursos humanos para el registro y notificación respectiva.
INCORPORACIÓN (3 días)		
1	División de Recursos Humanos	✓ Alta t registro / entrega de CIR ✓ Entrega de contrato o convenio ✓ Entrega de fotocheck ✓ Entrega de RIT, RISST, otros
INDUCCION		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional	✓ Aplica el plan de inducción en seguridad y salud en el trabajo.



2	División de Recursos Humanos	✓ Aplica el plan de inducción administrativa.
3	Área usuaria	✓ Aplica el plan de Inducción Laboral.
PERIODO DE PRUEBA		
1	Área usuaria	✓ Supervisión y emite un informe mensual de período de prueba y remite a División de Recursos Humanos
2	División de Recursos Humanos	✓ Procede conforme a ley.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





REQUERIMIENTO DE PRACTICANTES

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer las disposiciones para el requerimiento, de contratación de practicantes, asegurando una gestión ordenada, transparente y acorde a los lineamientos institucionales.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Requerimiento de practicantes.
CÓDIGO	:	REPR-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Recursos Humanos
RESPONSIBLE	:	División de Recursos Humanos y Oficina General de Administración y Finanzas
PROPÓSITO	:	Conocer los lineamientos para la contratación de practicantes.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL 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. DRH: División de Recursos Humanos 4.2. OGAJ: Oficina General de Asesoría Jurídica 4.3. GG: Gerencia General 4.4. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
REQUERIMIENTO (15 días)		
1	Área Usuaría	✓ Completa Formato 1 y envía a Gerencia General
2	Gerencia General	✓ Evalúa requerimiento. Si es procedente, solicita certificación presupuestal o OGPP. Si es Improcedente, termina el proceso
3	Oficina General de Planificación y Presupuesto	✓ Verifica si hay disponibilidad presupuestal. <u>Si hay presupuesto:</u> emite certificación y devuelve expediente a gerencia general. <u>Si no hay presupuesto:</u> termina el procedimiento.
4	Gerencia General	✓ Emite acto resolutivo e integra Comité de Selección.
5	División de Recursos Humanos	✓ Convoca al Comité de Selección
6	Comité de Selección y Evaluación	✓ Elabora bases del concurso. ✓ Publica convocatoria en portal con un plazo de 10 días ✓ Verifica requisitos mínimos: <u>Si cumple:</u> Evaluación curricular, entrevista personal, Evaluación íntegras y selección de ganador. <u>No Cumple:</u> Postulante no admitido, fin del proceso
7	Gerencia General	✓ Recibe informe final, deriva a recursos humanos.
8	Médico Ocupacional	✓ Realiza la evaluación de Aptitud Ocupacional; para constatar si está apto o no apto
9	División de Recursos Humanos	<u>Si el Postulante está apto:</u> ✓ Fase de inducción ✓ Fase de debida diligencia: Verifica RNSSC y antecedentes Si el postulante está sin impedimento: ✓ Se suscribe el convenio ✓ Entrega copia del convenio, archiva legajo y registra en T Registro. ✓ Desvinculación, Baja en T Registro, emisión de certificado y Control de Asistencia.



00000232

		<u>Si el No está apto:</u> ✓ Llamado a accesitario, para comunicar la sanción o impedimento previa verificación de RNSSC y antecedentes
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	REQUERIMIENTO DE PRACTICANTES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS – OGPP
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

REQUERIMIENTO DE PRACTICANTES

```

graph TD
    subgraph AREA_USUARIA [ÁREA USUARIA]
        EPS[EPS] --> EPS1[COMPLETA FORMATO 1 Y ENVÍA A GERENCIA GENERAL]
        EPS1 --> EPS2[REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS DE COBERTURAS]
        EPS2 --> EPS3[ELABORACIÓN DEL FORMATO CON DATOS LABORALES Y PERSONALES DE LOS TRABAJADORES]
        EPS3 --> EPS4[SE ENVÍA MENSAJE DE LOS FORMATOS DE SCR Y VIDA LEY A LA SEGURIDAD PARA GENERAR LA COBERTURA DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE LOS TRABAJADORES]
    end

    subgraph OFICINA_GENERAL [OFICINA GENERAL]
        EPS4 --> EPS5[EVALUACIÓN REQUERIMIENTO: A EL PROCESO, SOLICITA CERTIFICACIÓN MEDICINALE O OTRA, SI EL EMPLEADOR, ENTREGA EL PROCESO]
        EPS5 --> EPS6[ENVÍA ACTO RESOLUTIVO E INVITA COMITÉ DE SELECCIÓN]
        EPS6 --> EPS7[RECIBE INFORME FINAL, DERIVA A RECURSOS HUMANOS]
    end

    subgraph DIVISION_RECURSOS_HUMANOS [DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS]
        EPS7 --> EPS8[CONVOCA AL COMITÉ DE SELECCIÓN]
        EPS8 --> EPS9[ELABORA BASES DEL CONCURSO, PUBLICA CONVOCATORIA EN PORTAL CON UN PLAZO DE 14 DÍAS, VERIFICA REQUISITOS MÍNIMOS, SI CUMPLE: EVALUACIÓN CURRICULAR, ENTREVISTA PERSONAL, EVALUACIÓN TÉCNICA Y SELECCIÓN DE GANADOR, NO CUMPLE: POSTULANTE NO ADMITIDO, FIN DEL PROCESO]
        EPS9 --> EPS10[SI EL POSTULANTE ESTÁ APTO, PARA SE SELECCIONAR, FASE DE ENTREVISTA DE SELECCIÓN: VERIFICA RENDIMIENTO Y ANTECEDENTES SI EL POSTULANTE ESTÁ SIN EMPLEAMIENTO, SE SELECCIONA EL CONVENIO, ENTREGA COPIA DEL CONVENIO, ARCHIVA, LEGADO Y REGISTRA EN EL REGISTRO, OBTIENE ELABORACIÓN, BASES DEL REGISTRO, ENVÍA A CONTROL DE CALIDAD Y CONTROL DE ADMINISTRACIÓN, SI NO ESTÁ APTO: LLAMADO A ENTREVISTA, PARA COMUNICAR LA SANCIÓN O IMPEDIMENTO PRECISO, VERIFICACIÓN DE RENDIMIENTO Y ANTECEDENTES]
        EPS10 --> EPS11[FIN]
    end

    subgraph COMITE_SELECCION_Y_EVALUACION [COMITÉ DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN]
        EPS6 --> EPS12[ELABORA BASES DEL CONCURSO, PUBLICA CONVOCATORIA EN PORTAL CON UN PLAZO DE 14 DÍAS, VERIFICA REQUISITOS MÍNIMOS, SI CUMPLE: EVALUACIÓN CURRICULAR, ENTREVISTA PERSONAL, EVALUACIÓN TÉCNICA Y SELECCIÓN DE GANADOR, NO CUMPLE: POSTULANTE NO ADMITIDO, FIN DEL PROCESO]
    end

    EPS12 --> EPS9
  
```

6. FECHA DE ELABORACIÓN: Diciembre 2025



DIVISIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL

I. IDENTIFICAR PROCESOS:

Los procesos que se realizan en la División de Control Patrimonial son:

1. Alta y registro de bienes patrimoniales
2. Entrega de Cargo por desplazamiento, vacaciones o Cese.
3. Gestión y supervisión para la contratación de seguros de bienes patrimoniales.
4. Baja de bienes patrimoniales
5. Control de los activos patrimoniales de la EPS.
6. Gestión y Supervisión de Saneamiento de Bienes.
7. Inventario
8. Subasta

II. DESCRIBIR PROCESOS



ALTA Y REGISTRO DE BIENES PATRIMONIALES

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los mecanismos para el registro de bienes adquiridos, activos depreciable y no depreciable en la empresa prestadora de servicios. Este plan busca garantizar la custodia y toma de decisiones acertada en cuanto la vida útil de los bienes adquiridos por la empresa.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Alta y registro de bienes patrimoniales
CÓDIGO	:	ARBP – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Control Patrimonial – OGAF
RESPONSABLE	:	División de Control Patrimonial
PROPÓSITO	:	Establecer los mecanismos para el registro de bienes adquiridos de la EPS SEDACAJ SA.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Normas internacionales de información financiera NIIF
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas. 4.2. DCP: División de Control Patrimonial



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Jefe de la división de Contabilidad General y Costos / Especialista de la división de contabilidad	✓ Realiza un pre cierre mensual con la cuenta contable 33. ✓ Se genera el reporte de análisis de cuentas en el sistema AVALON que identifica las compras realizadas de activos fijos en el mes, el cual se entrega a la oficina de control patrimonial.
2	Asistente de control patrimonial	✓ Mensualmente recibe el reporte de análisis de cuentas del sistema AVALON. ✓ Coordina y solicita a la división de Recursos Financieros, las órdenes de compra de bienes adquiridos, factura y/o boletas de venta, notas de pedido y/o conformidad. Se adjunta al reporte de análisis de cuentas. ✓ Entrega al jefe de control patrimonial, para su validación y registro como activo en el sistema AVALON.
3	Jefe de División de Control Patrimonial	✓ Toma conocimiento de la asignación del activo adquirido hacia el área usuaria, verifica que la orden de compra cumpla con los requisitos necesarios para la identificación del bien activo depreciable y no depreciable y lo registra en el sistema AVALON
4	Jefe de División de Control Patrimonial	✓ Registra en el sistema de activo fijo el bien adquirido y afecta al usuario o unidad a la que va dirigido el bien comprado.
5	Jefe de División de Control Patrimonial	✓ Elabora el proceso de depreciación de los activos adquiridos durante el mes en el sistema AVALON .
6	Jefe de División de Control Patrimonial	✓ Genera la transferencia de la información al módulo de Contabilidad en el sistema AVALON .
7	Jefe de División de Control Patrimonial / Jefe de División de Contabilidad General y Costos	✓ Se elabora el Acta de Conciliación de Saldos en las cuentas contables 33 – 34 – 39 "Inmueble, Maquinaria y Equipo", "Intangibles" y "Depreciación, Amortización y Agotamiento" respectivamente.
8	Asistente de control patrimonial	✓ Etiqueta los bienes ingresados con las etiquetas de inventarios.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ALTA Y REGISTRO DE BIENES PATRIMONIALES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL - (JEFE DE DIVISIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL) - DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS - (ESPECIALISTA DE LA DIVISIÓN DE CONTABILIDAD)
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
ALTA Y REGISTRO DE BIENES PATRIMONIALES <pre> graph TD A[JEFE DE LA DIVISIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Y COSTOS / ESPECIALISTA DE LA DIVISIÓN DE CONTABILIDAD] --> B[RECIBE] B --> C[RECIBIDA UNA ORDEN DE COMPRA CON LA CUBIERTA CONTABLE AL] C --> D[SE REVISAN EL REPORTE DE ANÁLISIS DE CUENTAS EN EL SISTEMA ANALON QUE VERIFICA LAS COMPRAS REALIZADAS DE ACTIVOS POR EN EL MES, EL CUAL SE ENTREGA A LA OFICINA DE CONTROL PATRIMONIAL] D --> E[ASISTENTE DE CONTROL PATRIMONIAL] E --> F[PROCESAMIENTO RECIBE EL REPORTE DE ANÁLISIS DE CUENTAS DEL SISTEMA ANALON] F --> G[COORDINA Y ENVIATA A LA DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, LAS ORDENES DE COMPRA DE BIENES ADQUIRIDOS, FACTURA Y DOCUMENTOS DE VENTA, NOTAS DE PEDIDO Y/O CONFIRMACIÓN DE ADEBITO AL REPORTE DE ANÁLISIS DE CUENTAS] G --> H[ENTREGA AL JEFE DE CONTROL PATRIMONIAL PARA SU VALIDACIÓN Y REGISTRO COMO ACTIVO EN EL SISTEMA ANALON] H --> I[JEFE DE DIVISIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL] I --> J[SE HACE CONFERENCIA DE LA IDENTIFICACIÓN DEL ACTIVO ADQUIRIDO EN EL AREA USUARIA, VERIFICA QUE LA ORDEN DE COMPRA CUMPLA CON LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL BIEN ACTIVO DEPRECIABLE Y NO DEPRECIABLE Y SE REGISTRA EN EL SISTEMA ANALON] J --> K[REGISTRA EN EL SISTEMA DE ACTIVO FIJO EL BIEN ADQUIRIDO Y AFECTA AL USUARIO O USUARIA QUE VA A UTILIZAR EL BIEN COMPRADO] K --> L[ELABORA EL PROCESO DE DEPRECIACIÓN DE LOS ACTIVOS ADQUIRIDOS DURANTE EL MES EN EL SISTEMA ANALON] L --> M[ORDENA LA TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN AL MÓDULO DE CONTABILIDAD EN EL SISTEMA ANALON] M --> N[SE ELABORA EL ACTA DE CONCILIACIÓN DE REGISTROS LAS CUENTAS CONTABLES 15 - 31 - 39 "MANTENIMIENTO, MAQUINARIA Y EQUIPO", "RENTAS" Y "DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN Y AGOTAMIENTO" RESPECTIVAMENTE] N --> O[ASISTENTE DE CONTROL PATRIMONIAL] O --> P[ENTREGA LOS BIENES INGRESADOS CON LAS ESTRUCTURAS DE INVENTARIOS] P --> Q[FIN] </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



ENTREGA DE CARGO POR DESPLAZAMIENTO VACACIONES O CESE.

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los mecanismos para la entrega de cargo por desplazamiento vacaciones o cese en la empresa prestadora de servicios para garantizar el mejoramiento continuo en custodia de los bienes adquiridos por la empresa

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

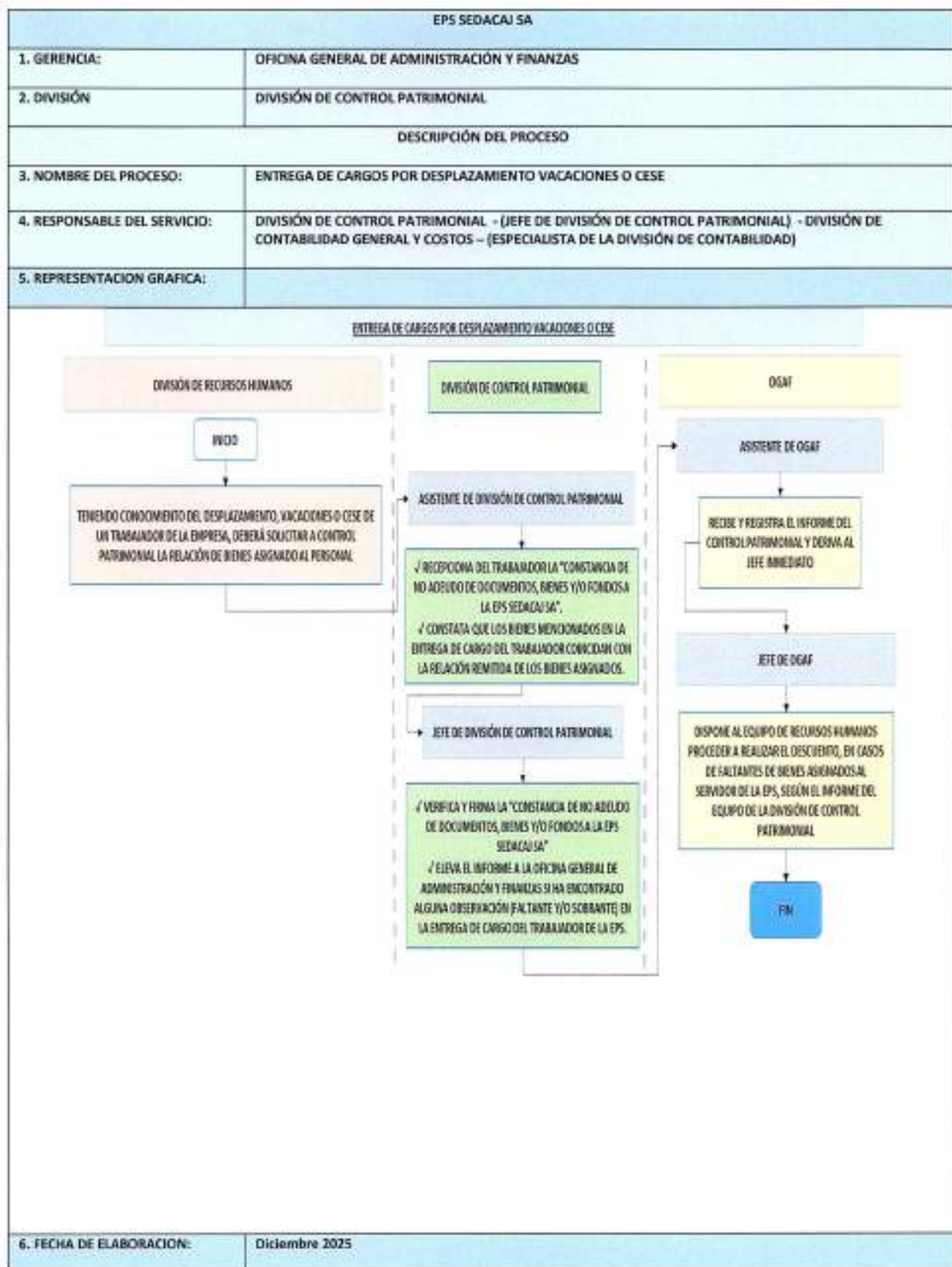
1. PROCEDIMIENTO	:	Entrega de cargo por desplazamiento vacaciones o cese
CÓDIGO	:	ECDV – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Control Patrimonial – OGAF
RESPONSABLE	:	División de Control Patrimonial
PROPÓSITO	:	Establecer el procedimiento para la actualización oportuna y permanente del sistema de bienes patrimoniales, afectando y desafectando la responsabilidad sobre custodia de los bienes a los servidores de la EPS que realmente los utilicen.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas. 4.2. DCP: División de Control Patrimonial



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Recursos Humanos	✓ Teniendo conocimiento del desplazamiento, vacaciones o cese de un trabajador de la empresa, deberá solicitar a control patrimonial la relación de bienes asignado al personal.
2	Asistente de Control Patrimonial	✓ Recepciona del trabajador la "CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE DOCUMENTOS, BIENES Y/O FONDOS A LA EPS SEDACAJ SA" . ✓ Constata que los bienes mencionados en la entrega de cargo del trabajador coincidan con la relación remitida de los bienes asignados.
3	Jefe de División de Control Patrimonial	✓ Verifica y firma la "CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE DOCUMENTOS, BIENES Y/O FONDOS A LA EPS SEDACAJ SA" ✓ Eleva el informe a la Oficina General de Administración y Finanzas si ha encontrado alguna observación (faltante y/o sobrante) en la entrega de cargo del trabajador de la EPS.
4	Asistente de la OGAF	✓ Recibe y registra el informe del Control Patrimonial y deriva al jefe inmediato
5	Jefe de OGAF	✓ Dispone al equipo de Recursos Humanos proceder a realizar el descuento, en casos de faltantes de bienes asignados al servidor de la EPS, según el informe de la División de Control Patrimonial.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





GESTIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS DE BIENES PATRIMONIALES.

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer la secuencia de pasos para la contratación de seguros para salvaguardar los activos y bienes patrimoniales de la EPS SEDACAJ SA.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Gestión y supervisión para la contratación de seguros de bienes patrimoniales
CÓDIGO	:	GSCS – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Control Patrimonial – OGAF
RESPONSABLE	:	División de Control Patrimonial
PROPÓSITO	:	Establecer el procedimiento de los mecanismos para resguardar o proteger los bienes muebles de propiedad de la EPS, en caso de uso negligente o descuido de los servidores encargados de su custodia. Elaboración de los términos de referencia para la contratación de pólizas patrimoniales. Seguimiento de la activación de las pólizas patrimoniales contratadas
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas. 4.2. DCP: División de Control Patrimonial



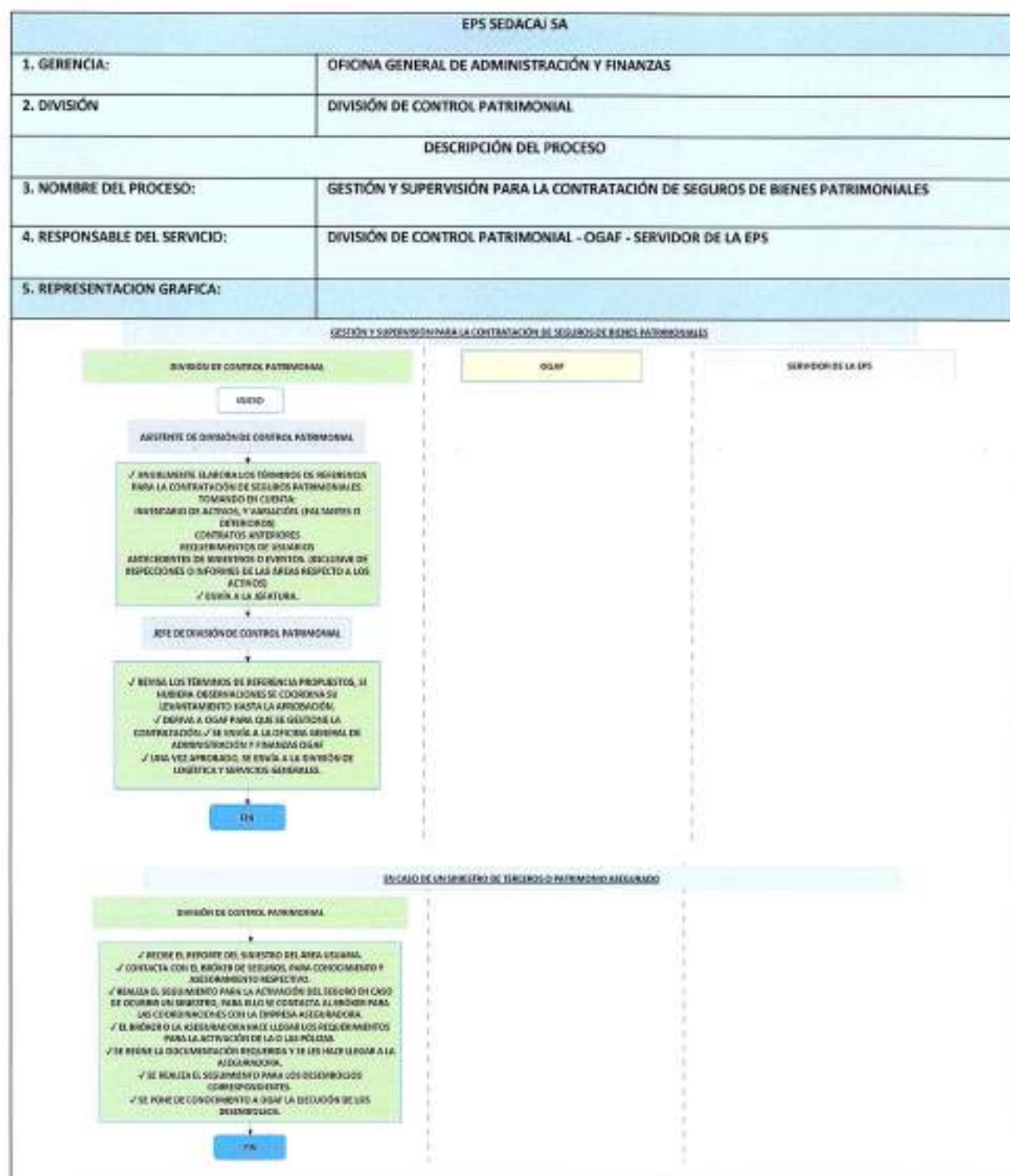
Ficha de Procedimiento:

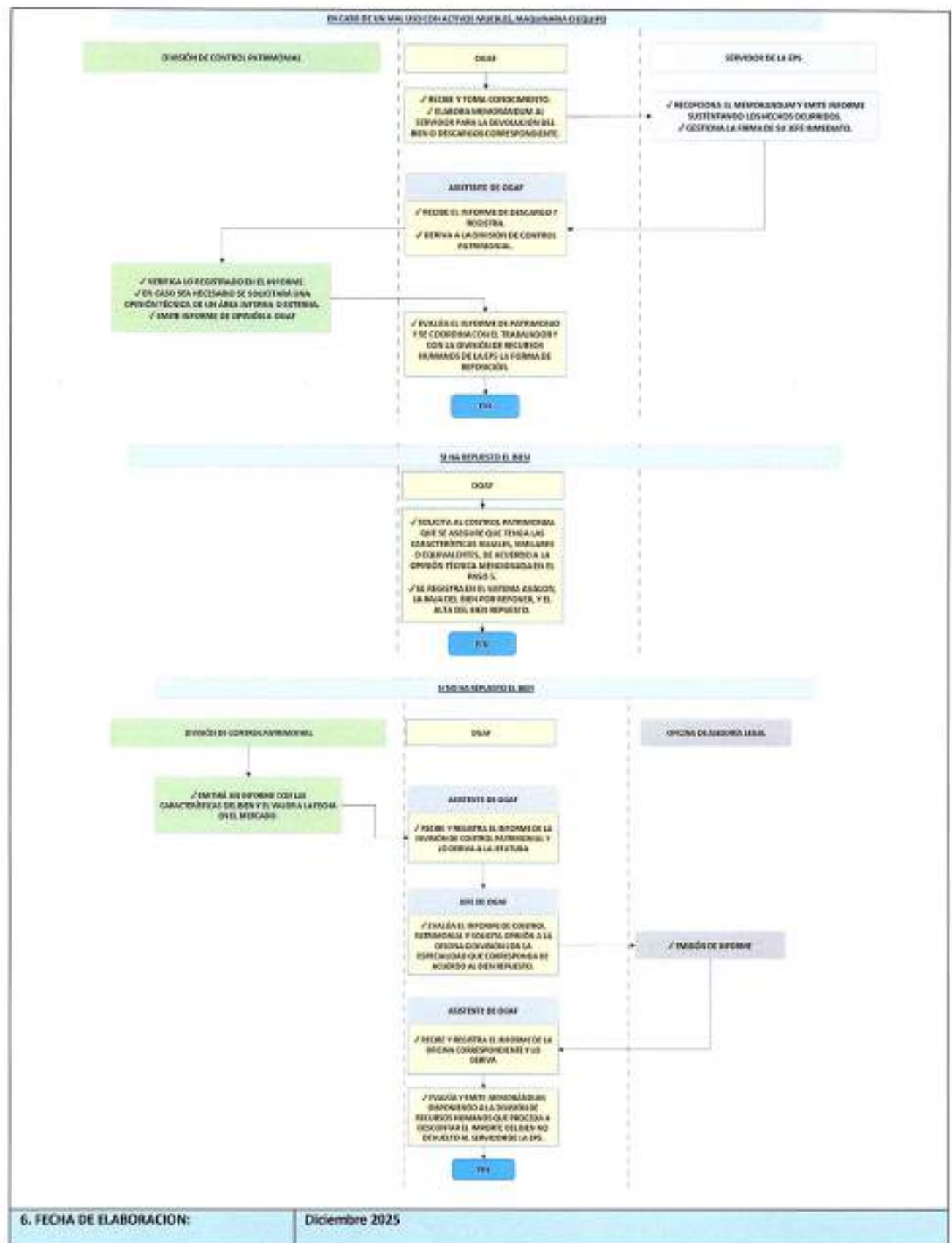
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Asistente de la División de Control Patrimonial	✓ Anualmente elabora los términos de referencia para la contratación de seguros patrimoniales. - Tomando en cuenta: - Inventario de activos, y variación. (faltantes o deterioros) - Contratos anteriores - Requerimientos de usuarios - Antecedentes de siniestros o eventos. (inclusive de inspecciones o informes de las áreas respecto a los activos) ✓ Envía a la jefatura.
2	Jefatura de la División de Control Patrimonial	✓ Revisa los Términos de referencia propuestos, si hubiera observaciones se coordina su levantamiento hasta la aprobación. ✓ Deriva a OGAF para que se gestione la contratación.
3	Jefatura de la División de Control Patrimonial	✓ Se envía a la Oficina General de Administración y Finanzas OGAF ✓ Una vez aprobado, se envía a la División de Logística y Servicios Generales.
EN CASO DE UN SINIESTRO DE TERCEROS O PATRIMONIO ASEGURADO		
4	División de Control Patrimonial	✓ Recibe el reporte del siniestro del área usuaria. ✓ Contacta con el bróker de seguros, para conocimiento y asesoramiento respectivo. ✓ Realiza el seguimiento para la activación del seguro en caso de ocurrir un siniestro, para ello se contacta al bróker para las coordinaciones con la empresa aseguradora. ✓ El bróker o la aseguradora hace llegar los requerimientos para la activación de la o las pólizas. ✓ Se reúne la documentación requerida y se les hace llegar a la aseguradora. ✓ Se realiza el seguimiento para los desembolsos correspondientes. ✓ Se pone de conocimiento a OGAF la ejecución de los desembolsos.
EN CASO DE UN MAL USO CON ACTIVOS MUEBLES, MAQUINARIA O EQUIPO		
5	OGAF	✓ Recibe y toma conocimiento. ✓ Elabora memorándum al servidor para la devolución del bien o descargos correspondiente.
6	Servidor de la EPS	✓ Recepciona el Memorandum y emite informe sustentando los hechos ocurridos. ✓ Gestiona la firma de su jefe inmediato.
7	Asistente de la OGAF	✓ Recibe el informe de descargo y registra. ✓ Deriva a la División de Control Patrimonial
8	División de Control Patrimonial	✓ Verifica lo registrado en el informe. ✓ En caso sea necesario se solicitará una opinión técnica de un área interna o externa. ✓ Emite informe de opinión a OGAF



9	OGAF	✓ Evalúa el informe de Patrimonio y se coordina con el trabajador y con la División de Recursos Humanos de la EPS la forma de reposición.
SI HA REPUESTO EL BIEN		
10	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Solicita al control patrimonial que se asegure que tenga las características iguales, similares o equivalentes, de acuerdo a la opinión técnica mencionada en el paso 5. ✓ Se registra en el sistema AVALON , la baja del bien por reponer, y el alta del bien repuesto.
SI NO HA REPUESTO EL BIEN		
11	División de Control Patrimonial	✓ Emitirá un informe con las características del bien y el valor a la fecha en el mercado.
12	Asistente de la Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Recibe y registra el informe de la División de Control Patrimonial y lo deriva a la jefatura
13	Jefe de Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Evalúa el informe de Control Patrimonial y solicita opinión a la Oficina o División con la especialidad que corresponda de acuerdo al bien repuesto.
14	Oficina de Asesoría Legal	✓ Emisión de informe
15	Asistente de la Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Recibe y registra el informe de la Oficina correspondiente y lo deriva
16	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Evalúa y emite Memorándum disponiendo a la División de Recursos Humanos que proceda a descontar el importe del bien no devuelto al servidor de la EPS.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		







BAJA DE BIENES PATRIMONIALES

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los mecanismos para la elaboración del registro de bienes en desuso para custodia o para baja de la empresa prestadora de servicios buscando garantizar el mejoramiento continuo en custodia y toma de decisiones acertada en cuanto la vida útil de los bienes adquiridos por la empresa

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Baja de bienes patrimoniales
CÓDIGO	:	BBPA – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Control Patrimonial – OGAF
RESPONSABLE	:	División de Control Patrimonial
PROPÓSITO	:	Establecer el procedimiento para ejercer control permanente sobre los bienes en desuso para custodia o para baja administrativa.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución directoral N° 0015 – 2021 – EF / 54.01 Directiva 0006 – 2021 – EF/54.01 “Directiva para la gestión de bienes patrimoniales en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento”, Normativa referencial. 3.3. Directiva 001 – 2020 – EF/54.01 Procedimientos para la gestión de bienes muebles estatales calificados como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos RAEE
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas. 4.2. DCP: División de Control Patrimonial



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Unidades Orgánicas	✓ Elaboran un informe dando a conocer el traslado del bien y el motivo de la devolución a almacén de control patrimonial, adjuntando la Papeleta de Devolución de bienes patrimoniales. Identifica la causa de la baja para derivar a los procedimientos correspondientes. - Daño - Ejecución de garantía - Falta de idoneidad del bien. - Reparación onerosa - Obsolescencia técnica - RAEE - Saneamiento administrativo. - Sustracción o robo. - Excedente Nota: Si la devolución es por reparación onerosa, la unidad debe adjuntar un informe con el respaldo de la División de Logística y Servicios Generales y/o la Oficina de Sistemas e Informática
2	División de Control Patrimonial	✓ Recepciona y toma conocimiento y procede a realizar la constatación física del bien contrastándola con el informe y la papeleta. Valida la causa de la baja. ✓ Cuando se trata de RAEE, después de la baja contable, se entrega a la municipalidad provincial para su tratamiento ambiental adecuado.
3	División de Control Patrimonial	✓ Anualmente, después de cada inventario, o cuando se considere necesario, solicita a la presidencia del comité de bajas, altas y enajenación de bienes patrimoniales de la EPS SEDACAJ SA, reunirse para la decisión de aprobación del informe elaborado por control patrimonial, respecto a la baja contable de los activos propuestos, conforme al Reglamento Institucional Comité de Bajas, Altas y Enajenación de Bienes Patrimoniales de la EPS SEDACAJ S.A.
4	Jefe de Control Patrimonial	✓ Da de baja a los activos en el sistema AVALON
5	Asistente OGAF	✓ Si el bien es para venta ✓ Se realiza un procedimiento de subasta. Ver procedimiento de subasta. ✓ Recibe y registra el informe de la División de Control Patrimonial y lo deriva a su jefe inmediato.
6	OGAF	✓ Evalúa y autoriza la afectación o desafectación a los servidores de los bienes en desuso que han informado, según el informe de Control Patrimonial.
7	OGAF	✓ Deriva la autorización a la División de Control Patrimonial.
8	DCP	✓ Registra en el sistema AVALON la baja del bien
FIN DE PROCEDIMIENTO		



CONTROL DE LOS ACTIVOS PATRIMONIALES DE AL EPS SEDACAJ SA

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los mecanismos para mantener un control y supervisión sobre los activos que forman parte del patrimonio de la EPS

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

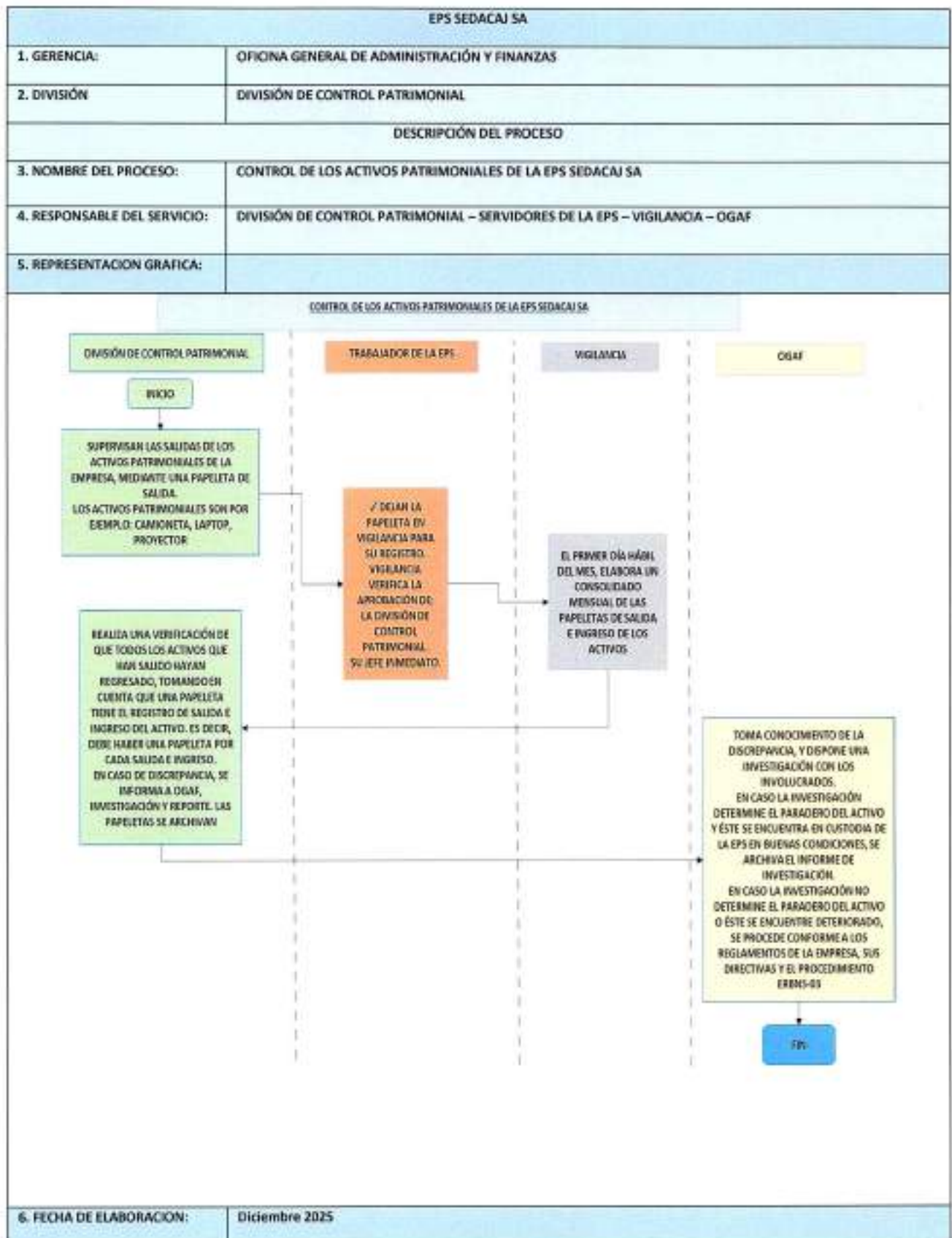
1. PROCEDIMIENTO	:	Control de los Activos Patrimoniales de la EPS
CÓDIGO	:	CAPA – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Control Patrimonial
RESPONSABLE	:	División de Control Patrimonial
PROPÓSITO	:	Asegurar el cuidado, supervisión y control sobre los activos que forman parte del patrimonio de la EPS SEDACAJ SA
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución directoral N° 0015 – 2021 – EF / 54.01 Directiva 0006 – 2021 – EF/54.01 “Directiva para la gestión de bienes patrimoniales en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento”. Normativa referencial.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas. 4.2. DCP: División de Control Patrimonial



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	DCP	✓ Supervisan las salidas de los activos patrimoniales de la empresa, mediante una papeleta de salida. ✓ Los activos patrimoniales son por ejemplo: camioneta, lap top, proyector, equipos.
2	Trabajador de la EPS	✓ Dejan la papeleta en vigilancia para su registro. Vigilancia verifica la aprobación de: - La División de Control Patrimonial. - Su jefe inmediato.
3	Vigilancia	✓ El primer día hábil del mes, entrega mensualmente las papeletas de salida e ingreso de los activos.
4	DCP	✓ Realiza una verificación de que todos los activos que han salido hayan ingresado, tomando en cuenta que una papeleta tiene el registro de salida e ingreso del activo. Es decir, debe haber una papeleta por cada salida e ingreso. ✓ En caso de discrepancia, se informa a OGAF, para la investigación y reporte correspondiente. ✓ Las papeletas se archivan.
5	OGAF	✓ Toma conocimiento de la discrepancia, y dispone una investigación con los involucrados. ✓ En caso la investigación determine el paradero del activo y éste se encuentra en custodia de la EPS en buenas condiciones, se archiva el informe de investigación. ✓ En caso la investigación no determine el paradero del activo, informa a la Gerencia General, con copia a Asesoría Legal.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL DE BIENES

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los mecanismos para mantener la formalización sobre los derechos de propiedad de los bienes patrimoniales de la EPS

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Gestión y Supervisión de Saneamiento Físico Legal de Bienes
CÓDIGO	:	GSSF – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Control Patrimonial – OGAF
RESPONSIBLE	:	División de Control Patrimonial
PROPÓSITO	:	Garantizar y mantener la formalización sobre los derechos de propiedad de los bienes patrimoniales de la EPS SEDACAJ SA
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución directoral N° 0015 – 2021 – EF / 54.01 Directiva 0006 – 2021 – EF/54.01 "Directiva para la gestión de bienes patrimoniales en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento". Normativa referencial.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas. 4.2. DCP: División de Control Patrimonial



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Asistente de la División de Control Patrimonial	✓ Cuando exista la necesidad de sanear un bien, elabora los términos de referencia para la contratación del servicio de saneamiento físico legal. - Requerimientos de área usuaria. - Si hubiera documentación sobre el bien a sanear. ✓ Envía a la jefatura.
2	Jefatura de la División de Control Patrimonial	✓ Revisa los Términos de referencia propuestos, si hubiera observaciones se coordina su levantamiento hasta la aprobación. - ✓ Deriva a OGAF para que se gestione la contratación.
3	Jefatura de la División de Control Patrimonial	✓ Se envía a la Oficina General de Administración y Finanzas OGAF ✓ Una vez aprobado, se envía a la División de Logística y Servicios Generales.
4	División de Control Patrimonial	✓ Recibe el requerimiento documental del proveedor de servicio de saneamiento físico legal. ✓ Se prepara y envía el requerimiento documental.
5	Proveedor	✓ Emite informes del servicio. ✓ Ingresa Informes por mesa de partes a Gerencia General.
6	División de Control Patrimonial	✓ Recibe los informes de proveedor, verificando que cumpla con los términos de referencia solicitados, para observar o dar la conformidad correspondiente.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL DE BIENES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL – PROVEEDOR
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL DE BIENES <pre> graph TD A[DIVISIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL] -- INICIO --> B[ASISTENTE DE DIVISIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL] B --> C[Cuando exista la necesidad de sanitear un bien, elabora los términos de referencia para la contratación del servicio de saneamiento físico legal, requiriendo de área logística y documentación sobre el bien a sanitear, enviando a la gerencia.] C --> D[ASISTENTE DE DIVISIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL] D --> E[REVISAR LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PROPOSTOS, SI HUBIERA OBSERVACIONES SE COORDINARÁ CON EL SERVICIO PARA QUE SE OBTENGAN LA APROBACIÓN DE LA DIVISIÓN DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS EMPRESARIALES, RECIBE EL REQUERIMIENTO DOCUMENTAL DEL PROVEEDOR DE SERVICIO DE SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL, SE PROPORCIONA Y ENVÍA EL REQUERIMIENTO DOCUMENTAL.] E --> F[RECIBE LOS INFORMES DEL PROVEEDOR, VERIFICANDO QUE CUMPLA CON LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA SOLICITADOS, PARA OBSERVAR O DAR LA CONFORMIDAD CORRESPONDIENTE.] F -- FIN --> G[FIN] D -.-> H[PROVEEDOR] H -.-> I[ENVIAR INFORMES DEL SERVICIO, SEGUNDA REVISIÓN POR PARTE DE PARTES A GERENCIA GENERAL.] I --> J[GERENCIA GENERAL] J --> K[GERENCIA GENERAL] </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



INVENTARIO

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los mecanismos para la realización del inventario de los bienes muebles e inmuebles de la EPS

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Inventario
CÓDIGO	:	INVE – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Control Patrimonial – OGAP
RESPONSABLE	:	División de Control Patrimonial
PROPÓSITO	:	Asegurar el cuidado, supervisión y control sobre los activos que forman parte del patrimonio de la EPS SEDACAJ SA
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución directoral N° 0015 – 2021 – EF / 54.01 Directiva 0006 – 2021 – EF/54.01 "Directiva para la gestión de bienes patrimoniales en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento". Normativa referencial. 3.3. Directiva 005 – 2016 – GG / EPS SEDACAJ SA y su modificatoria: Procedimientos para la toma de inventarios de activo fijo y existencia de almacén.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas. 4.2. DCP: División de Control Patrimonial



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Control Patrimonial	✓ Solicita mediante un informe la realización de toma de inventario físico.
2	Gerente General	✓ Mediante una resolución designa la Comisión de Toma de Inventario Físico, teniendo en cuenta la directiva: 005 – 2016 – GG / EPS SEDACAJ SA, modificada por la Resolución de Gerencia General 001 – 2017 – GG / EPS SEDACAJ SA
3	Comisión de Toma de Inventario Físico	✓ Elabora los términos de referencia para la contratación del proveedor que realizará el Inventario Físico. ✓ Se deriva a OGAF para su revisión y aprobación.
4	OGAF	✓ Revisa y evalúa. De haber observaciones se devuelve a la Comisión ✓ Una vez aprobado, deriva a la División de Logística y Servicios Generales para el estudio de mercado y se procede a la contratación conforme a los procedimientos de la División de Logística y Servicios Generales
5	División de Control Patrimonial	✓ Coordina la toma de inventario con la Comisión y con el proveedor y entrega la documentación necesaria - Relación de bienes para la toma de inventarios. - Especificaciones de las etiquetas de código de barras - Directiva e instrucciones para llevar a cabo la toma de inventario físico.
6	Comisión de Toma de Inventario Físico	✓ Elabora el Acta de Inicio de Toma de Inventario
7	Proveedor	✓ Efectúa el inventario. Para ello, acude a las distintas Divisiones, Oficinas, Gerencias, Áreas de la EPS; localiza el bien respectivo, verifica sus características y coloca la etiqueta de código de barras correspondiente. ✓ Recaba la firma del responsable del bien y/o equipo y entrega la copia de respaldo al responsable. ✓ Elabora informes de inventario.
8	Comisión de Toma de Inventario Físico	✓ Revisa, observa y aprueba los informes del proveedor. ✓ Elabora el Acta de Cierre de Toma de Inventario. ✓ Deriva a OGAF el informe final de inventarios.
9	OGAF	✓ Emite memorándums para las siguientes acciones
10	División de Contabilidad	✓ Realiza la conciliación contable con los resultados del inventario físico.
11	División de Control Patrimonial	✓ Registra en el sistema AVALON la ubicación que le corresponde a los bienes faltantes y sobrantes, cuando existan.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



SUBASTAS

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer la secuencia de pasos a seguir para subastar activos de la EPS SEDACAJ SA

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Subastas
CÓDIGO	:	SUBA – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Control Patrimonial – OGAF
RESPONSABLE	:	División de Control Patrimonial
PROPÓSITO	:	Establecer la secuencia de pasos a seguir para subastar activos de la EPS SEDACAJ SA
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a la empresa y personal en general.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Decreto Supremo 008 – 2021 - Vivienda 3.3. Directiva Nro 001 2015 SBN / Directiva Nro 001 2016
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas. 4.2. DCP: División de Control Patrimonial. 4.3. Comité de Bajas, Altas y Enajenación de Bienes Patrimoniales. 4.4. SBN: Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.



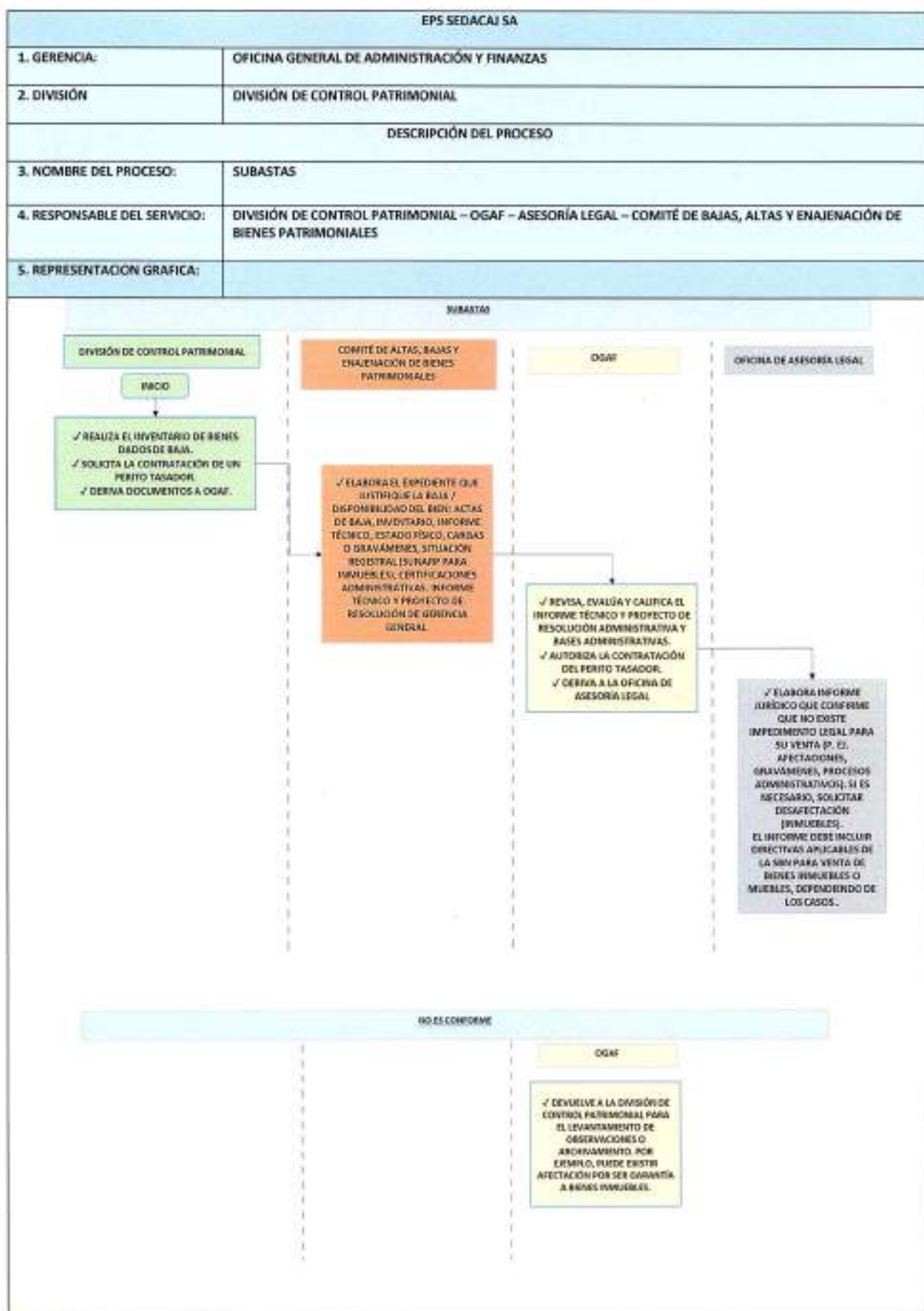
Ficha de Procedimiento:

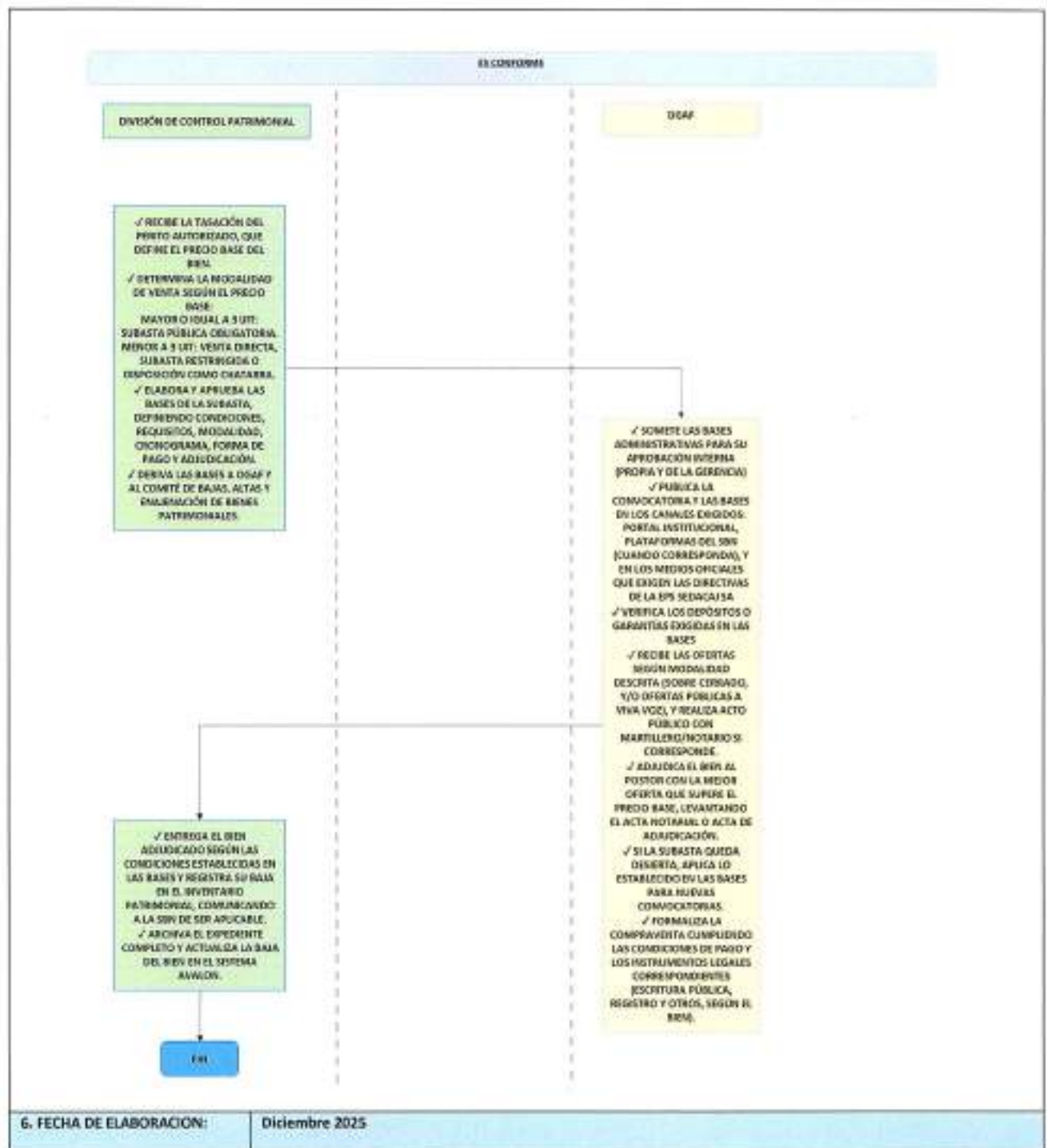
N°	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Control Patrimonial	✓ Realiza el inventario de bienes dados de baja. ✓ Solicita la contratación de un perito tasador. ✓ Deriva documentos a OGAF.
2	Comité de Bajas, Altas y Enajenación de Bienes Patrimoniales	✓ Elabora el expediente que justifique la baja / disponibilidad del bien: actas de baja, inventario, informe técnico, estado físico, cargas o gravámenes, situación registral (SUNARP para inmuebles), certificaciones administrativas. informe técnico y proyecto de resolución de Gerencia General.
3	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Revisa, evalúa y califica el informe técnico y proyecto de resolución administrativa y bases administrativas. ✓ Autoriza la contratación del perito tasador. ✓ Deriva a la Oficina de Asesoría Legal
4	Oficina de Asesoría Legal	✓ Elabora informe jurídico que confirme que no existe impedimento legal para su venta (p. ej. afectaciones, gravámenes, procesos administrativos). Si es necesario, solicitar desafectación (inmuebles). El informe debe incluir directivas aplicables de la SBN para venta de bienes inmuebles o muebles, dependiendo de los casos..
NO ES CONFORME		
3	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Devuelve a la División de Control Patrimonial para el levantamiento de observaciones o archivamiento. Por ejemplo, puede existir afectación por ser garantía a bienes inmuebles.
ES CONFORME		
4	División de Control Patrimonial	✓ Recibe la tasación y fijación del precio base realizada por el perito tasador autorizado (valor comercial). El valor resultante constituye el precio base. - Determinación de la modalidad de venta y obligatoriedad de subasta pública: - Activos con precio base igual o mayor a 3 UIT requieren venta por subasta pública. - Activos con precio base menor a 3 UIT pueden aplicarse otros procedimientos (venta directa, subasta restringida, disposición como chatarra). ✓ Elaborar y aprobar las Bases Administrativas (Bases de la subasta) que incluyan como mínimo: objeto, precio base, cronograma, modalidad de subasta (presencial, sobre cerrado, a viva voz, híbrida), garantías de postor (monto del depósito de ser el caso), requisitos de los participantes (DNI, RUC, declaración jurada), forma de presentación de oferta (sobre 1 y 2 cuando aplique), forma de pago, lugar/fecha del acto público, criterios de adjudicación y entrega, sanciones y condiciones para bienes vendidos "como estén y donde se encuentren". También, se indica si se contratará martillero público y/o notario para dar fe del acto. - Deriva a OGAF y al Comité de Bajas, Altas y Enajenación de Bienes Patrimoniales.



5	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Somete las Bases Administrativas para su aprobación interna (propia y de la Gerencia) ✓ Publica la convocatoria y las Bases en los canales exigidos: portal institucional, plataformas del SBN (cuando corresponda), y en los medios oficiales que exigen las Directivas de la EPS SEDACAJ SA
6	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Verifica los depósitos o garantías exigidas en las Bases ✓ Recibe las ofertas según modalidad descrita (sobre cerrado, y/o ofertas públicas a viva voz), y realiza acto público con martillero/notario si corresponde.
7	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ Adjudica al postor que ofrezca la mejor oferta (siempre que supere el precio base, según las bases). Levanta acta notarial o acta pública de adjudicación. Si la subasta queda desierta, aplica lo previsto en las Bases (p. ej. rebaja de un % sobre el precio base para nuevas convocatorias). ✓ Formaliza la compraventa mediante los instrumentos exigidos (pago completo o condiciones establecidas en Bases, escritura pública si se trata de inmuebles, registro en SUNARP, etc.).
8	División de Control Patrimonial	✓ Entrega material del bien "como estén y donde se encuentren" salvo que las Bases indiquen otra modalidad. Registra la baja del bien en el inventario patrimonial de la EPS y notifica a la SBN si corresponde. ✓ Archiva expediente completo con resoluciones, actas, comprobantes de pago, documentación registral (si aplica) y el informe final de disposición. Realiza la baja del bien en el registro patrimonial en el sistema AVALON.
FIN DE PROCEDIMIENTO		







DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

I. IDENTIFICAR PROCESOS:

Los procesos que se realizan en la División de Comercialización son:

1. Atención de Reclamos Relativos a la facturación.
2. Reclamos Comerciales No Relativos a la Facturación
3. Cambio de Titular de la Conexión (Nombre o Razón Social).
4. Cambio de Categoría
5. Reapertura de Conexiones Cerradas.
6. Acceso a los servicios de saneamiento de agua y alcantarillado (venta de nuevas conexiones).
7. Preparar Expediente al Trass (apelaciones)

II. DESCRIBIR PROCESOS:

ATENCIÓN DE RECLAMOS:

Este proceso permite atender los reclamos presentados por los usuarios (clientes) sobre facturación, consumos, categorías tarifarias u otros conceptos cobrados.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Atención a reclamos
CÓDIGO	:	ATRE – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Comercial.
RESPONSABLE	:	División de Comercialización
PROPÓSITO	:	Atender de manera oportuna y eficiente los posibles reclamos que puedan presentar los clientes de la EPS.
2. ALCANCE		Desde la recepción del reclamo por parte del usuario en la División de Comercialización, hasta la emisión de la Resolución del reclamo y el archivamiento del expediente con todos los documentos probatorios.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. En adelante TUO del RGRUSS.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca EPS SEDACAJ SA 4.2 SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. 4.3 GC: Gerencia Comercial 4.4 DC: División de Comercialización 4.5 TRASS – SUNASS: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la SUNASS



Ficha de Procedimiento General:

N° Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Solicitante	✓ Presenta el reclamo comercial correspondiente, adjuntando los requisitos necesarios que la División de Comercialización pone a disposición del usuario mediante dípticos informativos y que también están disponibles en la página web de la EPS SEDACAJ SA. Cuando se trata de persona jurídica la vigencia de poderes no debe ser mayor a 30 días. Nota: Para los efectos de este procedimiento se toma como base, sin ser limitativo, los requisitos del Anexo 3 de la RCD 015 2023 SUNASS CD ✓ Se llena en el sistema el formato respectivo, según lo solicitado por usuario en el sistema SICI.
2	División de Comercialización	✓ Recibe el reclamo – Anexo N. 2 – TUO del RGRUSS. ✓ Anexa el recibo materia de reclamación ✓ Adjunta historial de lecturas y pagos en el sistema. ✓ Revisa que los documentos estén completos, conforme al TUO del RGRUSS.
3	División de Comercialización	✓ Programa la fecha de inspección y reunión de conciliación (máximo 10 días hábiles desde la presentación) Relativos a la facturación. ✓ Remite el expediente de reclamo a la División correspondiente según tipo de reclamo. Dependiendo del caso, las inspecciones son realizadas por las divisiones de Medición, Catastro Integrado o Facturación y Cobranza, Gerencia Operacional u Oficina de control de calidad.
4	División de Comercialización	✓ Recepción del expediente del área a quien se le había remitido para la actuación de medios probatorio, incluye las respectivas Actas de Inspecciones, pruebas de contrastación e Informes. ✓ Con esa información se desarrolla la reunión de conciliación con el usuario.



Fichas según tipo de reclamo

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Consumo Medido / Consumo Promedio / Asignación de Consumo		
1	División de Medición	✓ Realiza inspección en campo interna y externa en los formatos de Actas establecidas según normativa vigente. ✓ Elabora informe técnico con: - Verificación de fugas (si aplica). - Cálculo de promedios y consumo mínimo. - Contraste de medidor (si aplica). ✓ Remite resultados a la División de Comercialización.
2	Gerencia Operacional	✓ Elabora informe técnico con información sobre las condiciones operativas brindadas durante el período materia de reclamación: continuidad del servicio (horas de abastecimiento), plano curvas de nivel, ubicación válvulas de aire, de purga, etc. (según normativa vigente) ✓ Remite a la División de Comercialización como medio para reunión de conciliación con el usuario.
3	División de Comercialización	✓ Realiza reunión de conciliación con el solicitante. ✓ Informa la decisión final del reclamo. En caso el usuario no esté o sí de acuerdo, se firma un Acta donde figura el acuerdo total o parcial o falta de acuerdo (según corresponda), conforme al formato previsto en el TUO del RGRUSS. Pasa a la siguiente instancia, donde se emite el dictamen. De ser el caso que el usuario no desee continuar con el Reclamo, se procede a suscribir la autorización de Desistimiento, por parte del cliente que renuncia a su derecho a continuar con la reclamación. ✓ Se envía expediente de reclamación a la Gerencia Comercial, para la emisión de la resolución que corresponda.
4	Gerencia Comercial	✓ Recepción del expediente de reclamación, para análisis y emisión de resolución. ✓ La Gerencia Comercial posee el plazo de cinco (05) días hábiles para notificar la resolución al usuario en la dirección real o procesal /física o virtual) que haya consignado. De no cumplirse los plazos legales previsto,



		operará el silencio administrativo positivo – SAP; e implicará la determinación de responsabilidades. ✓ Si el reclamo es Fundado, pasa a la División de Facturación y Cobranza para la modificación del recibo. ✓ Si el reclamo es Infundado, el usuario tiene 3 opciones: Opción 1: Pagar Opción 2: Pedir reconsideración (En caso de tener nuevas pruebas) Opción 3: Apelar ante el TRASS – SUNASS (En caso de no estar de acuerdo con la resolución). ✓ Si no es fundado y usuario no interpuso ninguno de los dos (2) recursos antes descritos, se agota la vía administrativa.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Consumo No Facturado Oportunamente / Responsabilidades de Pago / Refacturación / Consumo No Realizado por Servicio Cerrado		
1	División de Facturación y Cobranza	✓ Verifica historial de cierres, reaperturas y registros de servicio. ✓ Elabora liquidación comercial o rectificación de facturación. ✓ Sustenta cobros y deudas, calcula mensualidades a recuperar. ✓ Remite Informe a Comercialización con los documentos respectivos.
2	División de Comercialización	✓ Realiza reunión de conciliación con el solicitante. ✓ Informa la decisión final del reclamo. En caso el usuario no esté de acuerdo, se firma un acta donde figura el no acuerdo. Para derivar a la instancia resolutoria, se emite el dictamen correspondiente. De ser el caso que el usuario no desee continuar con el Reclamo se procede a suscribir el Acta de Desistimiento respectivo. ✓ Elabora y emite Dictamen para emisión de resolución.



3	Gerencia Comercial	✓ Recepción del expediente de reclamación, incluyendo Dictamen y emite Resolución de Gerencia Comercial. ✓ La Gerencia Comercial debe cumplir los plazos legales, para notificar la resolución al usuario; en su defecto opera el silencio administrativo positivo. ✓ Si el reclamo es fundado, pasa a la División de Facturación y Cobranza para la modificación del recibo. Si el reclamo es infundado el usuario tiene 3 opciones: Opción 1: Pagar Opción 2: Pedir reconsideración (En caso de tener nuevas pruebas) Opción 3: Apelar ante el TRASS – SUNASS (En caso de no estar de acuerdo con la resolución). ✓ Si no es fundado y usuario no interpuso ninguno de los dos (2) recursos antes descritos, se agota la vía administrativa.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Conceptos Emitidos		
1	División de Facturación y Cobranza	✓ Verifica conceptos facturados, históricos y base normativa. ✓ Sustenta legalmente los cobros. ✓ Remite informe a Comercialización con los documentos respectivos.
2	División de Comercialización	✓ Realiza reunión de conciliación con el solicitante. ✓ Informa la decisión final del reclamo. En caso el usuario no esté de acuerdo, se firma un acta donde figura el no acuerdo. Para derivar a la instancia resolutoria, se emite el dictamen correspondiente. De ser el caso que el usuario no desee continuar con el Reclamo, se procede a suscribir el Acta de Desistimiento respectivo. ✓ Elabora y emite Dictamen para emisión de resolución.
3	Gerencia Comercial	✓ Recepción del expediente de reclamación, incluyendo Dictamen y emite Resolución de Gerencia Comercial.



		✓ La Gerencia Comercial debe cumplir los plazos legales, para notificar la resolución al usuario; en su defecto opera el silencio administrativo positivo. ✓ Si el reclamo es fundado, pasa a la División de Facturación y Cobranza para la modificación del recibo. Si el reclamo es infundado el usuario tiene 3 opciones: Opción 1. Pagar Opción 2: Pedir reconsideración (En caso de tener nuevas pruebas) Opción 3: Apelar ante el TRASS – SUNASS (En caso de no estar de acuerdo con la resolución). ✓ Si no es fundado y usuario no interpuso ninguno de los dos (2) recursos antes descritos, se agota la vía administrativa.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Cruce de Medidores (Consumo Atribuible a Otro Suministro)		
1	División de Medición y Catastro Integrado	✓ Realiza inspección externa. ✓ Verifica correspondencia del medidor. ✓ Elabora informe técnico y remite resultados a Comercialización.
2	División de Comercialización	✓ Realiza reunión de conciliación con el solicitante. ✓ Informa la decisión final del reclamo. En caso el usuario no esté de acuerdo, se firma un acta donde figura el no acuerdo. Para derivar a la instancia resolutoria, se emite el dictamen correspondiente. De ser el caso que el usuario no desee continuar con el Reclamo, se procede a suscribir el Acta de Desistimiento respectivo. ✓ Elabora y emite Dictamen para emisión de resolución.
3	Gerencia Comercial	✓ Recepción del expediente de reclamación, incluyendo Dictamen y emite Resolución de Gerencia Comercial. ✓ La Gerencia Comercial debe cumplir los plazos legales, para notificar la resolución al usuario; en su defecto opera el silencio administrativo positivo.



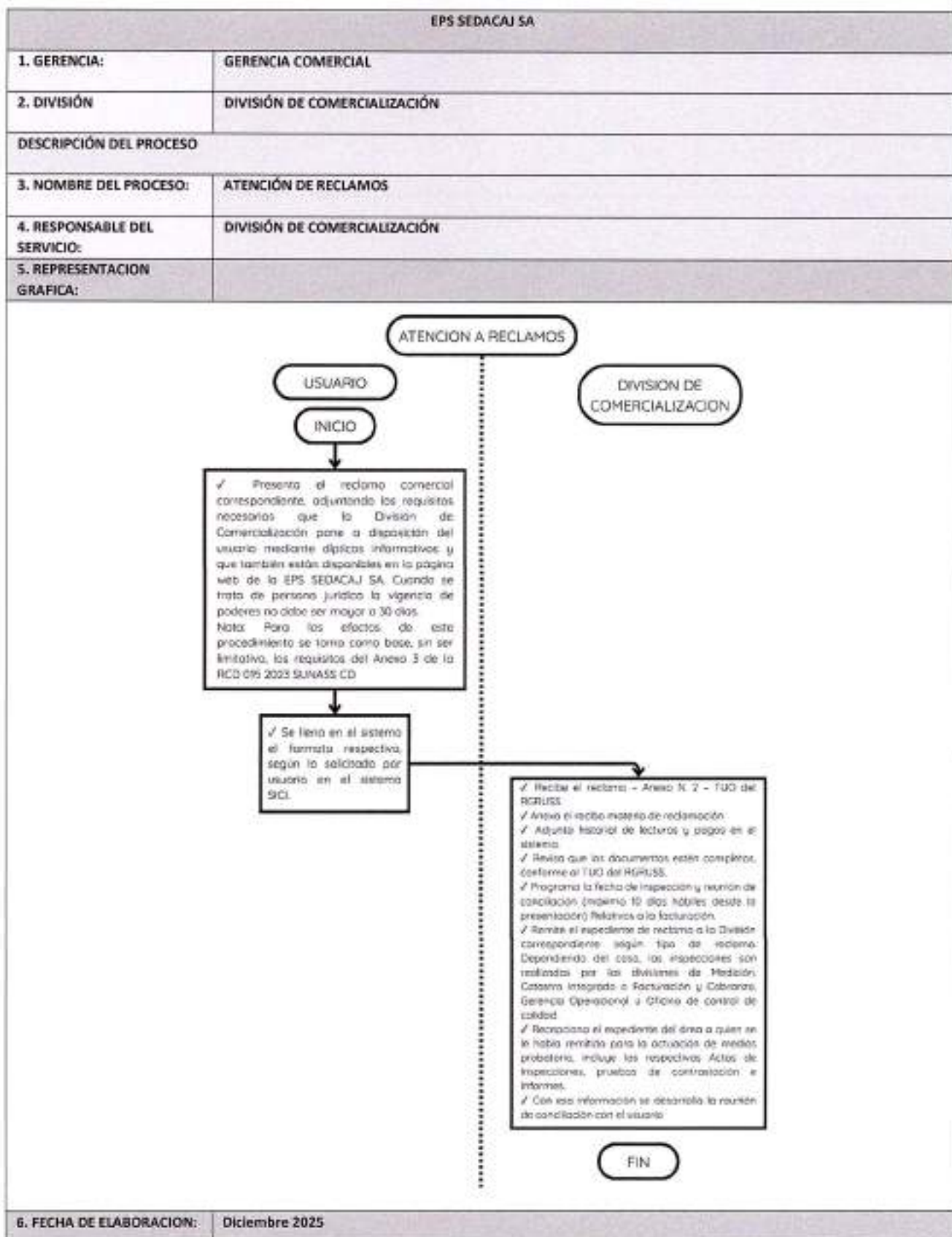
		✓ Si el reclamo es fundado, pasa a la División de Facturación y Cobranza para la modificación del recibo. Si el reclamo es infundado el usuario tiene 3 opciones: Opción 1. Pagar Opción 2: Pedir reconsideración (En caso de tener nuevas pruebas) Opción 3: Apelar ante el TRASS – SUNASS (En caso de no estar de acuerdo con la resolución). ✓ Si no es fundado y usuario no interpuso ninguno de los dos (2) recursos antes descritos, se agota la vía administrativa.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
Tipo de Unidades de Uso / Número de Unidades de Uso		
1	División de Catastro Integrado	✓ Realiza inspección interna. ✓ Verifica actividad, puntos de agua y desagüe, croquis del predio. ✓ Elabora informe técnico con unidades de uso facturadas. ✓ Remite informes a Comercialización.
2	División de Comercialización	✓ Realiza reunión de conciliación con el solicitante. ✓ Informa la decisión final del reclamo. En caso el usuario no esté de acuerdo, se firma un acta donde figura el no acuerdo. Para derivar a la instancia resolutoria, se emite el dictamen correspondiente. De ser el caso que el usuario no desee continuar con el Reclamo, se procede a suscribir el Acta de Desistimiento respectivo. ✓ Elabora y emite Dictamen para emisión de resolución.
3	Gerencia Comercial	✓ Recepción del expediente de reclamación, incluyendo Dictamen y emite Resolución de Gerencia Comercial. ✓ La Gerencia Comercial debe cumplir los plazos legales, para notificar la resolución al usuario; en su defecto opera el silencio administrativo positivo. ✓ Si el reclamo es fundado, pasa a la División de Facturación y Cobranza para la modificación del recibo. Si el reclamo es infundado el usuario tiene 3 opciones:



		Opción 1. Pagar Opción 2: Pedir reconsideración (En caso de tener nuevas pruebas) Opción 3: Apelar ante el TRASS – SUNASS (En caso de no estar de acuerdo con la resolución). ✓ Si no es fundado y usuario no interpuso ninguno de los dos (2) recursos antes descritos, se agota la vía administrativa.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





1. GERENCIA:		GERENCIA COMERCIAL	
2. DIVISIÓN		DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
3. NOMBRE DEL PROCESO:		CONSUMO MEDIDO / CONSUMO PROMEDIO / ASIGNACIÓN DE CONSUMO	
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:		DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE MEDICIÓN - DIVISIÓN OPERACIONAL - GERENCIA COMERCIAL	
5. REPRESENTACION GRAFICA:			

ATENCIÓN A RECLAMOS POR CONSUMO MEDIDO / CONSUMO PROMEDIO / ASIGNACIÓN DE CONSUMO

DIVISIÓN DE MEDICIÓN	DIVISIÓN OPERACIONAL	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	GERENCIA COMERCIAL
✓ Realiza inspección en campo interno y externo en las fernetas de Actas establecidas según normativa vigente. ✓ Elabora informe técnico con: - Verificación de fugas (si aplica). - Cálculo de promedio y consumo mínimo. - Cantidad de medidor (si aplica). ✓ Remite resultados a la División de Comercialización.	✓ Elabora informe técnico con información sobre las condiciones operativas limitadas durante el periodo materia de reclamación, continuidad del servicio (horas de abastecimiento, horas turnos, de nivel, ubicación y daños de obra, de fuga, etc.) (según normativa vigente). ✓ Remite a la División de Comercialización como medio para reunión de conciliación con el usuario.	✓ Realiza reunión de conciliación con el solicitante. ✓ Informa la decisión final del reclamo. En caso el usuario no esté o si de acuerdo, se firma un Acta donde figura el acuerdo total o parcial o falta de acuerdo (según corresponda), conforme al formato previsto en el TUD de SEDACAJ. Pasa a la siguiente instancia, donde se emite el dictamen. De ser el caso que el usuario no desee continuar con el reclamo, se procede a sustraer la autorización de Disminución, por parte del cliente que renuncia o su derecho a continuar con la reclamación. ✓ Se envía expediente de reclamación a la Gerencia Comercial, para la emisión de la resolución que corresponda.	✓ Recepciona expediente de reclamación, para análisis y emisión de resolución. ✓ La Gerencia Comercial posee el plazo de cinco (05) días hábiles para resolver la reclamación al usuario en la dirección total o parcial (física o virtual) que haya correspondido. De no cumplirse los plazos legales previstos, operará el silencio administrativo positivo - SAP, e implicará la determinación de responsabilidades. ✓ Si el reclamo es fundado, pasa a la División de Facturación y Cobranza para la modificación del recibo. ✓ Si el reclamo es infundado, el usuario tiene 3 opciones: - Opción 1. Pagar - Opción 2. Pedir reconsideración (En caso de tener nueva prueba) - Opción 3. Apelar ante el TIRAS - SEDACAJ (En caso de no estar de acuerdo con la resolución) ✓ Si no es fundado y usuario no interpuso alguna de las (3) opciones antes descritas, se agota la vía administrativa.

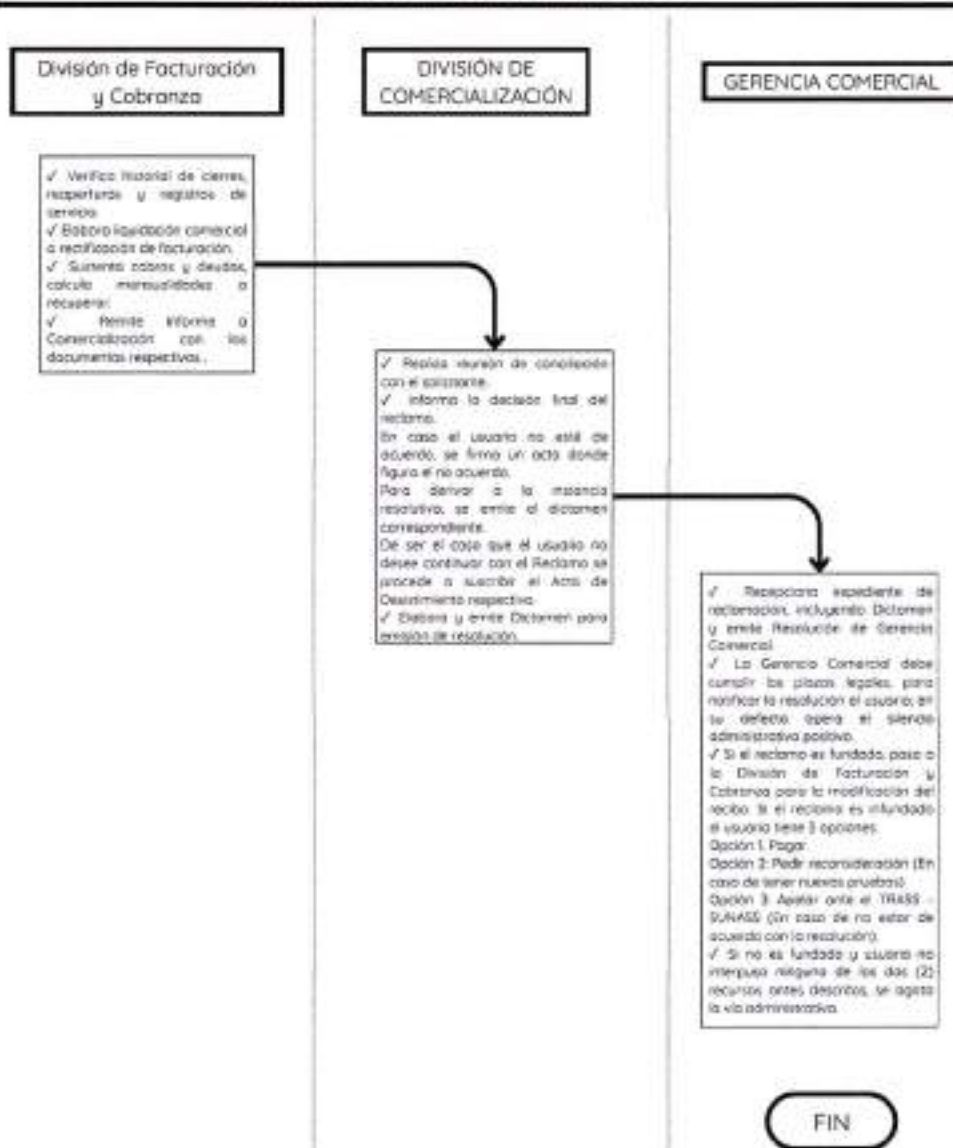
FIN

6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ATENCIÓN A RECLAMOS CONSUMO NO FACTURADO OPORTUNAMENTE / RESPONSABILIDADES DE PAGO / REFACTURACIÓN / CONSUMO NO REALIZADO POR SERVICIO CERRADO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN OPERACIONAL - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

Consumo No Facturado Oportunamente / Responsabilidades de Pago / Refacturación /
Consumo No Realizado por Servicio Cerrado



6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CONCEPTOS EMITIDOS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN OPERACIONAL - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

Conceptos Emitidos

División de Facturación y Cobranza

- ✓ Verifica conceptos facturados, históricos y base normativa.
- ✓ Sustenta legítimamente los cobros.
- ✓ Remite informe a Comercialización con los documentos respectivos.

DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

- ✓ Realiza reunión de conciliación con el solicitante.
- ✓ Informa la decisión final del reclamo.
- En caso el usuario no esté de acuerdo, se firma un acta donde figura el no acuerdo.
- Para derivar a la instancia resolutoria, se envía el Dictamen correspondiente.
- De ser el caso que el usuario no desee continuar con el Reclamo, se procede a suscribir el Acta de Desistimiento respectivo.
- ✓ Elibera y envía Dictamen para emisión de resolución.

GERENCIA COMERCIAL

- ✓ Recepciona expediente de reclamación, incluyendo Dictamen y emite Resolución de Gerencia Comercial.
- ✓ La Gerencia Comercial debe cumplir los plazos legales, para notificar la resolución al usuario en su defecto opera el silencio administrativo positivo.
- ✓ Si el reclamo es fundado, pasa a la División de Facturación y Cobranza para la modificación del recibo. Si el reclamo es infundado el usuario tiene 3 opciones:
- Opción 1: Pagar.
- Opción 2: Pedir reconsideración (en caso de tener nuevas pruebas).
- Opción 3: Apelar ante el TRAGS - SUNASS (en caso de no estar de acuerdo con la resolución).
- ✓ Si no es fundado y usuario no interpuso ninguno de los dos (2) recursos antes descritos, se agota la vía administrativa.

FIN

6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CRUCE DE MEDIDORES (CONSUMO ATRIBUIBLE A OTRO SUMINISTRO)
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE MEDICIÓN Y CATASTRO INTEGRADO - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

Cruce de Medidores (Consumo Atribuible a Otro Suministro)

División de Medición y Catastro Integrado

- ✓ Realiza inspección interna.
- ✓ Verifica correspondencia del medidor.
- ✓ Elabora informe técnico y envía resultados a Comercialización.

DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

- ✓ Realiza reunión de conciliación con el usuario.
- ✓ Informa la decisión final del reclamo.
- En caso el usuario no este de acuerdo, se firma un acta donde figura el no acuerdo.
- Para dar lugar a la instancia resolutoria, se envía el dictamen correspondiente.
- De ser el caso que el usuario no desea continuar con el Reclamo, se procede a suscribir el Acta de Desistimiento respectivo.
- ✓ Elabora y envía Dictamen para emisión de resolución.

GERENCIA COMERCIAL

- ✓ Reopena expediente de reclamación, incluyendo Dictamen y envía Resolución de Gerencia Comercial.
- ✓ La Gerencia Comercial debe cumplir las plazos legales, para emitir la resolución al usuario en su defecto opera el silencio administrativo positivo.
- ✓ Si el reclamo es fundado, pasa a la División de Facturación y Cobranza para la modificación del recibo. Si el reclamo es infundado el usuario tiene 3 opciones:
- Opción 1: Pagar
- Opción 2: Pedir reconsideración (sin caso de tener nuevos pruebas)
- Opción 3: Apelar ante el TIRAGG - SUNAGG (En caso de no estar de acuerdo con la resolución)
- ✓ Si no es fundado y usuario no interpuso ninguna de las dos (2) recursos antes descritos, se agota la vía administrativa.

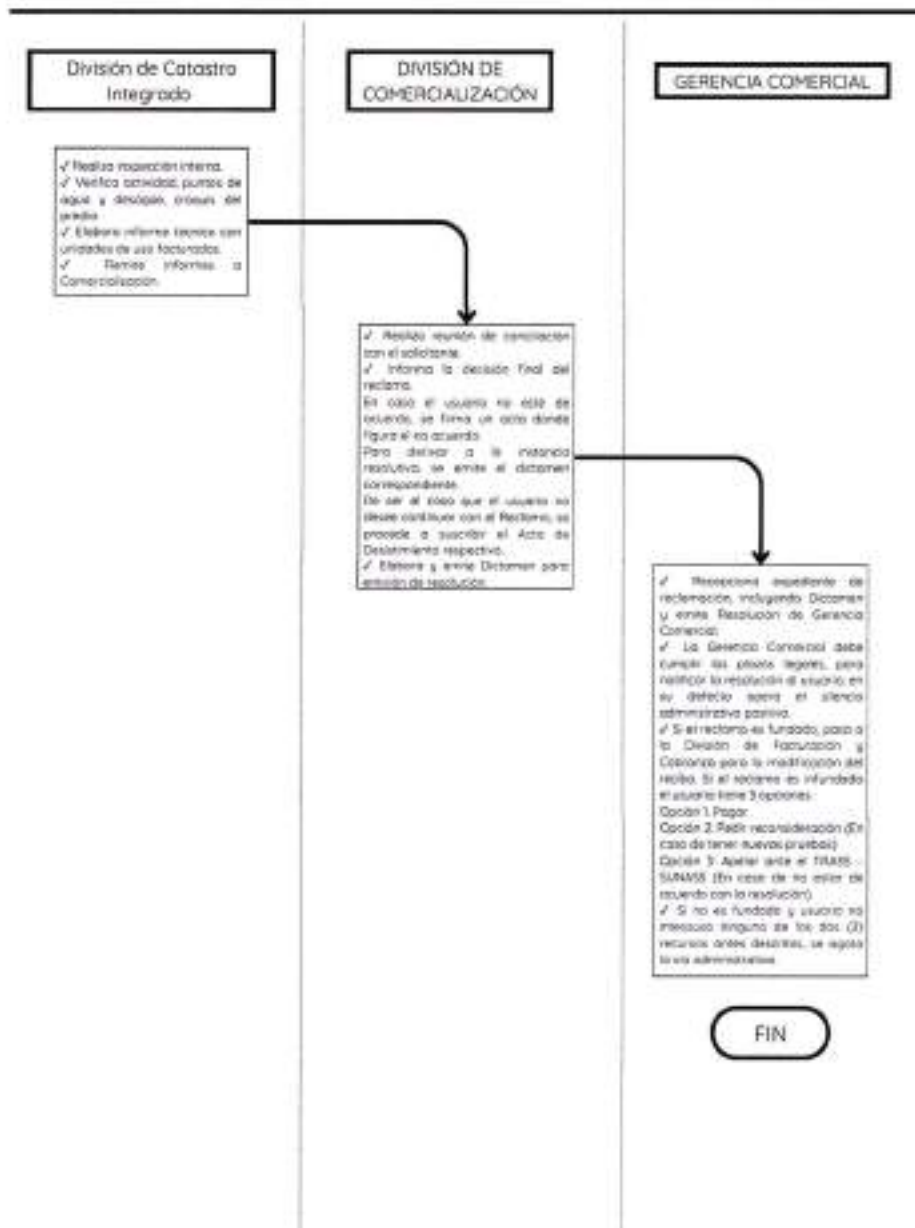
FIN

6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	TIPO DE UNIDADES DE USO / NÚMERO DE UNIDADES DE USO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

Tipo de Unidades de Uso / Número de Unidades de Uso



6. FECHA DE ELABORACION:

Diciembre 2025



RECLAMOS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN:

Este proceso aborda los reclamos de usuarios que, sin estar directamente relacionados con montos facturados, se originan por la falta de acceso a los servicios, incumplimientos contractuales, problemas de micro medición, cortes indebidos o deficiencias en la entrega de recibos o información. Se inicia con la recepción del reclamo en la División de Comercialización.

El proceso de reclamación comercial no relativo a la facturación, es posterior a previamente haberse agotado el trámite de SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES Y COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN, conforme lo ordena el artículo 6, parte in fine, de la RCD N.º 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. En adelante TUO del RGRUSS.

El plazo para atender las solicitudes de PROBLEMAS OPERACIONALES Y COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN, se detallan en el Anexo 2 del TUO del RGRUSS.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Atención de reclamos comerciales no relativos a la facturación
CÓDIGO	:	RCNF-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia comercial
RESPONSABLE	:	División de Comercialización
PROPÓSITO	:	Brindar atención oportuna, clara y eficiente a los reclamos comerciales que no están relacionados directamente con la facturación, asegurando la solución dentro de los plazos establecidos y conforme a los lineamientos del Reglamento de la SUNASS.
2. ALCANCE		Inicia con la presentación del reclamo por parte del usuario (de manera presencial o virtual) y culmina con la resolución del mismo y su notificación. El plazo para su interposición es: a) Reclamos operacionales: diez (10) días después de incumplido el plazo para la solución del problema. b) Reclamos comerciales no relativos a la facturación: dos (02) meses después de incumplido el plazo para la solución del problema. Los reclamos presentados fuera del plazo estipulado serán declarados improcedentes sin mayor trámite.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca EPS SEDACAJ SA 4.2 SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. 4.3 GC: Gerencia Comercial 4.4 DC: División de Comercialización 4.5 TRASS – SUNASS: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la SUNASS



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Solicitante	✓ Presenta reclamo con los requisitos correspondientes (según tipo de propiedad).
2	División de Comercialización	✓ Recibe y verifica los documentos. Si procede, registra reclamo y genera ficha de inspección. Nota: Para los efectos de este procedimiento se toma como base, sin ser limitativo, los requisitos del Anexo 3 de la RCD 015 2023 SUNASS CD ✓ Notifica a las Divisiones competentes para la realización de las inspecciones.
3	Gerencia Comercial	✓ Emisión de resolución en Reclamos comerciales por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Instalación de la conexión domiciliaria no realizada en el plazo establecido		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.
2	División de Obras	✓ Realiza la inspección y elabora el informe técnico. ✓ Remite resultados a Comercialización.
3	División de Comercialización	✓ atiende al cliente, según informe del área técnica. Realiza reunión de conciliación. De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta.
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Desacuerdo con los condicionamientos técnicos y/o administrativos establecidos en el Informe de Factibilidad		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente
2	División de Catastro Integrado o División de Obras	✓ Realiza la inspección y elabora el informe técnico. ✓ Remite resultados a Comercialización.
3	División de Comercialización	✓ atiende al cliente, según informe del área técnica. Realiza reunión de conciliación. De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta.
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
No se admite trámite de la solicitud		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.
2	Área correspondiente	✓ Emite el informe técnico con todos los actuados para dar respuesta al reclamo presentado.



3	División de Comercialización	De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta.
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente, lo cual es remitido al área de ingeniería.
2	División de Obras	✓ Elabora informe técnico y remite resultados a Comercialización.
3	División de Comercialización	✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
No se suscribe contrato de prestación de servicios		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.



		✓ Se procede a dar respuesta del reclamo en el plazo de acuerdo a la normativa vigente).
2	División de Comercialización	✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta
3	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Otros problemas contractuales		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente y se deriva al área correspondiente según lo solicitado en el sustento del reclamo.
2	Por corresponder	✓ Elabora Informe con el sustento del reclamo presentado y se remite al Área de Comercialización.
3	División de Comercialización	✓ ✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
La EPS no emite informe de solicitud de acceso a los servicios de Saneamiento dentro del plazo		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.



2	División de Catastro Integrado	✓ Elabora informe con el sustento del reclamo presentado, lo cual es remitido al Área de Comercialización.
3	División de Comercialización	✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente

FIN DE PROCEDIMIENTO

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
La EPS no realiza instalación de medidor adquirido por el usuario en el plazo establecido		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.
2	División de Medición	✓ Realiza informe respectivo adjuntando el sustento para que el área de comercialización de respuesta a usuario según el reclamo ingresado.
3	División de Comercialización	✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente.

FIN DE PROCEDIMIENTO

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.
2	División de Medición	✓ Realiza informe respectivo adjuntando el sustento para que el área de comercialización de respuesta a usuario según el reclamo ingresado.
3	División de Comercialización	✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta.



4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.
2	División de Medición	✓ Realiza informe respectivo adjuntando el sustento para que el área de comercialización de respuesta a usuario según el reclamo ingresado.
3	División de Comercialización	✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, verificación o reposición		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.
2	División de Medición	✓ Realiza informe respectivo adjuntando el sustento para que el área de comercialización de respuesta a usuario según el reclamo ingresado.
3	División de Comercialización	✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente
FIN DE PROCEDIMIENTO		



N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Instalación sin verificación o sin resultado de prueba de verificación inicial		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.
2	División de Medición	✓ Realiza informe respectivo adjuntando el sustento para que el área de comercialización de respuesta a usuario según el reclamo ingresado.
3	División de Comercialización	✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente
FIN DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Corte o suspensión sin causa justificada		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.
2	División de Facturación y Cobranza	✓ Realiza informe respectivo adjuntando el sustento para que el área de comercialización de respuesta a usuario según el reclamo ingresado.
3	División de Comercialización	✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta , conforme al marco normativo vigente
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre		



1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.
2	División de Facturación y Cobranza	✓ Realiza informe sobre el reclamo presentado y lo remite a Comercialización.
3	División de Comercialización	✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta
4	Gerencia Comercial	✓ Emite la respuesta , conforme al marco normativo vigente
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
Falta de entrega de recibo		
1	División de Comercialización	✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.
2	División de Facturación y Cobranza	✓ Realiza informe para dar respuesta a usuario según el reclamo ingresado. Plazo de respuesta: inmediato
FIN DE PROCEDIMIENTO		

N° Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
No entregar al usuario la información obligatoria establecida por SUNASS		
1	División de Comercialización	✓ Se atiende a usuario y se ingresa formato de reclamos presentado.
2	División de Comercialización	✓ Plazo de respuesta: inmediato
FIN DE PROCEDIMIENTO		

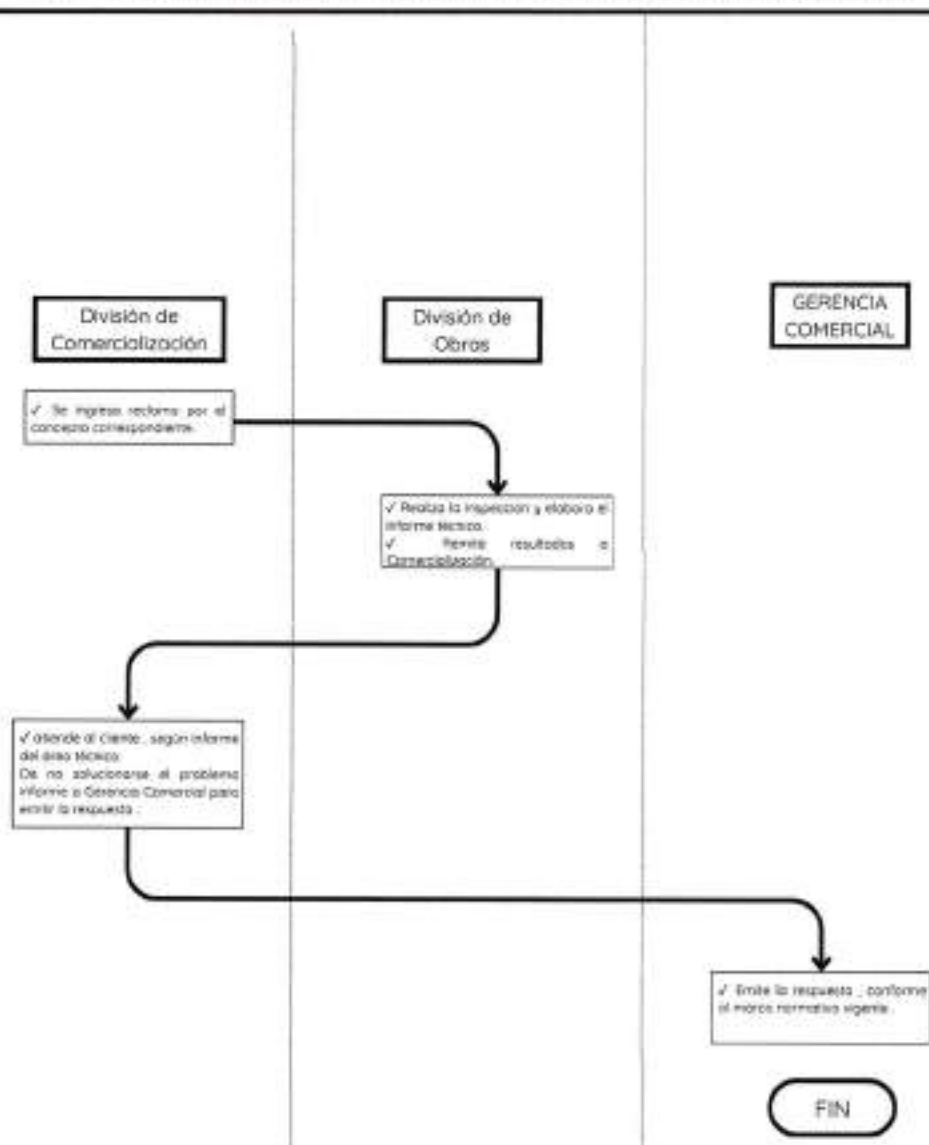


EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACIÓN GRAFICA:	
ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN <pre> graph TD subgraph USUARIO A[✓ Presenta reclamo con los requisitos correspondientes (según tipo de propiedad)] end subgraph DIVISION_DE_COMERCIALIZACION B[✓ Recibe y verifica los documentos, si procede, registra reclamo y genera ficha de inscripción. Nota: Para los efectos de este procedimiento se toma como base, en su limitativo, los requisitos del Anexo 3 de la RCD - SIS 2025 SUHAS CD. ✓ Notifica a las Divisiones competentes para la realización de las inscripciones.] end subgraph GERENCIA_COMERCIAL C[✓ Emisión de resolución en Reclamos comerciales por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación. La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.] D([FIN]) end A --> B B --> C C --> D </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	ABRIL 2026



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	INSTALACIÓN DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA NO REALIZADA EN EL PLAZO ESTABLECIDO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE OBRAS - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

Instalación de la conexión domiciliar no realizada en el plazo establecido

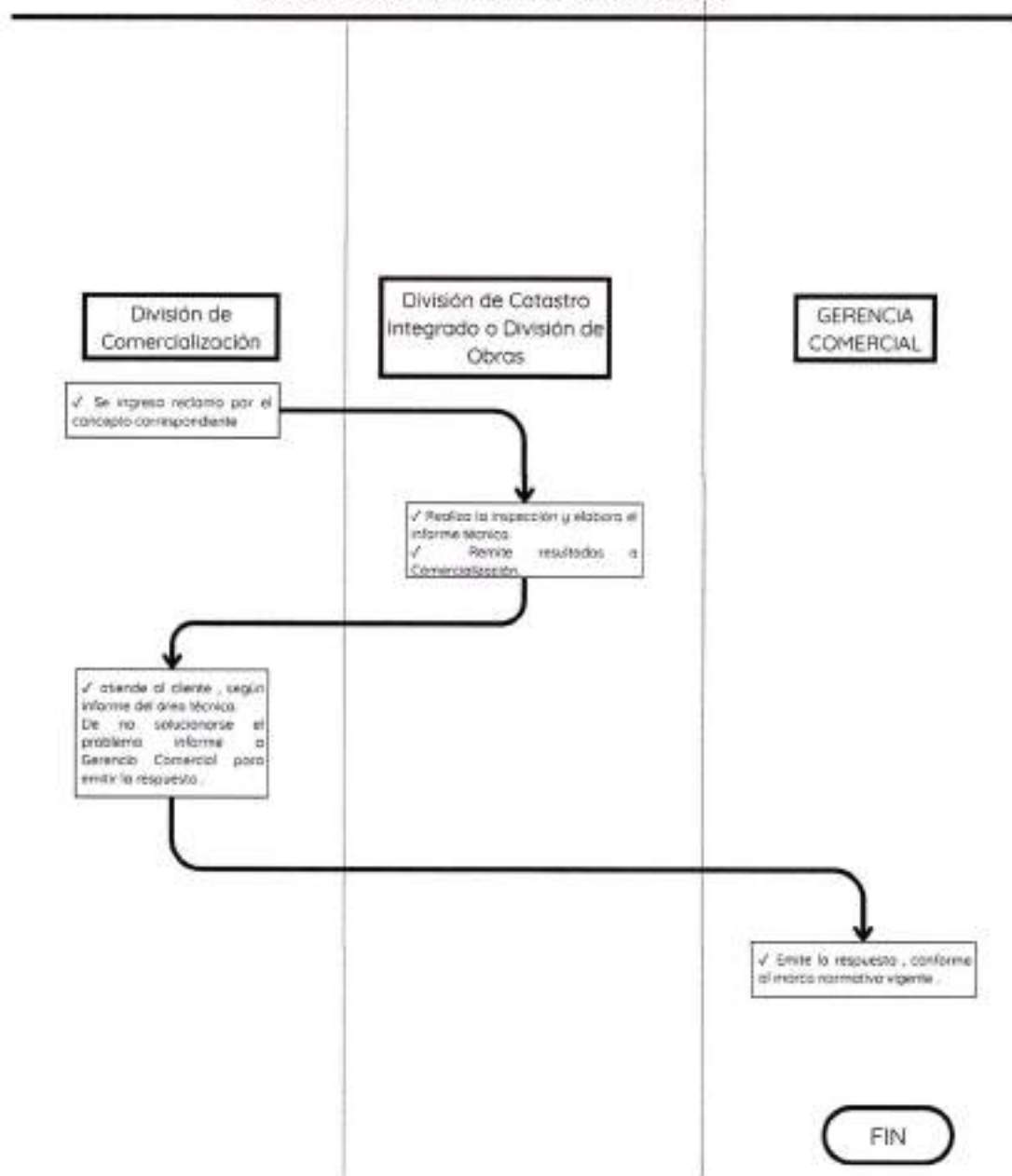


6. FECHA DE ELABORACIÓN: ABRIL 2026



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	DESACUERDO CON LOS CONDICIONAMIENTOS TÉCNICOS Y/O ADMINISTRATIVOS ESTABLECIDOS EN EL INFORME DE FACTIBILIDAD
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

**Desacuerdo con los condicionamientos técnicos y/o administrativos
establecidos en el Informe de Factibilidad**



6. FECHA DE ELABORACION: ABRIL 2026

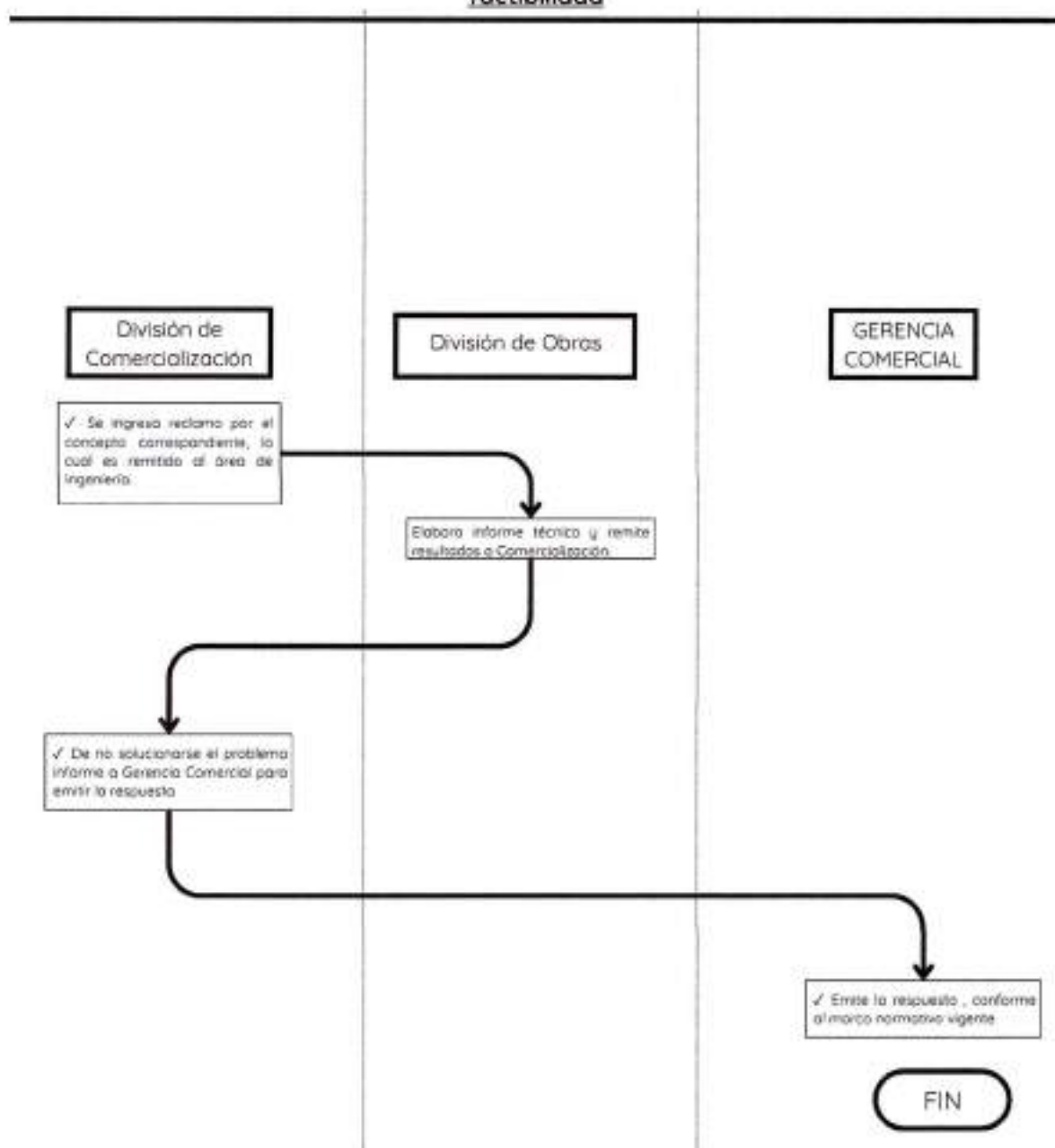


EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	NO SE ADMITE TRÁMITE DE LA SOLICITUD
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN – ÁREA CORRESPONDIENTE – GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
No se admite trámite de la solicitud <pre> graph TD subgraph "División de Comercialización" A[✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente] C[✓ atiende al cliente, según informe del área técnica. De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta.] end subgraph "División de Catastro Integrado o División de Obras" B[✓ Realiza la inspección y elabora el informe técnico. ✓ Remite resultados a Comercialización] end subgraph "GERENCIA COMERCIAL" D[✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente.] E([FIN]) end A --> B B --> C C --> D D --> E </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	ABRIL 2026



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	EL SERVICIO PRESTADO NO RESPONDE A LAS CONDICIONES CONTENIDAS EN EL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN – DIVISIÓN DE OBRAS – GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad



6. FECHA DE ELABORACION: ABRIL 2026



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	NO SE SUSCRIBE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
<u>No se suscribe contrato de prestación de servicios</u> División de Comercialización ✓ Se ingresa sistema por el concepto correspondiente ✓ Se procede a dar respuesta del sector en el plazo de (05) días hábiles. ✓ De no solucionarse el problema, informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta GERENCIA COMERCIAL ✓ Ante la respuesta, conforme al marco normativo vigente FIN	
6. FECHA DE ELABORACION:	ABRIL 2026

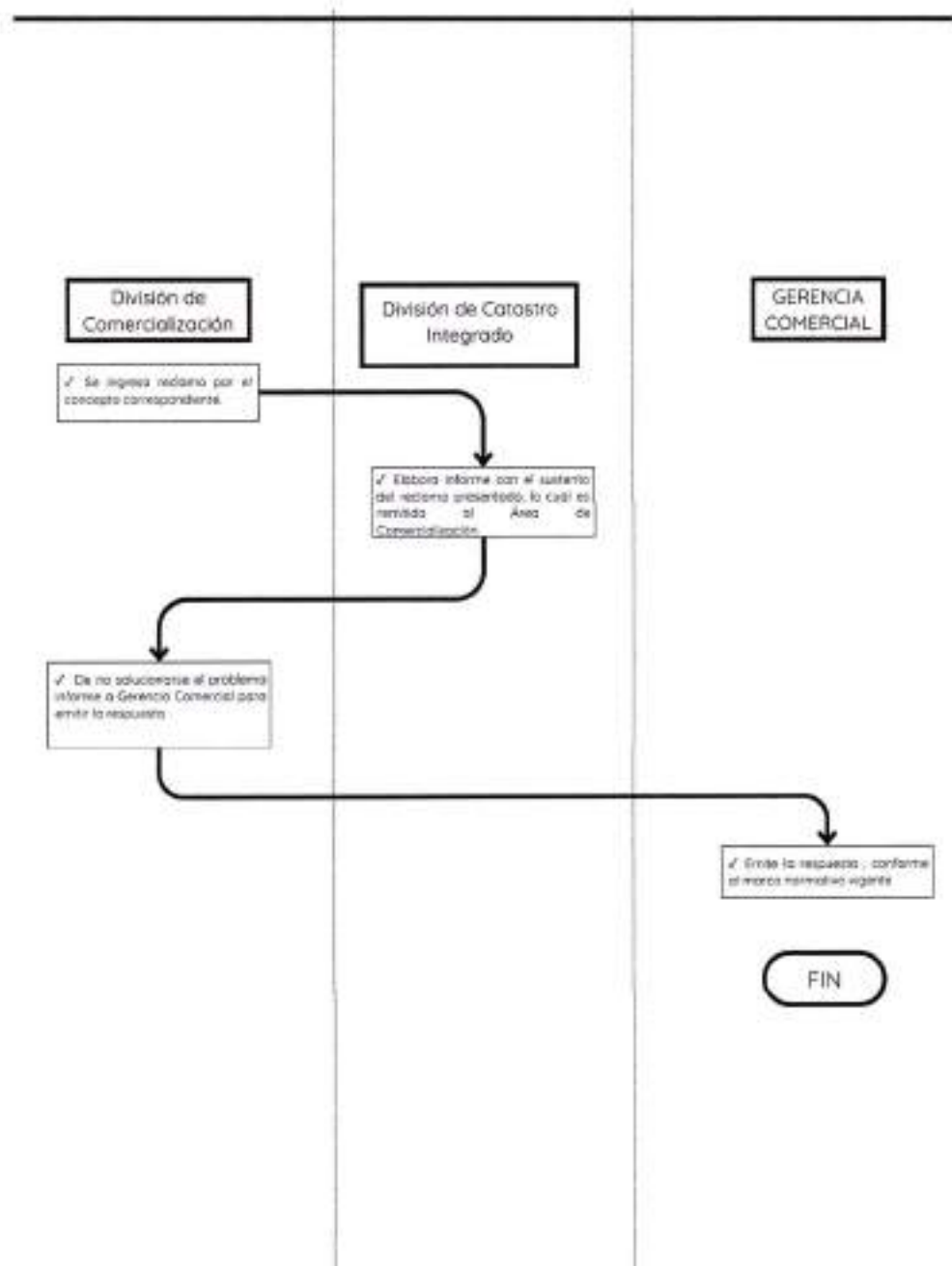


EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	OTROS PROBLEMAS CONTRACTUALES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	GERENCIA COMERCIAL – DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
<u>Otros problemas contractuales</u> <pre> graph TD subgraph "División de Comercialización" A[✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente y se deriva al área correspondiente según la solicitud en el sistema del reclamo.] C[✓ De no solucionarse el problema infiere a Gerencia Comercial para emitir la respuesta.] end subgraph "Por corresponder" B[✓ Elabora informe con el sustento del reclamo presentado y se remite al Área de Comercialización.] end subgraph "GERENCIA COMERCIAL" D[✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente.] E([FIN]) end A --> B B --> C C --> D D --> E </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	ABRIL 2026



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	LA EPS NO EMITE INFORME DE SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DENTRO DEL PLAZO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

La EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	LA EPS NO REALIZA INSTALACIÓN DE MEDIDOR ADQUIRIDO POR EL USUARIO EN EL PLAZO ESTABLECIDO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE MEDICIÓN - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
La EPS no realiza instalación de medidor adquirido por el usuario en el plazo establecido <pre> graph TD subgraph "División de Comercialización" A[Se ingresan reclamos con el concepto correspondiente] C[De no solucionarse el problema informa a Gerencia Comercial para enviar la respuesta] end subgraph "División de Medición" B[Realiza informe respecto al medidor adquirido el usuario para que el área de comercialización se responda o avise según el reclamo registrado] end subgraph "GERENCIA COMERCIAL" D[Enviar la respuesta, conforme al marco normativo vigente] E([FIN]) end A --> B B --> C C --> D D --> E </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	ABRIL 2026



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	REINSTALACIÓN DEL MEDIDOR NO SE HA REALIZADO EN EL PLAZO ESTABLECIDO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE MEDICIÓN - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

REINSTALACION DEL MEDIDOR NO SE HA REALIZADO EN EL PLAZO ESTABLECIDO

División de
Comercialización

División de Medición

GERENCIA
COMERCIAL

✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.

✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta

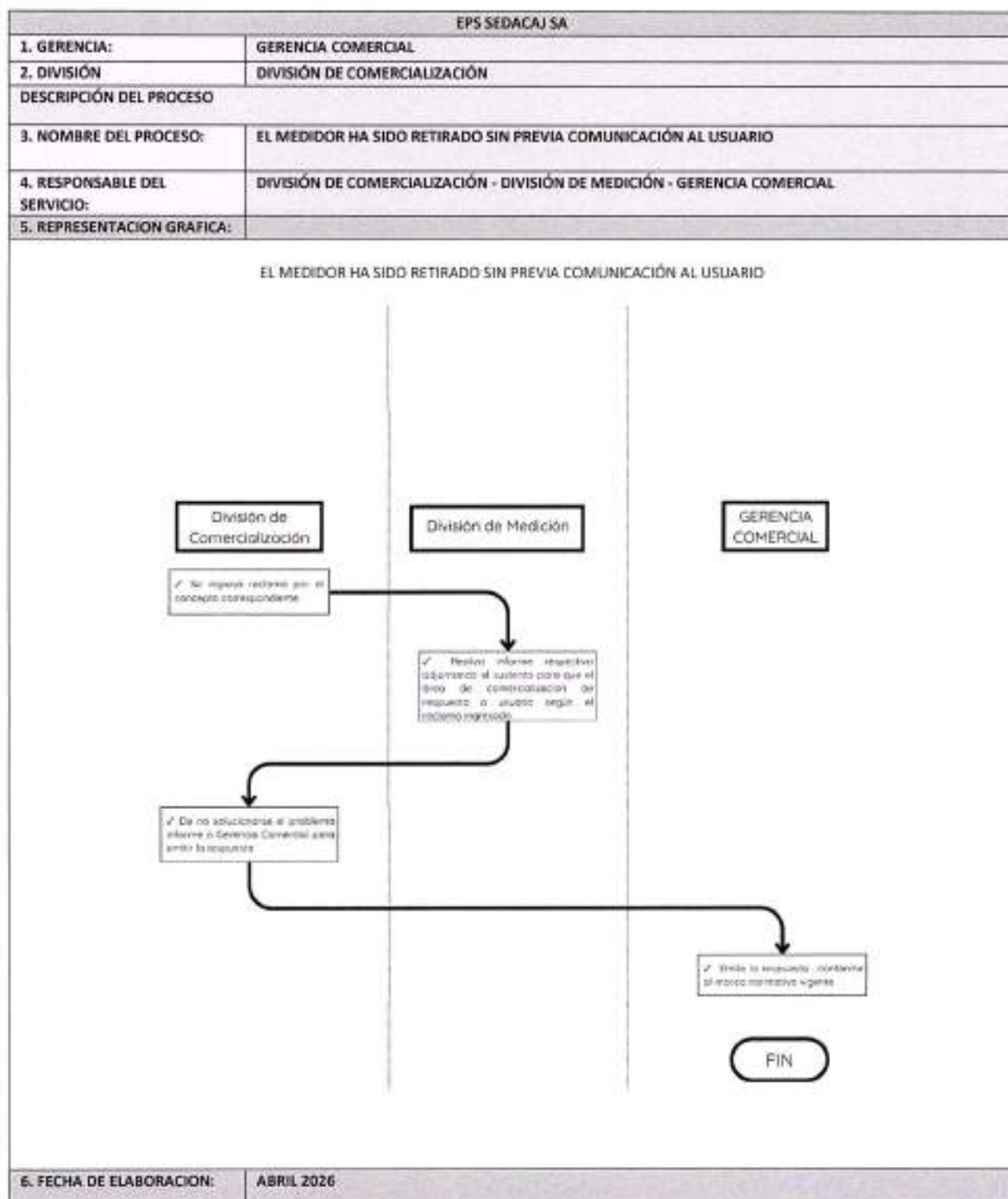
✓ Realiza informe respectivo adjuntando el sustento para que el área de comercialización de respuesta a usuario según el reclamo ingresado

✓ Emite la respuesta , conforme al marco normativo vigente

FIN

6. FECHA DE ELABORACION:	ABRIL 2026
--------------------------	------------





EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	MEDIDOR HA SIDO RETIRADO POR RAZONES DISTINTAS A SU MANTENIMIENTO, VERIFICACION O REPOSICION.
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE MEDICIÓN - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

Medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, verificación o reposición

```

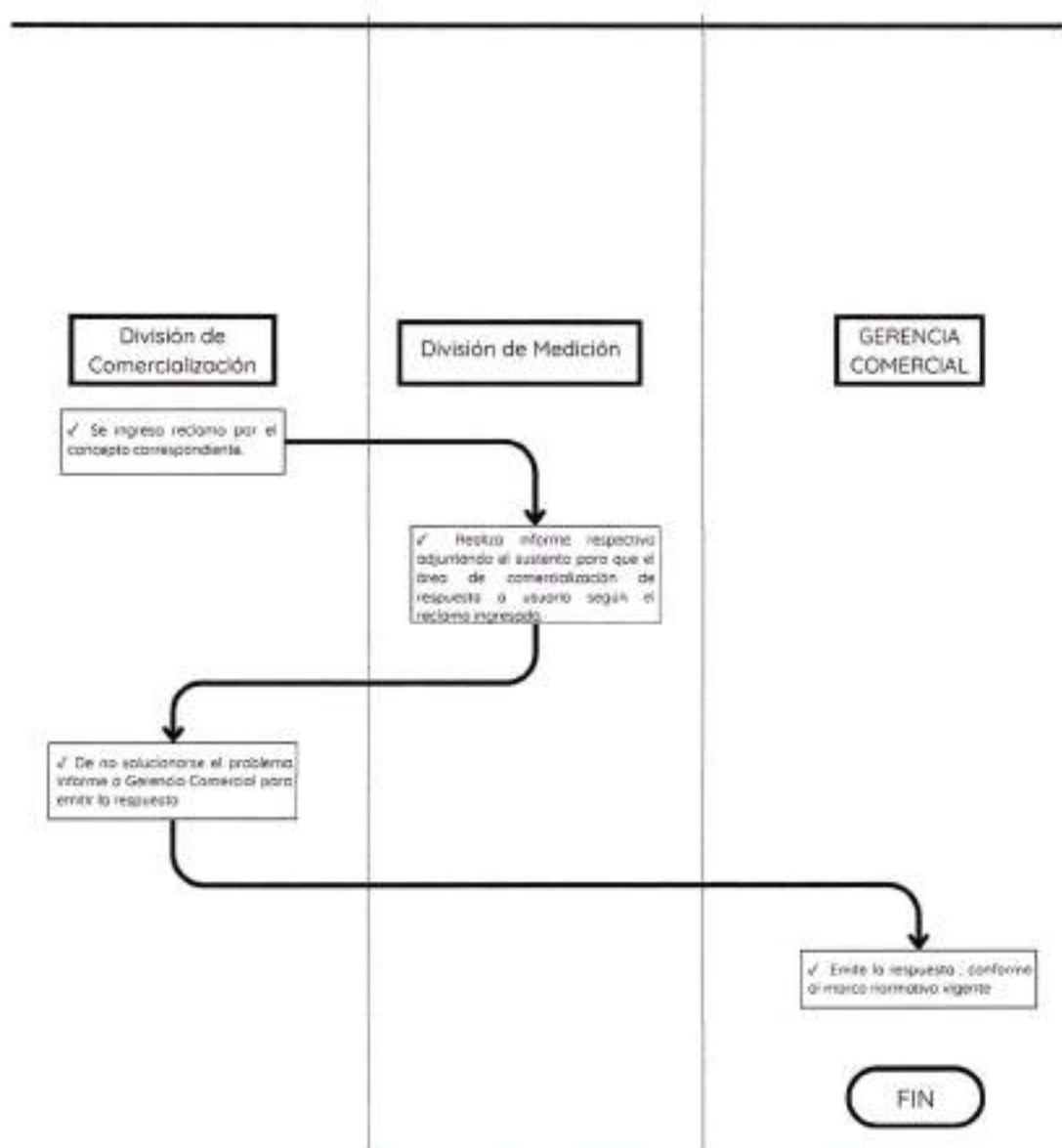
graph TD
    subgraph "División de Comercialización"
        A[Se ingresa solicitud por el concepto correspondiente]
        C[De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta]
    end
    subgraph "División de Medición"
        B[Realiza informe respectivo situando al cliente para que el área de comercialización de respuesta o ajuste según el concepto ingresado]
    end
    subgraph "GERENCIA COMERCIAL"
        D[Emitir respuesta, conforme al marco normativo vigente]
        E([FIN])
    end
    A --> B
    B --> C
    C --> D
    D --> E
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	ABRIL 2026
--------------------------	------------



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	INSTALACIÓN SIN VERIFICACIÓN O SIN RESULTADO DE PRUEBA DE VERIFICACIÓN INICIAL
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE MEDICIÓN - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

Instalación sin verificación o sin resultado de prueba de verificación inicial



6. FECHA DE ELABORACION: ABRIL 2026



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CORTE O SUSPENSIÓN SIN CAUSA JUSTIFICADA
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE MEDICIÓN - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACIÓN GRAFICA:	

Corte o suspensión sin causa justificada

```

graph TD
    subgraph "División de Comercialización"
        A[✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente.]
        C[✓ De no solucionarse el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta.]
    end
    subgraph "División de Medición"
        B[✓ Realiza informe respectivo adjuntando el sustento para que el área de comercialización de respuesta al usuario según el reclamo ingresado.]
    end
    subgraph "GERENCIA COMERCIAL"
        D[✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente.]
        E([FIN])
    end
    A --> B
    B --> C
    C --> D
    D --> E
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	ABRIL 2026
--------------------------	------------



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	LA REHABILITACIÓN DE UN SERVICIO CERRADO NO SE HA REALIZADO EN EL PLAZO ESTABLECIDO, A PESAR DE CESAR LA CAUSA DEL CIERRE
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - DIVISIÓN DE MEDICIÓN - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
<u>La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre</u> <pre> graph TD DC[División de Comercialización] -- "✓ Se ingresa solicitud por el aplicativo correspondiente" --> DM[División de Medición] DM -- "✓ Realiza informe respectivo requiriendo el sistema para que el área de comercialización de respuesta o cierre según el resultado obtenido" --> GC[GERENCIA COMERCIAL] GC -- "✓ De no solucionar el problema informe a Gerencia Comercial para emitir la respuesta" --> DC GC -- "✓ Emite la respuesta, conforme al marco normativo vigente" --> FIN([FIN]) </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	ABRIL 2026



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	FALTA DE ENTREGA DE RECIBO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN - GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
<u>Falta de entrega de recibo</u> <pre> graph TD A[✓ Se ingresa reclamo por el concepto correspondiente] --> B[✓ Se da informe para dar respuesta al cliente según el reclamo ingresado. Paso de respuesta inmediata] B --> C([FIN]) </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	ABRIL 2026



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	NO ENTREGAR AL USUARIO LA INFORMACIÓN OBLIGATORIA ESTABLECIDA POR SUNASS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
<u>No entregar al usuario la información obligatoria establecida por SUNASS</u> <pre> graph TD A[División de Comercialización] --> B[✓ Se atiende al usuario y se ingresa formato de reclamos preterido] B --> C[Plazo de respuesta inmediato] C --> D([FIN]) </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	ABRIL 2026



DIVISIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

I. IDENTIFICAR PROCESOS:

Los procesos que se realizan en la División de Facturación y Cobranza son:

1. Facturación.
2. Cobranza.
3. Cortes y reaperturas.
4. Uso no autorizado en conexión activa (conexiones clandestinas)

II. DESCRIBIR PROCESOS:

FACTURACIÓN:

Este proceso tiene como propósito organizar, en coordinación entre la División de Medición, las etapas necesarias para emitir y distribuir correctamente los recibos por el servicio brindado.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Facturación
CÓDIGO	:	FACO – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Comercial
RESPONSABLE	:	División de Facturación y Cobranza
PROPÓSITO	:	Definir el cronograma de actividades, convertir lecturas en importes monetarios y emitir los recibos por el uso de los servicios de saneamiento.
2. ALCANCE		Desde la programación del cronograma de lectura hasta el envío de la data a los centros de recaudación autorizados.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 015 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo 081 – 2024 - SUNASS-CD, que aprueba la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como los costos máximos que se aplican a la EPS SEDACAJ SA
4. SIGLAS DEFINICIONES	Y :	4.1. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. 4.2. SIC: Sistema Integrado de Información Comercial (Software) 4.3. DF: División de Facturación 4.4. OSI: Oficina de Sistemas e Informática



Ficha de Procedimiento:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N.º de paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	DM / OSI	✓ Se ingresa la información de las tomas de lectura al SICI. Se revisa y reporta las inconsistencias. Se procesa la facturación. (Ver procedimiento de medición).
2	División de Facturación y Cobranza	✓ Mensualmente, al día siguiente que se factura se descarga la data y se les envía la información a las cajas, bancos, e instituciones autorizadas. ✓ Se factura y se imprime los recibos. Se entrega los recibos a cada usuario, en un lapso aproximado de 7 a 8 días. La ciudad está dividida en 4 sectores. 4 ciclos, cada uno con su fecha de vencimiento. De acuerdo a esos criterios, se organiza el reparto de recibos.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	FACTURACIÓN
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA – DM/OSI
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

FACTURACIÓN	
DM / OSI	DIVISIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA
INICIO ✓ SE INGRESA LA INFORMACIÓN DE LAS TOMAS DE LECTURA AL SICL. SE REvisa Y REPORTA LAS INCONSISTENCIAS. SE PROCESA LA FACTURACIÓN. (VER PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN)	✓ MENSUALMENTE, AL DÍA SIGUIENTE QUE SE FACTURA SE DESCARGA LA DATA Y SE LES ENVÍA LA INFORMACIÓN A LAS CAJAS, BANCOS, E INSTITUCIONES AUTORIZADAS. ✓ SE FACTURA Y SE IMPRIME LOS RECIBOS. SE ENTREGA LOS RECIBOS A CADA USUARIO, EN UN LAPSO APROXIMADO DE 7 A 8 DÍAS. LA CIUDAD ESTÁ DIVIDIDA EN 4 SECTORES. 4 CICLOS, CADA UNO CON SU FECHA DE VENCIMIENTO. DE ACUERDO A ESOS CRITERIOS, SE ORGANIZA EL REPARTO DE RECIBOS. FIN

6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre 2025
--------------------------	--------------



COBRANZA

Este proceso comprende la gestión de cobranzas por los servicios de agua potable y alcantarillado brindados por la EPS.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Cobranza
CÓDIGO	:	COBR – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Comercial
RESPONSABLE	:	División de Facturación y Cobranza
PROPÓSITO	:	Realizar la correcta recepción de pagos por los servicios de saneamiento prestados a los usuarios.
2. ALCANCE	:	Desde la recepción del pago del usuario en oficina o centro de recaudación, hasta la elaboración y validación de la planilla diaria de cobranza.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 015 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo 081 – 2024 - SUNASS-CD, que aprueba la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como los costos máximos que se aplican a la EPS SEDACAJ SA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. 4.2. SICI: Sistema Integrado de Información Comercial (Software) 4.3. DF: División de Facturación 4.4. OSI: Oficina de Sistemas e Informática



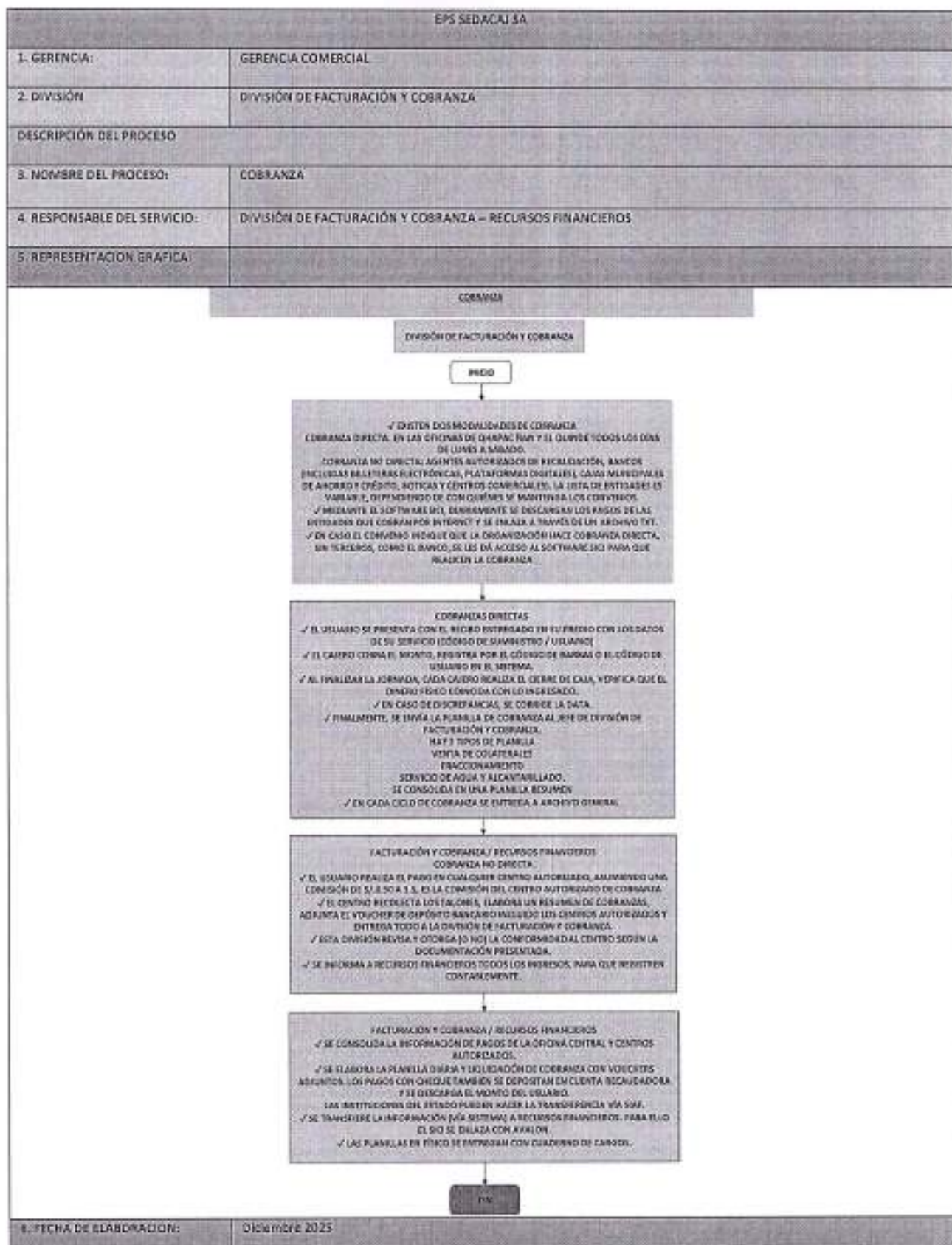
Ficha de Procedimiento:

N.º de paso	Responsable	Descripción del Proceso
1	División de Facturación y Cobranza	✓ Existen dos modalidades de cobranza - Cobranza directa. En las oficinas de Qhapac Ñan y El Quinde Todos los días de lunes a sábado. - Cobranza no directa: Agentes autorizados de recaudación, bancos (incluidas billeteras electrónicas, plataformas digitales), Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, boticas y centros comerciales). La lista de entidades es variable, dependiendo de con quiénes se mantenga los convenios. ✓ Mediante el software SICI, diariamente se descargan los pagos de las entidades que cobran por internet y se enlaza a través de un archivo txt. ✓ En caso el convenio indique que la organización hace cobranza directa, sin terceros, como el banco, se les dá acceso al software SICI para que realicen la cobranza.
2	División de Facturación y Cobranza	Cobranzas directas ✓ El usuario se presenta con el recibo entregado en su predio con los datos de su servicio (código de suministro / usuario) ✓ El cajero cobra el monto, registra por el código de barras o el código de usuario en el sistema. ✓ Al finalizar la jornada, cada cajero realiza el cierre de caja, verifica que el dinero físico coincida con lo ingresado. ✓ En caso de discrepancias, se corrige la data. ✓ Finalmente, se envía la planilla de cobranza al Jefe de División de Facturación y Cobranza. Hay 3 tipos de planilla - Venta de colaterales - Fraccionamiento - Servicio de agua y alcantarillado. Se consolida en una planilla resumen ✓ En cada ciclo de cobranza se entrega a archivo general.
3	División de Facturación y Cobranza / División de	Cobranza no directa



	Recursos Financieros	✓ El usuario realiza el pago en cualquier centro autorizado, asumiendo una comisión de S/.0.50 a 3.5, es la comisión del centro autorizado de cobranza ✓ El centro recolecta los talones, elabora un resumen de cobranzas, adjunta el voucher de depósito bancario incluido los centros autorizados y entrega todo a la División de Facturación y Cobranza. ✓ Esta división revisa y otorga (o no) la conformidad al centro según la documentación presentada. ✓ Se informa a Recursos Financieros todos los ingresos, para que registren contablemente.
4	División de Facturación y Cobranza / División de Recursos Financieros	✓ Se consolida la información de pagos de la oficina central y centros autorizados. ✓ Se elabora la planilla diaria y liquidación de cobranza con vouchers adjuntos. Los pagos con cheque también se depositan en cuenta recaudadora y se descarga el monto del usuario. Las instituciones del estado pueden hacer la transferencia vía SIAF. ✓ Se transfiere la información (vía sistema) a Recursos Financieros. Para ello el SICI se enlaza con AVALON. ✓ Las planillas en físico se entregan con cuaderno de cargos.





6. FECHA DE ELABORACIÓN: Diciembre 2025



CORTES Y REAPERTURAS

Este proceso tiene por finalidad ejecutar el corte del servicio de agua potable a usuarios con dos o más meses de deuda, y restablecer el servicio a usuarios cuyas conexiones fueron cerradas por falta de pago u otras infracciones.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Cortes y reaperturas
CÓDIGO	:	COYR – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Comercial
RESPONSABLE	:	División de Facturación y Cobranza
PROPÓSITO	:	Realizar el corte del servicio de agua potable a los usuarios que presentan una deuda igual o mayor a dos meses vencidos, y restablecer el servicio a usuarios cuyas conexiones fueron cerradas por falta de pago u otras infracciones.
2. ALCANCE	:	Este proceso es aplicable a las actividades de la Gerencia Comercial.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 015 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo 081 – 2024 - SUNASS-CD, que aprueba la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como los costos máximos que se aplican a la EPS SEDACAJ SA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. 4.2. SICI: Sistema Integrado de Información Comercial (Software) 4.3. DF: División de Facturación 4.4. OSI: Oficina de Sistemas e Informática



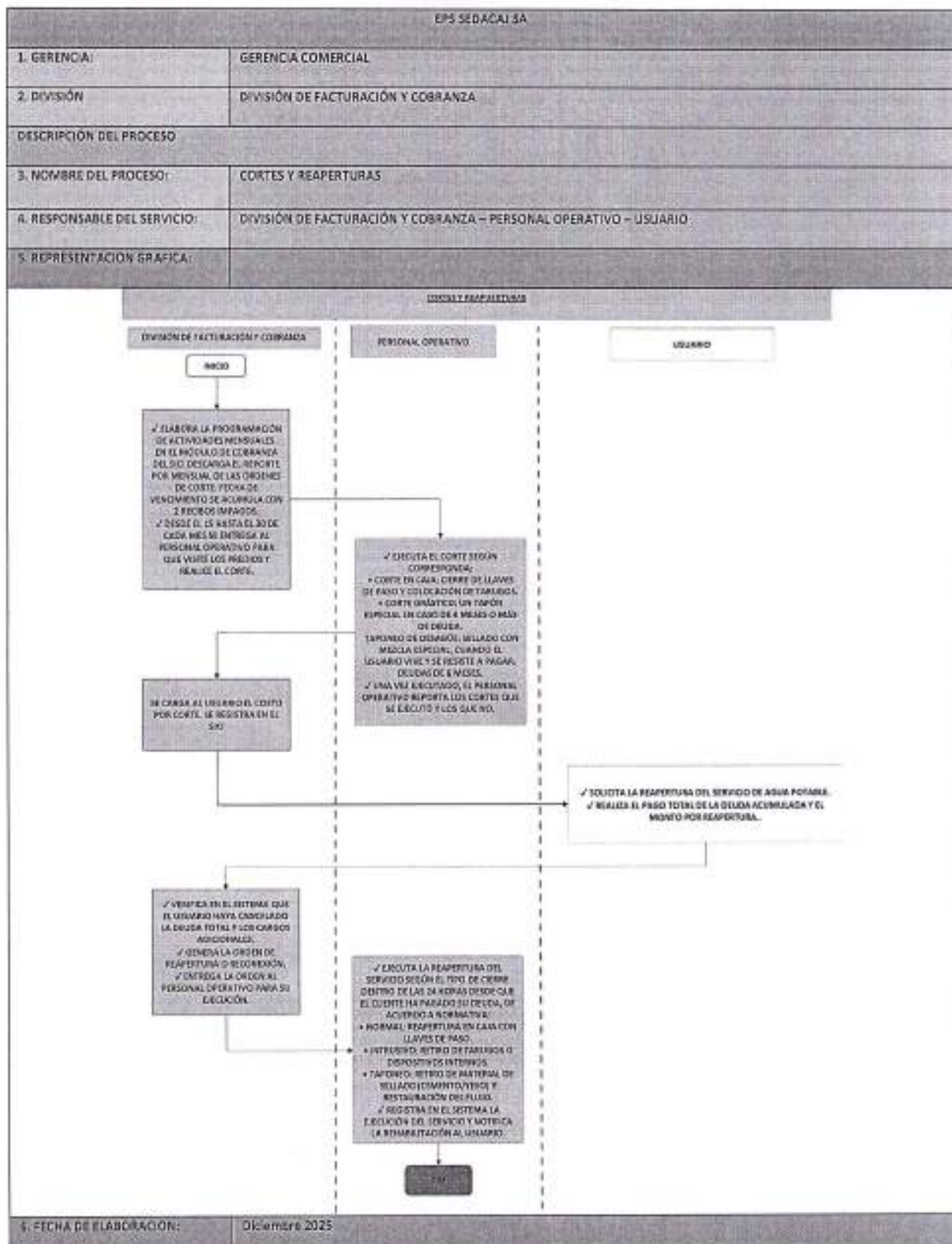
Ficha de Procedimiento:

N.º de paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO DE CORTE		
1	División de Facturación y Cobranza	✓ Elabora la programación de actividades mensuales. En el módulo de cobranza del SICI descarga el reporte por mensual de las órdenes de corte. Fecha de vencimiento se acumula con 2 recibos impagos. ✓ Desde el 15 hasta el 30 de cada mes se entrega al personal operativo para que visite los predios y realice el corte.
2	Personal Operativo	✓ Ejecuta el corte según corresponda: • Corte en caja: cierre de llaves de paso y colocación de tarugos. • Corte drástico: un tapón especial en caso de 4 meses o más de deuda. Taponeo de desagüe: sellado con mezcla especial, cuando el usuario vive y se resiste a pagar. Deudas de 6 meses. ✓ Una vez ejecutado, el personal operativo reporta los cortes que se ejecutó y los que no.
4	División de Facturación y Cobranza	Se carga al usuario el costo por corte. Se registra en el SICI.
INICIO DE PROCEDIMIENTO DE REAPERTURA		
5	Usuario	✓ Solicita la reapertura del servicio de agua potable. ✓ Realiza el pago total de la deuda acumulada y el monto por reapertura.
6	División de Facturación y Cobranza	✓ Verifica en el sistema que el usuario haya cancelado la deuda total y los cargos adicionales. ✓ Genera la orden de reapertura o reconexión. ✓ Entrega la orden al personal operativo para su ejecución.
7	Personal Operativo	✓ Ejecuta la reapertura del servicio según el tipo de cierre dentro de las 24 horas desde que el cliente ha pagado su deuda, de acuerdo a normativa: • Normal: Reapertura en caja con llaves de paso. • Intrusivo: Retiro de tarugos o dispositivos internos.



		• Taponeo: Retiro de material de sellado (cemento/yeso) y restauración del flujo. ✓ Registra en el sistema la ejecución del servicio y notifica la rehabilitación al usuario.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





USO NO AUTORIZADO EN CONEXIÓN ACTIVA (conexiones clandestinas):

Este proceso tiene como finalidad detectar y actuar frente a conexiones clandestinas o manipulaciones indebidas del servicio de agua y/o desagüe, que generan pérdidas económicas. Ante una denuncia interna o externa, la División de Facturación y Cobranza realiza una inspección externa y, de confirmarse el uso no autorizado, se elabora un acta de constatación (eventualmente con apoyo policial) y se procede al corte inmediato del servicio. Si el usuario solicita la reconexión, la División de Comercialización determina un monto de recupero por el uso indebido. Si no hay conformidad, puede activarse una conciliación o derivarse a la Oficina de Asesoría Legal para denuncia formal. En caso de acuerdo y pago, se tramita la reconexión y el registro formal del usuario.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Uso no Autorizado en Conexión Activa
CÓDIGO	:	UNAC – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Comercialización.
RESPONSABLE	:	División de Facturación y Cobranza / División de Comercialización
PROPÓSITO	:	Identificar y atender las conexiones clandestinas que causan perjuicio económico a la EPS, para sancionar el uso indebido de los servicios y recuperar los montos correspondientes.
2. ALCANCE		Aplica a todas las conexiones de agua y/o desagüe identificadas como clandestinas dentro del ámbito de prestación de servicios de la EPS.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto legislativo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 015 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo 081 – 2024 - SUNASS-CD, que aprueba la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como los costos máximos que se aplican a la EPS SEDACAJ SA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 4.2. EPS: Empresa Prestadora de Servicios 4.3. DNI: Documento Nacional de Identidad



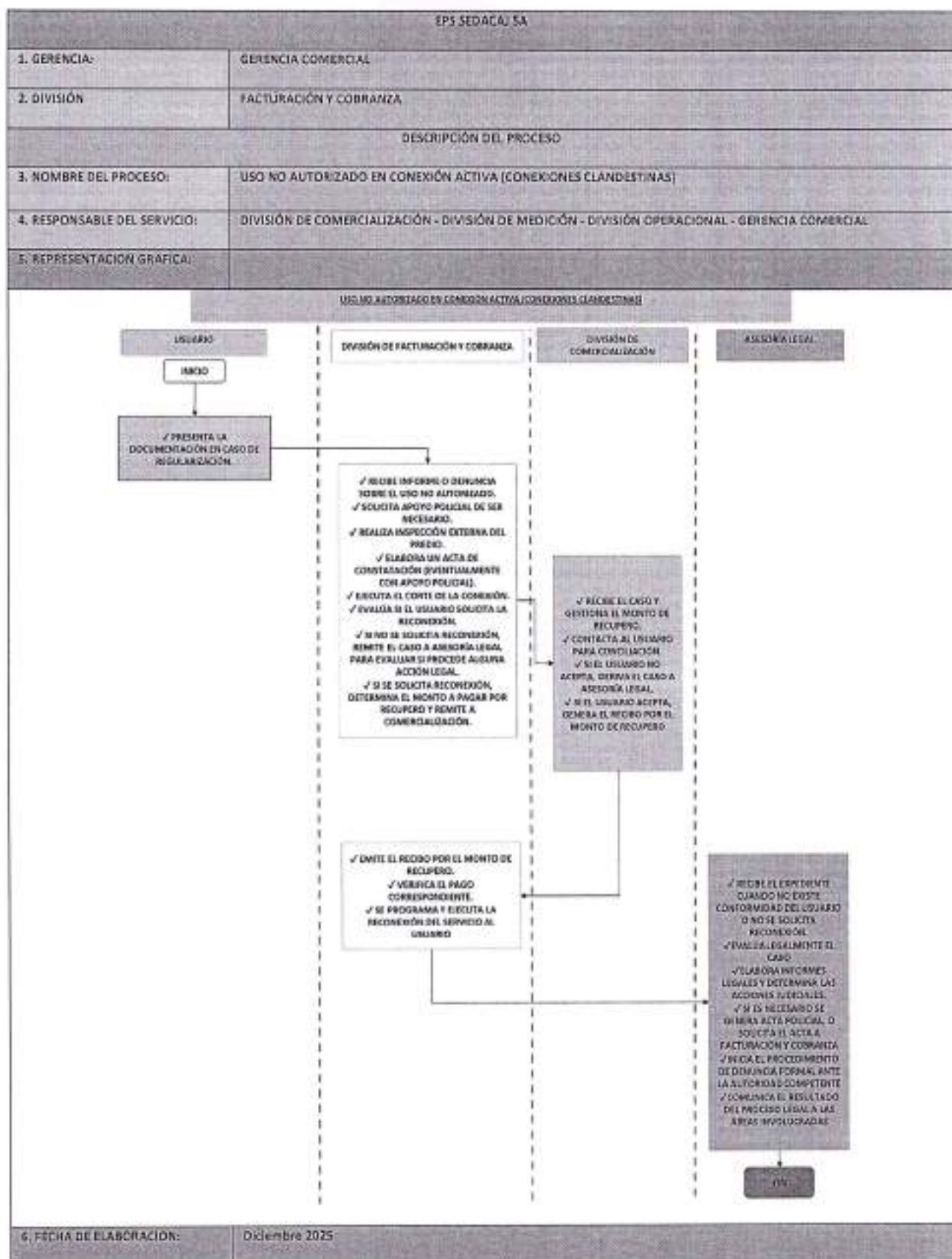
Ficha de Procedimiento:

N.º de paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Usuario	✓ Presenta la documentación en caso de regularización.
2	División de Facturación y Cobranza	✓ Recibe informe o denuncia sobre el uso no autorizado. ✓ Solicita apoyo policial de ser necesario. ✓ Realiza inspección externa del predio. ✓ Elabora un acta de constatación (eventualmente con apoyo policial). ✓ Ejecuta el corte de la conexión. ✓ Evalúa si el usuario solicita la reconexión. ✓ Si no se solicita reconexión, remite el caso a Asesoría Legal para evaluar si procede alguna acción legal. ✓ Si se solicita reconexión, determina el monto a pagar por recuperó y remite a Comercialización.
3	División de Comercialización	✓ Recibe el caso y gestiona el monto de recuperó. ✓ Contacta al usuario para conciliación. ✓ Si el usuario no acepta, deriva el caso a Asesoría Legal. ✓ Si el usuario acepta, genera el recibo por el monto de recuperó.
4	División de Facturación y Cobranza	✓ Emite el recibo por el monto de recuperó. ✓ Verifica el pago correspondiente. ✓ Se programa y ejecuta la reconexión del servicio al usuario.
5	Asesoría Legal	✓ Recibe el expediente cuando no existe conformidad del usuario o no se solicita reconexión. ✓ Evalúa legalmente el caso ✓ Elabora informes legales y determina las acciones judiciales.



		✓ Si es necesario se genera acta policial, o solicita el acta a Facturación y Cobranza ✓ Inicia el procedimiento de denuncia formal ante la autoridad competente ✓ Comunica el resultado del proceso legal a las áreas involucradas.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





6. FECHA DE ELABORACIÓN: Diciembre 2025



DIVISIÓN DE MEDICIÓN

I. IDENTIFICAR PROCESOS:

Los procesos que se realizan en la división de Medición son:

1. Lectura de medidores.
2. Mantenimiento de parque de medidores.
3. Reclamos

II. DESCRIBIR PROCESOS:

LECTURA DE MEDIDORES:

Este proceso tiene como finalidad registrar el consumo de agua potable por parte de los usuarios durante cada ciclo de facturación, permitiendo así calcular el monto correspondiente a pagar por el servicio. Además, facilita la detección de consumos elevados, consumos reducidos o consumos atípicos. El procedimiento inicia con la elaboración del cronograma de lecturas por parte de la División de Medición, el cual se integra al sistema a través de la División de Facturación y Cobranza. Con esta información, se genera el padrón de lecturas y se asigna a los lecturistas mediante dispositivos móviles. Tras realizar la lectura en campo, se verifica la calidad de los datos (crítica de lecturas), se corrigen posibles inconsistencias y se valida la información para emitir la facturación definitiva.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Lectura de medidores
CÓDIGO	:	LEME-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Medición, División de Facturación y Cobranza
RESPONSABLE	:	División de Medición
PROPÓSITO	:	Determinar el consumo de los usuarios durante el ciclo de facturación, a fin de calcular el importe que corresponde pagar por los servicios de saneamiento, y detectar consumos elevados, reducidos o atípicos para su análisis oportuna.
2. ALCANCE	:	Aplica a todos los usuarios con conexiones activas de agua potable de la EPS, cuyos consumos son registrados mediante medidores. Comprende desde la programación de lecturas hasta la entrega de la información validada para la facturación.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA 3.2. Resolución de Consejo Directivo 015 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo 081 – 2024 - SUNASS-CD, que aprueba la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como los costos máximos que se aplican a la EPS SEDACAJ SA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 4.2. EPS: Empresa Prestadora de Servicios 4.3. DNI: Documento Nacional de Identidad 4.4. Lecturista: Trabajador de la EPS que se encargan de tomar el volumen que registra el medidor. 4.5. Consumo atípico: Consumo elevado. Según normativa, 2 veces la asignación de consumo y promedio histórico de consumo.



Ficha de Procedimiento:

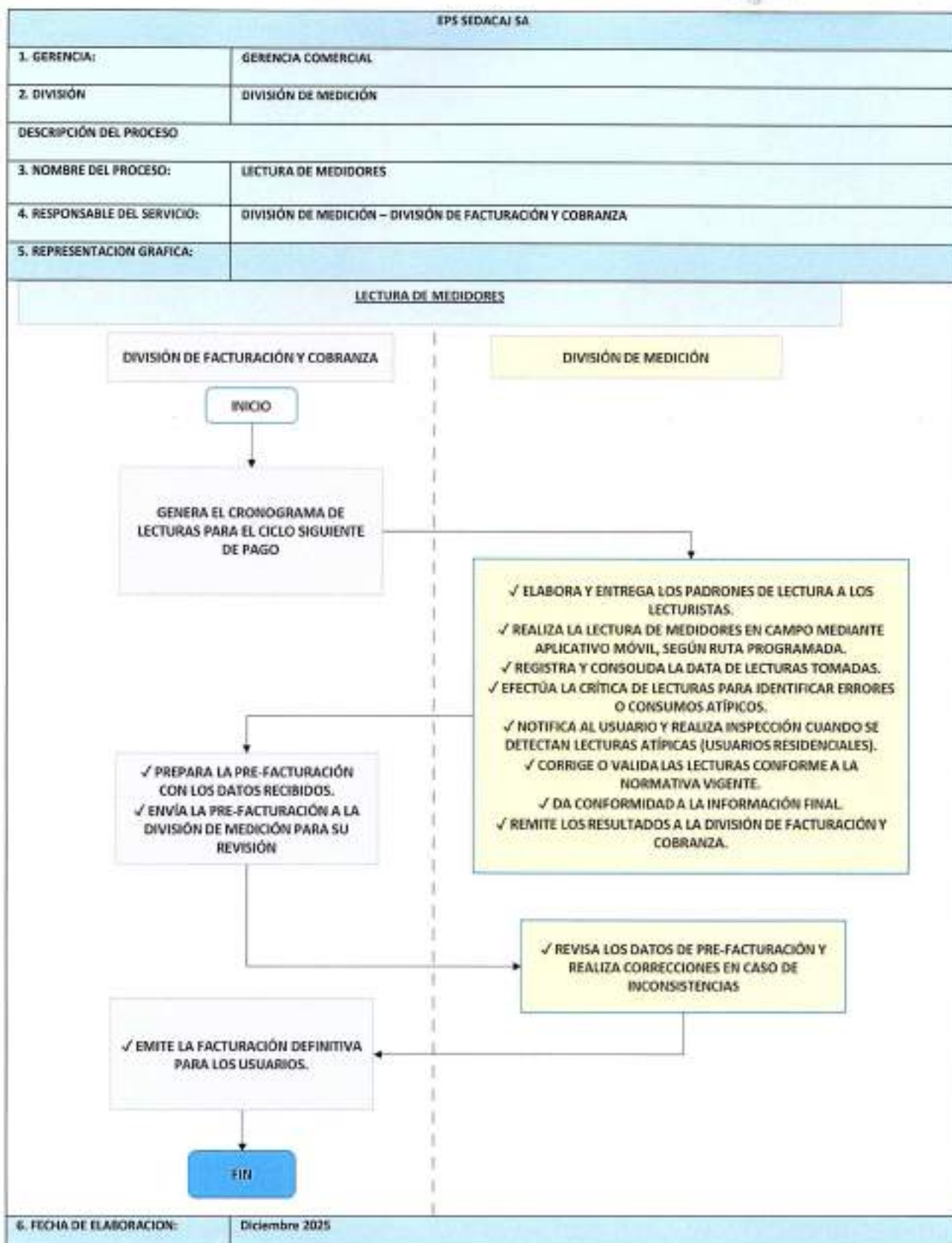
N.º de paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	División de Facturación y Cobranza	✓ Genera el cronograma de lecturas para el ciclo siguiente de pago.
2	División de Medición	✓ Elabora y genera los padrones de lectura y los entrega a los lecturistas. ✓ Prepara el paquete de trabajo con rutas y datos de los medidores asignados. ✓ Ejecuta la lectura de medidores en campo según la ruta programada. Para ello los lecturistas se apoyan de una app instalada en los teléfonos móviles asignados. La app brinda el número de suministro, ID del medidor, y el lecturista digita la lectura. ✓ Obtiene y registra la data de lecturas tomadas en campo. ✓ Realiza la crítica de lecturas para verificar inconsistencias o errores. Corrige errores en el sistema o programa verificación en campo si es necesario. Analiza consumos atípicos para determinar si requieren verificación adicional. Si detecta un dato atípico de lectura, genera una notificación al usuario con 2 días hábiles de anticipación, para una inspección (interna y externa). Se tiene 5 días hábiles desde haber detectado el atípico para realizar la inspección. ✓ Ejecuta la inspección correspondiente (aplica solo a usuarios con clase residencial). ✓ Registra los resultados de la inspección en una hoja de cálculo y realiza las correcciones de acuerdo a normativa. ✓ Realiza la corrección final o valida la lectura si la información es correcta. ✓ Da conformidad a la data revisada. ✓ Remite los resultados consolidados a la División de Facturación y Cobranza.
3	División de Facturación y Cobranza	✓ Prepara la pre-facturación con los datos recibidos. ✓ Envía la pre-facturación a la División de Medición para su revisión.



00000343

4	División de Medición	✓ Revisa los datos de pre-facturación y realiza correcciones en caso de inconsistencias.
5	División de Facturación y Cobranza	✓ Emite la facturación definitiva para los usuarios.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





MANTENIMIENTO DEL PARQUE DE MEDIDORES:

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar la operatividad, precisión y trazabilidad del parque medidores a cargo de la EPS SEDACAJ SA, en cumplimiento del artículo 106 del reglamento de calidad de agua.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Mantenimiento del parque de Medidores
CÓDIGO	:	MPME-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Medición
RESPONSABLE	:	División de Medición
PROPÓSITO	:	Garantizar la operatividad, precisión y trazabilidad del parque medidores a cargo de la EPS SEDACAJ SA
2. ALCANCE	:	Este procedimiento aplica a todos los medidores del parque del ámbito de la EPS SEDACAJ SA.
3. BASE NORMATIVA LEGAL	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 015 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo 081 – 2024 - SUNASS-CD, que aprueba la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como los costos máximos que se aplican a la EPS SEDACAJ SA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 4.2. EPS: Empresa Prestadora de Servicios 4.3. DNI: Documento Nacional de Identidad



Ficha de Procedimiento:

N.º de paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de medición	✓ En enero de cada año, solicita a la oficina de soporte e informática un reporte con la antigüedad del parque de medidores. Se recibe el reporte y se identifica aquellos que tienen una antigüedad igual o mayor a 5 años. ✓ Se identifica cuáles de los medidores ya cuentan con alguna verificación de laboratorio anterior. Aquellos medidores que tienen la antigüedad mencionada y no tienen verificación anterior en los últimos 5 años, se programa su retiro del predio, y su envío al laboratorio. Con estos datos se genera un cronograma anual de verificación periódica. ✓ Cabe mencionar que mientras tanto el servicio queda con un niple directo en la conexión de AP, para no quedar desabastecida.
2	División de Medición	✓ Generar notificación con fecha y hora del retiro del medidor cumpliendo los plazos de la normativa.
3	División de Medición	✓ Elaborar y entregar el acta de retiro. ✓ Ejecutar el retiro del medidor. ✓ Enviar el medidor al laboratorio para pruebas de aferición / contrastación.
4	Laboratorio de Medidores	✓ Realizar pruebas para verificar el estado del medidor.
5	División de Medición	Si el medidor se encuentra operativo, generar acta de reinstalación e instalar el mismo medidor. Si el medidor se encuentra inoperativo (sub registra o sobregregistra), generar acta de instalación e instalar un medidor nuevo. ✓ Registrar la información del medidor (nuevo o reinstalado) en el sistema.
6	División de medición	VERIFICACIÓN POSTERIOR ✓ Se recibe de la división de comercialización, un expediente de reclamo de usuario.



		✓ Se revisa los datos del reclamo, si no procede, se informa al área de comercialización la inconsistencia. Si procede, se continua con los pasos del 2 al 5 del presente procedimiento. ✓ Enviar los datos registrados a la División de Comercialización para archivo o conciliación del expediente del usuario.
7	División de medición	✓ Se recibe de la división de comercialización el expediente de reclamo por robo de medidor.
8	División de comercialización	✓ Informa al usuario que además de los requisitos convencionales se requiere una denuncia policial por robo.
9	División de medición	✓ Se recibe el expediente de comercialización ✓ Se revisa los datos del reclamo, si no procede, se informa al área de comercialización la inconsistencia. Si procede, se realiza la reposición de medidor. ✓ Si el robo es reiterativo, a partir del segundo robo, se le informa al cliente sobre el artículo 109.2 del reglamento de calidad de servicios de saneamiento y se le factura la reposición en su próximo recibo o pago inmediato.
10	División de medición	✓ En los casos de obsolescencia por antigüedad o cambio de tecnología, se cambia de oficio los medidores, sin necesidad de una verificación periódica por laboratorio.
11	División de medición	✓ En los casos de consumos cero (0) de los medidores. ✓ Se solicita a soporte informático todos los meses el reporte de consumos ceros de un mes o más. ✓ Se programa la inspección en campo y se identifica los posibles manipulados. Con los posibles manipulados, se programan los pasos del 2 al 5. Si en el certificado de laboratorio indica una manipulación, se procede con un recupero de consumo, según normativa.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE MEDICIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	MANTENIMIENTO DEL PARQUE DE MEDIDORES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE MEDICIÓN – DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN – LABORATORIO DE MEDIDORES
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

CORTE Y REPRESENTACIÓN		
DIVISIÓN DE MEDICIÓN	LABORATORIO DE MEDIDORES	DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
INICIO ✓ EN FONDO SEALTA Y REGISTRO DEPOSITO DE ANTIGÜEDAD DEL PARQUE DE MEDIDORES, SECCIONAMIENTOS DE 5 AÑOS O MÁS. ✓ VERIFICA QUE INDICACIONES CUMPLAN CON VERIFICACIONES LABORATORIALES LOS ULTIMOS 5 AÑOS. ✓ PROGRAMAR EL RETIRO Y ENVIAR A LABORATORIO DE LOS MEDIDORES QUE CUMPLEN DICHA CONDICION Y CLASIFICA EL QUOTACIONARIO DE VERIFICACION. ✓ SUBMITIR LA CONVENIENCIA DEL		
✓ ORDENAR NOTIFICACION CON FICHA Y FORMULAS RETIRO DEL MEDIDOR CLASIFICADOS CON FUENTES DE LA PRODUCTIVA. ✓ CLASIFICAR Y ENTREGAR EL ACTA DE RETIRO. ✓ ELABORAR EL RETIRO DEL MEDIDOR. ✓ ENVIAR EL MEDIDOR AL LABORATORIO PARA PRUEBAS DE		
✓ REALIZAR PRUEBAS PARA VERIFICAR EL ESTADO DEL MEDIDOR.		
SI EL MEDIDOR SE ENCUENTRA DEFECTUOSO, ENTREGAR ACTA DE RECONSTRUCCION Y PROGRAMAR EL RETIRO MEDIDOR. SI EL MEDIDOR SE ENCUENTRA DEFECTUOSO CON REGISTRO O SUBROGACION, ENTREGAR ACTA DE RECONSTRUCCION Y PROGRAMAR EL RETIRO MEDIDOR. ✓ REGISTRAR LA INFORMACION DEL MEDIDOR (NUEVO O RECONSTRUIDO)		
VERIFICACION POSTERIOR ✓ SE RETIRO DE LA DIVISION DE COMERCIALIZACION DEL USUARIO DE RECLAMO DE USUARIO. ✓ SI NO SE RECIBIÓ EL RECLAMO, SI NO PROCEDE, SE INFORMA AL AREA DE COMERCIALIZACION LA INFORMACION, SI PROCEDE, SE CONTINUA CON LOS PASOS DEL 7 Y 8 DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO. ✓ ENVIAR LOS DATOS RECONSTRUIDOS A LA DIVISION DE COMERCIALIZACION PARA ARCHIVO Y CONCLUSION DEL EXPEDIENTE.		
✓ RETIRO Y RECONSTRUCCION DEL EXPEDIENTE DE COMERCIALIZACION DEL RECLAMO. ✓ SI NO PROCEDE, INFORMAR A COMERCIALIZACION, SI PROCEDE, RECONSTRUYER EL MEDIDOR. ✓ EN CASO DE RETIRO REFORMATIVO DESDE EL SERVIDOR, RECONSTRUYER EL USUARIO Y FALTURA LA RECONSTRUCCION REFORMATIVA. ✓ CLASIFICAR LOS MEDIDORES POR OMISIONES O CAMBIO TECNICO. ✓ VERIFICAR MEDIDORES CON CONVENIENCIA MEDIANTE REPORTE MENSUAL DE REPORTE INFORMATICO. ✓ PROGRAMAR VERIFICACION EN CASO, SI SE CONTRAINDICACION, APLICAR REPORTE DE CONSUMO/CONVENIENCIA A NOMINATIVA.		
FIN		

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



RECLAMOS

Este proceso permite atender los reclamos de usuarios por diferentes motivos que estén en el ámbito de la División de Medición.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Reclamos
CÓDIGO	:	RECL – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Medición
RESPONSABLE	:	División de Medición
PROPÓSITO	:	Atender los reclamos por diferentes causas, que estén en el ámbito de la División de Medición.
2. ALCANCE		Este procedimiento abarca los reclamos que son atribuibles a la División de Medición.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 015 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo 081 – 2024 - SUNASS-CD, que aprueba la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como los costos máximos que se aplican a la EPS SEDACAJ SA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 4.2. EPS: Empresa Prestadora de Servicios 4.3. DNI: Documento Nacional de Identidad



Ficha de Procedimiento:

N.º de paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Usuario	✓ Realiza el reclamo presentando la documentación correspondiente.
2	División de Comercialización	✓ Recepción del reclamo del usuario. ✓ Envío de expediente de reclamo a la División de Medición con datos del cliente y las fechas de inspección interna y externa.
3	División de Medición	✓ Generación de actas de inspección interna y externa. ✓ Ejecución de inspección en el predio del usuario. ✓ Registro de información en base de datos. ✓ Envío de resultados a la División de Comercialización para conciliación.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE MEDICIÓN
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	RECLAMOS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	USUARIO – DIVISIÓN DE MEDICIÓN – DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
5. REPRESENTACIÓN GRAFICA:	

RECLAMOS

```

graph TD
    subgraph USUARIO
        INICIO([INICIO]) --> RECLAMO[✓ REALIZA EL RECLAMO PRESENTANDO LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE.]
    end
    subgraph DIVISION_COMERCIALIZACION [DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN]
        RECLAMO --> RECEPCION[✓ RECEPCIÓN DEL RECLAMO DEL USUARIO.  
✓ ENVÍO DE EXPEDIENTE DE RECLAMO A LA DIVISIÓN DE MEDICIÓN CON DATOS DEL CUENTE Y LAS FECHAS DE INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA.]
    end
    subgraph DIVISION_MEDICION [DIVISIÓN DE MEDICIÓN]
        RECEPCION --> INSPECCION[✓ GENERACIÓN DE ACTAS DE INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA.  
✓ EJECUCIÓN DE INSPECCIÓN EN EL PREDIO DEL USUARIO.  
✓ REGISTRO DE INFORMACIÓN EN BASE DE DATOS.  
✓ ENVÍO DE RESULTADOS A LA DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN PARA CONCILIACIÓN.]
        INSPECCION --> FIN([FIN])
    end
  
```

The flowchart illustrates the process of handling complaints (RECLAMOS) across three departments: USUARIO, DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN, and DIVISIÓN DE MEDICIÓN. The process begins with the user (USUARIO) submitting a complaint with the required documentation. This is then received by the Commercialization Division (DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN), which forwards the file to the Measurement Division (DIVISIÓN DE MEDICIÓN) for inspection. The Measurement Division performs internal and external inspections, registers the information, and sends the results back to the Commercialization Division for conciliation. The process concludes with the final outcome (FIN).

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO

I. IDENTIFICAR PROCESOS:

Los procesos que se realizan en la División de Catastro Integrado son:

1. Solicitud de Instalación de Nuevas Conexiones domiciliarias.
2. Acceso al Servicio (factibilidad).
3. Catastro de instalaciones de agua potable.
4. Catastro de instalaciones de alcantarillado (saneamiento).
5. Catastro de conexiones domiciliarias de agua y alcantarillado (saneamiento)).

II. DESCRIBIR PROCESOS:

SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE NUEVAS CONEXIONES:

Este procedimiento regula las acciones necesarias para tramitar solicitudes de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado (saneamiento).

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:



Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Solicitud de Instalación de Nuevas Conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado (saneamiento).
CÓDIGO	:	SINC – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Comercial
RESPONSABLE	:	División de Catastro Integrado
PROPÓSITO	:	Establecer la secuencia de pasos para atender las necesidades de los usuarios de instalación de nuevas conexiones domiciliarias de agua y alcantarillado.
2. ALCANCE	:	Aplica a las Divisiones de la Gerencia Comercial.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto legislativo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. EPS: Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento. 4.2. SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. 4.3. GC: Gerencia Comercial 4.4. DC: División de Comercialización 4.5. TRASS: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. 4.6. ANA: Autoridad Nacional del Agua.



Ficha de Procedimiento:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	División de Catastro Integrado	✓ La División de Comercialización remite a la División de Catastro Integrado la siguiente documentación: - Una verificación que el predio no mantenga deuda con la EPS. - El Anexo 1 de la RCD 058 – 2023 SUNASS CD, verificando que el usuario haya cumplido con los requisitos. Este formato de solicitud debe ser entregado por la EPS de forma gratuita al usuario. ✓ El futuro usuario manifiesta su intención de acceder a los servicios a través de una conexión domiciliaria asumiendo responsabilidades y compromisos. ✓ En casos de predios donde coexistirán unidades de uso tanto de la clase residencial como de la no residencial se deberá solicitar una conexión domiciliaria independiente por cada unidad de uso de la clase no residencial, siempre que existan las condiciones técnicas para su instalación. Lo señalado no resultará aplicable a los predios que se encuentren bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común. ✓ Lo señalado no resulta aplicable a los predios tipo quintas o unidades inmobiliarias. <u>Requisitos:</u> El solicitante presentara su solicitud de acceso, previo pago del servicio del colateral correspondiente, debiendo adjuntar lo siguiente: a) <u>Requisitos para conexiones domiciliarias de 15 mm (1/2")</u> Copia simple de: - Documento que acredite la propiedad o posesión del predio (Copia del Título de propiedad o Minuta del Inmueble / Certificado de posesión) - Plano o croquis simple de ubicación del predio - Documento que acredite la representación de conformidad con lo establecido en el artículo 11° del presente reglamento, en caso corresponda. - Certificado de vigencia de poder, para el caso de personas jurídicas. b) <u>Requisitos para conexiones domiciliarias mayores a 15 mm (1/2")</u> Adicionalmente a los requisitos señalados en el literal a). Copia simple de: - Memoria descriptiva de instalaciones sanitarias internas de agua y desagüe firmada por ingeniero sanitario colegiado y habilitado. - Plano de instalaciones sanitarias internas de agua y desagüe, firmado por ingeniero sanitario colegiado y habilitado.



		c) <u>Requisitos para conexión domiciliarias de alcantarillado (saneamiento) con fuente de agua propia</u> Adicionalmente a los requisitos señalados en el literal a) del numeral anterior, el Solicitante deberá presentar: Copia simple de: - Resolución de la Autoridad Nacional del Agua que otorga la licencia de uso de agua. - Memoria descriptiva de los sistemas de agua y desagüe, firmada por ingeniero sanitario colegiado y habilitado, precisando los volúmenes considerados para el diseño. - Plano de instalaciones sanitarias internas, firmado por ingeniero sanitario colegiado y habilitado. *El Artículo 11.- Representación del Solicitante, establece: a) En caso el solicitante sea una persona natural, podrá designar a un representante mediante carta poder simple, donde además del nombre e identificación del apoderado deberá establecerse expresamente las facultades que le son conferidas. b) En caso se trate de persona jurídica, actúa a través de sus representantes debidamente acreditados con el certificado de vigencia de poder expedido por la Oficina de Registros Públicos que corresponda, donde deberá indicarse las facultades que éste tiene para celebrar contratos a nombre de su representada. c) En caso se trate de unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, actúa a través del presidente de la Junta de Propietarios debidamente acreditado mediante la presentación de copia simple de la partida registral donde conste dicho nombramiento. De no existir Junta de Propietarios, la elección del representante deberá estar suscrita por más del cincuenta por ciento (50%) de los propietarios.												
2	División de Comercialización	Información para el usuario o solicitante en la fecha de la presentación de la solicitud del servicio: - Presupuesto aproximado del costo de la instalación - Los montos a pagar por tasas de la municipalidad. - El plazo para determinar la factibilidad.												
3	División de Catastro Integrado	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Plazos para la calificación de la solicitud.</th></tr> <tr> <th>Actor</th><th>Actividad</th><th>Plazo</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EPS SEDACAJ SA</td><td>Verificación de la documentación de la solicitud</td><td>5 días hábiles desde recibida la solicitud</td></tr> <tr> <td>Usuario</td><td>Subsanación de observaciones</td><td>2 días hábiles</td></tr> </tbody> </table>	Plazos para la calificación de la solicitud.			Actor	Actividad	Plazo	EPS SEDACAJ SA	Verificación de la documentación de la solicitud	5 días hábiles desde recibida la solicitud	Usuario	Subsanación de observaciones	2 días hábiles
Plazos para la calificación de la solicitud.														
Actor	Actividad	Plazo												
EPS SEDACAJ SA	Verificación de la documentación de la solicitud	5 días hábiles desde recibida la solicitud												
Usuario	Subsanación de observaciones	2 días hábiles												



		<table><tr><td>Usuario</td><td>Solicitar devolución de documentación de la solicitud y reembolso del monto pagado por la factibilidad del servicio</td><td>30 días calendarios. Cumplido se podrá destruir la documentación</td></tr><tr><td>Usuario</td><td>Monto por devolver</td><td>12 meses a partir de concluidos los 30 días calendarios.</td></tr></table>	Usuario	Solicitar devolución de documentación de la solicitud y reembolso del monto pagado por la factibilidad del servicio	30 días calendarios. Cumplido se podrá destruir la documentación	Usuario	Monto por devolver	12 meses a partir de concluidos los 30 días calendarios.
Usuario	Solicitar devolución de documentación de la solicitud y reembolso del monto pagado por la factibilidad del servicio	30 días calendarios. Cumplido se podrá destruir la documentación						
Usuario	Monto por devolver	12 meses a partir de concluidos los 30 días calendarios.						
		✓ La fecha de presentación de la solicitud será considerada como la fecha de subsanación de observaciones por parte del usuario. ✓ Si no subsana el usuario solicitante, se da por no presentada la solicitud y por finalizado el proceso. ✓ <u>NOTA:</u> La obligación de contar con punto de agua, el que será verificado a efectos de la instalación (art. 24, sin punto de agua no se instala la conexión domiciliaria).						
4	División de Catastro Integrado	✓ La EPS SEDACAJ S.A., puede denegar el acceso si el Solicitante, a la fecha de presentación de la Solicitud de Acceso a los Servicios de Alcantarillado, tiene una deuda exigible con la empresa prestadora por los servicios de alcantarillado, servicios colaterales o deuda derivada de una conexión ilegal. Esta disposición también se aplica en el caso que el predio ya cuente con una conexión domiciliaria, respecto de la cual existan deudas pendientes y se solicite una conexión adicional. ✓ La empresa prestadora pondrá a disposición de los usuarios los límites de los sistemas de distribución de agua potable y recolección de aguas residuales, debiendo para tal efecto publicar en su portal institucional u otro medio de difusión los mapas con los límites de los sistemas antes señalados.						
FIN DE PROCEDIMIENTO								



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONEXIONES DOMICILIARIAS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO – DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN – USUARIO
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DOMICILIARIOS

DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PROCESO

OBJETIVO:

Elaboración de la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios.

ALCANCE:

El proceso se aplica a los usuarios que solicitan la instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable.

OBJETIVO:

Elaboración de la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios.

ALCANCE:

El proceso se aplica a los usuarios que solicitan la instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable.

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

PROCESO: SOLICITUD DE CONEXIONES DOMICILIARIAS

ACTIVIDADES: RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD, VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN, ELABORACIÓN DE LA SOLICITUD, VALIDACIÓN DE LA SOLICITUD, EMISIÓN DE LA SOLICITUD, REGISTRO DE LA SOLICITUD, SEGUIMIENTO DE LA SOLICITUD, CANCELACIÓN DE LA SOLICITUD.

ACTORES: USUARIO, EMPLEADO DE LA DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO, EMPLEADO DE LA DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN, EMPLEADO DE LA DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO, EMPLEADO DE LA DIVISIÓN DE REPARACIÓN.

RECURSOS: EQUIPO DE OFICINA, EQUIPO DE CAMPO, EQUIPO DE ALMACÉN, EQUIPO DE TRANSPORTE, EQUIPO DE COMUNICACIÓN, EQUIPO DE ALIMENTACIÓN, EQUIPO DE VESTIMENTA, EQUIPO DE CALZADO, EQUIPO DE ACCESORIOS, EQUIPO DE HERRAMIENTAS, EQUIPO DE MATERIALES, EQUIPO DE PRODUCTOS, EQUIPO DE SERVICIOS, EQUIPO DE OTROS.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD: El usuario presenta la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios.

2. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: El empleado de la división de catastro integrado verifica la información proporcionada por el usuario, para determinar si cumple con los requisitos para la instalación de conexiones domiciliarias.

3. ELABORACIÓN DE LA SOLICITUD: El empleado de la división de catastro integrado elabora la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias, para el suministro de agua a los usuarios.

4. VALIDACIÓN DE LA SOLICITUD: El empleado de la división de catastro integrado valida la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias, para el suministro de agua a los usuarios.

5. EMISIÓN DE LA SOLICITUD: El empleado de la división de catastro integrado emite la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias, para el suministro de agua a los usuarios.

6. REGISTRO DE LA SOLICITUD: El empleado de la división de catastro integrado registra la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias, para el suministro de agua a los usuarios.

7. SEGUIMIENTO DE LA SOLICITUD: El empleado de la división de catastro integrado sigue el proceso de instalación de conexiones domiciliarias, para el suministro de agua a los usuarios.

8. CANCELACIÓN DE LA SOLICITUD: El empleado de la división de catastro integrado cancela la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias, para el suministro de agua a los usuarios.

Tipo de conexión	Requisitos de instalación	Observaciones
1. Agua fría	El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios.	El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios.
2. Agua caliente	El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios.	El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios.
3. Agua fría y caliente	El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios.	El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios. El usuario debe presentar la solicitud de instalación de conexiones domiciliarias en el sistema de agua potable, para el suministro de agua a los usuarios.



ACCESO AL SERVICIO (FACTIBILIDAD):

Este proceso permite evaluar la viabilidad técnica de nuevas conexiones de agua y/o alcantarillado (saneamiento), solicitadas por personas naturales o jurídicas.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Acceso al Servicio (Factibilidad)
CÓDIGO	:	AS-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Catastro Integrado y División de Comercialización
RESPONSABLE	:	Oficina de Catastro Integrado
PROPÓSITO	:	Determinar la factibilidad de nuevas conexiones domiciliarias de agua y/o alcantarillado.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento alcanza al personal de la EPS.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto legislativo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado. 3.4. Ley 27157 de Regularización de Edificaciones. 3.5. Ley N.º 29128 - "Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y alcantarillado para inmuebles de uso común".
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 EPS: Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento. 4.2 SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. 4.3 GC: Gerencia Comercial. 4.4 DC: División de Comercialización 4.5 TRASS: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. 4.6 ANA: Autoridad Nacional del Agua



Ficha de Procedimiento:

N° Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	División de Catastro Integrado	✓ Admitida a trámite la solicitud de acceso a los servicios de alcantarillado, la empresa prestadora deberá evaluar la factibilidad del servicio y emitir el Informe de Factibilidad del Servicio en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. ✓ Cumplido el plazo antes señalado sin que la empresa prestadora emita pronunciamiento, el Solicitante podrá considerar denegada su solicitud, estando habilitado para seguir el procedimiento establecido en la normativa sobre reclamos de usuarios de servicios de alcantarillado, sin perjuicio de la sanción a la empresa prestadora a la que hubiera lugar.
2	División de Catastro Integrado / División de Ingeniería	Sobre factibilidad del servicio y condicionamientos: En caso el predio materia de la solicitud se encuentre ubicado dentro del sistema de distribución de agua y/o recolección de alcantarillado (saneamiento) y: ✓ Constituya o fuera a constituir una unidad de uso doméstica, la empresa prestadora debe otorgar la factibilidad del servicio de manera obligatoria y sin condición alguna, conforme lo establece en el párrafo 34.1.1 del artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco. ✓ Constituya o fuera a constituir una unidad de uso distinta a doméstica o más de una unidad de uso (comercial, industrial, estatal), la empresa prestadora puede condicionar la factibilidad del servicio al cumplimiento de características técnicas y/o administrativas (en adelante, condicionamientos técnicos y/o administrativos), conforme lo señalado en el párrafo 34.1.1 del artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco. ✓ En caso el predio materia de la solicitud se encuentre ubicado fuera del sistema de distribución de agua y recolección de aguas residuales, la empresa prestadora otorgará la factibilidad del servicio condicionada al cumplimiento de condicionamientos técnicos, conforme lo señalado en el párrafo 34.2 del artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco.
3	Gerencia de Ingeniería	Condicionamientos administrativos y/o técnicos ✓ Los condicionamientos que establezca la empresa prestadora deben ser justificados en el Informe de Factibilidad del Servicio, bajo responsabilidad; debiendo señalar de forma clara y precisa las obras que se requiere y sus características, así como el plazo para su cumplimiento. ✓ Los condicionamientos administrativos están relacionados con la obtención de servicios servicios necesarios para la instalación de la



		conexión domiciliaria. El Solicitante podrá elegir alguna de las siguientes modalidades para cumplir los condicionamientos técnicos: ✓ Construcción de las obras correspondientes, de acuerdo con el expediente técnico aprobado por la empresa prestadora. ✓ Financiamiento de las obras correspondientes, en cuyo caso la empresa prestadora se obliga a ejecutar la obra en un plazo determinado, previo pago por parte del Solicitante.
4	División de Catastro Integrado / División de Comercialización	Notificación del Informe de Factibilidad del Servicio ✓ La División de Comercialización deberá notificar el Informe de Factibilidad del Servicio al Solicitante, en el domicilio señalado en su solicitud de acceso en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la fecha de emisión del referido informe. De considerarlo conveniente, podrá citar al Solicitante para que concurra a sus oficinas. ✓ En caso el Informe de Factibilidad del Servicio sea emitido <u>sin condicionamientos</u> técnicos y/o administrativos, se <u>deberá anexar el contrato de prestación de los servicios de alcantarillado</u>, consignando el costo total de la instalación de la Conexión Domiciliaria solicitada, así como las posibles modalidades de pago. ✓ En caso el Informe de Factibilidad del Servicio sea emitido <u>con condicionamientos</u> técnicos y/o administrativos, el <u>Solicitante tendrá un plazo máximo de treinta (30) días hábiles</u> para comunicar a la empresa prestadora si cumplirá o no con los condicionamientos. ✓ Verificado el cumplimiento de los condicionamientos técnicos y/o administrativos, la empresa prestadora deberá otorgar su conformidad. <u>Dicha conformidad deberá ser notificada al Solicitante en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles</u> contados desde el día siguiente de la emisión del documento, anexando el contrato de prestación de los servicios de alcantarillado, consignando el costo total de la instalación de la Conexión Domiciliaria solicitada, así como las posibles modalidades de pago.
5	División de Catastro Integrado	✓ El Informe de Factibilidad del Servicio debe incluir, como mínimo, la siguiente información: 1. Identificación del Solicitante y la empresa prestadora. 2. Dirección y datos del predio para el que se solicita la conexión domiciliaria. 3. Tipo y número de unidades de uso que existen en el predio o fueran a constituir.



4. Tarifa(s) que correspondería aplicar de acuerdo con la estructura tarifaria vigente.

5. Formas de pago de la conexión solicitada.

6. Resultado del análisis de la factibilidad por cada servicio solicitado. En caso corresponda, se deberá señalar los condicionamientos técnicos y/o administrativos, los cuales deberán estar justificados.

7. Plano de la red de abastecimiento hasta el punto de suministro requerido, cuando se hayan formulado condicionamientos técnicos.

8. Fotografías de las áreas de dominio público donde se ejecutarán las obras que sean necesarias para la instalación de la conexión domiciliaria.

9. Plazo estimado para la conexión efectiva del(los) servicio (s).

10. Otros aspectos que considere la empresa prestadora

✓ Adicionalmente, el informe de factibilidad del servicio debe contener lo siguiente:

Para Conexiones de agua potable:

i. El diámetro de la tubería de agua otorgado al Solicitante.

ii. La longitud de la tubería de agua requerida para la instalación.

iii. La ubicación del punto de empalme expresado en un esquema o el propio plano de ubicación presentado por el Solicitante.

iv. El tipo de terreno sobre el cual se trabajará la conexión.

v. El tipo de predio.

Para Conexiones de alcantarillado sanitario (saneamiento):

i. El diámetro de la tubería de alcantarillado otorgado al Solicitante.

ii. Breve exposición del tipo o calidad de las aguas residuales autorizados para su vertimiento a la red pública, según la normativa vigente. De tratarse de un uso intensivo, se podrá interpretar el resumen remitido por el Solicitante.

iii. La longitud de la tubería de desagüe requerida para la instalación.

iv. La ubicación del punto de empalme expresado en un esquema o el propio plano de ubicación presentado por el Solicitante.

v. La profundidad máxima a la cual la caja de registro deberá trabajar.

vi. El tipo de terreno sobre el cual se trabajará la conexión.



		vii. El tipo de predio.
6	División de Catastro Integrado / División de Comercialización	Casos especiales <u>Usuarios de tipo comercial o industrial</u> ✓ En caso de usuarios de tipo comercial o industrial deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de alcantarillado, además de los requisitos del artículo 12 del RCD 058 – 2023 SUNASS CD; un resumen del sistema de tratamiento y evacuación de las aguas residuales, destacando el punto de muestreo considerado para ejecutar las fiscalizaciones de la empresa prestadora y las características físicas, químicas y bacteriológicas del efluente (desagüe tratado) que se evacuaría a la red pública. ✓ La EPS SEDACAJ SA tendrá la facultad de verificar posteriormente que la conexión cuente con el sistema que permita al usuario adecuar la calidad de las aguas residuales a los límites establecidos en las normas correspondientes. Asimismo, podrá verificar que las aguas residuales correspondan a las características físicas, químicas y bacteriológicas correspondan a lo autorizado. <u>Edificaciones en propiedad horizontal</u> ✓ En el caso de proyectos de edificaciones en propiedad horizontal; deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de alcantarillado, además de los requisitos del artículo 12 del RCD 058 – 2023 SUNASS CD, un plano o esquema que muestre el diseño de las salidas del alcantarillado. <u>Independizaciones de conexiones de predios que se encuentren bajo el régimen de la Ley N° 27157 (ver Base legal de la Ficha Técnica del presente procedimiento)</u> ✓ En caso de independizaciones de conexiones de predios que se encuentren bajo el régimen de la Ley N° 27157, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de alcantarillado, además de los requisitos del artículo 12 del RCD 058 – 2023 SUNASS CD, lo siguiente: a) La descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes, por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso el predio quedara sin frente a la red pública, debidamente inscrita ante los Registros Públicos. b) La determinación del porcentaje del prorroto por los consumos de los servicios comunes que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, conforme a lo establecido por la Ley N.º 29128. c) Constancia expedida por la Junta de Propietarios en la que figure que el Solicitante no tiene deudas comunes pendientes de pago. En caso de no existir Junta de Propietarios, la determinación del porcentaje del prorroto de



		consumos y la constancia podrá ser firmado por el representante, elegido por el cien por ciento (100%) de los propietarios. <u>Independizaciones de conexiones de predios que no se encuentren bajo el régimen de la Ley N° 27157</u> ✓ En los casos de independizaciones de conexiones de predios que no se encuentren bajo el régimen de la Ley N° 27157, el propietario o poseedor de la parte del predio por donde ingresa la conexión de agua potable o alcantarillado sanitario, será el Titular de la Conexión existente. ✓ El propietario o poseedor de la otra parte del predio deberá presentar una solicitud de acceso de acuerdo al procedimiento establecido en el presente procedimiento, para la instalación de su conexión domiciliaria. <u>Acumulación de Predios</u> ✓ En los casos de acumulación de predios, el propietario o poseedor que solicitó la conexión domiciliaria deberá solicitar la factibilidad para el retiro de las conexiones excedentes. ✓ En caso la acumulación de predios requiera de la ampliación del diámetro de la conexión, el propietario o poseedor deberá presentar copia simple de la partida registral de inscripción de la acumulación. ✓ En ambos casos, los gastos de dichos trabajos serán asumidos por el propietario o poseedor. ✓ Si no se solicita la factibilidad, la EPS SEDACAJ SA estará facultada para realizar el retiro de las conexiones excedentes o la ampliación del diámetro, asumiendo el costo por dichos conceptos. <u>Solicitud de dos conexiones o más</u> ✓ En los casos que se soliciten dos conexiones o más, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de alcantarillado, además de los requisitos del artículo 12 del RCD 058 – 2023 SUNASS CD, una constancia de un ingeniero sanitario en la que certifique la viabilidad de la solicitud. ✓ En los casos en que se solicite más de una conexión domiciliaria del mismo servicio para un sólo predio, la EPS SEDACAJ SA determinará el diámetro de las conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario de acuerdo con las necesidades del o de los Solicitantes y la factibilidad del servicio. Por motivos técnicos, la EPS SEDACAJ SA podrá limitar los requerimientos a una sola conexión por predio, sea éste individual o de uso múltiple.
	Gerencia de Ingeniería	<u>Nuevas habilitaciones urbanas</u>  

		✓ En el caso de nuevas habilitaciones urbanas, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de alcantarillado, además de los requisitos del artículo 12 del RCD 058 – 2023 SUNASS CD, un plano o esquema que muestre por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario. ✓ En caso de cumplir con los requisitos mencionados, la EPS SEDACAJ SA emitirá un único informe de factibilidad por habilitación urbana, siendo facultad de los usuarios la solicitud de copias adicionales del mencionado informe.
8	División de Catastro Integrado / División de Comercialización	<u>Vigencia de la factibilidad</u> ✓ El plazo de vigencia de la factibilidad del servicio será de treinta y seis (36) <u>meses</u>, contados a partir que la empresa prestadora notifique al Solicitante el Informe de Factibilidad del Servicio. ✓ Cumplido el plazo antes señalado sin que el Solicitante devuelva el contrato de prestación de servicios debidamente suscrito, el procedimiento se considerará finalizado. ✓ Adicionalmente, el Solicitante deberá presentar ante la empresa prestadora una solicitud firmada dirigida al municipio requiriendo autorización para la ejecución de obra, de conformidad con el artículo 23 del presente reglamento e informar sobre: a) Número de comprobante de pago del servicio colateral referido a la instalación de la conexión domiciliaria o la aceptación de la modalidad de pago propuesta por la empresa prestadora. b) La fecha y número de comprobante de pago por el importe equivalente a la tasa que corresponda abonar a la municipalidad.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ACCESO AL SERVICIO (FACTIBILIDAD)
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO – GERENCIA DE INGENIERÍA – DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
5. REPRESENTACIÓN GRAFICA:	

ACCESO AL SERVICIO (FACTIBILIDAD)

DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO

```

graph TD
    Start([Inicio]) --> Step1[1. DERECHACIÓN SOCIAL DE FACTIBILIDAD]
    Step1 --> Step2[EPS RECIBE SOLICITUD ADJUNTA A TRAMITE (VALUAR FACTIBILIDAD (SI O NI HABILES)]
    Step2 --> Step3{¿ESTRÉS ALTERNAS DENTRO DEL LÍMITO?}
    Step3 -- SI --> Step4[FORMULARIO DE FACTIBILIDAD Y CONTINUAR]
    Step3 -- NO --> Step5[SE CONSIDERA OVIENSA Y SE REQUIERE PAGO DE PELLANAR]
    Step4 --> Step6[5. CONSIDERACIONES TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS (CONDICIÓN DE SUSTENTACIÓN)]
    Step5 --> Step6
    Step6 -- TÉCNICO --> Step7[OBRAS NECESARIAS (CONSTRUCCIÓN O RECONSTRUCCIÓN)]
    Step6 -- ADMINISTRATIVO --> Step8[SERVIDORES PARA ENTREGA]
    Step7 --> Step9[USUARIO QUE ASUMIRÁ DE CUMPLIMIENTO]
    Step8 --> Step9
    Step9 --> Step10[6. FOTOFICACIÓN Y CONTRATO]
    Step10 --> Step11[EPS ELABORA INFORME DE FACTIBILIDAD (MAK, S, OBRAS NECESARIAS)]
    Step11 --> Step12{¿EL INFORME PRESENTA CONSIDERACIONES?}
    Step12 -- SI --> Step13[REVISAR CONTRATO CON CONDICIONES Y MODALIDADES DE PAGO]
    Step12 -- NO --> Step14[USUARIO COMIENZA ADQUISICIÓN EN INGENIERÍA]
    Step13 --> Step15{¿CUMPLE CONSIDERACIONES?}
    Step14 --> Step15
    Step15 -- SI --> Step16[EPS OTORGA CONFORMIDAD Y ADJUNTA CONTRATO]
    Step15 -- NO --> Step17[PROCEDIMIENTO FINALIZA]
    Step16 --> Step18[7. VERIFICACIÓN DE LA FACTIBILIDAD]
    Step18 --> Step19[FACTIBILIDAD VERIFICADA POR EL LÍMITE DE ENTREGA]
    Step19 --> Step20{¿CONTRATO FIRMADO DENTRO DEL PLAZO?}
    Step20 -- SI --> Step21[PROCEDIMIENTO COMPLETADO]
    Step20 -- NO --> Step22[PROCEDIMIENTO FINALIZA]
    Step22 --> Step23[SOLICITANTE PRESENTA SOLICITUD AL INGENIERO PARA REVISIÓN DE OBRA + COMPROMISOS DE PAGO]
    Step23 --> Step24[FIN]
  
```

Tipo de consideraciones	Detalle	Modalidad de cumplimiento
Técnico	Obras necesarias para ampliar capacidad o mejorar servicios	Contratación por sistema Fijado o variable a EPS
Administrativo	Servidores para entrega de servicio	División legal por sistema

6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



CATASTRO DE INSTALACIONES DE AGUA POTABLE

Este proceso garantiza el registro ordenado de las instalaciones de agua potable con el fin de controlar y optimizar la información para los procesos que ejecute la EPS.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Catastro de instalaciones de agua potable
CÓDIGO	:	CIAP – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Catastro Integrado – Gerencia Comercial
RESPONSABLE	:	División de Catastro Integrado
PROPÓSITO	:	Este proceso garantiza el registro ordenado de las instalaciones de agua potable con el fin de controlar y optimizar la información para los procesos que ejecute la EPS.
2. ALCANCE		Aplica a todas a las actividades relacionadas con la Gerencia Comercial.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto legislativo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 EPS: Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento. 4.2 SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. 4.3 GC: Gerencia Comercial 4.4 DCI: División de Catastro Integrado



Ficha de Procedimiento:

N° Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
<u>Catastro de instalaciones (obras) lineales de agua potable por la ejecución nuevos proyectos, ampliaciones y/o renovaciones.</u>		
1	División de Obras – Gerencia de Ingeniería	✓ La Gerencia de Ingeniería de la EPS SEDACAJ SA a través de la división de obras remite: - Acta de recepción de obras o documento similar - Planos de replanteo (Deberá contener información detallada de los elementos que conforman la obra o proyecto: cantidad de válvulas, grifos contra incendio, etc.) - Memoria descriptiva de la obra o proyecto.
2	División de Catastro Integrado	✓ La división de catastro realiza las inspecciones de campo para ubicar elementos visibles de la obra. ✓ Ubica y materializa BMs (Puntos topográficos de referencia). ✓ Con el uso de equipo topográfico (estación total o GPS diferencial y dron) se realiza el levantamiento topográfico de los elementos visibles del sistema. ✓ Procesamiento y control de calidad de datos levantados en campo. ✓ Incorporación al Sistema GIS de catastro (características del proyecto, año de ejecución, código CUI, SNIP o similar, datos técnicos de los elementos, entre otros datos). ✓ Elaboración de fichas catastrales. ✓ Impresión de las fichas catastrales, informe técnico, planos digitales como medio de verificación para el ente regulador (SUNASS).
<u>Catastro de instalaciones (obras) no lineales de agua potable ejecución nuevos proyectos, ampliaciones y/o renovaciones. (reservorios, captaciones, plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, tanques elevados, etc.)</u>		
1	División de Obras – Gerencia de Ingeniería	✓ La Gerencia de Ingeniería de la EPS SEDACAJ SA a través de la división de obras remite: - Acta de recepción de obras o documento similar - Planos de replanteo (Deberá contener información detallada de los elementos que conforman la obra o proyecto). - Memoria descriptiva de la obra o proyecto.
2	División de Catastro Integrado	✓ Realiza las inspecciones de campo para reconocimiento de los elementos de la obra. ✓ Ubica y materializa BMs (Puntos de topográficos referencia). ✓ Con el uso de equipo topográfico (estación total o GPS diferencial) se realiza el levantamiento topográfico de los elementos visibles del sistema. ✓ Procesamiento y control de calidad de datos levantados en campo. ✓ Incorporación al Sistema GIS de catastro (características del proyecto, año de ejecución, código CUI, SNIP o similar, datos técnicos de los elementos, entre otros datos).



		✓ Elaboración de fichas catastrales. ✓ Impresión de las fichas catastrales, informe técnico, planos digitales como medio de verificación para el ente regulador (SUNASS).
<u>Catastro de actualización por incidencias operacionales para agua y alcantarillado</u>		
1	División de Mantenimiento de la Gerencia Operacional	✓ Remite: - Informe técnico o similar de la incidencia operacional: Datos generales, ubicación, descripción de la incidencia, datos técnicos de los trabajos realizados, especificaciones técnicas que deben incluir: características de equipos y accesorios que han sido reemplazados o modificados. - Croquis de ubicación
2	División de Catastro Integrado	✓ Realiza las inspecciones de campo para reconocimiento de los trabajos ejecutados por incidencias operacionales. ✓ Con el uso de equipo topográfico (estación total o GPS diferencial, dron) se realiza el levantamiento topográfico de los elementos visibles a partir de los trabajos ejecutados por incidencias operacionales. ✓ Procesamiento y control de calidad de datos levantados en campo. ✓ Incorporación al Sistema GIS de catastro (características del proyecto, año de ejecución, código CUI, SNIP o similar, datos técnicos de los elementos, entre otros datos) ✓ Elaboración de fichas catastrales. ✓ Impresión de las fichas catastrales como medio de verificación para el ente regulador (SUNASS)
3	Gerencia de Ingeniería	✓ La Gerencia de Ingeniería / División de Obras, remite la información de los proyectos ejecutados, los cuales pueden darse por las siguientes modalidades: • Vía convenios • Administración directa • Por Contrata.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL / GERENCIA DE INGENIERÍA
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CATASTRO DE INSTALACIONES DE AGUA POTABLE
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO – DIVISIÓN DE OBRAS – GERENCIA DE INGENIERÍA – DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO – GERENCIA OPERACIONAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
CATASTRO DE INSTALACIONES DE AGUA POTABLE CATASTRO DE INSTALACIONES (OBRAS) LINEALES DE AGUA POTABLE PARA LA EJECUCIÓN NUEVOS PROYECTOS, AMPLIACIONES Y/O REMEDIACIONES GERENCIA DE INGENIERÍA - DIVISIÓN DE OBRAS INICIO ✓ LA GERENCIA DE INGENIERÍA DE LA EPS SEDACAJ SA A TRAVÉS DE LA DIVISIÓN DE OBRAS REMITE: ACTA DE RECEPCIÓN DE OBRAS O DOCUMENTO SIMILAR PLANOS DE PLANTAMIENTO (DEBERÁ CONTENER INFORMACIÓN DETALLADA DE LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA OBRA O PROYECTO: CANTIDAD DE VÁLVULAS, QUIPOS CONTRA INCENDIO, ETC.) MEMORIA DESCRIPTIVA DE LA OBRA O PROYECTO. DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO ✓ LA DIVISIÓN DE CATASTRO REALIZA LAS INSPECCIONES DE CAMPO PARA UBICAR ELEMENTOS VISIBLES DE LA OBRA. ✓ ÚNICA Y MATERIALES BASE (PUNTO TOPOGRÁFICO DE REFERENCIA). ✓ CON EL USO DE EQUIPO TOPOGRÁFICO (ESTACIÓN TOTAL O GPS DIFERENCIAL Y DRONE) SE REALIZA EL LEVANTAMIENTO TOPOGRÁFICO DE LOS ELEMENTOS VISIBLES DEL SISTEMA. ✓ PROCESAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DE DATOS LEVANTADOS EN CAMPO. ✓ INCORPORACIÓN AL SISTEMA GIS DE CATASTRO (CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO, AÑO DE EJECUCIÓN, CÓDIGO CUL, SNIP O SIMILAR, DATOS TÉCNICOS DE LOS ELEMENTOS, ENTRE OTROS DATOS). ✓ ELABORACIÓN DE FICHAS CATASTRALES. ✓ IMPRESIÓN DE LAS FICHAS CATASTRALES, INFORME TÉCNICO, PLANOS DIGITALES COMO MEDIO DE VERIFICACIÓN PARA EL ENTE REGULADOR (SUNASS). FIN CATASTRO DE INSTALACIONES (OBRAS) NO LINEALES DE AGUA POTABLE EJECUCIÓN NUEVOS PROYECTOS, AMPLIACIONES Y/O REMEDIACIONES, ENDEBROSOS, CAPTACIONES, PUNTALES DE TRATAMIENTO, ESTACIONES DE BOMBEO, TRANSFER SUBVARGOS, ETC.] GERENCIA DE INGENIERÍA - DIVISIÓN DE OBRAS ✓ LA GERENCIA DE INGENIERÍA DE LA EPS SEDACAJ SA A TRAVÉS DE LA DIVISIÓN DE OBRAS REMITE: ACTA DE RECEPCIÓN DE OBRAS O DOCUMENTO SIMILAR PLANOS DE PLANTAMIENTO (DEBERÁ CONTENER INFORMACIÓN DETALLADA DE LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA OBRA O PROYECTO). MEMORIA DESCRIPTIVA DE LA OBRA O PROYECTO. DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO ✓ REALIZA LAS INSPECCIONES DE CAMPO PARA RECONOCER ENTORNOS DE LOS ELEMENTOS DE LA OBRA. ✓ ÚNICA Y MATERIALES BASE (PUNTO TOPOGRÁFICO DE REFERENCIA). ✓ CON EL USO DE EQUIPO TOPOGRÁFICO (ESTACIÓN TOTAL O GPS DIFERENCIAL) SE REALIZA EL LEVANTAMIENTO TOPOGRÁFICO DE LOS ELEMENTOS VISIBLES DEL SISTEMA. ✓ PROCESAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DE DATOS LEVANTADOS EN CAMPO. ✓ INCORPORACIÓN AL SISTEMA GIS DE CATASTRO (CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO, AÑO DE EJECUCIÓN, CÓDIGO CUL, SNIP O SIMILAR, DATOS TÉCNICOS DE LOS ELEMENTOS, ENTRE OTROS DATOS). ✓ ELABORACIÓN DE FICHAS CATASTRALES. ✓ IMPRESIÓN DE LAS FICHAS CATASTRALES, INFORME TÉCNICO, PLANOS DIGITALES COMO MEDIO DE VERIFICACIÓN PARA EL ENTE REGULADOR (SUNASS). FIN CATASTRO DE ACTUALIZACIÓN POR INCIDENCIAS OPERACIONALES PARA AGUA Y SANEAMIENTO DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO – GERENCIA OPERACIONAL ✓ REMITE: INFORME TÉCNICO O SIMILAR DE LA INCIDENCIA OPERACIONAL (DATOS GENERALES, UBICACIÓN, DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA, DATOS TÉCNICOS DE LOS TRABAJOS REALIZADOS, COORDINACIONES TÉCNICAS QUE DEBERÁN INCLUIR: CARACTERÍSTICAS DE EQUIPOS Y ACCESORIOS QUE HAN SIDO REEMPLAZADOS O MODIFICADOS, CHECKEOS DE UBICACIÓN). DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO ✓ REALIZA LAS INSPECCIONES DE CAMPO PARA RECONOCIMIENTO DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS POR INCIDENCIAS OPERACIONALES. ✓ CON EL USO DE EQUIPO TOPOGRÁFICO (ESTACIÓN TOTAL O GPS DIFERENCIAL, DRONE) SE REALIZA EL LEVANTAMIENTO TOPOGRÁFICO DE LOS ELEMENTOS VISIBLES A PARTIR DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS POR INCIDENCIAS OPERACIONALES. ✓ PROCESAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DE DATOS LEVANTADOS EN CAMPO. ✓ INCORPORACIÓN AL SISTEMA GIS DE CATASTRO (CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO, AÑO DE EJECUCIÓN, CÓDIGO CUL, SNIP O SIMILAR, DATOS TÉCNICOS DE LOS ELEMENTOS, ENTRE OTROS DATOS). ✓ ELABORACIÓN DE FICHAS CATASTRALES. ✓ IMPRESIÓN DE LAS FICHAS CATASTRALES COMO MEDIO DE VERIFICACIÓN PARA EL ENTE REGULADOR (SUNASS). GERENCIA DE INGENIERÍA / DIVISIÓN DE OBRAS ✓ LA GERENCIA DE INGENIERÍA / DIVISIÓN DE OBRAS, REMITE LA INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS, LOS CUALES FUERON DAÑOS POR LAS SIGUIENTES CAUSAS: - VIA CONVERSIÓN - ADMINISTRACIÓN DIRECTA - POR CONTRATA. FIN	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



CATASTRO DE INSTALACIONES DE ALCANTARILLADO (SANEAMIENTO)

Este proceso garantiza el registro ordenado de las instalaciones de alcantarillado (saneamiento) con el fin de controlar y optimizar la información para los procesos que ejecute la EPS.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Catastro de instalaciones de alcantarillado (saneamiento)
CÓDIGO	:	CISA – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Catastro Integrado – Gerencia Comercial
RESPONSABLE	:	División de Catastro Integrado
PROPÓSITO	:	Este proceso garantiza el registro ordenado de las instalaciones de alcantarillado con el fin de controlar y optimizar la información para los procesos que ejecute la EPS.
2. ALCANCE		Aplica a todas a las actividades relacionadas con la Gerencia Comercial.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto legislativo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 EPS: Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento. 4.2 SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. 4.3 GC: Gerencia Comercial. 4.4 DCI: División de Catastro Integrado.



Ficha de Procedimiento:

N° Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
<u>Catastro de instalaciones (obras) lineales de alcantarillado por la ejecución nuevos proyectos, ampliaciones y/o renovaciones.</u>		
1	División de Obras / Gerencia de Ingeniería	✓ La Gerencia de Ingeniería de la EPS SEDACAJ SA a través de la división de obras remite: - Acta de recepción de obras o documento similar - Planos de replanteo (Deberá contener información detallada de los elementos que conforman la obra o proyecto: buzones, cajas, etc.) - Memoria descriptiva de la obra o proyecto.
2	División de Catastro Integrado	✓ La división de catastro realiza las inspecciones de campo para ubicar elementos visibles de la obra (buzones y cajas). ✓ Ubica y materializa BMs (Puntos topográficos de referencia). ✓ Con el uso de equipo topográfico (estación total o GPS diferencial) se realiza el levantamiento topográfico de los elementos visibles del sistema. ✓ Procesamiento y control de calidad de datos levantados en campo. ✓ Incorporación al Sistema GIS de catastro (características del proyecto, año de ejecución, código CUI, SNIP o similar, datos técnicos de los elementos, entre otros datos). ✓ Elaboración de fichas catastrales. ✓ Impresión de las fichas catastrales, informe técnico, planos digitales como medio de verificación para el ente regulador (SUNASS).
<u>Catastro de instalaciones (obras) no lineales por la ejecución nuevos proyectos, ampliaciones y/o renovaciones.</u>		
1	División de Obras / Gerencia de Ingeniería	✓ La Gerencia de ingeniería de la EPS SEDACAJ SA a través de la división de obras remite: - Acta de recepción de obras o documento similar - Planos de replanteo (Deberá contener información detallada de los elementos que conforman la obra o proyecto). - Memoria descriptiva de la obra o proyecto.
2	División de Catastro Integrado	✓ Realiza las inspecciones de campo para reconocimiento de los elementos de la obra

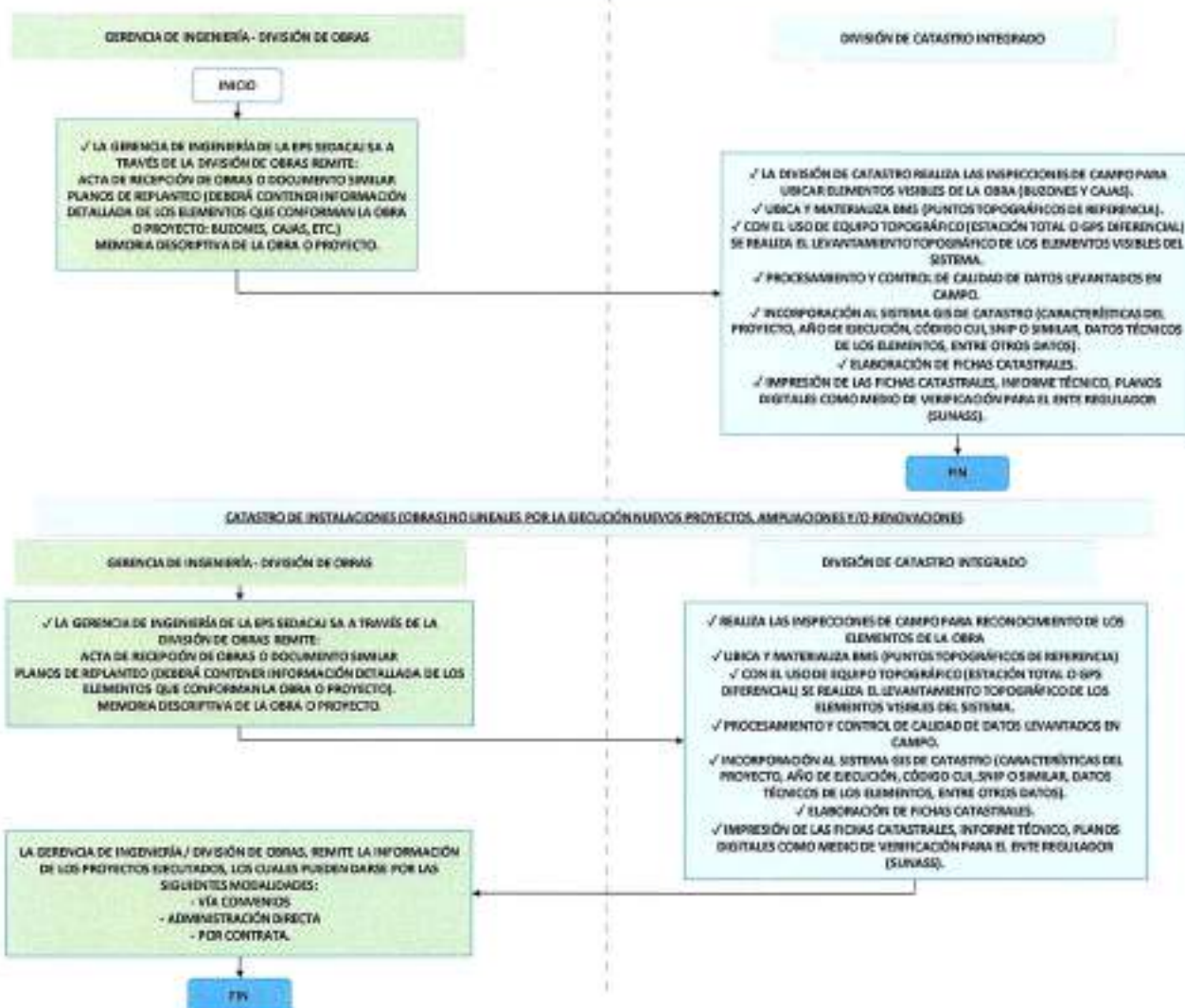


		✓ Ubica y materializa BMs (Puntos topográficos de referencia) ✓ Con el uso de equipo topográfico (estación total o GPS diferencial) se realiza el levantamiento topográfico de los elementos visibles del sistema. ✓ Procesamiento y control de calidad de datos levantados en campo. ✓ Incorporación al Sistema GIS de catastro (características del proyecto, año de ejecución, código CUI, SNIP o similar, datos técnicos de los elementos, entre otros datos). ✓ Elaboración de fichas catastrales. ✓ Impresión de las fichas catastrales, informe técnico, planos digitales como medio de verificación para el ente regulador (SUNASS).
3	Gerencia de Ingeniería	La Gerencia de Ingeniería / División de Obras, remite la información de los proyectos ejecutados, los cuales pueden darse por las siguientes modalidades: • Vía convenios • Administración directa • Por Contrata.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CATASTRO DE INSTALACIONES DE ALCANTARILLADO (SANEAMIENTO)
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO – DIVISIÓN DE OBRAS – GERENCIA DE INGENIERÍA
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	

CATASTRO DE INSTALACIONES OBRAS LINEALES DE ALCANTARILLADO POR LA EJECUCIÓN NUEVOS PROYECTOS, AMPLIACIONES Y/O RENOVACIONES



6. FECHA DE ELABORACION: Diciembre 2025



CATASTRO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

(SANEAMIENTO)

Este proceso garantiza el registro ordenado de las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado con el fin de controlar y optimizar la información para los procesos que ejecute la EPS.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Catastro de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado (<i>saneamiento</i>).
CÓDIGO	:	CISA – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Catastro Integrado – Gerencia Comercial
RESPONSABLE	:	División de Catastro Integrado
PROPÓSITO	:	Este proceso garantiza el registro ordenado de las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado con el fin de controlar y optimizar la información para los procesos que ejecute la EPS.
2. ALCANCE		Aplica a todas a las actividades relacionadas con la Gerencia Comercial.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Decreto legislativo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.2. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 EPS: Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento. 4.2 SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Alcantarillado. 4.3 GC: Gerencia Comercial. 4.4 DCI: División de Catastro Integrado.



Ficha de Procedimiento:

N° Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	División de Obras / Gerencia de Ingeniería	✓ La Gerencia de ingeniería de la EPS SEDACAJ SA a través de la división de obras remite: - La relación de conexiones domiciliarias ejecutadas de agua potable y alcantarillado (<i>saneamiento</i>), (mínimo mensualmente). - La relación de conexiones domiciliarias donde se ejecutó el traslado de cajas. - La relación de conexiones domiciliarias donde se ejecutó el cambio de red matriz.
2	División de Catastro Integrado	✓ Realiza las inspecciones de campo para reconocimiento de las nuevas conexiones domiciliarias ejecutadas, traslados de caja y por cambio de red matriz. ✓ Con el uso de equipo topográfico (estación total o GPS diferencial, dron) se realiza el levantamiento topográfico de las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado (<i>saneamiento</i>). ✓ Procesamiento y control de calidad de datos levantados en campo. ✓ Incorporación al Sistema GIS de catastro (coordenadas de las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, número de inscripción) ✓ Elaboración de fichas catastrales por sector y por manzanas. ✓ Impresión de las fichas catastrales como medio de verificación para el ente regulador (SUNASS).
3	Gerencia de Ingeniería	La Gerencia de Ingeniería / División de Obras, remite la información de los proyectos ejecutados, los cuales pueden darse por las siguientes modalidades: • Vía convenios • Administración directa • Por Contrata.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CATASTRO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SANEAMIENTO)
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO – DIVISIÓN DE OBRAS – GERENCIA DE INGENIERÍA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
CATASTRO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SANEAMIENTO) <pre> graph TD subgraph "GERENCIA DE INGENIERIA - DIVISION DE OBRAS" INICIO([INICIO]) --> Box1[✓ LA GERENCIA DE INGENIERIA DE LA EPS SEDACAJ SA A TRAVES DE LA DIVISION DE OBRAS REMITE LA RELACION DE CONEXIONES DOMICILIARIAS EJECUTADAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SANEAMIENTO), (MINIMO MENSUALMENTE). LA RELACION DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DONDE SE EJECUTO EL TRASLADO DE CAJAS. LA RELACION DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DONDE SE EJECUTO EL CAMBIO DE RED MATRIZ.] Box2[LA GERENCIA DE INGENIERIA / DIVISION DE OBRAS, REMITE LA INFORMACION DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS, LOS CUALES PUEDEN DARSE POR LAS SIGUIENTES MODALIDADES: - VIA CONVENIOS - ADMINISTRACION DIRECTA - POR CONTRATO.] --> FIN([FIN]) end subgraph "DIVISION DE CATASTRO INTEGRADO" Box3[✓ REALIZA LAS INSPECCIONES DE CAMPO PARA RECONOCIMIENTO DE LAS NUEVAS CONEXIONES DOMICILIARIAS EJECUTADAS, TRASLADOS DE CAJA Y POR CAMBIO DE RED MATRIZ. ✓ CON EL USO DE EQUIPO TOPOGRAFICO (ESTACION TOTAL O GPS DIFERENCIAL, DRON) SE REALIZA EL LEVANTAMIENTO TOPOGRAFICO DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SANEAMIENTO). ✓ PROCESAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DE DATOS LEVANTADOS EN CAMPO. ✓ INCORPORACION AL SISTEMA GIS DE CATASTRO (COORDENADAS DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, NUMERO DE INSCRIPCION) ✓ ELABORACION DE FICHAS CATASTRALES POR SECTOR Y POR MANZANAS. ✓ IMPRESION DE LAS FICHAS CATASTRALES COMO MEDIO DE VERIFICACION PARA EL ENTE REGULADOR (SURVASS).] end Box1 --> Box3 Box3 --> Box2 </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



OFICINA ASESORIA COMERCIAL

ASESORÍA COMERCIAL

Establecer el proceso que permita brindar Asesoría Comercial de una manera técnica, oportuna y confiable a las oficinas de la Gerencia Comercial.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha Técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Asesoría Comercial
CÓDIGO	:	ASCO – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Comercial
RESPONSABLE	:	Oficina Asesoría Comercial
PROPÓSITO	:	Establecer lineamientos para las actividades que permitan brindar asesoría comercial oportuna.
2. ALCANCE	:	Aplica a todas las áreas de la Gerencia Comercial.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.2. Decreto Legislativo No. 716, Ley de Protección al Consumidor 3.3. Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley No. 27444. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo Texto único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.6. Resolución Consejo Directivo No. 028-2021- SUNASS-CD, Aprobación Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento. 3.7. Reglamento Interno de Trabajo (RIT)
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 GG: Gerencia General 4.2 GC: Gerencia Comercial 4.3 OCI: Órgano de Control Interno



Ficha de Procedimiento:

INICIO DE PROCEDIMIENTO		
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
1	Gerencia Comercial	✓ Pedido de opinión comerciales-legales a través de una carta o memorándum
2	Asesoría Comercial	✓ Emite un informe al área solicitante
3	Asesoría Comercial	✓ Elabora las resoluciones de Gerencia Comercial, relacionados a reclamos comerciales. ✓ Apoya a la oficina de asesoría legal en asuntos legales relacionados a la gerencia comercial ✓ Propone directivas, políticas y estrategias de carácter empresarial legal para mejorar los procesos comerciales
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA COMERCIAL
2. DIVISIÓN	GERENCIA COMERCIAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ASESORÍA COMERCIAL
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	GERENCIA COMERCIAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

ASESORÍA COMERCIAL

GERENCIA COMERCIAL

INICIO

PEDIDO DE OPINIÓN COMERCIALES-LEGALES A TRAVÉS DE UNA CARTA O MEMORÁNDUM

ASESORÍA COMERCIAL

EMITE UN INFORME AL ÁREA SOLICITANTE

ELABORA LAS RESOLUCIONES DE GERENCIA COMERCIAL, RELACIONADOS A RECLAMOS COMERCIALES

APOYA A LA OFICINA DE ASESORÍA EN ASUNTOS LEGALES RELACIONADOS A LA GERENCIA COMERCIAL

PROPONE DIRECTIVAS, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE CARÁCTER EMPRESARIAL LEGAL PARA MEJORAR LOS PROCESOS COMERCIALES

FIN

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



GERENCIA DE INGENIERÍA

DIVISIÓN DE OBRAS

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la División de Obras son:

1. Verificación de Compatibilidad del Expediente Técnico.
2. Ejecución, Supervisión y Culminación de Obra. (Administración Directa / Obras por contrata
3. Informe Mensual de Avance Técnico Financiero de la Obra. (Administración directa)
4. Recepción de Obra por Contrata.
5. Recepción De Obra Por Administración Directa
6. Liquidación de Obra por Administración Directa.
7. Liquidación por Obra por Administración por Contrata
8. Transferencia de Obra.

II. DESCRIBIR PROCESOS

VERIFICACIÓN DE COMPATIBILIDAD DEL EXPEDIENTE TÉCNICO

Este procedimiento tiene como objetivo garantizar que los expedientes técnicos se encuentren en condiciones adecuadas para su ejecución, verificando su compatibilidad con las condiciones reales del terreno. El proceso inicia con la recepción del expediente técnico por parte de la Gerencia General, que lo deriva al residente de obras. Este último realiza una revisión del expediente y verifica en campo su correspondencia con la realidad. Posteriormente, se elabora un informe de compatibilidad que es remitido tanto al supervisor como a la entidad solicitante, dentro de un plazo de ocho días desde el inicio de la ejecución. Si se identifican diferencias sustanciales entre lo planificado y lo encontrado en campo, el expediente es remitido a la Gerencia de Ingeniería para su reevaluación. Si no existen observaciones significativas, se continúa con la ejecución de la obra. A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica

1. PROCEDIMIENTO	:	Verificación de Compatibilidad del Expediente Técnico
CÓDIGO	:	VCET-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	División de Obras
PROPÓSITO	:	Contar con expedientes técnicos en condiciones de ejecución
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.



		3.2. Decreto Supremo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado del DL 1280 de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DO: División de Obras. 4.2. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	RESPONSIBLE	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Gerencia General	✓ Recepción el expediente técnico
2	Gerencia de Ingeniería	✓ En el acto protocolar de entrega del terreno; se entrega una copia del expediente técnico, al contratista encargado de la ejecución de obra y otra copia al supervisor de obra.
3	Contratista y Supervisor de obra	✓ El contratista con la ayuda de su Residente de Obra, revisa el expediente técnico y elabora el informe de compatibilidad de campo. ✓ Se remite informe de compatibilidad al supervisor de obra teniendo 8 días de plazo para entregar informe después de iniciado la ejecución. ✓ Si las diferencias entre el expediente técnico y la visita de campo fueran sustanciales Se remite el expediente técnico a la Gerencia de Ingeniería para su reevaluación. ✓ En el caso contrario: Continúa la obra.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA DE INGENIERÍA
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE OBRAS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	VERIFICACIÓN DE COMPATIBILIDAD DEL EXPEDIENTE TÉCNICO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	GERENCIA DE INGENIERÍA – GERENCIA GENERAL – CONTRATISTA Y SUPERVISOR DE OBRA
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	
VERIFICACIÓN DE COMPATIBILIDAD DEL EXPEDIENTE TÉCNICO <pre> graph TD subgraph "GERENCIA GENERAL" INICIO[INICIO] --> RECEPCION[RECEPCIÓN DEL EXPEDIENTE TÉCNICO] end RECEPCION --> ENTREGA["EN EL ACTO PROTOCOLAR DE ENTREGA DEL TERRENO, SE ENTREGA UNA COPIA DEL EXPEDIENTE TÉCNICO AL CONTRATISTA Y OTRA AL SUPERVISOR DE OBRA"] ENTREGA --> REVISOR["EL CONTRATISTA, JUNTO CON SU RESIDENTE DE OBRA, REvisa EL EXPEDIENTE TÉCNICO Y ELABORA EL INFORME DE COMPATIBILIDAD DE CAMPO"] REVISOR --> REMITE["SE REMITE EL INFORME DE COMPATIBILIDAD AL SUPERVISOR DE OBRA, QUIEN TIENE UN PLAZO DE 8 DÍAS DESDE EL INICIO DE LA EJECUCIÓN PARA EMITIR SU INFORME"] REMITE --> DIFERENCIAS["SI LAS DIFERENCIAS ENTRE EL EXPEDIENTE TÉCNICO Y LA VISITA DE CAMPO SON SUSTANCIALES, EL EXPEDIENTE SE REMITE A LA GERENCIA DE INGENIERÍA PARA SU REEVALUACIÓN"] DIFERENCIAS --> CONTINUA["EN EL CASO CONTRARIO: CONTINUA LA OBRA"] CONTINUA --> FIN[FIN] </pre>	
6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2025



EJECUCIÓN, SUPERVISIÓN Y CULMINACIÓN DE OBRA

Este procedimiento busca asegurar que las obras se ejecuten según el cronograma, calidad y presupuesto establecidos. Inicia con la revisión del expediente técnico por la División de Obras, y su aprobación por parte de la Gerencia General. Luego, se gestionan los recursos y responsables para la ejecución. Durante la obra, se realiza control técnico y administrativo. Al finalizar, se conforma un comité de recepción, se recibe la obra y se elabora la liquidación. Finalmente, la Gerencia General aprueba la liquidación mediante resolución.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Ejecución, Supervisión y Culminación de Obra
CÓDIGO	:	ESCO-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Obras
PROPÓSITO	:	Lograr que la obra se ejecute dentro del programa establecido, la calidad de obra especificada y el costo contratado
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto Supremo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado del DL 1280 de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DO: División de Obras. 4.2. GI: Gerencia de Ingeniería. 4.3. GG: Gerencia General. 4.4. DE: División de Estudios



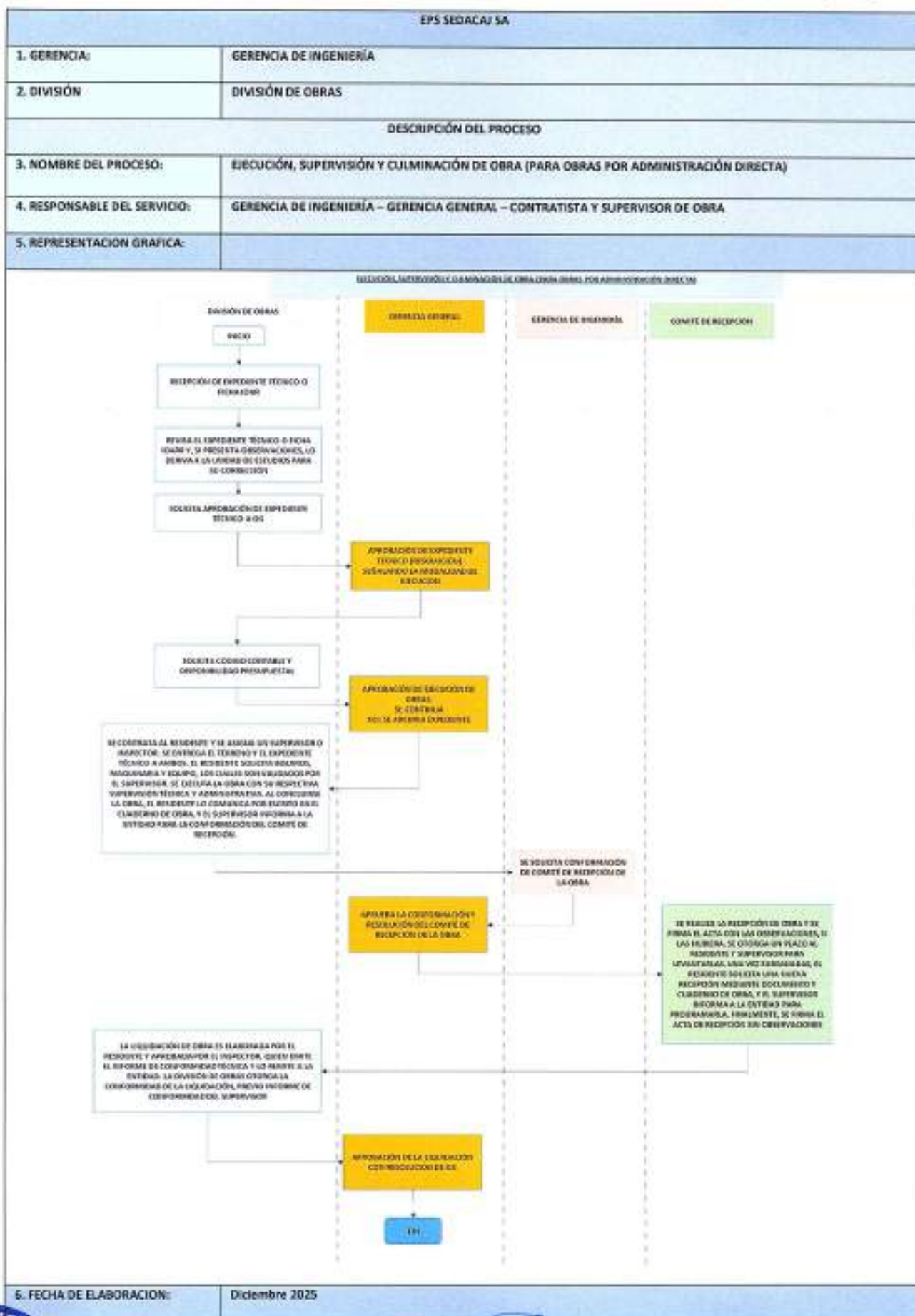
Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	RESPONSIBLE	Descripción de Actividades
PARA OBRAS POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA		
1	División de Obras	✓ Recepción de expediente técnico o ficha IOAR ✓ Revisión del expediente técnico o ficha IOARR, de encontrar observaciones, deriva para su corrección a la unidad de estudios. ✓ Solicita aprobación de expediente técnico a GG.
2	Gerencia General	✓ Aprobación de expediente técnico (resolución). Señalando la modalidad de ejecución.
3	División de Obras	✓ Solicita Código contable y disponibilidad presupuestal.
4	Gerencia General	✓ Aprobación de ejecución de obras. Si: continúa No: Se archiva expediente
5	División de Obras	<u>Para Obras por Administración Directa:</u> ✓ Se realiza el requerimiento para la contratación del residente de Obra y se asigna un inspector de obra o se contrata un supervisor. ✓ Una vez que se tiene asignado los responsables de la ejecución de la obra, se realiza la entrega de terreno, al mismo tiempo se entrega una copia del expediente técnico al residente de obra y otra al supervisor o inspector de obra. ✓ El residente de obra hace el requerimiento total de insumos, maquinaria y equipo para la ejecución de la obra. ✓ El inspector o supervisor valida dicho requerimiento. ✓ Ejecución de la obra. ✓ Supervisión, control técnico y administrativo de la obra. ✓ El residente de obra, comunica de manera escrita y por medio del cuaderno de obra, al supervisor que ya se concluyó la obra al 100% y este a su vez informa a la entidad, solicitando la conformación del comité de recepción de obra.
6	Gerencia de Ingeniería	✓ Se solicita conformación de comité de recepción de la obra.
7	Gerencia General	✓ Aprueba la Conformación y resolución del comité de recepción de la obra.
8	Comité de Recepción	✓ Recepción de obra



		✓ Firma acta de recepción de obra con observaciones; si es que hay observaciones ✓ Se da un plazo al residente y supervisor a que levanten las observaciones ✓ El residente de obra solicita a través de documento y asiento de cuaderno de obra, una nueva recepción de obra al supervisor de obra, este último solicita a través de un informe a la entidad una nueva recepción de obra. ✓ Se firma el acta de recepción de obra sin observaciones
9	División de obras	✓ Liquidación de obra lo realiza el residente de obra y lo aprueba el inspector de obra, con previo informe de conformidad técnica de la obra, este último lo hace llegar a través de un informe a la entidad La conformidad de liquidación la otorga la división de obras, previo informe de conformidad del supervisor
10	Gerencia General	✓ Aprobación de la liquidación con resolución de GG.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



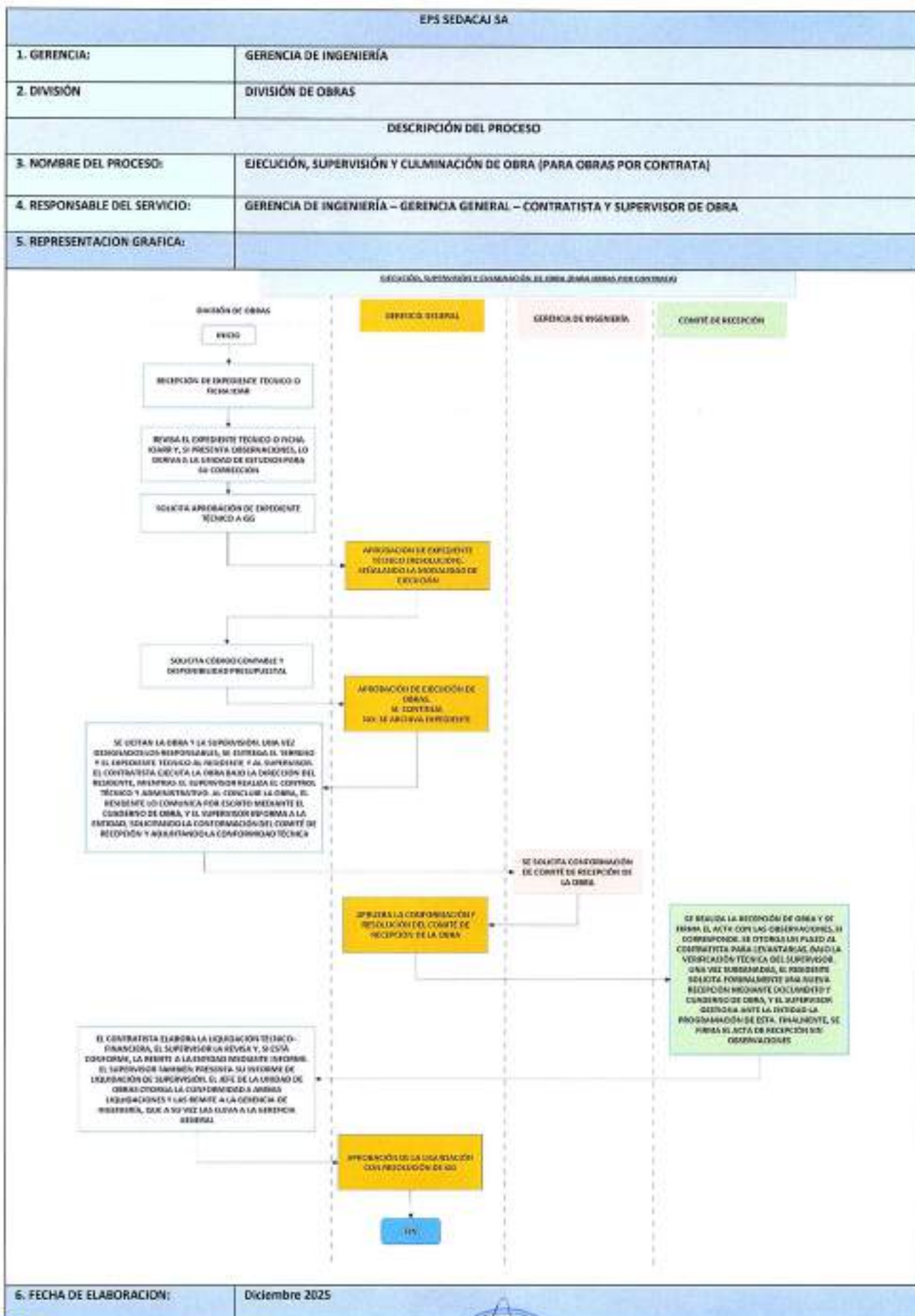


N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
PARA OBRAS POR CONTRATA		
1	División de Obras	✓Recepción de expediente técnico o ficha IOAR ✓Revisión del expediente técnico o ficha IOARR, de encontrar observaciones, deriva para su corrección a la unidad de estudios. ✓Solicita aprobación de expediente técnico a GG.
2	Gerencia General	✓Aprobación de expediente técnico (resolución). Señalando la modalidad de ejecución.
3	División de Obras	✓Solicita Código contable y disponibilidad presupuestal.
4	Gerencia General	✓Aprobación de ejecución de obras. Si: continua No: Se archiva expediente
5	División de Obras	<u>Para Obras por Contrata.</u> ✓ Se realiza el proceso de licitación tanto de la obra como de la supervisión. ✓ Una vez que se tiene asignado los responsables de la ejecución de la obra, se realiza la entrega de terreno, al mismo tiempo se entrega una copia del expediente técnico al residente de obra y otra al supervisor de obra. ✓ El contratista ejecuta la obra, con la dirección técnica y administrativa del residente de obra. ✓ El supervisor realiza el control técnico y administrativo de la obra. ✓ El residente de obra, comunica de manera escrita y por medio del cuaderno de obra, al supervisor que ya se concluyó la obra al 100% y este a su vez informa a la entidad, solicitando la conformación del comité de recepción de obra, adjuntando su conformidad técnica de la obra.
6	Gerencia de Ingeniería	✓ Se solicita conformación de comité de recepción de la obra.
7	Gerencia General	✓ Aprueba la Conformación y resolución del comité de recepción de la obra.
8	Comité de Recepción	✓Recepción de obra ✓Firma acta de recepción de obra con observaciones; si es que hay observaciones. ✓Se da un plazo al contratista para que levante las observaciones de la obra, con la verificación técnica del supervisor de la obra.



		✓El residente de obra solicita a través de documento y asiento de cuaderno de obra, solicita una nueva recepción de obra al supervisor de obra, este último solicita a través de un informe a la entidad una nueva recepción de obra. ✓Se firma el acta de recepción de obra sin observaciones.
9	División de obras	✓El contratista elabora la liquidación técnica financiera de la obra, el supervisor la revisa y una vez que está conforme hace llegar a la entidad la liquidación técnica financiera de la obra a través de un informe. ✓El supervisor realiza el informe de liquidación de la supervisión, y la hace llegar a la entidad. ✓El jefe de la unidad de obras da la conformidad de la liquidación técnica financiera de la obra y también de la supervisión. ✓El jefe de la unidad de obras remite la liquidación técnica financiera de la ejecución de la obra y de la supervisión a la Gerencia de ingeniería. ✓La gerencia de ingeniería deriva la liquidación técnica financiera de la ejecución de la obra y de la supervisión a la gerencia general
10	Gerencia General	✓Aprobación de la liquidación con resolución de GG.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





6. FECHA DE ELABORACIÓN:

Diciembre 2025



INFORME MENSUAL DE AVANCE TÉCNICO FINANCIERO DE LA OBRA (para obra por administración directa)

Este procedimiento tiene como finalidad generar un informe mensual que refleje el avance físico y financiero de los proyectos en ejecución. El residente cada fin de mes elabora el metrado ejecutado, el cual tiene que ser revisado y aprobado por el supervisor de obra, este metrado se transforma en un informe mensual el cual es presentado a la supervisión; el supervisor hace llegar el informe mensual a la entidad a través de un informe elaborado por el.- El Jefe de la unidad de obras lo revisa, en caso de que haya observaciones se lo devuelve al contratista para que sea corregido, una vez levantado las observaciones el Jefe de la unidad de obras otorga la conformidad respectiva al informe mensual., el informe es remitido a GIPO para el trámite de pago.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Informe Mensual de Avance Técnico Financiero de la Obra (para obra por administración directa).
CÓDIGO	:	IMAT-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Obras
PROPÓSITO	:	Contar con información financiera de los proyectos en fase de ejecución de manera directa o indirecta
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto Supremo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado del DL 1280 de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DO: División de Obras. 4.2. GI: Gerencia de Ingeniería.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Obras	✓ Elaboración o constatación de los metrados ejecutados en el mes. ✓ Elaboración del informe ✓ Si encuentra observación, se devuelve al contratista a través del supervisor de obra para su corrección Si no existe observación, continua la ejecución. ✓ Si el proyecto es por contrata, se remite a OGAF para trámite de pago
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA DE INGENIERIA
2. DIVISION	DIVISION DE OBRAS
DESCRIPCION DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	INFORME MENSUAL DE AVANCE TECNICO FINANCIERO DE LA OBRA (PARA OBRA POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA)
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	GERENCIA DE INGENIERIA – DIVISION DE OBRAS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

INFORME MENSUAL DE AVANCE TECNICO FINANCIERO DE LA OBRA (PARA OBRA POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA)

DIVISION DE OBRAS

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[ELABORACIÓN O CONSTATAción DE LOS METRADOS EJECUTADOS EN EL MES]
    A --> B[ELABORACIÓN DEL INFORME]
    B --> C{SI ENCUENTRA OBSERVACIÓN, SE DEVUELVE AL CONTRATISTA A TRAVÉS DEL SUPERVISOR DE OBRA PARA SU CORRECCIÓN}
    C --> A
    C --> D[SI NO EXISTE OBSERVACIÓN, CONTINUA LA EJECUCIÓN]
    D --> E{SI EL PROYECTO ES POR CONTRATO, SE REMITE A OGAF PARA TRÁMITE DE PAGO}
    E --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



RECEPCIÓN DE OBRA POR CONTRATA

Este procedimiento de recepción de obra por contrata establece los lineamientos para asegurar la conformidad técnica mediante verificaciones secuenciales del supervisor y del comité de recepción. La revisión física, el acta de observaciones y la validación final permiten certificar que la obra cumple con las especificaciones del expediente técnico y se encuentra apta para su recepción formal.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

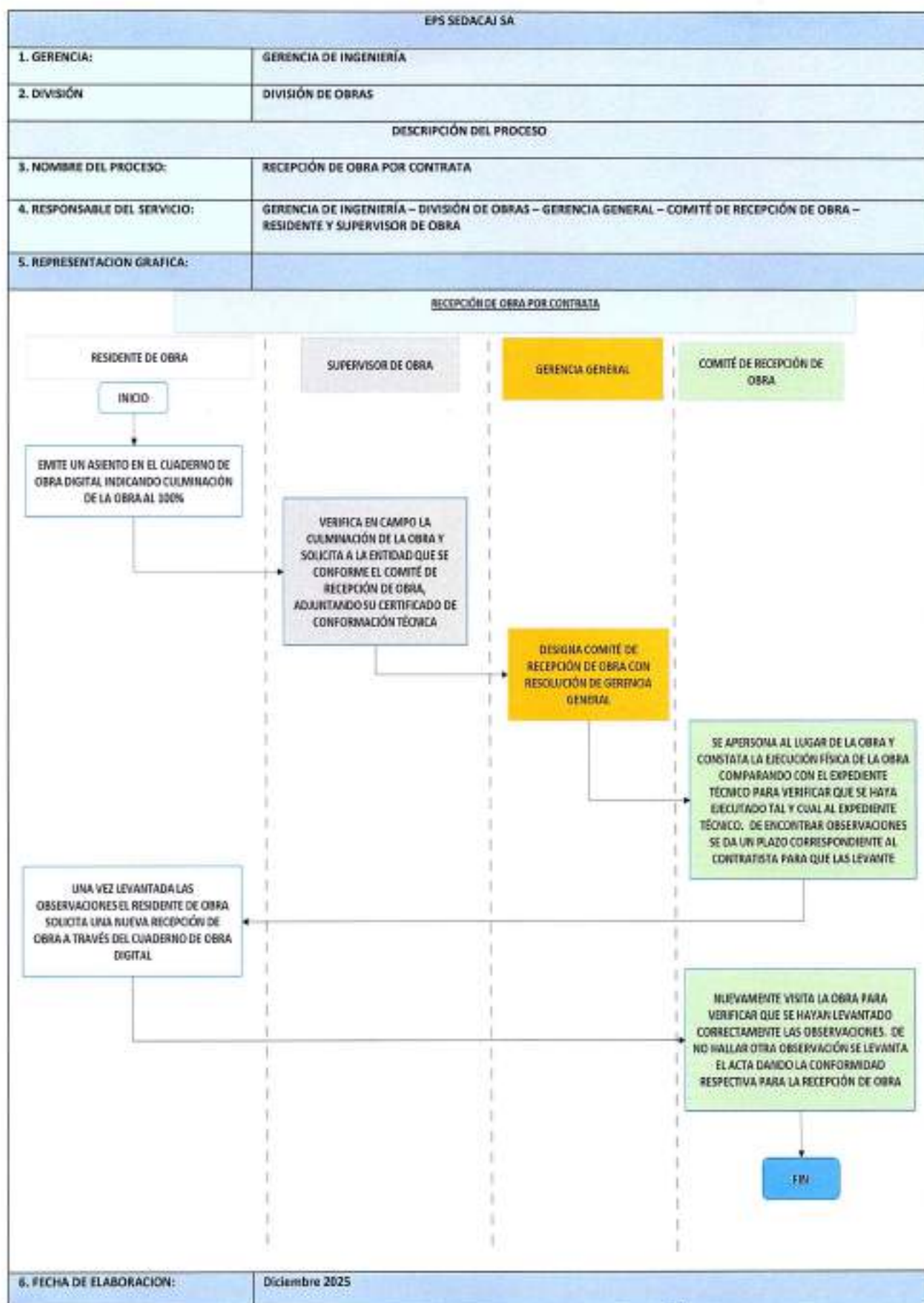
1. PROCEDIMIENTO	:	Recepción de Obra Por Contrata
CÓDIGO	:	ROCO-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Obras
PROPÓSITO	:	Garantizar la recepción de las obras
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto Supremo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado del DL 1280 de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DO: División de Obras. 4.2. GO: Gerencia de Ingeniería.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Residente de Obra	✓ Emite un asiento en el cuaderno de obra digital indicando culminación de la obra al 100%
2	Supervisor de Obra	✓ Verifica en campo la culminación de la obra y solicita a la entidad que se conforme el comité de recepción de obra, adjuntando su certificado de Conformación Técnica.
3	Gerencia General	✓ Designa Comité de Recepción de Obra con resolución de gerencia general.
4	Comité de Recepción de Obra	✓ Se apersona al lugar de la obra y constata la ejecución física de la obra comparando con el expediente técnico para verificar que se haya ejecutado tal y cual al expediente técnico. De encontrar observaciones se da un plazo correspondiente al contratista para que las levante.
5	Residente de Obra	✓ Una vez levantada las observaciones el Residente de Obra solicita una nueva recepción de obra a través del cuaderno de obra digital.
6	Comité de Recepción de Obra	✓ Nuevamente visita la obra para verificar que se hayan levantado correctamente las observaciones. De no hallar otra observación se levanta el acta dando la conformidad respectiva para la recepción de obra.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





RECEPCIÓN DE OBRA POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA

Este procedimiento tiene por finalidad establecer lineamientos para que el proceso de recepción establezca mecanismos de control que permitan validar objetivamente la correcta ejecución física y técnica de la obra. La intervención del supervisor, la conformación y la gestión de observaciones garantizan evidencia documentada suficiente y adecuada para acreditar que la obra fue concluida conforme a los requerimientos institucionales y normativos.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Recepción de Obra Por Administración Directa
CÓDIGO	:	ROAD-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Obras
PROPÓSITO	:	Garantizar la recepción de las obras
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto Supremo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado del DL 1280 de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DO: División de Obras. 4.2. GO: Gerencia de Ingeniería.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	RESPONSIBLE	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Residente de Obra	✓Emite un asiento en el cuaderno de obra digital indicando culminación de la obra al 100%
2	Supervisor de Obra o Inspector de Obra	✓Verifica en campo que la obra se encuentre culminada al 100% ✓Solicita a la entidad que se conforme el comité de recepción de obra, adjuntando su certificado de Conformidad Técnica de la Obra.
3	Gerencia General	✓Nombra un Comité de Recepción de Obra con resolución de gerencia general.
4	Comité de Recepción de Obra	✓Realiza visita de constatación en el lugar de la obra para verificar que la obra se ha ejecutado igual que el expediente técnico. De haber observaciones se notifica al supervisor o inspector de obra para que en coordinación con el residente de obra se levanten las observaciones según el plazo indicado.
5	Residente de Obra	✓Una vez levantada las observaciones el Residente de Obra solicita una nueva recepción de obra a través del cuaderno de obra digital.
6	Comité de Recepción de Obra	✓Nuevamente visita la obra para verificar que se hayan levantado correctamente las observaciones. De no hallar otra observación se levanta el acta dando la conformidad respectiva para la recepción de obra.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA DE INGENIERIA
2. DIVISION	DIVISION DE OBRAS
DESCRIPCION DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	RECEPCION DE OBRA POR ADMINISTRACION DIRECTA
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	GERENCIA DE INGENIERIA - DIVISION DE OBRAS - GERENCIA GENERAL - COMITE DE RECEPCION DE OBRA - RESIDENTE Y SUPERVISOR DE OBRA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

RECEPCION DE OBRA POR ADMINISTRACION DIRECTA

```

graph TD
    subgraph RESIDENTE_DE_OBRA [RESIDENTE DE OBRA]
        R1[EMITE UN ASIENTO EN EL CUADERNO DE OBRA DIGITAL INDICANDO CULMINACION DE LA OBRA AL 100%]
        R2[UNA VEZ LEVANTADAS LAS OBSERVACIONES, EL RESIDENTE DE OBRA SOLICITA UNA NUEVA RECEPCION A TRAVES DEL CUADERNO DE OBRA DIGITAL]
    end
    subgraph SUPERVISOR_DE_OBRA [SUPERVISOR DE OBRA]
        S1[VERIFICA EN CAMPO LA CULMINACION DE LA OBRA AL 100% Y SOLICITA A LA ENTIDAD QUE SE CONFORME EL COMITE DE RECEPCION DE OBRA, ADJUNTANDO SU CERTIFICADO DE CONFORMACION TECNICA]
    end
    subgraph GERENCIA_GENERAL [GERENCIA GENERAL]
        G1[NOMBRA UN COMITE DE RECEPCION DE OBRA CON RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL]
    end
    subgraph COMITE_DE_RECEPCION_DE_OBRA [COMITE DE RECEPCION DE OBRA]
        C1[REALIZA LA VISITA DE CONSTATAcion PARA VERIFICAR QUE LA OBRA COINCIDA CON EL EXPEDIENTE TECNICO. SI SE IDENTIFICAN OBSERVACIONES, SE NOTIFICA AL SUPERVISOR O INSPECTOR PARA QUE, EN COORDINACION CON EL RESIDENTE, LAS LEVANTEN DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO]
        C2[REALIZA UNA NUEVA VISITA PARA VERIFICAR QUE LAS OBSERVACIONES SE HAYAN LEVANTADO CORRECTAMENTE. SI TODO ESTÁ CONFORME, SE LEVANTA EL ACTA Y SE OTORGA LA CONFORMIDAD PARA LA RECEPCION DE OBRA]
    end
    R1 --> S1
    S1 --> G1
    G1 --> C1
    C1 --> R2
    R2 --> C2
    C2 --> FIN[FIN]
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



LIQUIDACIÓN DE OBRA POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA

Este procedimiento establece las actividades necesarias para efectuar la liquidación técnica y financiera de las obras ejecutadas. La División de Obras recibe y revisa el acervo documentario, elabora el expediente de liquidación y coordina su revisión contable. Luego, se tramita la aprobación mediante resolución de Gerencia General, con el apoyo de la Oficina de Asesoría Legal para formalizar el acto administrativo.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

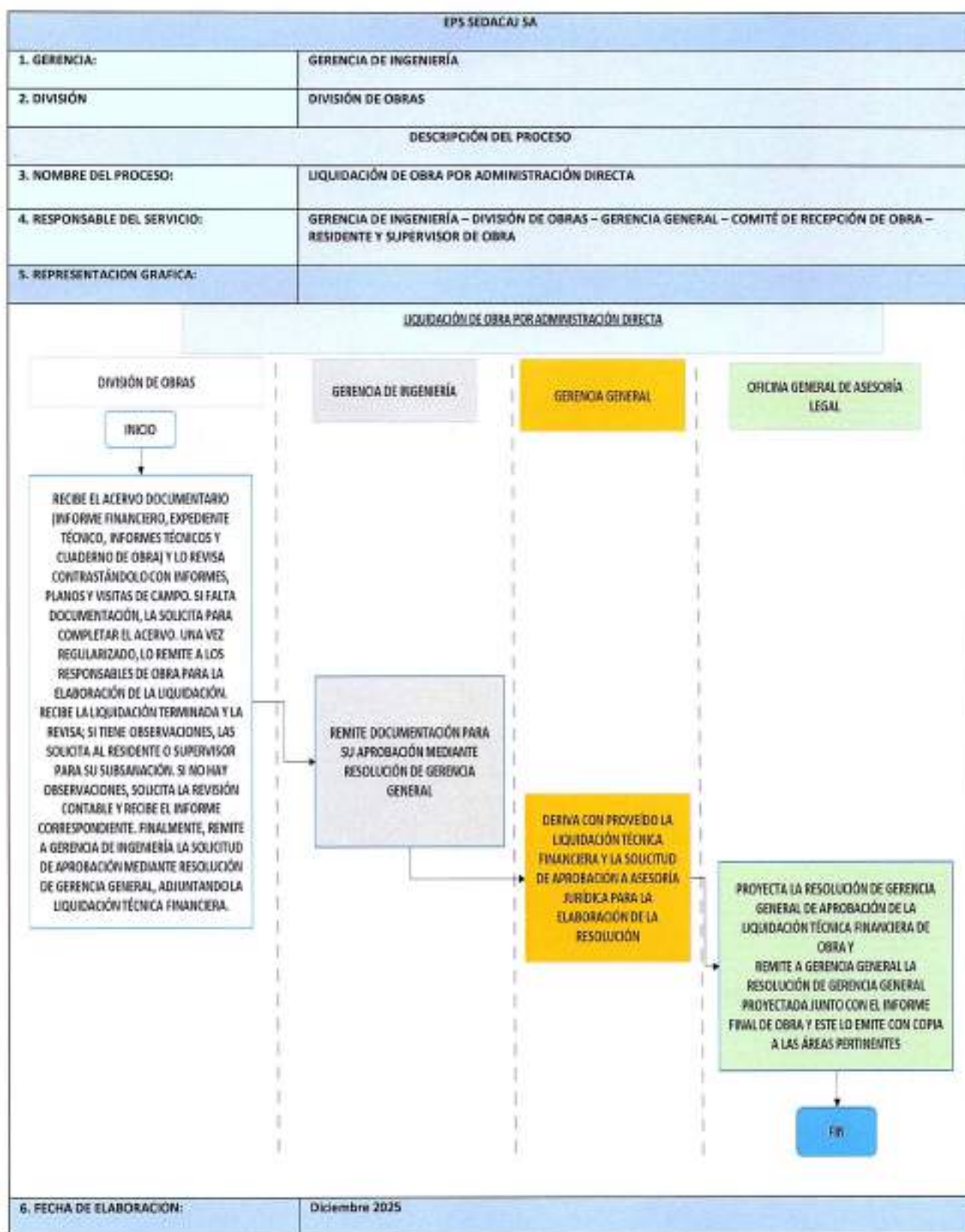
1. PROCEDIMIENTO	:	Liquidación de Obra por Administración Directa
CÓDIGO	:	LOAD-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Obras
PROPÓSITO	:	Contar con la liquidación de obras
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto Supremo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado del DL 1280 de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DO: División de Obras. 4.2. GI: Gerencia de Ingeniería. 4.3. OAL: Oficina de Asesoría Legal. 4.4. GG: Gerente General



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Obras	✓ Recibe el acervo documentario, que incluye el informe financiero, expediente técnico, informes técnicos, cuaderno de obra. ✓ 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. ✓ En el caso que faltase alguna documentación en el acervo documentario, se regulariza la misma solicitando la documentación pertinente a las instancias correspondientes. ✓ Una vez regularizado el acervo documentario, se remite a los responsables de obras para la elaboración del expediente de liquidación. ✓ una vez culminada la liquidación de obra por el residente de obra o inspector de obra o supervisor de obra se remite a la división de obras para su revisión Si hay observación: se solicita al residente de obra o supervisor de obra o inspector de obra (según sea el caso) su subsanación. No hay observación: continua ✓ Se solicita revisión contable a la Oficina de Contabilidad, la liquidación financiera de la obra ✓ Recepciona informe de liquidación contable ✓ Emite a Gerencia de Ingeniería una solicitud de aprobación mediante Resolución de Gerencia General adjuntada la Liquidación Técnica Financiera de obra.
2	Gerencia de Ingeniería	✓ Remite documentación para su aprobación mediante Resolución de Gerencia General.
3	Gerencia General	✓ Deriva con proveído la Liquidación Técnica Financiera y la solicitud de aprobación a Asesoría Jurídica para la elaboración de la Resolución.
4	Oficina General de Asesoría Legal	✓ Proyecta la resolución de Gerencia General de aprobación de la Liquidación Técnica Financiera de Obra ✓ 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.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





LIQUIDACIÓN DE OBRA POR ADMINISTRACIÓN POR CONTRATA

Este procedimiento establece las actividades necesarias para efectuar la liquidación técnica y financiera de las obras ejecutadas. La División de Obras recibe y revisa el acervo documentario, elabora el expediente de liquidación y coordina su revisión contable. Luego, se tramita la aprobación mediante resolución de Gerencia General, con el apoyo de la Oficina de Asesoría Legal para formalizar el acto administrativo.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Liquidación de Obra Por Administración por Contrata
CÓDIGO	:	LOAC-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Obras
PROPÓSITO	:	Contar con la liquidación de obras
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto Supremo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado del DL 1280 de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DO: División de Obras. 4.2. GI: Gerencia de Ingeniería. 4.3. OAL: Oficina de Asesoría Legal. 4.4. GG: Gerente General



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Gerencia General	✓ Recibe el informe de revisión de liquidación técnica financiera de la empresa contratista a través del supervisor de obra. ✓ Remite el informe de revisión técnica financiera del contratista a través de la supervisión a la Gerencia de ingeniería
2	Gerencia de Ingeniería	✓ Recibe el informe de liquidación de obra del contratista a través de la supervisión. ✓ Remite el informe de liquidación de obra de la contratista a través del supervisor a la oficina de división de obras.
3	División de Obras	✓ Revisa el informe de liquidación de obra de contratista a través de la supervisión si es que hubiera observaciones devuelve a Gerencia de Ingeniería el informe de liquidación Técnica Financiera de Obra del contratista a través del supervisor de obra para que sean levantadas en el plazo establecido (8 a 10 días).
4	Gerencia de Ingeniería	✓ Devuelve el informe de la supervisión de la liquidación técnico financiera de la obra del contratista a la gerencia general.
5	Gerencia General	✓ Devuelve el informe de la supervisión de la liquidación técnico financiera de la obra al Contratista. Se continúa el proceso anterior para su trámite.
6	División de Obras	✓ Emite la conformidad de la Liquidación Técnico Financiera de obra, a través de un informe dirigido a la Gerencia de Ingeniería.
7	Gerencia de Ingeniería	✓ Remite la conformidad de la liquidación técnica financiera a la Gerencia General.
8	Gerencia General	✓ Deriva la conformidad de la liquidación Técnica Financiera a la Asesoría legal para que realice la resolución que aprueba la liquidación Técnica Financiera de Obra a través de una resolución de Gerencia General. ✓ Se solicita revisión contable a la Oficina de Contabilidad, la liquidación financiera de la obra ✓ Recepciona informe de liquidación contable.



9	Oficina de Asesoría Legal	✓Proyecta la resolución de Gerencia General de aprobación de la Liquidación Técnica Financiera de Obra ✓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.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



TRANSFERENCIA DE OBRA:

El procedimiento regula la transferencia de obras ejecutadas por entidades externas hacia la EPS. Inicia con la solicitud de transferencia y la conformación de un comité por parte de Gerencia General. La División de Obras coordina la revisión de la documentación, la visita técnica y la elaboración de actas. Finalmente, se formaliza la transferencia y se registra en el patrimonio institucional.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

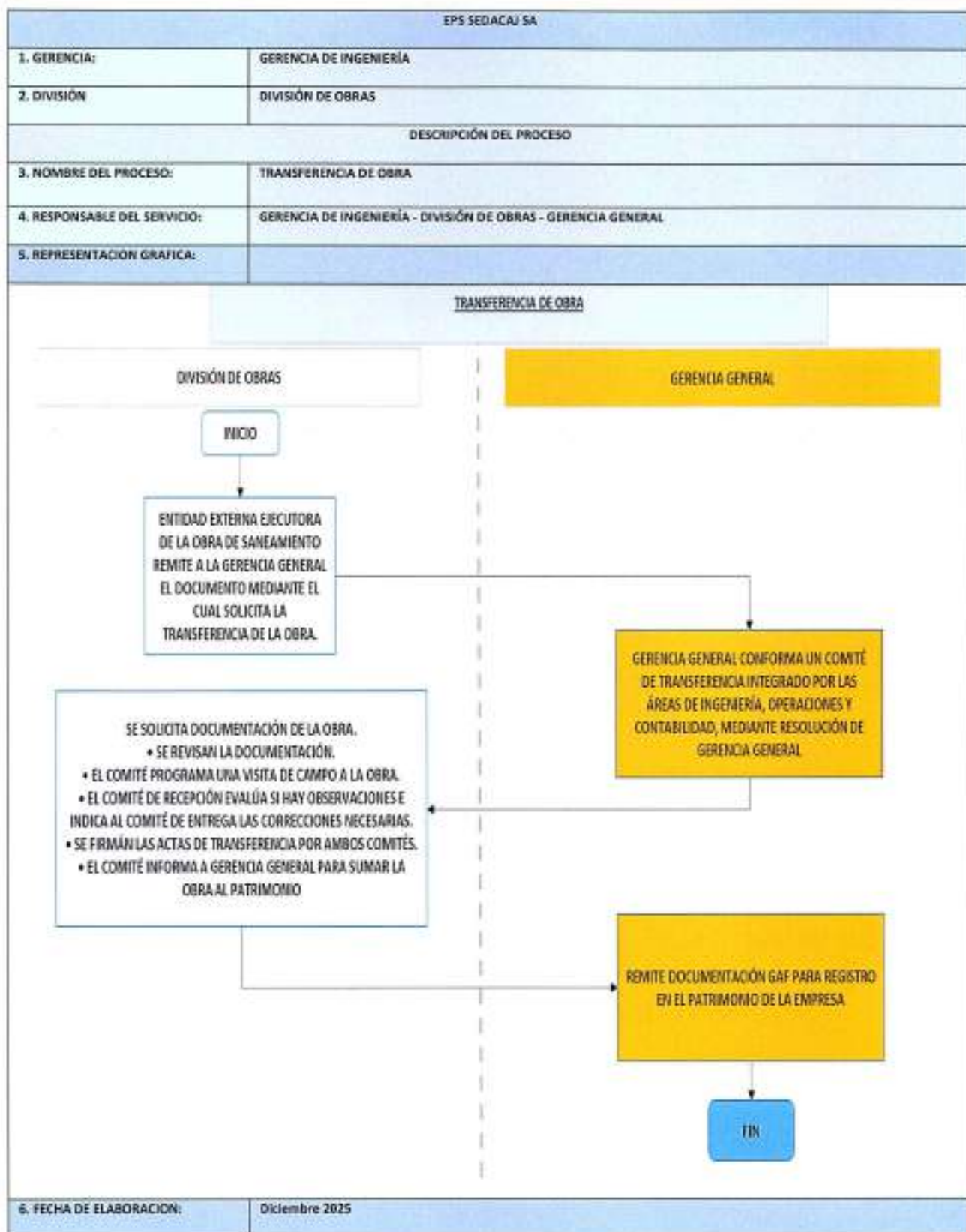
1. PROCEDIMIENTO	:	Transferencia de Obra
CÓDIGO	:	TROB-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Obras
PROPÓSITO	:	Lograr la operación y mantenimiento de la inversión por parte de la entidad beneficiaria, para garantizar su funcionamiento en el horizonte de evaluación
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto Supremo 001 – 2025 Vivienda – Texto Único Ordenado del DL 1280 de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Alcantarillado. 3.3. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Alcantarillado. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Alcantarillado.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DO: División de Obras. 4.2. GG: Gerencia General



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Obras	✓ Entidad externa que ejecuta obra de saneamiento remite documento a Gerencia General queriendo transferir una obra.
2	Gerencia General	✓ Gerencia General forma un comité de transferencia integrados de por ingeniería, operaciones y contabilidad mediante resolución de Gerencia general
3	División de Obras	✓ Se solicita documentación de la obra ✓ Revisa documentación ✓ Comité programan visita de campo a obra ✓ Comité de recepción ve si tiene observaciones e indica al comité de entrega que corrija ✓ Firma de las actas de transferencia los dos comités ✓ Comité Informe a Gerencia General para sumar al patrimonio
4	Gerencia General	✓ Remite documentación GAF para registro en el patrimonio de la empresa.
FIN DE PROCEDIMIENTO		





DIVISIÓN DE ESTUDIOS

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la División de Estudios son:

1. Identificación de la necesidad del usuario
2. Creación de Ideas de Proyectos y Registro en el Banco de Inversiones
3. Elaboración de Expediente Técnico.
 - 3.1. Elaboración de Expediente Técnico por parte de la Entidad
 - 3.2. Elaboración de Expediente Técnico por Terceros
4. Otorgamiento de factibilidad de servicios.
5. Ejecución y Supervisión de Proyectos Configurados como Aporte No Reembolsables-ANR

II. DESCRIBIR PROCESOS

IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DEL USUARIO

Este procedimiento describe el proceso para atender solicitudes de proyectos de agua potable o alcantarillado, desde su recepción hasta la definición de la viabilidad para ser considerado para la posterior etapa de la elaboración de expediente técnico. Inicia con el pedido de instituciones, población o grupos de interés, consignado mediante solicitud, el cual es derivado por la Gerencia General a la Gerencia de Ingeniería y este se deriva a la División de Estudios. Luego de realizar el reconocimiento del terreno, con la información recopilada, se verifica la factibilidad de la solicitud.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas:

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Identificación de la necesidad del usuario
CÓDIGO	:	IDNU-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Estudios
PROPÓSITO	:	Atender solicitudes de proyectos de agua potable o alcantarillado
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, además de la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL 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 021-2025-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. Reglamento Nacional de Edificaciones probado con D.S. N°011-2006 3.8. Decreto Supremo N°012-2022-VIVIENDA D.S. que aprueba el reglamento de acondicionamiento territorial y planificación urbana.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DE: División de Estudios. 4.2. GG: Gerencia General. 4.3. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto. 4.4. GI: Gerencia de Ingeniería. 4.5. DO: División de Obras.

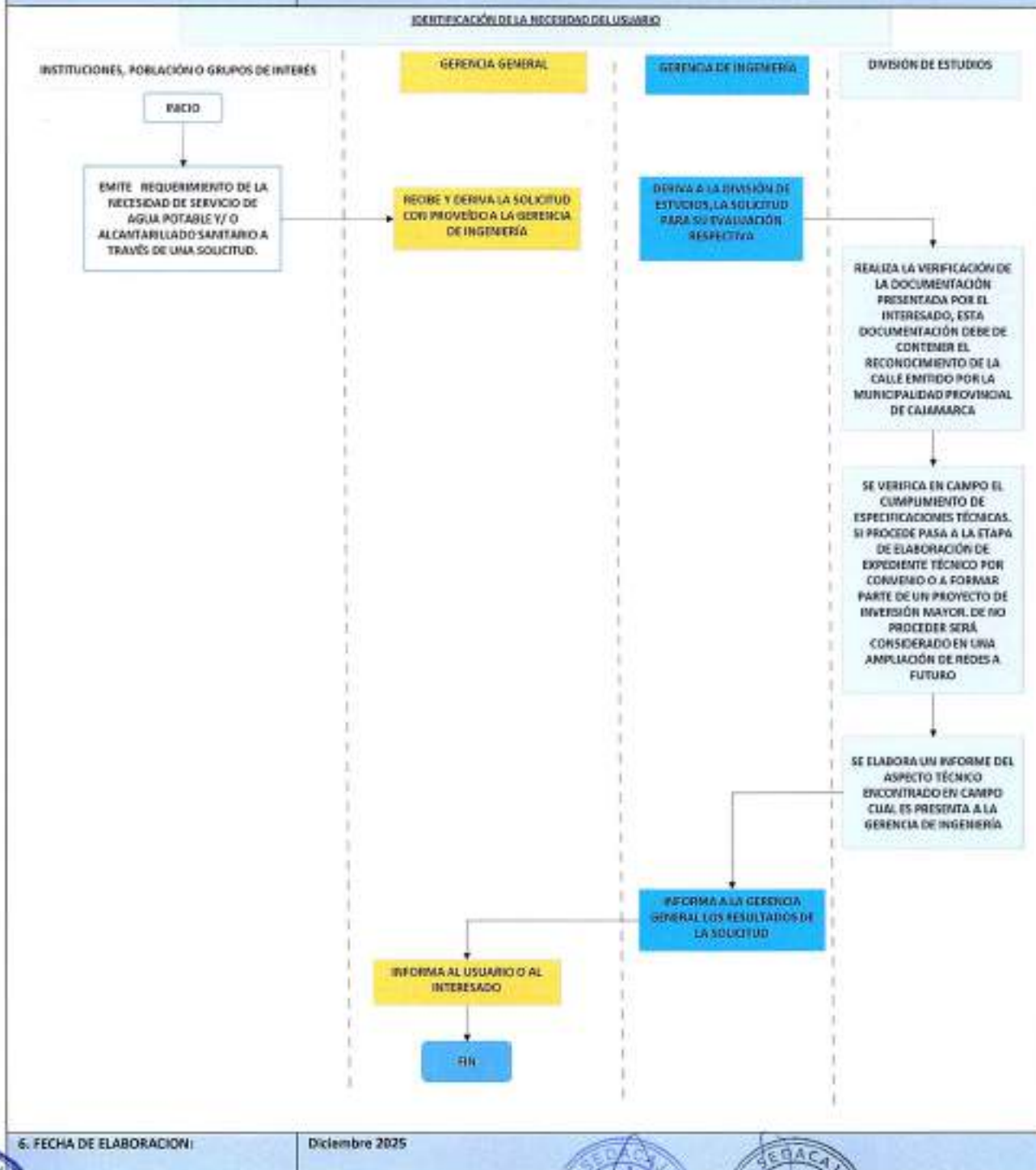


Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Instituciones, población o grupos de interés	✓ Ingresa mediante mesa de partes de la EPS requerimiento de la necesidad de servicio de agua potable y/ o alcantarillado sanitario a través de una solicitud.
2	Gerencia General	✓ Recibe y deriva la solicitud con proveído a la Gerencia de Ingeniería.
3	Gerencia de Ingeniería	✓ Deriva a la División de Estudios, la solicitud para su evaluación respectiva.
4	División de Estudios	✓ Realiza la verificación de la documentación presentada por el interesado, esta documentación debe de contener el reconocimiento de la calle emitido por la Municipalidad Provincial de Cajamarca. ✓ Se verifica en campo el cumplimiento de especificaciones técnicas. de ser factible, pasa a la etapa de elaboración de expediente técnico por convenio, o de lo contrario, a formar parte de un proyecto de inversión mayor cuya ejecución no es inmediata sino a futuro. De no ser factible, deberá tenerse en cuenta para su ejecución de proyectos de ampliación de redes. ✓ Se elabora un informe técnico de las condiciones encontradas en campo, este informe es presentado a la Gerencia de Ingeniería.
5	Gerencia de Ingeniería	✓ Informa a la Gerencia General los resultados de la solicitud
6	Gerencia General	✓ Informa al Usuario o al interesado.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAU SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA DE INGENIERÍA
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE ESTUDIOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DEL USUARIO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	INSTITUCIONES, POBLACIÓN O GRUPOS DE INTERÉS – GERENCIA GENERAL – GERENCIA DE INGENIERÍA – DIVISIÓN DE ESTUDIOS
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	



CREACIÓN DE IDEAS DE PROYECTOS Y REGISTRO EN EL BANCO DE INVERSIONES

Una vez identificada la necesidad o necesidades de la población, se procede a la formulación de la inversión.

Para ello, el procedimiento inicia con las acciones necesarias para registrar los proyectos de inversión IOARR o Proyecto de inversión, según sea el caso, conforme lo establece la normativa del INVIERTE PE. Inicialmente, se registra la idea de inversión, por parte de la División de Estudios y a través de la Unidad Formuladora - UF, posteriormente el registro del código único de inversión -CUI.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Creación de Ideas de Proyectos y Registro en el Banco de Inversiones
CÓDIGO	:	CIPR-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Estudios
PROPÓSITO	:	Establecer acciones necesarias para registrar, evaluar y mantener actualizados los proyectos de inversión IOARR conforme al sistema INVIERTE PE.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 001-2025-VIVIENDA. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007 SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento. 3.5. 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. 3.6. 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. 3.7. 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".



		3.8. 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. DE: División de Estudios. 4.2. GG: Gerencia General. 4.3. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto. 4.4. GI: Gerencia de Ingeniería. 4.5. DO: División de Obras.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Gerencia de Ingeniería	✓ Solicita a gerencia general, autorización para la generación de los códigos de inversión de los proyectos.
2	Gerencia General	✓ Autoriza la generación de los códigos de inversión de los proyectos
3	División de Estudios	✓ Crea y registra la idea de inversión en base a la necesidad del usuario o grupo de interés. ✓ Se procede a la elaboración del Expediente Técnico de obra. ✓ Genera código único de inversión CUI en el Banco de Inversiones, teniendo a consideración el tipo de inversión, es decir, si corresponde el registro de un proyecto de inversión o una IOARR, según sea el caso. ✓ Procede en buscar financiamiento en las entidades competentes, para su ejecución.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA DE INGENIERÍA
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE ESTUDIOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CREACIÓN DE IDEAS DE PROYECTOS Y REGISTRO EN EL BANCO DE INVERSIONES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	INSTITUCIONES, POBLACIÓN O GRUPOS DE INTERÉS – GERENCIA GENERAL – GERENCIA DE INGENIERÍA – DIVISIÓN DE ESTUDIOS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
CREACIÓN DE IDEAS DE PROYECTOS Y REGISTRO EN EL BANCO DE INVERSIONES <pre> graph TD subgraph GERENCIA_DE_INGENIERIA [GERENCIA DE INGENIERIA] R[RECIBO] --> S[SOLICITA A GERENCIA GENERAL, AUTORIZACION PARA LA GENERACION DE LOS CODIGOS DE INVERSION DE LOS PROYECTOS] end subgraph GERENCIA_GENERAL [GERENCIA GENERAL] A[AUTORIZA LA GENERACION DE LOS CODIGOS DE INVERSION DE LOS PROYECTOS] end subgraph DIVISION_DE_ESTUDIOS [DIVISION DE ESTUDIOS] C[CREA Y REGISTRA LA IDEA DE INVERSION EN BASE A LA NECESIDAD DEL USUARIO O GRUPO DE INTERES] E[SE PROCEDE A LA ELABORACION DEL EXPEDIENTE TECNICO DE OBRA] G[GENERA CODIGO UNICO DE INVERSION CUI EN EL BANCO DE INVERSIONES (TENIENDO A CONSIDERACION EL TIPO DE INVERSION, ES DECIR, SI CORRESPONDE EL REGISTRO DE UN PROYECTO DE INVERSION O UNA OBRA, SEGUN SEA EL CASO)] F[PROCEDE EN BUSCAR FINANCIAMIENTO EN LAS ENTIDADES COMPETENTES, PARA QUE DESPUES SE PROCEDA A ELABORAR EL EXPEDIENTE TECNICO] FIN[FIN] end S --> A A --> C C --> E E --> G G --> F F --> FIN </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICOS POR LA ENTIDAD

Este procedimiento, describe el proceso para la elaboración del Expediente Técnico a cargo de la entidad.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaboración de Expedientes Técnicos por la Entidad
CÓDIGO	:	EETE-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Estudios
PROPÓSITO	:	Elaboración del expediente técnico a cargo de la entidad
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 001-2025-VIVIENDA. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007 SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento. 3.5. 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. 3.6. 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. 3.7. 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". 3.8. 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. DE: División de Estudios. 4.2. GG: Gerencia General. 4.3. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto. 4.4. GI: Gerencia de Ingeniería. 4.5. DO: División de Obras.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Estudios	✓ El expediente técnico constituye un documento que presenta una alternativa para resolver las necesidades de la población, en cuanto a la deficiencia o desabastecimiento de servicios de agua y saneamiento se refiere. Es por ello que su elaboración constituye un eje fundamental para el cierre de brechas de saneamiento establecida a nivel nacional. En ese sentido, la división de Estudios a cargo de la formulación de ET, siempre y cuando cuente con el personal idóneo y en número suficiente, procede a su elaboración, es decir la formulación del ET, queda a cargo de la entidad. Procediendo de la siguiente manera: ✓ Inicialmente, se efectúa el reconocimiento de terreno y se procede a realizar el levantamiento topográfico correspondiente. ✓ Posteriormente, se procesa el informe topográfico, claro está al procesamiento de información. ✓ Coordinaciones durante la elaboración del expediente técnico. ✓ Recopilación de documentación indispensable. ✓ Procesamiento definitivo del ET. ✓ Una vez concluido el Expediente Técnico y visado por la División de Estudios, es remitido a Gerencia de Ingeniería para su aprobación.
2	Gerencia de Ingeniería	✓ Valida el expediente y remite a Gerencia General para su aprobación mediante resolución.
3	Gerencia General	✓ Aprueba y emite la resolución de aprobación del expediente.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA DE INGENIERÍA
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE ESTUDIOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO POR LA ENTIDAD
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	INSTITUCIONES, POBLACIÓN O GRUPOS DE INTERÉS – GERENCIA GENERAL – GERENCIA DE INGENIERÍA – DIVISIÓN DE ESTUDIOS
5. REPRESENTACIÓN GRAFICA:	
ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO <pre> graph TD subgraph "DIVISIÓN DE ESTUDIOS" A[BROD] --> B[INDICIA, SE EFECTÚA EL RECONOCIMIENTO DE TERRENO Y SE PROCEDE A REALIZAR EL LEVANTAMIENTO TOPOGRÁFICO CORRESPONDIENTE] B --> C[POSTERIORMENTE, SE PROCESA EL INFORME TOPOGRÁFICO, CLARO ESTÁ AL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN] C --> D[COORDINACIONES DURANTE LA ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTE TÉCNICO] D --> E[REDIFILACIÓN DE DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE] E --> F[PROCESAMIENTO DERIVATIVO DEL ET] F --> G[UNA VEZ CONCLUIDO LA ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTE TÉCNICO POR PARTE DEL CONSULTOR EXTERNO ESTE DEBERÁ CONTAR CON LA APROBACIÓN DE LA GERENCIA GENERAL MEDIANTE RESOLUCIÓN] end subgraph "GERENCIA DE INGENIERIA" H[VALIDA EL EXPEDIENTE Y REMITE A GERENCIA GENERAL PARA SU APROBACIÓN MEDIANTE RESOLUCIÓN] end subgraph "GERENCIA GENERAL" I[APRUEBA Y EMITE LA RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL EXPEDIENTE] J[FIN] end G --> H H --> I I --> J </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO POR TERCEROS

Este procedimiento establece las etapas para gestionar la elaboración del expediente técnico de agua potable y/o alcantarillado por un Consultor Externo, a partir de una solicitud de formulación de proyecto viable.

Inicia con la elaboración de los Términos de Referencia (TDR) por parte de la División de Estudios y la verificación de la disponibilidad presupuestal. Posteriormente, se realiza el proceso de selección para la contratación del servicio de consultoría, una vez otorgada la BUENA PRO al consultor que resulta ganador, se firma el contrato, que da inicio a las actividades técnicas como el levantamiento topográfico y el desarrollo del expediente técnico.

El servicio es verificado por la División de Estudios y la Gerencia de Ingeniería, quienes verifican su cumplimiento según contrato.

Finalmente, a la aprobación del Expediente Técnico DEFINITIVO, este es remitido a Gerencia General, con la finalidad de ser aprobado mediante resolución.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaboración de Expediente Técnico por Terceros
CÓDIGO	:	EETT-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Estudios
PROPÓSITO	:	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.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 001-2025-VIVIENDA. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007 SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento. 3.5. 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. 3.6. 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.
		3.7. 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".
		3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".
		3.9. Decreto Supremo 012-2022-VIVIENDA
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DE: División de Estudios. 4.2. GG: Gerencia General. 4.3. OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas. 4.4. DLSSGG: DIVISIÓN DE LOGÍSTICA y Servicios Generales. 4.5. OGAL: Oficina General de Asesoría Legal.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Estudios	✓ Elabora TDR, para contratación de un consultor responsable de la formulación del Expediente Técnico. Adicionalmente se requiere la contratación de un supervisor que acompañe y evalúe la elaboración del expediente técnico; los TDR, para la contratación de este último, también son remitidos a OGPP para la certificación correspondiente.
2	Oficina General de Planificación y Presupuesto	✓ Verifica la disponibilidad presupuestal, para ambas contrataciones.
3	Oficina General de Administración y Finanzas	✓ El OEC, da inicio al proceso de selección para la contratación de un Consultor, y de ser el caso Supervisor del servicio.
4	División de Logística y Servicios Generales	✓ El OEC, es responsable de la ejecución del proceso de selección, hasta el otorgamiento de la Buena Pro.
5	Asesoría Legal	✓ Una vez otorgada la Buena Pro, se cuenta con un plazo de 8 días para la firma de contrato.
6	Consultor	✓ Elabora y presenta el Expediente Técnico dentro del plazo establecido según contrato. Si se cuenta con un Supervisor del Servicio de Consultoría, es el Supervisor, quien remite el Expediente revisado a la Entidad, a través de mesa de partes.
7	Gerencia de Ingeniería	✓ Recepciona el Expediente Técnico y emite a Oficina de Estudios para su evaluación.
8	División de Estudios	✓ Evalúa el Expediente Técnico. De existir observaciones, se devuelve al consultor para subsanación.
9	Gerencia de Ingeniería	✓ Valida el expediente técnico. Y lo remite a gerencia general para su aprobación.
10	Gerencia General	Aprueba y emite la resolución de aprobación del expediente
FIN DE PROCEDIMIENTO		



OTORGAMIENTO DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO

La factibilidad de servicios, lo constituye un documento emitido por las empresas prestadoras de servicio, que asegura que se cuenta o se contará con las condiciones necesarias de infraestructura para atender las demandas de suministro de servicio que requiera el proyecto.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Otorgamiento de Factibilidad de Servicio
CÓDIGO	:	OTFS-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Estudios
PROPÓSITO	:	Constatar si se tiene las condiciones necesarias de infraestructura para atender las demandas de suministro de servicios que requiera el proyecto.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Reglamento Nacional de Edificaciones Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 001-2025-VIVIENDA. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023 SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento. 3.5. 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. 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD. 3.7. 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". 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción". 3.9. D.S. N°022-2022-VIVIENDA.



4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento. 4.2. DE: División de Estudios. 4.3. GG: Gerencia General. 4.4. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto. 4.5. GI: Gerencia de Ingeniería.
---------------------------------	---	---



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Usuario o grupo de interés	✓ Presenta solicitud para obtener factibilidad de servicio de agua potable y/o alcantarillado a Gerencia General para ser derivado a Gerencia de Ingeniería
2	Gerencia de Ingeniería	✓ Deriva con proveído a División de Estudios para otorgamiento de certificado de factibilidad.
3	División de Estudios	✓ Evalúa la solicitud de factibilidad, y solicita opinión a Gerencia Operacional y de ser necesario se solicita opinión a la oficina de Control de Calidad de la EPS.
4	Gerencia Operacional	✓ Emite Informe correspondiente, de la misma manera control de calidad.
5	División de Estudios	✓ Recepciona el informe y elabora el certificado de factibilidad para ser remitido a gerencia de Ingeniería
6	Gerencia Ingeniería	Visa el certificado de factibilidad y remite a Gerencia General
7	Gerencia General	Remite el certificado de factibilidad al usuario, posteriormente a la presentación del comprobante de pago correspondiente.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA DE INGENIERÍA
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE ESTUDIOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	OTORGAMIENTO DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	INSTITUCIONES, POBLACIÓN O GRUPOS DE INTERÉS – GERENCIA GENERAL – GERENCIA DE INGENIERÍA – DIVISIÓN DE ESTUDIOS
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
<pre> graph TD subgraph "OTORGAMIENTO DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO" direction TB subgraph "GERENCIA DE INGENIERIA" B[RECEPCIÓN POR PARTE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PARA OTORGAMIENTO DE CERTIFICADO DE FACTIBILIDAD] C[RECEPCIÓN DEL INFORME Y ELABORACIÓN DEL CERTIFICADO DE FACTIBILIDAD PARA SER REMITIDO A GERENCIA DE INGENIERÍA] D[VERIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE FACTIBILIDAD Y REMITE A GERENCIA GENERAL] end subgraph "DIVISIÓN DE ESTUDIOS" E[EVALÚA LA SOLICITUD DE FACTIBILIDAD, Y SOLICITA OPINIÓN A GERENCIA OPERACIONAL Y DE SER NECESARIO SE SOLICITA OPINIÓN A LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DE LA EPS] F[RECEPCIÓN DEL INFORME CORRESPONDIENTE DE LA OFICINA MANEJO CONTROL DE CALIDAD] end subgraph "GERENCIA OPERACIONAL" G[RECEPCIÓN DEL INFORME CORRESPONDIENTE DE LA OFICINA MANEJO CONTROL DE CALIDAD] end subgraph "GERENCIA GENERAL" H[RECEPCIÓN DEL CERTIFICADO DE FACTIBILIDAD Y REMITE AL USUARIO, POSTERIORMENTE A LA PRESENTACIÓN DEL COMPROBANTE DE PAGO CORRESPONDIENTE] end subgraph "USUARIO O GRUPOS DE INTERÉS" A[PRESENTA SOLICITUD PARA OBTENER FACTIBILIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO A GERENCIA GENERAL PARA SER DERIVADO A GERENCIA DE INGENIERÍA] end subgraph "FIN" I[FIN] end A --> B B --> E E --> G G --> F F --> C C --> D D --> H H --> I </pre>	
6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2025



EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROYECTOS CONFIGURADOS COMO APORTES NO REEMBOLSABLES - ANR

Este procedimiento describe el proceso para la elaboración del expediente técnico a cargo de la entidad y que tienen como la finalidad, atender solicitudes bajo la configuración de Aportes No Reembolsables – ANR, es decir aquellos proyectos de agua potable y saneamiento ejecutadas en zonas urbanas dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora en el marco del Decreto Supremo N° 009-2024-VIVIENDA (Capítulo VI Artículo 24.- Aporte No Reembolsable)

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Ejecución y Supervisión de Proyectos Configurados como Aportes No Reembolsables-ANR
CÓDIGO	:	ESPC-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de Estudios
PROPÓSITO	:	Lineamiento para elaboración de expedientes técnicos a cargo de la entidad y que tienen como la finalidad, atender solicitudes que serán atendidas bajo la configuración de Aportes No Reembolsables – ANR.
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, y a la Gerencia de Ingeniería
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Reglamento Nacional de Edificaciones Norma OS.050 - Redes de Distribución de Agua para Consumo Humano. 3.2. Decreto legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 001-2025-VIVIENDA. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023 SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento. 3.5. 3.5. 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. 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD. 3.7. 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". 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD



		Resolución de Consejo Directivo que aprueba el "reglamento general de Fiscalización y Sanción".
		3.9. D.S. N°022-2022-VIVIENDA.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento. 4.2. DE: División de Estudios. 4.3. GG: Gerencia General 4.4. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.5. GI: Gerencia de Ingeniería



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Estudios	✓ Coordinar con el usuario, la fecha para ejecución de visita de campo. Esta será programada dentro de los 15 días hábiles de recibida la solicitud por parte de la División de Estudios. Debe tenerse a consideración que, la disponibilidad de camioneta para transporte y ejecución de inspecciones por parte de la División de Estudios, son los días martes y jueves.
2	División de Estudios	✓ Efectuar visita de campo, se debe llenar un ACTA con la firma del responsable por parte de la División de Estudios y el o los usuarios que participan durante la inspección. Una copia de esta, será alcanzada al jefe de la División, hasta el día siguiente de efectuada la visita. De no concretarse la visita de campo con el usuario o solicitante, se consignará en ACTA.
3	División de Estudios	✓ La solicitud del usuario será respondida dentro de los 15 días hábiles, posteriores a la fecha de ejecución de la visita de campo.
4	División de Estudios	✓ Las solicitudes de elaboración de Expedientes Técnicos para firma de convenio posterior, deben ir acompañadas de un compromiso de financiamiento por parte de los usuarios. De no contar con dicho compromiso, la División de Estudios, no procederá a la elaboración de Expedientes.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA DE INGENIERÍA
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE ESTUDIOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROYECTOS CONFIGURADOS COMO APORTES NO REEMBOLSABLES - ANR
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	INSTITUCIONES, POBLACIÓN O GRUPOS DE INTERÉS - GERENCIA GENERAL - GERENCIA DE INGENIERÍA - DIVISIÓN DE ESTUDIOS
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:	

EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROYECTOS CONFIGURADOS COMO APORTES NO REEMBOLSABLES - ANR

DIVISIÓN DE ESTUDIOS

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[COORDINA CON EL USUARIO LA FECHA DE VISITA DE CAMPO, PROGRAMÁNDOLA DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES DE RECIBIDA LA SOLICITUD, CONSIDERANDO QUE LAS INSPECCIONES SE REALIZAN LOS DÍAS MARTES Y JUEVES]
    A --> B[EFFECTÚA LA VISITA DE CAMPO Y LEVANTA ACTA CON LA FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS Y DEL/LOS USUARIO(S); REMITE COPIA AL JEFE DE LA DIVISIÓN HASTA EL DÍA SIGUIENTE. SI LA VISITA NO SE CONCRETA, SE DEJA CONSTANCIA EN ACTA.]
    B --> C[LA SOLICITUD DEL USUARIO SERÁ RESPONDIDA DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES, POSTERIORES A LA FECHA DE EJECUCIÓN DE LA VISITA DE CAMPO]
    C --> D[LAS SOLICITUDES DE ELABORACIÓN DE EXPEDIENTES TÉCNICOS PARA FIRMA DE CONVENIO DEBEN CONTAR CON COMPROMISO DE FINANCIAMIENTO DEL USUARIO; DE LO CONTRARIO, LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS NO INICIA LA ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTE]
    D --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



DIVISIÓN DE MRSE Y GRD

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la División de MRSE y GRD son:

1. Gestión de Riesgos y Desastres
2. Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos

II. DESCRIBIR PROCESOS

GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES

Este procedimiento establece la planificación, prevención, respuesta frente a emergencias y desastres, garantizando la continuidad del servicio de agua potable.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	: Gestión de Riesgos y Desastres
CÓDIGO	: GERD-01
UNIDAD ORGÁNICA	: Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	: Gerencia de Ingeniería y División de MRSE y GRD
PROPÓSITO	: Asegurar la correcta gestión del riesgo de desastres en la EPS mediante acciones de prevención, preparación, respuesta y rehabilitación
2. ALCANCE	: Es aplicable a todas las áreas operativas, técnicas y administrativas de la EPS
3. BASE LEGAL NORMATIVA	: 3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Decreto legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.3. Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Aprobada mediante DS 019-2017-VIVIENDA. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007 SUNASS-CD-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento. 3.5. 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. 3.6. 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. 3.7. 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". 3.8. 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 de Saneamiento. 4.2. MRSE H: Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos. 4.3. GRD: Gestión de Riesgos y Desastres. 4.4. GG: Gerencia General. 4.5. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto. 4.6. GI: Gerencia de Ingeniería.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de MRSE y GRD	✓ Realiza la evaluación de infraestructura y de las cuencas de la EPS con la finalidad de que no falte agua. ✓ Elabora los siguientes planes, para las localidades de Cajamarca, San Miguel y Contumazá, según se lo requiera. - Plan de Contingencia. - Adaptación al Cambio Climático - Plan de continuidad operativa - Evaluación de Riesgos de Desastres. ✓ Se conforma el E.T. GRD, multidisciplinario de riesgos ante desastres, para la participación activa durante el proceso de Implementación GRD. ✓ Se conforma el E.T. ACC., multidisciplinario de riesgos ante desastres, para la participación activa durante el proceso de Implementación ACC.
2	Gerencia General	✓ Aprueba el acta y emite una Resolución Gerencial para su respectiva implementación.
3	Gerencia General	✓ Se envía a SUNASS, para su validación y verificación y aportes.
4	Gerencia General	✓ Aprueba mediante resolución gerencial para su implementación.
5	SUNASS	✓ Informa a Sedacaj para que se incorpore a los GRD en el Plan Maestro Optimizado - PMO y su reconocimiento de los servicios de saneamiento.
6	Gerencia General	✓ Remite a la Plataforma GRD: SUNASS, CNEPRES, OTAS, SINAGER y otras Para su conocimiento y fines.
7	División de MRSE y GRD	✓ Coordina con las demás áreas la implementación de los planes y actualizan de los mismos a través de Capacitaciones, simulaciones/simulacros y otros que se propongan.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA DE INGENIERÍA
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE MRSE Y GRD
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE MRSD Y GRD
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES

```

graph TD
    subgraph "DIVISIÓN DE MRSE Y GRD"
        IMOD[IMOD] --> Eval[REALIZA LA EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DE LAS CUENCAS DE LA EPS CON LA FINALIDAD DE QUE NO FALTE AGUA]
        Eval --> Plan[ELABORA LOS SIGUIENTES PLANES, PARA LAS LOCALIDADES DE CAJAMARCA, SAN MIGUEL Y CONTUMAZA, SEGÚN SE LO REQUIERA:  
✓ PLAN DE CONTINGENCIA  
✓ ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO  
✓ PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA  
✓ EVALUACIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES]
        Plan --> Conf[SE CONFORMA EL E.T. GRD, MULTIDISCIPLINARIO DE RIESGOS ANTE DESASTRES, PARA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DURANTE EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN GRD]
        Conf --> Coord[COORDINA CON LAS DEMÁS ÁREAS LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MISMOS A TRAVÉS DE CAPACITACIONES, SIMULACIONES/SIMULACROS Y OTROS QUE SE PROPONGAN]
        Coord --> FIN[FIN]
    end

    subgraph "GERENCIA GENERAL"
        Conf --> Apr1[APRUEBA EL ACTA Y EMITE UNA RESOLUCIÓN GERENCIAL PARA SU RESPECTIVA IMPLEMENTACIÓN]
        Apr1 --> Env[SE ENVÍA A SUMAS, PARA SU VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN Y APORTES]
        Env --> Apr2[APRUEBA MEDIANTE RESOLUCIÓN GERENCIAL PARA SU IMPLEMENTACIÓN]
        Apr2 --> Rev[REVIENE A LA PLATAFORMA GRD SUMAS, CUERPOS, OTAS, SINASER Y OTRAS PARA SU CONOCIMIENTO Y FIELES]
    end

    subgraph "SUMAS"
        Apr2 --> Inf[INFORMA A SEDACAJ PARA QUE SE INCORPORA A LOS GRD EN EL PLAN MAESTRO OPTIMIZADO - PMO Y SU RECONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO]
    end
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN POR SERVICIOS ECOSISTÉMICOS HÍDRICOS

Establecer un proceso sistemático para el diseño MRSE, aprobación, implementación, monitoreo y evaluación del Mecanismo de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos (MERSE-H) en la EPS.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos
CÓDIGO	:	MRSE-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia de Ingeniería
RESPONSABLE	:	Gerencia de Ingeniería y División de MRSE y GRD
PROPÓSITO	:	Asegurar la correcta gestión para la conservación, recuperación y uso sostenible de los Ecosistemas Hídricos de la Cuenca de Aporte a fin de asegurar la disponibilidad hídrica para la Población de Cajamarca.
2. ALCANCE	:	Es aplicable a todas las áreas operativas, técnicas y administrativas de la EPS
3. BASE LEGAL 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. RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 039-2019- SUNASS- CD Resolución de Consejo Directivo que aprueba la nueva Directiva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos Implementados por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento. 4.2. MRSE: Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos 4.3. GRD: Gestión de Riesgos y Desastres 4.4. GG: Gerencia General. 4.5. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto. 4.6. GI: Gerencia de Ingeniería. 4.7. ACC: Adaptación al Cambio Climático



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de MRSE y GRD	✓ Realiza el diseño de MRSE en base a 5 elementos de acuerdo al consejo directivo de SUNASS: 1. Diagnóstico Hídrico Rápido. 2. Plan de Intervenciones. 3. Sistema de Monitoreo Hidrológico 4. Plataforma de Buena Gobernanza 5. Caracterización de Contribuyente ✓ Se conforma un E.T. MRSE SEDACAJ, para la participación activa de la Implementación MRSE Hídricos.
2	Gerencia General	✓ Se envía a SUNASS, para su validación y verificación y aportes.
3	Gerencia General	✓ Aprueba mediante resolución gerencial para su implementación.
4	SUNASS	✓ Informa a SEDACAJ para que se incorpore a los MERSE-Hídricos en el Plan Maestro Optimizado - PMO y su reconocimiento en la tarifa de los servicios de saneamiento.
5	Gerencia General	✓ Coordina con División de MRSE y GRD para la ejecución e Implementación.
6	División de MRSE y GRD	✓ Ejecuta los MRSE según las modalidades establecidas por SUNASS.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA DE INGENIERÍA
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE MRSE Y GRD
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE MRSD Y GRD
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN POR SERVICIOS ECOSISTÉMICOS HÍDRICOS

```

graph TD
    subgraph "DIVISIÓN DE MRSE Y GRD"
        INICIO([INICIO]) --> DISEÑO[REALIZA EL DISEÑO DE MRSE EN BASE A 5 ELEMENTOS DE ACUERDO AL CONSEJO DIRECTIVO DE SUNASS:  
1. DIAGNÓSTICO HÍDRICO RÁPIDO.  
2. PLAN DE INTERVENCIÓNES.  
3. SISTEMA DE MONITOREO HIDROLÓGICO  
4. PLATAFORMA DE BUENA GOBERNANZA  
5. CARACTERIZACIÓN DE CONTRIBUYENTE]
        DISEÑO --> E_T[SE CONFORMA UN E.T. MRSE SEDACAJ, PARA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA IMPLEMENTACIÓN MRSE HÍDRICOS]
        E_T --> EJECUTA[EJECUTA LOS MRSE SEGÚN LAS MODALIDADES ESTABLECIDAS POR SUNASS]
        EJECUTA --> FIN([FIN])
    end

    subgraph "GERENCIA GENERAL"
        E_T --> ENVIA[SE ENVÍA A SUNASS, PARA SU VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN Y APORTES]
        ENVIA --> APROBADA[APRUEBA MEDIANTE RESOLUCIÓN ORDENAL PARA SU IMPLEMENTACIÓN]
        APROBADA --> COORDINA[COORDINA CON DIVISIÓN DE MRSE Y GRD PARA LA DECISIÓN E IMPLEMENTACIÓN]
        COORDINA --> EJECUTA
    end

    subgraph "SUNASS"
        APROBADA --> INFORMA[INFORMA A SEDACAJ PARA QUE SE INCORPORA A LOS MERSE HÍDRICOS EN EL PLAN MAESTRO OPTIMIZADO - PMO Y SU RECONOCIMIENTO EN LA TARIFA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO]
    end
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



GERENCIA OPERACIONAL

DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la División de Producción Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales son:

1. Producción de Agua Potable:
 - a. Captación de Agua Cruda para la Planta de Tratamiento Santa Apolonia
 - b. Línea de Conducción para la Planta de Tratamiento Santa Apolonia
 - c. Tratamiento de Agua Cruda para la Planta de Tratamiento Santa Apolonia
 - d. Captación de Agua Cruda para la Planta de Tratamiento El Milagro
 - e. Línea de Conducción para la Planta de Tratamiento El Milagro
 - f. Tratamiento de Agua Cruda para la Planta de Tratamiento El Milagro
2. Formulación del Plan Anual de Operación y Mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Agua Potable.
3. Ejecución y Supervisión del Plan Anual de Operación y Mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Agua Potable.

II. DESCRIBIR PROCESOS



PRODUCCIÓN AGUA POTABLE:

Este procedimiento tiene por objetivo establecer la secuencia de pasos a seguir para la captación y tratamiento de agua cruda en las plantas de tratamiento de Santa Apolonia y El Milagro, previo a su distribución.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Producción Agua Potable
CÓDIGO	:	PAPO – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	División de Producción Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
RESPONSABLE	:	División de Producción Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
PROPÓSITO	:	Captación y tratamiento de agua potable previo a su distribución
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada y a la unidad de la Gerencia Operacional
3. BASE LEGAL 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 015 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.5. Manual de Operación y Mantenimiento Planta de Tratamiento de Agua Potable
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento 4.2 DPAPTAR: División de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales. 4.3 PTAP: Planta de Tratamiento de Agua Potable.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
CAPTACION DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO SANTA APOLONIA		
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Operario de Captación	✓ Capta el agua del río El Ronquillo (80 litros por segundo) ✓ Supervisa el ingreso de agua cruda a través de 3 compuertas. Compuerta 1 de limpia: Troncos ramas Compuerta 2 de limpia: Grava, arena Compuerta 3: Canal de derivación ✓ Regula la cantidad de agua hacia la planta, de forma manual con los 3 turnos de operarios los que realizan actividades de limpieza. ✓ Los operarios dan aviso de la planta en caso el agua está llegando con mucha turbiedad
2	Jefe de Planta de Tratamiento de Agua Santa Apolonia	✓ Lleva un registro diario del caudal de ingreso de agua cruda a planta de tratamiento. ✓ Informa mensualmente del volumen captado en la planta de tratamiento al Jefe de División de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
LINEA DE CONDUCCION DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO SANTA APOLONIA		
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Operario de Captación	✓ Verifica el buen funcionamiento de la línea de conducción a través de sus válvulas de purga, válvulas de aire cada 15 días. ✓ De presentarse algunas anomalías (rotura de alguna línea de conducción ya sea por terceros o por actividades propias del proceso) reporta al jefe de planta
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
TRATAMIENTO DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO SANTA APOLONIA		
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Operario de Planta	✓ En la PTAP el agua ingresa a una cámara de reunión de agua cruda. ✓ Pasa a través de un canal parshall donde se hace la medición de caudal, por el método de flotador, y se agrega las sustancias químicas: coagulante (sulfato de aluminio) que se usa en época de lluvia porque hay mayor turbiedad. Se anota en el Registro Diario de Control de Procesos de la PTAP los controles, horarios (nivel, filtros lentos módulos A y B). ✓ Distribuye el agua por gravedad a: - Módulo A: Parte alta: - Módulo B: Parte baja ✓ Ingresa a la unidad de floculación hidráulico de flujo horizontal. ✓ Pasa a la unidad de sedimentación. ✓ Pasa a la unidad de filtración: - PTAP Santa Apolonia, tiene sistema de filtros lentos cuyo lecho filtrante están hechos de grava y arena. ✓ Para la desinfección se usa Cloro gas. Se hacen muestreos y se anotan en el Registro Diario de Control de Procesos de la PTAP, con los parámetros indicados en el mismo: PH, turbiedad, conductividad, alcalinidad y cloro residual libre cada 6 horas conforme indica el registro. Pasado todos estos pasos descritos anteriormente, el agua ya está apta para el consumo humano. ✓ Pasa al reservorio de almacenamiento: son 3. R1, R3 y R5 ✓ Sale a la red de distribución a través de una válvula de regulación, se cierra en la noche casi siempre dependiendo del nivel para almacenar y poder bombear a la parte alta.
2	Jefe de Planta de Tratamiento de Agua Potable	✓ Informa mensualmente volumen producido, turbiedad, PH, conductividad, cloro residual, al Jefe de División de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
CAPTACION DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO EL MILAGRO		
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Operario de Captación	✓ Capta el agua cruda de dos rios: - Río Grande (200 litros por segundo) - Río Porcón (100 litros por segundo) ✓ Supervisa el ingreso de agua cruda a través de 3 compuertas. Compuerta 1 de limpia: Troncos ramas Compuerta 2 de limpia: Grava, arena Compuerta 3: Canal de derivación ✓ Regula la cantidad de agua hacia la planta, de forma manual con los 3 turnos de operarios los que realizan actividades de limpieza. ✓ Los operarios dan aviso de la planta en caso el agua está llegando con mucha turbiedad
2	Jefe de Planta de Tratamiento de El Milagro	✓ Lleva un registro diario del caudal de ingreso de agua cruda a planta de tratamiento. ✓ Informa mensualmente del volumen captado en la planta de tratamiento al Jefe de División de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
LINEA DE CONDUCCION DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO EL MILAGRO		
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Operario de Captación	✓Verifica el buen funcionamiento de la línea de conducción a través de sus válvulas de purga, válvulas de aire cada 15 días. ✓De presentarse algunas anomalías (rotura de alguna línea de conducción ya sea por terceros o por actividades propias del proceso) reporta al jefe de planta.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
TRATAMIENTO DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO EL MILAGRO		
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Operario de Planta	✓ En la PTAP el agua ingresa a una cámara de reunión de agua cruda de los dos ríos. ✓ Después pasa por el canal parshall, la medición del caudal se realiza a través de una regla graduada artesanal, ingresa a un pre sedimentador circular, pasa por dos líneas a la cámara de mezcla rápida y se agrega las sustancias químicas: coagulante (sulfato de aluminio) que se usa en época de lluvia porque hay mayor turbiedad. Se anota en el Registro Diario de Control de Procesos de la PTAP los controles horarios (caudal, nivel, filtros rápidos). ✓ Ingresa a la unidad de floculador hidráulico de flujo vertical. ✓ Pasa a la unidad de sedimentación. ✓ Pasa a la unidad de filtración rápida cuyo lecho filtrante están hechos de grava, arena y antracita, realizando un retro lavado aproximadamente cada 24 horas ✓ Para la desinfección se usa Cloro gas. Se hacen muestreos y se anotan en el Registro Diario de Control de Procesos de la PTAP, con los parámetros indicados en el mismo: PH, turbiedad, conductividad, alcalinidad y cloro residual libre cada 3 horas conforme indica el registro. Pasado todos estos pasos descritos anteriormente, el agua ya está apta para el consumo humano. ✓ Pasa al reservorio de almacenamiento: son 2. R2 y R6. ✓ Sale a la red de distribución a través de una válvula de regulación, se cierra en la noche casi siempre dependiendo del nivel para almacenar y poder bombear a la parte alta.
2	Jefe de Planta de Tratamiento de Agua Potable	✓ Informa mensualmente volumen producido, turbiedad, PH, conductividad, cloro residual, al Jefe de División de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CAPTACION DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO SANTA APOLONIA
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OPERARIO DE CAPTACIÓN – JEFE DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA SANTA APOLONIA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

CAPTACION DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO SANTA APOLONIA

OPERARIO DE CAPTACIÓN

JEFE DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA SANTA APOLONIA

INICIO

✓ CAPTA EL AGUA DEL RÍO EL RONQUILLO (80 LITROS POR SEGUNDO)

✓ SUPERVISA EL INGRESO DE AGUA CRUDA A TRAVÉS DE 3 COMPUERTAS.

COMPUERTA 1 DE LIMPIA: TRONCOS RAMAS

COMPUERTA 2 DE LIMPIA: GRASA, ARENA

COMPUERTA 3: CANAL DE DERIVACIÓN

✓ REGULA LA CANTIDAD DE AGUA HACIA LA PLANTA, DE FORMA MANUAL CON LOS 3 TURNOS DE OPERARIOS LOS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE LIMPIEZA.

✓ LOS OPERARIOS DAN AVISO DE LA PLANTA EN CASO EL AGUA ESTÁ LLEGANDO CON MUCHA TURBIEDAD

✓ LLEVA UN REGISTRO DIARIO DEL CAUDAL DE INGRESO DE AGUA CRUDA A PLANTA DE TRATAMIENTO.

✓ INFORMA MENSUALMENTE DEL VOLUMEN CAPTADO EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO AL JEFE DE DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.

FIN

6. FECHA DE ELABORACION:

Enero 2026



EPS SEDACAJ SA		00000452
1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL	
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
3. NOMBRE DEL PROCESO:	LINEA DE CONDUCCION DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO SANTA APOLONIA	
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OPERARIO DE CAPTACIÓN	
5. REPRESENTACION GRAFICA:		
LINEA DE CONDUCCION DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO SANTA APOLONIA		
OPERARIO DE CAPTACIÓN <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> VERIFICA[✓ VERIFICA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA LINEA DE CONDUCCIÓN A TRAVÉS DE SUS VÁLVULAS DE PURGA, VÁLVULAS DE AIRE CADA 15 DÍAS. ✓ DE PRESENTARSE ALGUNAS ANOMALÍAS (ROTURA DE ALGUNA LÍNEA DE CONDUCCIÓN YA SEA POR TERCEROS O POR ACTIVIDADES PROPIAS DEL PROCESO) REPORTA AL JEFE DE PLANTA] VERIFICA --> FIN([FIN]) </pre>		
6. FECHA DE ELABORACION:	Enero 2026	



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	TRATAMIENTO DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO SANTA APOLONIA
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OPERARIO DE CAPTACIÓN – JEFE DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA SANTA APOLONIA
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

TRATAMIENTO DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO SANTA APOLONIA

OPERARIO DE PLANTA

INICIO

✓ EN LA PTAP EL AGUA INGRESA A UNA CÁMARA DE REUNIÓN DE AGUA CRUDA.

✓ PASA A TRAVÉS DE UN CANAL PARSHALL DONDE SE HACE LA MEDICIÓN DE CAUDAL, POR EL MÉTODO DE FLOTADOR, Y SE AGREGA LAS SUSTANCIAS QUÍMICAS: COAGULANTE (SULFATO DE ALUMINIO) QUE SE USA EN ÉPOCA DE LUBIA PORQUE HAY MAYOR TURBEDAD. SE ANOTA EN EL REGISTRO DIARIO DE CONTROL DE PROCESOS DE LA PTAP LOS CONTROLES, HORARIOS, NIVEL, FILTROS LENTOS MÓDULOS A Y B.

✓ DISTRIBUYE EL AGUA POR GRAVEDAD A:

MÓDULO A: PARTE ALTA

MÓDULO B: PARTE BAJA

✓ INGRESA A LA UNIDAD DE FLOCULACIÓN HIDRÁULICO DE FLUJO HORIZONTAL.

✓ PASA A LA UNIDAD DE SEDIMENTACIÓN.

✓ PASA A LA UNIDAD DE FILTRACIÓN:

PTAP SANTA APOLONIA, TIENE SISTEMA DE FILTROS LENTOS CUYO LECHO FILTRANTE ESTÁN HECHOS DE GRANA Y ARENA.

✓ PARA LA DESINFECCIÓN SE USA CLORO GAS. SE HACEN MUESTREOS Y SE ANOTAN EN EL REGISTRO DIARIO DE CONTROL DE PROCESOS DE LA PTAP, CON LOS PARÁMETROS INDICADOS EN EL MISMO: PH, TURBEDAD, CONDUCTIVIDAD, ALCALINIDAD Y CLORO RESIDUAL LIBRE CADA 6 HORAS CONFORME INDICA EL REGISTRO.

PASADO TODOS ESTOS PASOS DESCRITOS ANTERIORMENTE, EL AGUA YA ESTÁ APTA PARA EL CONSUMO HUMANO.

✓ PASA AL RESERVORIO DE ALMACENAMIENTO: SON 3, R1, R2 Y R3.

✓ SALE A LA RED DE DISTRIBUCIÓN A TRAVÉS DE UNA VÁLVULA DE REGULACIÓN, SE CIERRA EN LA NOCHE CASI SIEMPRE DEPENDIENDO DEL NIVEL PARA ALMACENAR Y PODER BOMBLEAR A LA PARTE ALTA.

JEFE DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

✓ INFORMA MENSUALMENTE VOLUMEN PRODUCIDO, TURBEDIA, CONDUCTIVIDAD, CLORO RESIDUAL, AL JEFE DE DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.

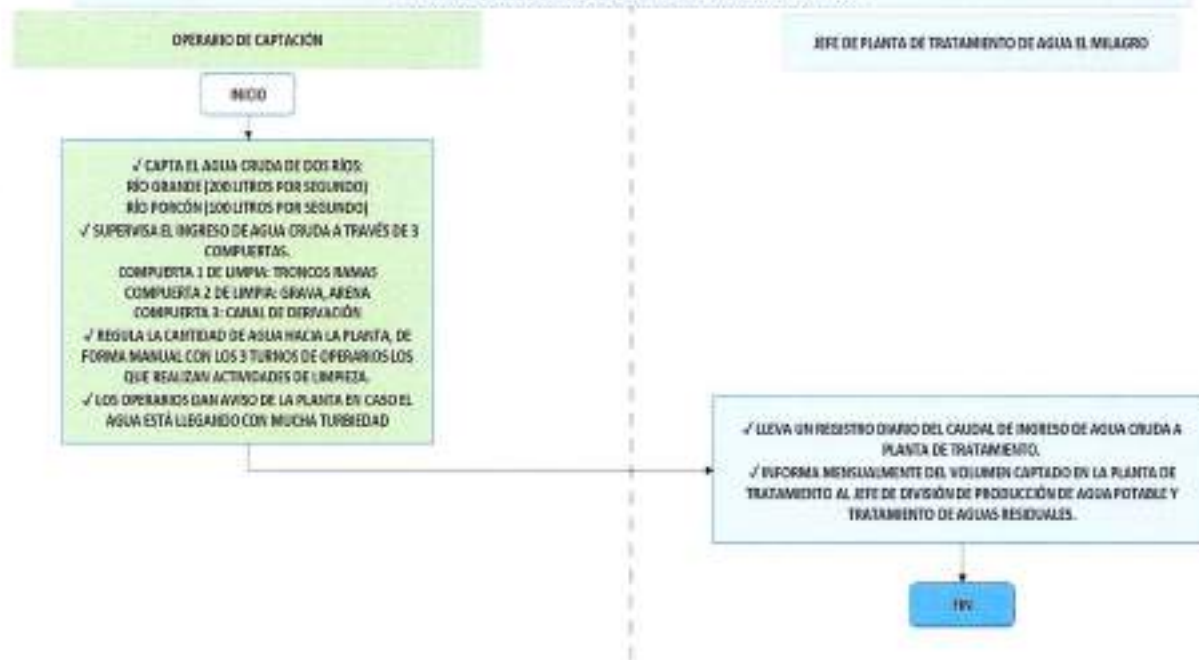
FIN

6. FECHA DE ELABORACION:	Enero 2026
--------------------------	------------



1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CAPTACION DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO EL MILAGRO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OPERARIO DE CAPTACIÓN – JEFE DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA EL MILAGRO
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

CAPTACION DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO EL MILAGRO



6. FECHA DE ELABORACION:

Enero 2026



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	LÍNEA DE CONDUCCIÓN DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO EL MILAGRO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OPERARIO DE CAPTACIÓN
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
LÍNEA DE CONDUCCION DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO EL MILAGRO OPERARIO DE CAPTACIÓN <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> TAREA[✓VERIFICA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA LINEA DE CONDUCCIÓN A TRAVÉS DE SUS VÁLVULAS DE PURGA, VÁLVULAS DE AIRE CADA 15 DÍAS. ✓DE PRESENTARSE ALGUNAS ANOMALÍAS (ROTURA DE ALGUNA LÍNEA DE CONDUCCIÓN YA SEA POR TERCEROS O POR ACTIVIDADES PROPIAS DEL PROCESO) REPORTA AL JEFE DE PLANTA.] TAREA --> FIN([FIN]) </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Enero 2026



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	TRATAMIENTO DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO EL MILAGRO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	OPERARIO DE PLANTA – JEFE DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
<u>TRATAMIENTO DE AGUA CRUDA PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO EL MILAGRO</u> OPERARIO DE PLANTA INICIO ✓ EN LA PTAP EL AGUA INGRESA A UNA CÁMARA DE REUNIÓN DE AGUA CRUDA DE LOS DOS RÍOS. ✓ DESPUÉS PASA POR EL CANAL PARSHALL, LA MEDICIÓN DEL CAUDAL SE REALIZA A TRAVÉS DE UNA REGLA GRADUADA ARTESANAL, INGRESA A UN PRE SEDIMENTADOR CIRCULAR, PASA POR DOS LINEAS A LA CÁMARA DE MEZCLA RÁPIDA Y SE AGREGA LAS SUSTANCIAS QUÍMICAS: COAGULANTE (SULFATO DE ALUMINIO) QUE SE USA EN ÉPOCA DE LLUVIA PORQUE HAY MAYOR TURBIEDAD. SE ANOTA EN EL REGISTRO DIARIO DE CONTROL DE PROCESOS DE LA PTAP LOS CONTROLES HORARIOS (CAUDAL, NIVEL, FILTROS RÁPIDOS). ✓ INGRESA A LA UNIDAD DE FLOCULADOR HIDRÁULICO DE FLUJO VERTICAL. ✓ PASA A LA UNIDAD DE SEDIMENTACIÓN. ✓ PASA A LA UNIDAD DE FILTRACIÓN RÁPIDA CUYO LECHO FILTRANTE ESTÁN HECHOS DE GRAVA, ARENA Y ANTRACITA, REALIZANDO UN RETRO LAVADO APROXIMADAMENTE CADA 24 HORAS ✓ PARA LA DESINFECCIÓN SE USA CLORO GAS. SE HACEN MUESTREOS Y SE ANOTAN EN EL REGISTRO DIARIO DE CONTROL DE PROCESOS DE LA PTAP, CON LOS PARÁMETROS INDICADOS EN EL MISMO: PH, TURBIEDAD, CONDUCTIVIDAD, ALCALINIDAD Y CLORO RESIDUAL LIBRE CADA 3 HORAS CONFORME INDICA EL REGISTRO. PASADO TODOS ESTOS PASOS DESCRITOS ANTERIORMENTE, EL AGUA YA ESTÁ APTA PARA EL CONSUMO HUMANO. ✓ PASA AL RESERVOIRIO DE ALMACENAMIENTO: SON 2, R2 Y R6. ✓ SALE A LA RED DE DISTRIBUCIÓN A TRAVÉS DE UNA VÁLVULA DE REGULACIÓN, SE CIERRA EN LA NOCHE CASI SIEMPRE DEPENDIENDO DEL NIVEL PARA ALMACENAR Y PODER BOMBLEAR A LA PARTE ALTA. JEFE DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE ✓ INFORMA MENSUALMENTE VOLUMEN PRODUCIDO, TURBIEDAD, PH, CONDUCTIVIDAD, CLORO RESIDUAL, AL JEFE DE DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES. FIN	
6. FECHA DE ELABORACION:	Enero 2026

FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

Este procedimiento busca asegurar la planificación oportuna de las actividades operativas y de mantenimiento en las plantas de tratamiento de agua potable. Inicia con la División de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales, que realiza un diagnóstico de



la infraestructura y elabora el plan anual con su respectivo presupuesto. Luego, la Gerencia de Operaciones evalúa la viabilidad económica y financiera del plan junto a otras áreas claves como Recursos Financieros y Planificación y Presupuesto. Si no hay observaciones, se aprueba el plan para su ejecución, garantizando así el funcionamiento adecuado y continuo de las plantas.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Formulación del Plan Anual de Operación y Mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Agua Potable
CÓDIGO	:	FPAO – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Operacional
RESPONSABLE	:	División de Producción Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
PROPÓSITO	:	Desarrollar la planificación oportuna del mantenimiento de la infraestructura de producción de agua potable, principalmente de la limpieza de floculadores y sedimentadores
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada y a la unidad de la Gerencia Operacional
3. BASE LEGAL 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 015 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 EPS SEDACAJ SA: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca 4.2 DPAPTAR: División de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales. 4.3 PTAP: Planta de Tratamiento de Agua Potable.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales	✓ Diagnóstico de las infraestructuras de producción de agua potable. ✓ Formulación del Plan Anual de Operación y Mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable. El plan toma en cuenta criterios como la limpieza de los floculadores y los sedimentadores con actividades interdiarias, semanales, mensuales y trimestrales. La planificación debe también permitir que mientras se brinde mantenimiento a una parte del circuito, la otra debe continuar trabajando. ✓ Determinación del presupuesto anual para ejecución del plan, que incluye materiales y equipos como escobillas, palanas, insumos químicos, vehículos de carga menores. ✓ Presenta la propuesta a la Gerencia Operacional
2	Gerente Operacional	✓ Evalúa el Plan Anual de Operación y Mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable junto con la Oficina General de Administración y Finanzas, Gerencia General y Oficina General de Planificación y Presupuesto para determinar su viabilidad económica y financiero. En caso se encontrara una observación este es remitido a la DPAPTAR para su sustento o levantamiento. ✓ Aprueba el Plan Anual de Operación y Mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable, garantizando el funcionamiento adecuado y continuo de las plantas.
3	División de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales	✓ Ejecuta el plan aprobado
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES – GERENTE OPERACIONAL
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> B1[✓ DIAGNÓSTICO DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE.  
✓ FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE. EL PLAN FORMA EN CUENTA CRITERIOS COMO LA LIMPIEZA DE LOS FLOCULADORES Y LOS SEDIMENTADORES CON ACTIVIDADES DIARIAS, SEMANALES, MENSUALES Y TRIMESTRALES. LA PLANIFICACIÓN DEBE TAMBÉN PERMITIR QUE MIENTRAS SE BRINDA MANTENIMIENTO A UNA PARTE DEL OBRERO, LA OTRA DEBE CONTINUAR TRABAJANDO.  
✓ DETERMINACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL PARA EJECUCIÓN DEL PLAN, QUE INCLUYE MATERIALES Y EQUIPOS COMO ESCOBILLAS, PALANAS, INSUMOS QUÍMICOS, VEHÍCULOS DE CARGA MENORES.  
✓ PRESENTA LA PROPOSTA A LA GERENCIA OPERACIONAL.]
    B1 --> B2[✓ ENVÍA EL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE JUNTO CON LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, GERENCIA GENERAL Y OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO PARA DETERMINAR SU VIABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA. EN CASO SE ENCONTRARA UNA OBSERVACIÓN ESTE ES REMITIDO A LA OFICINA PARA SU SUSTENTO O LEVANTAMIENTO.  
✓ APRUEBA EL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE, GARANTIZANDO EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO Y CONTINUO DE LAS PLANTAS.]
    B2 --> B3[✓ ESCRITA EL PLAN APROBADO]
    B3 --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION: Enero 2026



EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

Este procedimiento tiene como finalidad mantener en condiciones óptimas la infraestructura de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable, mediante su limpieza y desinfección, conforme al Plan Anual y a las exigencias normativas.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1 PROCEDIMIENTO	:	Ejecución y Supervisión del Plan Anual de Operación y Mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Agua Potable
CÓDIGO	:	ESPA – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Operacional
RESPONSABLE	:	División de Producción Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
PROPÓSITO	:	Mantener las condiciones adecuadas de la infraestructura de las plantas de tratamiento de agua potable según normativa de reglamento de calidad
2 ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada y a la unidad de la Gerencia Operacional
3 BASE LEGAL 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 015 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo 058 – 2023 - SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. EPS SEDACAJ SA: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca 4.2. DPAPTAR: División de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales. 4.3. PTAP: Planta de Tratamiento de Agua Potable.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Jefe de División de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales	✓ 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 ✓ Ejecución del Plan Anual de Operación y Mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable. ✓ Recibir la supervisión y fiscalización de la SUNASS una vez al año, visita que se recibe inopinadamente. ✓ Recibir las visitas inopinadas de la Dirección Regional de Salud DIRESA, acompañar a los funcionarios a realizar los monitoreos correspondientes. ✓ En caso los parámetros están fuera de los límites permisibles por ley, investigar la causa para tomar acciones y solucionar hasta que los monitoreos muestren estar dentro de los límites permisibles
FIN DE PROCEDIMIENTO		



1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	JEFE DE DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

JEFE DE DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

INICIO

- ✓ 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
- ✓ EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE.
- ✓ RECIBIR LA SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA SUMASS UNA VEZ AL AÑO, VISITA QUE SE RECIBE INORDINADAMENTE.
- ✓ RECIBIR LAS VISITAS INORDINADAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DIIRESA, ACOMPAÑAR A LOS FUNCIONARIOS A REALIZAR LOS MONITOREOS CORRESPONDIENTES.
- ✓ EN CASO LOS PARÁMETROS ESTÁN FUERA DE LOS LÍMITES PERMISIBLES POR LEY, INVESTIGAR LA CAUSA PARA TOMAR ACCIONES Y SOLUCIONAR HASTA QUE LOS MONITOREOS MUESTREN ESTAR DENTRO DE LOS LÍMITES PERMISIBLES

FIN

6. FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 2026



DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas son:

1. Operación de los sistemas de abastecimiento de agua potable. Desde el reservorio, distribución de redes, hasta la conexión domiciliaria y recolectar las aguas servidas desde la conexión domiciliaria hasta los emisores principales.
2. Distribuir el agua a través de camiones de cisternas.
3. Control y Registro de Presión y Continuidad de Agua Potable.
4. Detección de Fugas.

II. DESCRIBIR PROCESOS

OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE. DESDE EL RESERVORIO, DISTRIBUCIÓN DE REDES, HASTA LA CONEXIÓN DOMICILIARIA Y RECOLECTAR LAS AGUAS SERVIDAS DESDE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA HASTA LOS EMISORES PRINCIPALES.

Este procedimiento establece las acciones para distribuir el agua tratada desde los reservorios hasta las conexiones domiciliarias garantizando la calidad de esta. Inicia una vez terminada la conexión domiciliaria por la división de obras pasa a ser catastrado por la gerencia Comercial y luego ha gerencia operacional para su distribución y recolección. Culmina con la autorización del servicio.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas



Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Operación de los sistemas de abastecimiento de agua potable. Desde el reservorio, distribución de redes, hasta la conexión domiciliaria y recolectar las aguas servidas desde la conexión domiciliaria hasta los emisores principales.
CÓDIGO	:	OSAA-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Operacional
RESPONSABLE	:	Jefe de División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas
PROPÓSITO	:	Distribución de agua
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, a la unidad de la Gerencia Operacional y a los usuarios del servicio.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo Texto único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. DAC: Oficina de Atención al Cliente. 4.2. DDRCP: División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas. 4.3. GO: Gerencia Operacional. 4.4. GC: Gerencia Comercial.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Catastro Integrado	✓ Remite el plano actualizado con el número de conexiones domiciliarias, alcanzado por la división de obras de la Gerencia de Ingeniería.
2	División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas	✓ Jefe de DDRCP autoriza el suministro según la información alcanzado por Gerencia comercial a través de su División de catastro integrado. ✓ Se procede a brindar el servicio una vez terminada la conexión domiciliaria.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE. DESDE EL RESERVORIO, DISTRIBUCIÓN DE REDES, HASTA LA CONEXIÓN DOMICILIARIA Y RECOLECTAR LAS AGUAS SERVIDAS DESDE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA HASTA LOS EMISORES PRINCIPALES
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS – DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE. DESDE EL RESERVORIO, DISTRIBUCIÓN DE REDES, HASTA LA CONEXIÓN DOMICILIARIA Y RECOLECTAR LAS AGUAS SERVIDAS DESDE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA HASTA LOS EMISORES PRINCIPALES

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> Remite[REMITE EL PLANO ACTUALIZADO CON EL NÚMERO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS, ALCANZADO POR LA DIVISIÓN DE OBRAS DE LA GERENCIA DE INGENIERÍA]
    Remite --> Autoriza[JEFE DE DORCP AUTORIZA EL SUMINISTRO SEGUN LA INFORMACIÓN ALCANZADO POR GERENCIA COMERCIAL A TRAVÉS DE SU DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO]
    Remite --> Brinda[SE PROCEDE A BRINDAR EL SERVICIO UNA VEZ TERMINADA LA CONEXIÓN DOMICILIARIA]
    Autoriza --> Brinda
    Brinda --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



DISTRIBUIR EL AGUA A TRAVÉS DE CAMIONES DE CISTERNAS

Este procedimiento establece las acciones necesarias para garantizar el suministro de agua potable mediante camiones cisterna en zonas afectadas por interrupciones del servicio, ya sean programadas o por emergencia. La División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas identifica las zonas críticas, estima la dotación requerida y determina el número de unidades, recorrido y frecuencia diaria, conforme al Reglamento de la Prestación de Servicios de Saneamiento. Se genera una orden de trabajo y se informa a la Oficina de Imagen Institucional, la cual difunde los detalles del servicio en medios masivos. Finalmente, el camión cisterna realiza la distribución y el conductor registra la atención brindada en el sistema operacional.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Distribuir el agua a través de camiones de cisternas
CÓDIGO	:	DATC-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Operacional
RESPONSABLE	:	Jefe de la División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas
PROPÓSITO	:	Brindar servicio de agua potable con camiones cisterna
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, a la unidad de la Gerencia Operacional y a los usuarios del servicio.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo Texto único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OAC: Oficina de Atención al Cliente. 4.2. DDRCP: División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas. 4.3. OIIES: Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas	✓ Identifica las zonas críticas por interrupción del servicio de manera programada o por emergencia. ✓ usuarios realizan la solicitud de apoyo con camiones cisterna para la dotación de Agua Potable a la ODR. ✓ 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. ✓ Determina el recorrido, el número de cisternas y la frecuencia en el día que garantice la normativa antes mencionada. ✓ Genera la orden de trabajo y designa al conductor del camión cisterna. ✓ Da visto bueno de la orden de trabajo e informa a la Oficina de Imagen Institucional para su comunicación en los medios pertinentes.
2	Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria	✓ 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.
3	División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas	✓ Efectúa la dotación de agua potable a los sectores críticos sectores mediante el camión cisterna asignado. ✓ 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.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	DISTRIBUIR EL AGUA A TRAVÉS DE LOS CAMIONES CISTERNAS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS – DIVISIÓN DE CATASTRO INTEGRADO
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

DISTRIBUIR EL AGUA A TRAVÉS DE CAMIONES DE CISTERNAS

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> A[IDENTIFICA LAS ZONAS CRÍTICAS POR INTERRUPTIÓN DEL SERVICIO, SEA PROGRAMADO O POR EMERGENCIA  
• RECIBE LAS SOLICITUDES DE APOYO CON CAMIONES CISTERNA PARA DOTACIÓN DE AGUA POTABLE POR PARTE DE LOS USUARIOS.  
• CALCULA LA DOTACIÓN NECESARIA PARA LA POBLACIÓN AFECTADA, SEGÚN EL ARTÍCULO 75 DEL REGLAMENTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO.  
• DETERMINA EL RECORRIDO, NÚMERO DE CISTERNAS Y FRECUENCIA DIARIA QUE CUMPLA CON LA NORMATIVA.  
• GENERA LA ORDEN DE TRABAJO Y ASIGNA AL CONDUCTOR DEL CAMIÓN CISTERNA.  
• DA EL VISTO BUENO A LA ORDEN DE TRABAJO E INFORMA A LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL PARA SU DIFUSIÓN.]
    A --> B[LA OICGS REALIZA LA PUBLICACIÓN EN MEDIOS DE ALCANCE MASIVO (RADIO, TV, DIARIOS, REDES SOCIALES, ENTRE OTROS), INFORMANDO LAS ZONAS CRÍTICAS A ABASTECER, EL DÍA, LA HORA, EL RECORRIDO Y DEMÁS DATOS NECESARIOS]
    B --> C[EFFECTUA LA DOTACIÓN DE AGUA POTABLE A LOS SECTORES CRÍTICOS MEDIANTE EL CAMIÓN CISTERNA ASIGNADO.  
AL CONCLUIR EL ABASTECIMIENTO, EL CONDUCTOR ENTREGA LA ORDEN DE TRABAJO AL ESPECIALISTA DE REDES DE AGUA POTABLE Y REGISTRA LOS DATOS EN EL SISTEMA OPERACIONAL]
    C --> FIN([FIN])
  
```

6. FECHA DE ELABORACION:	
Diciembre 2025	



CONTROL Y REGISTRO DE PRESIÓN Y CONTINUIDAD DE AGUA POTABLE

Este procedimiento establece las acciones necesarias para monitorear y registrar la presión y continuidad del servicio de agua potable en puntos de muestreo predeterminados. La Gerencia Operacional, a través de la División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas, realiza mediciones mediante data loggers o manómetros, sistematiza la información, registra los resultados en plataformas como el SICAP y elabora los informes mensuales e históricos correspondientes. Dichos informes son validados, y en caso de observaciones, se rectifican antes de ser remitidos a la Gerencia Operacional y la Oficina General de Planificación y Presupuesto.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Control y Registro de Presión y Continuidad de Agua Potable
CÓDIGO	:	CRPC-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Operacional
RESPONSABLE	:	Jefe de División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas
PROPÓSITO	:	Monitorear la adecuada presión y continuidad del servicio de agua potable
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, a la unidad de la Gerencia Operacional y a los usuarios del servicio.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo Texto único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. GO: Gerencia Operacional. 4.2. OAC: Oficina de Atención al Cliente. 4.3. DDRCP: División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas. 4.4. OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto 4.5. DCC: División de Catastro Integrado.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas	✓ 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. ✓ En el caso de los Data loggers se instala en los puntos de muestreo para recabar información diaria a la base de datos de la EPS SEDACAJ S.A. ✓ En el caso de los manómetros se instala en los puntos de muestreo. ✓ Sistematiza la información recabada en los cuadros de cálculos pertinentes para la determinación de la presión y continuidad mensual. ✓ Registra los datos al SICAP y otras plataformas correspondientes, de ser el caso. ✓ Elabora informe con los datos recepcionados de Continuidad y Presión del mes e histórico del periodo, que serán remitidas a las oficinas correspondientes. ✓ Da visto bueno a la información registrada y al informe, en caso encontrarse 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. ✓ Informa a la GO y a la OGPP.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	CONTROL Y REGISTRO DE PRESIÓN Y CONTINUIDAD DE AGUA POTABLE
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS
5. REPRESENTACIÓN GRAFICA:	
CONTROL Y REGISTRO DE PRESIÓN Y CONTINUIDAD DE AGUA POTABLE <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> P1[REALIZA LAS TOMAS DE MUESTRAS SEGUN PROGRAMACIÓN, USANDO DATA LOGGERS O MANÓMETROS EN LOS PUNTOS DE MUESTREO ESTABLECIDOS POR LA OPERACIONAL O SEDE CENTRAL.] P1 --> P2[EN EL CASO DE LOS DATA LOGGERS, SE INSTALAN EN LOS PUNTOS DE MUESTREO PARA REGISTRAR Y TRANSMITIR INFORMACIÓN DEACORDA A LA BASE DE DATOS DE LA EPS SEDACAJ S.A.] P2 --> P3[EN EL CASO DE LOS MANÓMETROS SE INSTALAN EN LOS PUNTOS DE MUESTREO PARA EL REGISTRO DE PRESIONES SEGUN LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA.] P3 --> P4[SISTEMATIZA LA INFORMACIÓN RECAUDADA EN LOS CUADROS DE CÁLCULOS PERTINENTES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA PRESIÓN Y CONTINUIDAD MENSUAL.] P4 --> P5[REGISTRA LOS DATOS AL SCAP Y OTRAS PLATAFORMAS CORRESPONDIENTES, DE ACORDO AL CASO.] P5 --> P6[ELABORA INFORME CON LOS DATOS RECORRIDOS DE CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL MES E HISTÓRICO DEL PERÍODO, QUE SE ENVÍAN DEACORDO A LAS DEBERIAS CORRESPONDIENTES.] P6 --> P7[ELABORA INFORME CON LOS DATOS RECORRIDOS DE CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL MES E HISTÓRICO DEL PERÍODO, QUE SE ENVÍAN DEACORDO A LAS DEBERIAS CORRESPONDIENTES.] P7 --> P8[DA A ESTO BUENO A LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y AL INFORME, SI HUBIERA CASOS DE INCUMPLIMIENTO O REVISIÓN, ESPECIALMENTE SI LA INFORMACIÓN FUE ENVIADA O CARGADA A OTRA ÁREA ANTES DE SU VALIDACIÓN.] P8 --> P9[INFORMA A LA GERENCIA OPERACIONAL Y A LA OFICINA GENERAL DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO (GPP).] P9 --> FIN([FIN]) </pre>	
6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025



DETECCIÓN DE FUGAS

El procedimiento tiene por finalidad prevenir oportunamente la pérdida de agua potable mediante la atención eficiente de las denuncias por fugas. La Oficina de Atención al Cliente recibe los reportes a través de los canales establecidos y los registra en el sistema. La División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas conforma un equipo técnico (Geófono) que inspecciona el área afectada, identifica el punto de fuga y realiza la reparación correspondiente. Finalmente, se registran las acciones realizadas en el sistema operativo, asegurando el control de pérdidas y la continuidad del servicio.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Detección de Fugas
CÓDIGO	:	DEFU-01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Operacional
RESPONSABLE	:	Jefe de la División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas
PROPÓSITO	:	Prevenir de manera oportuna la pérdida de agua potable
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, a la unidad de la Gerencia Operacional y a los usuarios del servicio.
3. BASE LEGAL NORMATIVA	:	3.1. Norma OS.050 - REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO. 3.2. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA. 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD Resolución de Consejo Directivo Texto único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1. OAC: Oficina de Atención al Cliente. 4.2. DDRCP: División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas.



Ficha de Procedimiento:

N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Atención al Cliente	✓ 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 y registra en el sistema Operativo.
2	División de Distribución, Recolección y Control de Pérdidas	✓ Recepciona la denuncia y conforma equipo de trabajo para la evaluación de campo respectivo. ✓ Realiza la inspección de las redes y determina el punto de fuga con apoyo de los operarios de redes de agua potable. ✓ Genera un equipo de trabajo para la reparación de la red ✓ Realiza la solicitud de bienes de almacén para la atención de la reparación de la fuga ✓ Realizan la reparación de la red dañada ✓ Registra en el sistema operativo el desarrollo de la reparación de la fuga de agua potable.
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN	DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	DETECCIÓN DE FUGAS
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS – OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
5. REPRESENTACION GRAFICA:	

DETECCIÓN DE FUGAS

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

INICIO

RECOGE LA DENUNCIA POR FUGA DE AGUA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE EMERGENCIA HABILITADOS, YA SEA POR FUGAS VISIBLES, PÉRDIDAS DE PRESIÓN O PROBLEMAS DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO, Y REGISTRA LA INCIDENCIA EN EL SISTEMA OPERATIVO

DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS

RECIBE LA DENUNCIA Y CONFORMA EQUIPO DE TRABAJO PARA LA EVALUACION DE CAMPO RESPECTIVO

REALIZA LA INSPECCIÓN DE LAS REDES Y DETERMINA EL PUNTO DE FUGA CON APOYO DE LOS OPERARIOS DE REDES DE AGUA POTABLE

GENERA UN EQUIPO DE TRABAJO PARA LA REPARACIÓN DE LA RED

REALIZA LA SOLICITUD DE BIENES DE ALMACÉN PARA LA ATENCIÓN DE LA REPARACIÓN DE LA FUGA

REALIZAN LA REPARACIÓN DE LA RED DAÑADA

REGISTRA EN EL SISTEMA OPERATIVO EL DESARROLLO DE LA REPARACIÓN DE LA FUGA DE AGUA POTABLE

FIN

6. FECHA DE ELABORACION:	Diciembre 2025
--------------------------	----------------



DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO

I. IDENTIFICAR PROCESOS

Los procesos que se realizan en la División de Mantenimiento son:

1. Elaborar y Ejecutar el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Sistema Agua Potable y Alcantarillado.
2. Atención de incidencias operacionales (roturas y atoros): Problemas operacionales no relativos a la facturación de alcance general y de alcance particular de agua y alcantarillado.

II. DESCRIBIR PROCESOS



ELABORAR Y EJECUTAR EL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura del sistema de agua potable y alcantarillado. La Gerencia Operacional, junto con la División de Mantenimiento, elaborar el plan anual de mantenimiento, programar las intervenciones y ejecutar o supervisar los trabajos, ya sea de forma directa o mediante terceros.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Elaborar y Ejecutar el Plan de Mantenimiento Preventivo del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado
CÓDIGO	:	EEPM – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Operacional
RESPONSIBLE	:	Gerencia Operacional y División de Mantenimiento
PROPÓSITO	:	Contar con un plan de Mantenimiento preventivo del sistema de agua potable y alcantarillado
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la unidad de la Gerencia Operacional
3. BASE LEGAL 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 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. Artículo 73
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.2 GO: Gerencia Operacional 4.3 GG: Gerencia General 4.4 DLSG: División de logística y Servicios Generales 4.5 DM: División de Mantenimiento 4.6 PIA: Presupuesto Institucional Anual.



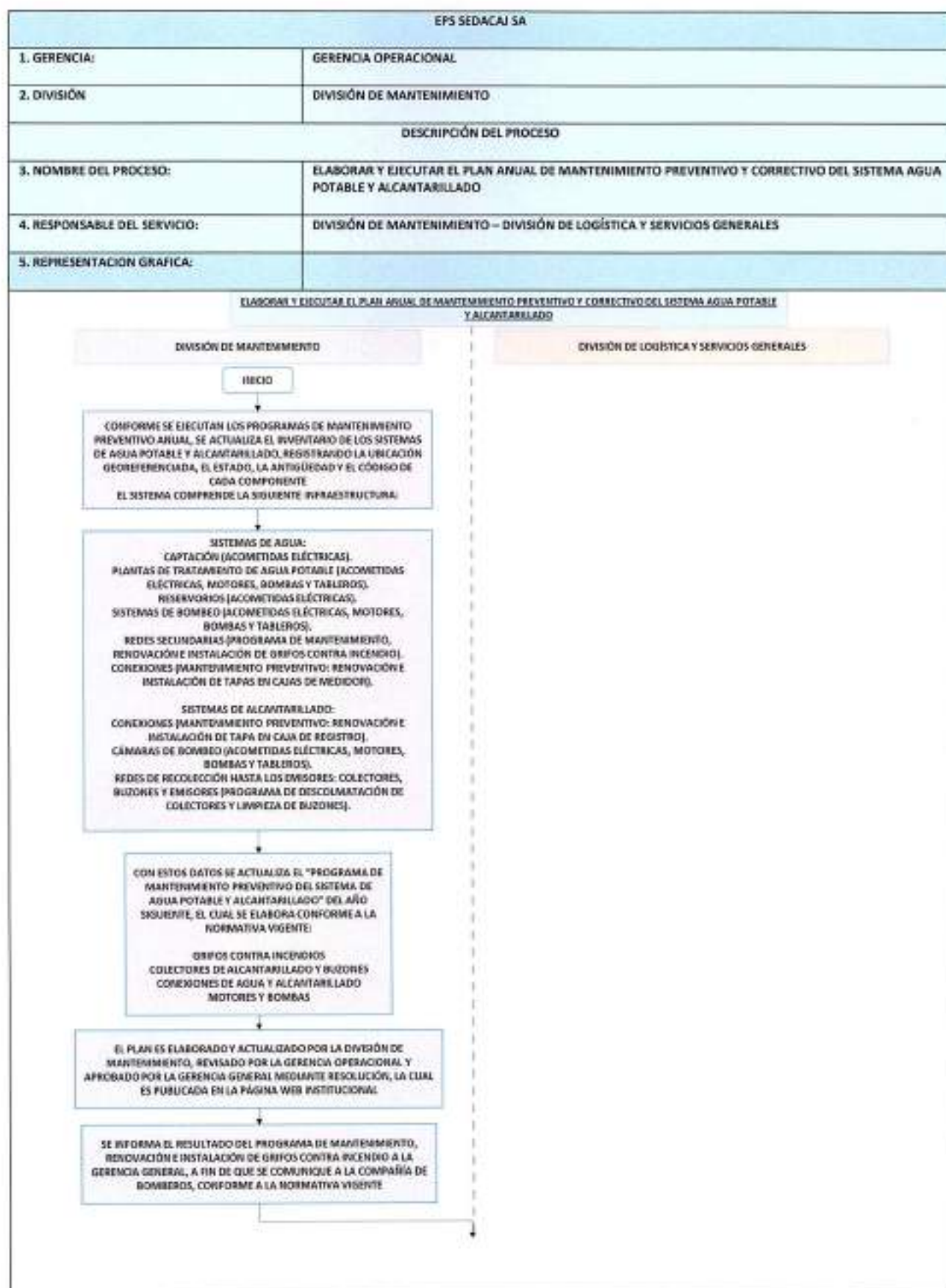
Ficha de Procedimiento:

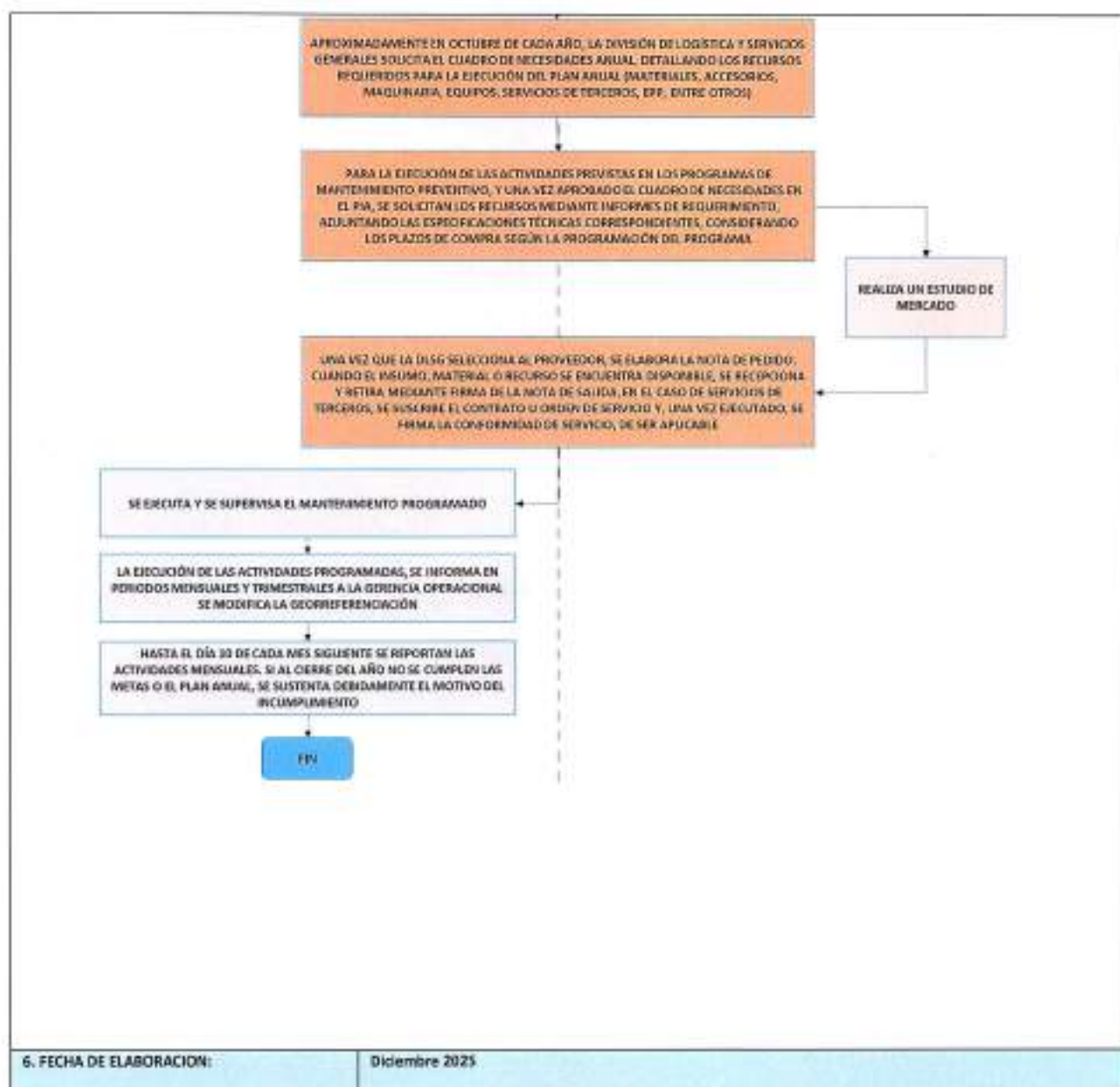
N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	División de Mantenimiento	✓ Conforme se realiza la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo del año, se actualiza el inventario ubicación georreferenciada, estado del componente, antigüedad, código de los componentes del sistema de agua potable y alcantarillado. El sistema comprende la siguiente infraestructura: Sistemas de agua: - Captación (acometidas eléctricas) - Plantas de Tratamiento de Agua Potable (acometidas eléctricas y motores / bombas / tableros) - Reservorios (acometidas eléctricas) - Sistemas de Bombeo (acometidas eléctricas y motores / bombas / tableros) - Redes: secundarios (programa de mantenimiento renovación e instalación de grifos contra incendio) - Conexiones (mantenimiento preventivo de conexiones: renovación/ instalación de tapa en caja de medidor) Sistemas de alcantarillado: - Conexión (mantenimiento preventivo de conexiones: renovación / instalación de tapa en caja de registro) - Cámaras de bombeo (acometidas eléctricas y motores / bombas / tableros) - Redes hasta los emisores Redes de recolección: Colectores buzones y emisores (programa de descolmatación de colectores y limpieza de buzones) ✓ Con esos datos se actualiza el: "Programa de Mantenimiento Preventivo del Sistema de Agua Potable y alcantarillado respectivamente" del año siguiente. El programa abarca, conforme a normativa: - Grifos contra incendios - Colectores de alcantarillado y buzones - Conexiones de agua y alcantarillado - Motores y bombas ✓ El Plan lo elabora y actualiza la división de mantenimiento, revisa la gerencia operacional, y aprueba la gerencia general mediante una resolución, la cual se publica en la página web. ✓ Se informa el resultado del programa de mantenimiento renovación e instalación de grifos contra incendio a la Gerencia General, para que se informe a los bomberos, conforme a normativa.



2	División de Mantenimiento / División de Logística y Servicios Generales	✓ Aproximadamente en el mes de octubre de cada año, la División de Logística y Servicios Generales solicita el cuadro de necesidades anual, con información de los recursos necesarios: materiales, accesorios, maquinaria, equipos, servicios de terceros, EPP, etc. que necesita esta División para la ejecución de su Plan Anual. ✓ Para ejecutar las actividades propias de la División y que están previstas en los programas de mantenimiento preventivo, luego de la aprobación del cuadro de necesidades en el PIA se solicita a la DLSG, mediante Informes de Requerimientos, los recursos necesarios, de acuerdo al cuadro de necesidades anual que se presenta en octubre. Éstos informes van acompañados de especificaciones técnicas de los materiales, equipos, servicios de terceros u otro tipo de recursos necesarios, teniendo en cuenta que la compra se hace efectiva en aproximadamente un mes, de acuerdo a la necesidad del ejecución del programa.
3	DLSG	✓ Realiza un estudio de mercado.
4	División de Mantenimiento / División de Logística y Servicios Generales	✓ Una vez que la DLSG ha elegido el proveedor, se elabora la Nota de Pedido. ✓ Una vez listo el insumo, material o recurso, se toma conocimiento y se lo recoge firmando una Nota de Salida. Si se trata de un servicio de terceros, se firma un contrato de locación u orden de servicio, y una vez brindado el servicio se firma una conformidad de servicio, de ser el caso.
5	División de mantenimiento	✓ Se ejecuta el mantenimiento programado. ✓ Supervisa el mantenimiento de programado.
6	División de Mantenimiento	✓ La ejecución de las actividades programadas, se informa en periodos mensuales y trimestrales a la Gerencia Operacional ✓ Se modifica la georreferenciación.
7	División de Mantenimiento	Hasta el 10 de cada mes siguiente se reportan las actividades mensuales. Si al final de año no hay cumplimiento de las metas y del Plan Anual, se sustenta por qué no se cumplió.
FIN DE PROCEDIMIENTO		







ATENCIÓN DE INCIDENCIAS OPERACIONALES (ROTURAS Y ATOROS): PROBLEMAS OPERACIONALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN DE ALCANCE GENERAL Y DE ALCANCE PARTICULAR DE AGUA Y ALCANTARILLADO

Este procedimiento establece las acciones para atender de forma eficaz las incidencias operacionales presentadas por los usuarios relacionadas a roturas de redes y atoros. Inicia con la recepción del reclamo en la Oficina de Atención al Cliente o Call Center, seguido de la verificación, asignación de personal operativo y abastecimiento de materiales. Culmina con la solución técnica del problema y el registro de la intervención

A continuación, se detalla cada etapa del proceso mediante las siguientes tablas estructuradas

Ficha técnica:

1. PROCEDIMIENTO	:	Atención de Incidencias Operacionales (Roturas y Atoros)
CÓDIGO	:	ATIO – 01
UNIDAD ORGÁNICA	:	Gerencia Operacional
RESPONSABLE	:	División de Mantenimiento
PROPÓSITO	:	Establecer los pasos para atender los mantenimientos correctivos de la red de agua y alcantarillado: roturas y atoros
2. ALCANCE	:	El ámbito de aplicación del presente procedimiento abarca a toda la división mencionada, a la unidad de la Gerencia Operacional, Call Center y a los usuarios del servicio.
3. BASE LEGAL 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 058 – 2023 SUNASS CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 3.4. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023 SUNASS-CD-Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. Anexo 1 (Operacionales no relativos a la facturación) y Anexo 2 (Plazos)
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	:	4.1 OGAF: Oficina General de Administración y Finanzas 4.2 GO: Gerencia Operacional 4.3 GG: Gerencia General 4.4 DLSG: División de logística y Servicios Generales 4.5 DM: División de Mantenimiento

Ficha de Procedimiento:



N° de Paso	Responsable	Descripción de Actividades
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
1	Oficina de Atención al Cliente / Call center	✓ Recepciona las comunicaciones de los clientes, usuarios internos o terceras partes sobre las incidencias operacionales: Roturas y Atoros. La persona que reporta la incidencia, en calidad de usuario o titular, deberá identificarse con su nombre completo, DNI, número de inscripción de suministro, precisar dirección, número de celular, y demás datos técnicos requeridos por las operadoras de Call Center para identificar el tipo de incidencia. Pueden ser por ejemplo, Fugas en caja y/o en pistas, roturas o fallas en reservorios, atoros en la red.
2	División de mantenimiento	✓ Se informa a las áreas involucradas y se registra en un Excel de atención para su seguimiento. En caso se genere una solicitud o reclamo, se le asigna un número correspondiente y se registra en el Software SICI, conforme a normativa.
3	Imagen institucional	En coordinación con la DM, comunica por las redes sociales y los medios que crea conveniente la información sobre la interrupción del servicio, conforme a normativa.
4	División de mantenimiento	✓ Se designa al responsable o responsables para la atención de la incidencia operacional, y posterior llenado de la respectiva orden de servicio. La prioridad de atención responde a incidencias operacionales de alcance general y luego particular, los que demandan mayor cantidad de recursos. En casos de difícil accesibilidad, por ejemplo, en mercados, se coordina las horas de menor afluencia de público. ✓ El Personal Operativo realiza la evaluación y solicita los materiales necesarios para la ejecución del trabajo, con la finalidad de dar solución a la incidencia. ✓ Si se cuenta en los almacenes de la División de Mantenimiento con los materiales necesarios, el personal operativo retira los materiales. Si no se cuenta con los materiales necesarios, se realiza el requerimiento a la División de Logística y Servicios Generales. ✓ Se ejecuta el trabajo de reparación y/o mantenimiento correctivo. ✓ Al concluir el trabajo, el personal operativo entrega la orden de servicio para el archivo.
5	División de Mantenimiento	Reporta en la plataforma SICAP de la SUNASS con periodicidad Trimestral, semestral y anual. En dicha plataforma, se hace el seguimiento de las actividades de los programas y a los indicadores de gestión
FIN DE PROCEDIMIENTO		



EPS SEDACAJ SA	
1. GERENCIA:	GERENCIA OPERACIONAL
2. DIVISIÓN 1	DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	
3. NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORAR Y EJECUTAR EL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO – DIVISIÓN DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS GENERALES
5. REPRESENTACION GRAFICA:	
ATENCIÓN DE INCIDENTES OPERACIONALES INTERNOS Y ATENCIÓN PROBLEMAS OPERACIONALES NO RELATIVOS A LA SITUACIÓN DE FUENTES GENERALES Y DE ALIADOS PARTICULARES DE AGUA Y ALCANTARILLADO <pre> graph TD A[OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE / CALL CENTER] --> B[RECIBIR LAS COMUNICACIONES DE CLIENTES, USUARIOS INTERNOS O TERCEROS SOBRE INCIDENTES OPERACIONALES COMO ROTURAS Y ATOROS, O, REPORTE DE FUGA EXTERIORES CON RUIDO, COMPURO, DOL, VIBRADO DE MANTENIMIENTO, DIFICULTAD, RUÍDO Y DEMÁS DATOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA INCIDENCIA, LA CUAL PUEDE INCLUIR FUGA, FALLAS EN REMEDIACIÓN O ATOROS EN LA RED] B --> C[SE INFORMA A LAS ÁREAS INVOLUCRADAS Y SE REGISTRA LA INCIDENCIA EN EL SOSTA DE ATENCIÓN PARA SU SEGUIMIENTO. EN CASO DE GENERARSE UNA SOLICITUD O PEDIDO, SE ABRE EL NÚMERO CORRESPONDIENTE Y SE REGISTRA EN EL SOFTWARE MCL, CONFORME A LA NORMA EN VIGENTE] C --> D[SE DETALLA AL RESPONSABLE O RESPONSABLES PARA LA ATENCIÓN DE LA INCIDENCIA OPERACIONAL Y EL POSTERIOR CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN DE ATENCIÓN CORRESPONDIENTE. LA PROMESA DE ATENCIÓN SE ENTREGA SEGÚN EL ALCANCE DE LA INCIDENCIA, GENERAL Y SUJETO PARTICULAR Y LA DEMANDA DE RECURSOS. EN CASO DE DEFECTO, ACCESO, COMO MEDICADOS, SE COORDINAN CON SERVIDORES DE AYUDA AL PUEBLO] D --> E[EL PERSONAL OPERATIVO REALIZA LA EVALUACIÓN DE LA INCIDENCIA Y SOLICITA LOS MATERIALES NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO, CON LA FUNDACIÓN DE UNA SOLUCIÓN AL PROBLEMA] E --> F[SI LOS MATERIALES NECESARIOS SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN LOS ALMACENES DE LA DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO, EL PERSONAL OPERATIVO PROCEDE A SU RETIRO PARA LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO] F --> G[SINO SE CUENTA CON LOS MATERIALES NECESARIOS, SE REALIZA EL REQUERIMIENTO A LA DIVISIÓN DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS GENERALES] G --> H[SE EJECUTA EL TRABAJO DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO CORRECTIVO. AL CONCLUIR, EL PERSONAL OPERATIVO ENTREGA LA ORDEN DE SERVICIO PARA SU ARCHIVO CORRESPONDIENTE] H --> I[SE EJECUTA EL TRABAJO DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO CORRECTIVO. AL CONCLUIR, EL PERSONAL OPERATIVO ENTREGA LA ORDEN DE SERVICIO PARA SU ARCHIVO CORRESPONDIENTE] I --> J[FIN] C --> K[SE COORDINA CON LA DGI, COMERCIAL A TRAVÉS DE MEDIOS COMUNICACIÓN Y OTROS MEDIOS PERTINENTES LA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO, CONFORME A LA NORMA EN VIGENTE] K --> L[OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL] </pre>	
6. FECHA DE ELABORACIÓN:	Diciembre 2025



00000

ANEXOS

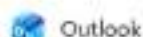


ANEXOS VALIDACIONES PROCESOS

OFICINA CONTROL DE CALIDAD DE AGUA

25/11/2025 10:24

Como: Junetd Arteaga Leal - Outlook



Re: RV: Validación de Procedimientos

Desde: Marco Tulio Narro Centurión <marco.narro@sedacaj.com.pe>

Fecha: Mié 26/11/2025 13:52

Para: Junetd Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com>

CC: alfredo.chavez@sedacaj.com.pe <alfredo.chavez@sedacaj.com.pe>; vma.sedacaj@sedacaj.com.pe <vma.sedacaj@sedacaj.com.pe>

1 archivo adjunto (40 KB)

OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA.docx

Buenos días, le adjunto los procedimientos actualizados.

Saludos

Ing. Marco Tulio Narro Centurión
Jefe Of. Control de CalidadTel 352-600
marco.narro@sedacaj.com.pe
Cruz de Piedra N° 150

*Por favor no imprimir este correo si no es necesario. Si es necesario imprimir, por favor imprimir en papel reciclado.

El 2025-11-25 13:27, Junetd Arteaga Leal escribió:

Buenas tardes Ingenieros;

El motivo del presente es para recordarles que necesitamos que por favor validen los procedimientos que se actualizaron con ustedes.

Si hubiese algo más que agregar o corregir agradecería me comuniquen.

A la espera de sus noticias me despido.

Atentamente,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Celular 976495254

De: Junetd Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com>

Enviado: viernes, 21 de noviembre de 2025 1:17

Para: marco.narro@sedacaj.com.pe <marco.narro@sedacaj.com.pe>; alfredo.chavez@sedacaj.com.pe <alfredo.chavez@sedacaj.com.pe>; vma.sedacaj@sedacaj.com.pe <vma.sedacaj@sedacaj.com.pe>

Asunto: Validación de Procedimientos

Estimados Ingenieros:

https://outlook.live.com/sasptfmbxkx3AAKAgAAAAAHYQDEzprE2lyACsAC%2FEWp2dAvechV7xGE5X325Fm2CwAJ3T2oQAAA

1/2



25/12/25, 15:24

Correo: Junetd Arteaga Leal - Outlook

Por medio del presente remito la actualización de sus procedimientos internos, con la finalidad de que validen la información consignada. Asimismo, les informo que los flujogramas se adjuntarán una vez que se tenga el visto bueno de ustedes.

Si es conforme, les agradecería me den su visto bueno por este medio.

A la espera de sus noticias, me despido,

Atentamente,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Celular 976495254

https://outlook.live.com/mail/0/npw/0/AMALpAAAAAMHrDCEapmEc2byACqAC1JFEVg6Xv6r7mW7y0C6X825Pmt2ExAI3TJ5OAAA

2/2



OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

CORINA DEL CAMPO EPS SEDACAJ
en línea

1/12/2025

Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Solo las personas en este chat pueden leerlos, escucharlos o compartidos. Haz clic para obtener más información.

Estimado Alex Buenas tardes 2:27 p. m.

Le saludo Corina Del Campo de la Oficina de Imagen de la EPS SEDACAJ 2:27 p. m.



para comunicarle que esta conforme el MAPRO. Tengo problemas con el internet por eso no puedo responderle por correo 2:30 p. m.

Buenas tardes Corina. Muchas gracias 2:50 p. m.

a usted. 2:55 p. m.



OFICINA EDUCACIÓN SANITARIA

25/12/25, 4:11 p.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimientos de Educación Sanitaria

Re: Procedimientos de Educación Sanitaria

De: claudia.coronado@sedacaj.com.pe

Para: alexalva75@yahoo.com

Fecha: jueves, 4 de diciembre de 2025, 02:30 p.m. GMT-5

Estimado Alex,

Buenas tardes, a través del presente doy conformidad del documento.

Gracias.



Mg. Claudia Coronado Lopez Torres
Especialista en Educación Sanitaria

992 013 752
 claudia.coronado@sedacaj.com.pe
 www.sedacaj.com.pe
 www.facebook.com/SedacajAgua

Por favor no imprimas este correo a menos que sea totalmente necesario. Cuidemos el planeta

El 2025-11-25 15:32, Alex Alva escribió:

Estimada Claudia. Muchas gracias por tu tiempo en la reunión de hoy.

Con tu apoyo hemos podido completar el documento adjunto que formará parte del Manual de Procedimientos de la EPS, por favor revisalo y hazme llegar tus observaciones o conformidad de ser el caso.

Atentamente

Alex Alva Alaga

Consultor

992026006

about:blank

1/1



OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

25/12/2025 19:25

Correo: Junetd Arteaga Leal - Outlook



RE: Validación de Procedimientos

Desde: juberth.palomino@sedacaj.com.pe <juberth.palomino@sedacaj.com.pe>

Fecha: Mar 02/12/2025 14:04

Para: "Junetd Arteaga Leal" <juneal29@hotmail.com>

1 archivo adjunto (40 KB)

OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA - Validado.docx

Buen día Sra. Junetd,

Adjunto el archivo digital revisado y validado. En el documento, he resaltado en color rojo los elementos que considero deben ser retirados y, en color verde, aquellas precisiones o contenidos que estimo necesario incorporar.

Quedo atento a cualquier consulta adicional.

Saludos



Ing. Juberth Y. Palomino Correa

Oficina de Sistemas e Informática

DNI 863 207

juberth.palomino@sedacaj.com.pe

Cruz de Piedra N° 150



Por favor no imprimarlo como a menos que sea totalmente necesario. Cuidemos el planeta.

De: Junetd Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com>

Enviado el: miércoles, 26 de noviembre de 2025 22:09

Para: juberth.palomino@sedacaj.com.pe

Asunto: Validación de Procedimientos

Buenas noches Juberth:

Tal y como conversamos el día de hoy estoy remitiendo los procedimientos de OSI con la finalidad de que puedas validar la información. Si hay algún comentario estaré atenta a tus noticias.

A la espera de tu pronta respuesta, me despido.

Atentamente,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Celular 976495254

<https://outlook.live.com/mail/0103AAAALpAAAAAAHYODEqmE2byACuAC%2FEWg3WvYrW7x026X323PPh2EwA/30REhwAA>

1/1



OFICINA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

6/1/26, 12:25

Correo: Junetd Arteaga Leal - Outlook



Re: RV: Procedimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo

Desde César Revilla Briones <cesar.revilla@sedacaj.com.pe>

Fecha Vie 02/01/2026 20:34

Para Junetd Arteaga Leal <junetd29@hotmail.com>

CC Milagros Castañeda Silva <milagros.castaneda@sedacaj.com.pe>; Alex Alva <alexalva75@yahoo.com>

Estimada Junetd buen día,

Conforme con la información remitida.

Saludos



Ing. César Revilla Briones
Supervisor SST
cesar.revilla@sedacaj.com.pe
www.sedacaj.com

--- para más información de impresión ---

El 2026-01-02 14:29, Junetd Arteaga Leal escribió:

Estimado Ing. César:

Vuelvo a reenviar los procedimientos con sus respectivos flujogramas, con la finalidad de que nos pueda dar su conformidad.

Saludos cordiales,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Cel. 976495254

De: Junetd Arteaga Leal <junetd29@hotmail.com>

Enviado: viernes, 2 de enero de 2026 16:15

Para: César Revilla Briones <cesar.revilla@sedacaj.com.pe>

Cc: Alex Alva <alexalva75@yahoo.com>; Milagros Castañeda Silva <milagros.castaneda@sedacaj.com.pe>

Asunto: RE: Procedimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo

Estimado César;

Previo cordial saludo, remito los procedimientos de tu área con sus respectivos flujogramas.

Agradeciéndote por anticipado, me despido.

Saludos cordiales,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Cel. 976495254

https://outlook.live.com/mail/@/index?i=AAWAgAAAAAHYQGBpmEic2byADQpAC%3FVgQAVermW7sDE6XSD9PmG5wAUSKMFQAA7deoclink...

1/2



OFICINA DE ASESORIA LEGAL

25/12/25, 5:26 p.m.

Yahoo Mail - Re: Fw: Procedimientos de la Oficina de Asesoría Legal

Re: Fw: Procedimientos de la Oficina de Asesoría Legal

De: Milagros Castañeda Silva (milagros.castaneda@sedacaj.com.pe)

Para: alexalva75@yahoo.com

CC: enrique.vasquez@sedacaj.com.pe

Fecha: jueves, 4 de diciembre de 2025, 11:24 a.m. GMT-5

En coordinación con el Dr. Enrique, da por validado su procedimiento.

Atte.

MCS, Ecom: Milagros M. Castañeda Silva
Jefe DT, General de Planificación y Presupuesto

011 411 828

milagros.castaneda@sedacaj.com.pe

alex.castaneda@sedacaj.com.pe

alex.facebook.com/Sedacajhuar



Por favor, no envíe este correo a menos que sea parte de una respuesta. Consulte el correo

¡Alaben al Señor porque él es bueno y su gran amor perdura para siempre!

El 2025-12-02 17:07, Alex Alva escribió:

Estimado Doctor Enrique,

Para preguntarle si pudo revisar lo que trabajamos para alguna observación o su visto bueno, por favor.
Muchas gracias anticipadas a su respuesta

Atentamente

Alex Alva Alaga

----- Mensaje reenviado -----

De: Alex Alva <alexalva75@yahoo.com>

Para: enrique.vasquez@sedacaj.com.pe <enrique.vasquez@sedacaj.com.pe>

Enviado: miércoles, 26 de noviembre de 2025, 12:31:54 p.m. GMT-5

Asunto: Procedimientos de la Oficina de Asesoría Legal

Doctor Enrique, buenas tardes.

Le saluda Alex Alva, consultor que está trabajando en el manual de procedimientos.
Primero agradecerle el tiempo que se ha dado para la reunión de hoy día.

about:blank

1/2



25/12/25, 5:26 a.m.

Yahoo Mail - Re: Fw: Procedimientos de la Oficina de Asesoría Legal

Adjunto el documento de procedimientos de la Oficina de Asesoría Legal, para su revisión y/o visto bueno.
Cualquier corrección que sea necesaria por favor me la hace saber.

Atentamente

Alex Alva Alaga
Consultor
992026006

about:blank

2/2



OFICINA DE ASESORIA TÉCNICA

30/12/2025 10:07

Correo: Juned Arteaga Leal - Outlook



Re: RE: RE: Procedimientos

Desde: oscar.quevedo@sedacaj.com.pe <oscar.quevedo@sedacaj.com.pe>

Fecha: jun 29/12/2025 19:32

Para: juned29@hotmail.com <juned29@hotmail.com>

1 archivo adjunto (157 KB)

ASESORIA TÉCNICA procedimiento (consultar). docx

— Juned buenas tardes, mejor yo mismo hice las correcciones (están en color rojo) y así evitar demoras. Por favor revisalo.

Gracias



Atq. Oscar Hugo Quevedo Pando
Asesor Técnico (e)

981 210 232
oscar.quevedo@sedacaj.com.pe
www.sedacaj.com.pe
www.facebook.com/sedacajperu

El Servicio Asesora es un servicio gratuito que brinda asistencia técnica a las empresas.

Sent with [Hotmail Mail](#)

El Mar, Dic 29, 2025 a las 1:40 PM, Juned Arteaga Leal <juned29@hotmail.com> escribió:

Estimado Oscar:

Adjunto el procedimiento Opinión Técnica según lo conversado.

Quedo atenta a tu respuesta.

Saludos,

Juned

De: oscar.quevedo@sedacaj.com.pe

Enviado: lunes, 29 de diciembre de 2025 18:02

Para: juned29@hotmail.com

Asunto: Re: RE: Procedimientos

Asesora Comercial OK; el otro procedimiento de Asesoría Técnica favor enviar la versión revisada, ya que ha sido cambiada nuevamente al inicio, distinto a las versiones anteriores.

OPINIÓN TÉCNICA

Establecer el proceso mediante el cual la Oficina Técnica como **apoyo a la Oficina de Asesoría Legal**, emite opiniones técnicas relacionadas con aspectos comerciales de la empresa, asegurando que éstas sean precisas, oportunas, sustentadas normativamente y alineadas con la regulación de la Sunass, así como a la normativa interna de la empresa.

Es un órgano de asesoramiento de la GG (no de OAL)

No es un órgano de apoyo

<https://outlook.live.com/mail/0/inbox/0/AAKALpAAAAAAHYQDEpmEic2byACqAC%12FEWgDAVeYmVYh0E6X02SPmSqEwW0odD%12BQkA?deep> 1/2



OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO



OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

25/12/25, 8:11 p.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimientos de la División de Recursos Financieros

Re: Procedimientos de la División de Recursos Financieros

De: Luis Cerna Yrigoin (luis.cerna@sedacaj.com.pe)

Para: alexalva75@yahoo.com

CC: stefany-sanchez@sedacaj.com.pe; carlos.nino@sedacaj.com.pe

Fecha: miércoles, 3 de diciembre de 2025, 03:05 p.m. GMT-5

ES CORRECTO

El 2025-12-03 10:05, Alex Alva escribió:

Estimado señores División de Recursos Financieros,
Atención, CPC Luis Cerna Yrigoin
Jefe de la División de Recursos Financieros.

Agradezco mucho la retroalimentación brindada.
Las observaciones han sido incorporadas. Adjunto el procedimiento corregido. Por favor, su visto bueno.

Atentamente

Alex Alva Aliaga
Consultor
982026006

El miércoles, 3 de diciembre de 2025, 08:18:00 a.m. GMT-5, Luis Cerna Yrigoin <luis.cerna@sedacaj.com.pe> escribió:

Buenos días por favor acercarse a esta Oficina porque hay algunas observaciones.

El 2025-12-02 17:11, Alex Alva escribió:

Estimados señores División de Recursos Financieros,
Para solicitarles sus observaciones o visto bueno al procedimiento adjunto.
Atentamente
Alex Alva Aliaga

El lunes, 24 de noviembre de 2025, 04:38:19 p.m. GMT-5, Alex Alva <alexalva75@yahoo.com> escribió:



15/1/2016 16:07

Elementos enviados: Juned Arteaga Leal - Outlook



Outlook

Procedimientos Presupuesto

Desde: Juned Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com>**Fecha:** Vie 21/11/2015 23:05**Para:** heine.sangay@sedacaj.com.pe <heine.sangay@sedacaj.com.pe>**CCO:** Alexalva75 <alexalva75@yahoo.com>; milagros.castaneda@sedacaj.com.pe <milagros.castaneda@sedacaj.com.pe>

1 archivo adjunto (34 KB)

PRESUPUESTO.docx

Buenas tardes Heine,

Adjunto al presente remito los cuatro procedimientos de presupuesto que se revisaron con tu persona para tu validación de los siguientes procesos:

- 1) Formulación y Programación Multianual Presupuestaria
- 2) Certificación de Disponibilidad Presupuestaria
- 3) Ejecución, Evaluación y Control del Presupuesto Institucional
- 4) Modificaciones Presupuestales

Asimismo te informo que los flujogramas serán anexados una vez que se tenga tu conformidad.

Agradeciéndote por anticipado y a la espera de tus noticias, me despido.

Atentamente,

Juned Arteaga Leal

Consultora

Celular 976495254

<https://outlook.live.com/owa/?as=mailto%3Ajunedarteaga29%40hotmail%2Ecom&as=mailto%3Aheine%2Esangay%40sedacaj%2Ecom%2Epe&as=mailto%3Aalexalva75%40yahoo%2Ecom&as=mailto%3Amilagros%2Ecastaneda%40sedacaj%2Ecom%2Epe>

1/1



23/12/25, 6:11 p.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimientos de la División de Recursos Financieros

Estimado señor Cerna, buenas tardes.

Le saluda Alex Alva Aliaga, Soy el consultor designado para la elaboración del Mapa de Procesos, Estuve en su oficina el día miércoles.

Quiero agradecer a la señorita Stefany por su amabilidad y el tiempo que dedicó a explicar las actividades.

Producto de ello quiero adjuntarle los procedimientos trabajados para su división para su revisión. En caso de haber observaciones me las hace llegar, y en caso de estar conforma, por favor, también me confirma por este medio.

Atentamente

Alex Alva Aliaga

Consultor

992026006



DIVISIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD Y COSTOS

25/12/25, 6:35 p.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimiento de Contabilidad General y Costos

Re: Procedimiento de Contabilidad General y Costos

De: gustavo.rabanal@sedacaj.com.pe

Para: alesalva75@yahoo.com

CC: carlos.nino@sedacaj.com.pe

Fecha: miércoles, 10 de diciembre de 2025, 11:43 a.m. GMT-5

Estimado Alex,

Gracias por el envío y el documento está de acuerdo a los trabajado se espera a los flujo gramas.

Saludos cordiales.

CPC. L. Gustavo Rabanal Vargas
Contador General (e)

001 522 500

gustavo.rabanal@sedacaj.com.pe

www.sedacaj.com.pe

www.facebook.com/sedacajque



Por favor no imprimir este correo a menos que sea totalmente necesario. Cuidemos el planeta

El 2025-12-10 11:19, Alex Alva escribió:

Estimado Gustavo,

Muchas gracias por tu tiempo, adjunto los procedimientos trabajados el día de hoy para tu revisión final y visto bueno.

Atentamente

Alex Alva Aliaga

El jueves, 4 de diciembre de 2025, 09:40:57 a.m. GMT-5, <gustavo.rabanal@sedacaj.com.pe> escribió:

Estimada Milagros,

Por intermedio de la presente, hago llegar mi mas cordial saludo asimismo informarte punto por punto lo que se trabajo con el consultor Alex y no se transgirse la información.

1.- Al consultor Alex se le indico que Sunass recientemente a aprobado una GUIA de costos por Actividades el cual la EPS tiene un listado de actividades de la cuales se le sugiero tomar dichas actividades para referenciar su trabajo

about:blank

1/6



25/12/25, 8:35 p.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimiento de Contabilidad General y Costos

que esta realizando, en ese sentido le indico que lo solicite por escrito ya dicha información no pertenece a la División de contabilidad si no le pertenece a la EPS, hasta la fecha no tengo ningún documento el cual se me indique compartir dichas actividades.

Por consiguiente se le entrego al consultor en hoja impresa las actividades de la División de contabilidad basadas en Costos ABC, con el fin de reforzar su trabajo, así como se le explico detalladamente las actividades de la división.

2. Asimismo, se debe aclarar que el modelo de costos ABC (Activity Based Costing) es un método de asignación que tiene como objetivo la distribución de todos los costos causados en que incurre una empresa en las actividades que ella realiza, tomando como premisa básica que son las actividades las que consumen recursos y originan costos, esta metodología también debes de tener conocimiento ya que eres Economista, con Maestría y Doctorado.

3. Ayer a las 2:49 pm, (adjunto Imagen) se respondió al consultor Alex el correo en el cual adjunta las actividades de la División de Contabilidad con algunas observaciones y sugerencias, y resalto que hasta la fecha no tengo ninguna respuesta y/o llamada de coordinación.

Finalmente, se sugiere tener nuevamente una Reunión de trabajo para definir y dar por concluir el trabajo del Consultor Alex en base a las actividades de División de Contabilidad.

Se adjunta:

- 1.- La Guía de Costos ABC - SUNASS
2. Excel de Actividades por Costos ABC

Agradezco la presente.

...



CPC. L. Gustavo Rafael Vargas
Contador General (e)

992 152 316
gustavo.rafael@sedacaj.com.pe
www.sedacaj.com.pe
www.facebook.com/sedacajgus

Por favor, no intercambiar correo electrónico que sea totalmente irrelevante. ¡Gracias por su ayuda!

El 2025-12-04 08:40, Mlagros Castañeda Silva escribió:

Estimado Sr. Carlos, le escribo a usted por ser el área de contabilidad en la que depende Jerárquicamente, indicando lo siguiente:

SEOUT 0000

295



25/12/25, 6:35 p.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimiento de Contabilidad General y Costos

Me sorprende que aún no le hayan pasado al Consultor las Actividades ABC, de la División de Contabilidad, habiéndose ya identificado en su debida oportunidad y el hecho del tiempo de verdad (ya 2 semanas) me da que pensar. Aún así, le comparto la identificación de las Actividades de ABC de la División de Contabilidad que ya han sido identificadas en la EPS SEDACAJ SA.

Costeo ABC- SUNASS- Contabilidad

	Conciliaciones contables y financieras
Gestión contable empresarial y contabilidad regulatoria	Contabilidad de costos, activos fijos y deudas
	Elaboración y análisis de estados financieros
	Control de la gestión de contabilidad regulatoria

Estas actividades (General o Qué se hace) tienen que ser descritas como lo indica el procedimiento (cómo se realiza la actividad). Es seguro que el CCPC Gustavo Rabenal, por la formación que tiene incluso con MBA va a describir cada actividad con facilidad y rapidez, actividades que se desarrollan hasta la actualidad en su oficina.

Luego de las coordinaciones entre el Consultor y el Jefe de Contabilidad, ya se le ha pasado un formato y tiene que adaptarse al mismo. Tiene como plazo de entrega a más tardar miércoles 10 del presente **bajo responsabilidad**. Cualquier coordinación, con los consultores ya que ambos tienen sus números de contacto.

Así mismo les copio los Procesos de SEDAPAR Y SEDACUSCO, que son mucho más, pero que según observo están contemplados las actividades como se han denominado para el Costeo ABC, nosotros (Área Usuaría) lo conocemos como Proceso y la descripción sería el Procedimiento, según MAPRO:

Agradezco la gestión y el tiempo brindado a la presente.

Atte.,

¡Alaben al Señor porque él es bueno y su gran amor perdura para siempre!

El 2025-12-04 08:10, Alex Alva escribió:

about:blank

3/6



25/12/25, 6:35 a.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimiento de Contabilidad General y Costos

Estimada Mílagros, buenos días.

Como puedes apreciar líneas abajo, y tal como se está haciendo con el resto de divisiones y oficinas, se alcanzó los procedimientos propuestos a la División de Contabilidad General y Costos, luego de una primera reunión con ellos; a la espera de sus observaciones.

Se me está indicando tres puntos:

1. Tomar como base los procesos de costeo ABC definidos con SUNASS.
2. No se abordan todos los procesos que realiza el área.
3. Usar un lenguaje técnico en los flujogramas.

Respecto al punto 1, sugiero que la EPS tenga una posición institucional, la cual nosotros como consultores adoptaremos.

Respecto a los puntos 2 y 3, estamos abiertos a incluir todos los procesos que realiza el área, en el lenguaje técnico que se requiera, sin embargo, se nos debe proporcionar la información para poder cumplir con los plazos.

Quedamos a su disposición y a la espera de indicaciones.

Atentamente

Alex Alva Aliaga
Consultor en Gestión
992026002

----- Mensaje reenviado -----

De: "gustavo.rabanal@sedacaj.com.pe" <gustavo.rabanal@sedacaj.com.pe>

Para: "alexalva75@yahoo.com" <alexalva75@yahoo.com>

Enviado: miércoles, 3 de diciembre de 2025, 02:49:21 p.m. GMT-5

Asunto: Fwd: Re: Fwd: Re: Procedimiento de Contabilidad General y Costos

Estimado Alex,

Agradecería considerar las recomendaciones descritas líneas abajo, con respecto a la elaboración del Manual de Procedimientos.

Saludos cordiales,

—

----- Mensaje Original -----

Asunto: Re: Fwd: Re: Procedimiento de Contabilidad General y Costos

Fecha: 2025-12-03 14:45

De: Luz Dianira Dávila Silva <luz.davila@sedacaj.com.pe>

Destinatario: gustavo.rabanal@sedacaj.com.pe

about:blank

4/5



25/12/25, 6:35 p.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimiento de Contabilidad General y Costos

Gustavo buen día, de la revisión al documnto alcanzado se aprecia principalmente lo siguiente:

1. **No se han tomado como base los de procesos ya definidos en el costeo ABC:**
El consultor no incluyó en el MAPRO procesos específicos de Contabilidad que ya han sido establecidos y definidos en el costeo ABC regulado por SUNASS, a pesar de habersele sugerido que los tomara como referencia; son procesos estandarizados y que realmente se hacen.
2. **El MAPRO es genérico:**
Se centra en contabilidad general y cumplimiento normativo, pero **no aborda todos los procesos que se realizan en el área.**
3. No se aprecia el diagrama de flujo en lenguaje técnico si es que hubiera sido requerido.

C.P.C. Luz Dánira Dávila Silva
Especialista Contable
EPS SEDACAJ S.A.

El 2025-12-03 07:55, gustavo.rabanal@sedacaj.com.pe escribió:

Luz, Agradecería tus comentarios

----- Mensaje Original -----

Asunto:Re: Procedimiento de Contabilidad General y Costos
Fecha:2025-12-02 19:39
De:Alex Alva <alexalva75@yahoo.com>
Destinatar:"gustavo.rabanal@sedacaj.com.pe"
io:<gustavo.rabanal@sedacaj.com.pe>

Estimado Gustavo, buenas noches.

Para recordar por favor tu revisión al adjunto. Si hay observaciones para coordinar su levantamiento, o su validación y visto bueno.

Muchas gracias

Atentamente

Alex Alva Aliaga

El miércoles, 26 de noviembre de 2025, 07:06:32 p.m. GMT-5, Alex Alva <alexalva75@yahoo.com> escribió:

about:blank

5/6



25/12/25, 6:35 p.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimiento de Contabilidad General y Costos

Estimado Gustavo,

Te saluda Alex Alva, consultor para la elaboración del Manual de Procedimientos.

Gracias al tiempo que me brindaste, he podido redactar el documento adjunto. Por favor, solicito tu revisión.

Si hubiera algo que cambiar, eliminar o agregar, por favor házmelo saber, por este medio.

Si crees conveniente una nueva visita de reunión para aclarar aspectos, también podemos agendar.

Si no hubiera observaciones, por favor confirmarlo también por este medio.

Atentamente

Alex Alva Alaga

Consultor

992026006

about:blank

9/6



DIVISIÓN DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS GENERALES

26/12/25, 9:27

Bandaja de entrada: Juned Arteaga Leal - Outlook



Re: RE: RV: Procedimientos de Logística

Desde: logistica@sedacaj.com.pe <logistica@sedacaj.com.pe>

Fecha: Lun 15/12/2025 15:04

Para: juneal29@hotmail.com <juneal29@hotmail.com>

Buenos días

Se da por levantado la observación, por lo tanto deberá continuar con procedimiento.



CPC. Wilson Sapo Cahuana
Jefe Of. Logística y Servicios Generales.
 985 959 181
 wilsap@sedacaj.com.pe
 Chul de Piedra 18° 15'

Por favor no imprimir este correo ni divulgar su contenido. Copiarlo es posible.

Sent with [Hostinger Mail](#)

El Thu, Dec 11, 2025 a las 3:15 PM, Juned Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com> escribió:

Buenas tardes señor Wilson;

Adjunto al presente remito los procedimientos con la observación subsanada; si no tuviese alguna observación adicional, le agradecería dar su conformidad.

A la espera de sus noticias, me despido.

Atentamente,

Juned Arteaga Leal
 Consultora
 Celular 976495254

De: Logística

Enviado: jueves, 11 de diciembre de 2025 19:54

Para: juneal29@hotmail.com

Asunto: Fvdl: RV: Procedimientos de Logística

Buenas tardes

Por intermedio del presente se remite el visto bueno del trabajo preliminar con la División de Logística y Servicios Generales, debiendo levantar la observación de la página 6 en el cual indican División de Recursos Humanos.

Att.

<https://outlook.live.com/mail/0/d/AAALgAAAAAHYQDEasmEic2byACqAC%2FEWgDAWbYHW7k0ESX32EPFmE%4A0qJFagAA>

1/2



20/12/23 9:27

Mensaje de entrada: Junetd Arteaga Leal - Outlook



CPC. Wilson Sapo Cahuana
Jefe Of. Logística y Servicios Generales.
 985 969 141
 wilson.sapo@sedacaj.com.pe
 Cruz de Piedra Nº 150

Por favor, no exponga esta correo a terceros que no sea absolutamente necesario. El contenido es confidencial.

----- Mensaje Original -----

Asunto: Fwd: RV: Procedimientos de Logística
Fecha: 2025-12-11 14:47
De: Cecilio Cueva Calua
Destinatario: logistica@sedacaj.com.pe

----- Mensaje Original -----

Asunto: RV: Procedimientos de Logística
Fecha: 2025-12-10 14:33
De: Junetd Arteaga Leal
Destinatario: "wilsonb_07@hotmail.com", "carlos.nino@sedacaj.com.pe",
 "cecilio.cueva@sedacaj.com.pe"

Buenas tardes señor Wilson:

Adjunto al presente remito los procedimientos de Logística que se trabajaron la semana pasada con el señor Cecilio para su revisión y aprobación.

A la espera de sus noticias, me despido.

Atentamente,

Junetd Arteaga Leal
 Consultora
 Celular 976495254

De: Junetd Arteaga Leal

Enviado: viernes, 5 de diciembre de 2025 18:18

Para: cecilio.cueva@sedacaj.com.pe ; carlos.nino@sedacaj.com.pe

Asunto: Procedimientos de Logística

Buenas tardes Cecilio:

Adjunto al presente remito los procedimientos que se trabajaron hoy día para tu revisión y validación.

Asimismo te agradezco por la disponibilidad de tu tiempo y tus valiosos aportes.

A la espera de tus noticias, me despido.

Atentamente,

Junetd Arteaga Leal
 Consultora
 Celular 976495254

<https://outlook.live.com/mail/@id:AAALgAAAAAAH1QDEzpmEc2byRCpAC%2FEWg0WvYHWTkdESX320Fm2Ew4U6gJFag4A>

2/2



14/1/2025, 19:05

Elementos enviados: Junetd Arteaga Leal - Outlook



RV: ENVIO DE MACRO DE DIVISION DE LOGISTICA Y SER. GENERALES

Desde: Junetd Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com>

Fecha: Mar 02/12/2025 21:47

Para: Logística <logistica@sedacaj.com.pe>

CCO: 'Alex Alva' <alexalva75@yahoo.com>; Milagros Castañeda Silva <milagros.castaneda@sedacaj.com.pe>; carlos.nino@sedacaj.com.pe <carlos.nino@sedacaj.com.pe>

1 archivo adjunto (1 MB)

DIVISION DE LOGISTICA Y SERVICIOS GENERALES.docx

Buenas tardes señor Wilson;

Previo cordial Saludo, quisiera saber si ya tiene alguna novedad de sus procedimientos, ya que hasta la fecha no tenemos avances con su área.

A la espera de sus noticias, me despido.

Atentamente,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Celular 976495254

De: Junetd Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com>

Enviado: jueves, 27 de noviembre de 2025 15:56

Para: Logística <logistica@sedacaj.com.pe>

Cc: Alex Alva <alexalva75@yahoo.com>; carlos.nino@sedacaj.com.pe <carlos.nino@sedacaj.com.pe>

Asunto: RV: ENVIO DE MACRO DE DIVISION DE LOGISTICA Y SER. GENERALES

Buenos días Señor Wilson:

Por medio del presente reciba mi cordial saludo y a su vez reiterarle que estamos a la espera de su respuesta a fin de que nos podamos reunir y revisar sus actividades para poder plasmarlas en los procedimientos que puedan estandarizar y mejorar sus procesos.

Atentamente,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Celular 976495254

De: Junetd Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com>

Enviado: miércoles, 19 de noviembre de 2025 22:57

Para: Logística <logistica@sedacaj.com.pe>

Cc: Alexalva75 <alexalva75@yahoo.com>

Asunto: RE: ENVIO DE MACRO DE DIVISION DE LOGISTICA Y SER. GENERALES

<https://outlook.live.com/mail/0/AAAAGpAAUAAHYCDEapm8C2byAGQAC%2FEWg3AveYmW7x0E5K926PmzEwA36RQAAA>

1/2



DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS





DIVISIÓN CONTROL PATRIMONIAL

29/12/25, 9:58 a.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimientos de la División de Control Patrimonial

Re: Procedimientos de la División de Control Patrimonial

De: carlos.nino@sedacaj.com.pe (carlos.nino@sedacaj.com.pe)

Para: alexalva75@yahoo.com

Fecha: lunes, 29 de diciembre de 2025, 09:52 a.m. GMT-5

conforme a lo solicitado se da la conformidad para que se proceda con el trámite respectivo

Enviado con Hostinger Mail

El Mon, Dec 29, 2025 a las 8:56 AM, Alex Alva <alexalva75@yahoo.com> escribió:

Estimado señor Carlos, buenos días.

A partir de nuestra última reunión, donde se levantaron las observaciones planteadas a los procedimientos de control patrimonial, queda pendiente la validación por parte de la división.

Adjunto los procedimientos

Agradeceré su gestión para su respectiva validación

Atentamente

Alex Alva Alaga

Consultor

----- Mensaje reenviado -----

De: Alex Alva

Para: yhuseth.rivasplata@sedacaj.com.pe

Cc: carlos.nino@sedacaj.com.pe; junest29@hotmail.com; Milagros Matilde Castañeda Silva

Enviado: miércoles, 10 de diciembre de 2025, 02:43:32 p.m. GMT-5

Asunto: Re: Procedimientos de la División de Control Patrimonial

Estimada Yhuseth y Señor Carlos,

Muchas gracias por su apoyo en completar los procedimientos de la División de Control Patrimonial.

Yhuseth, he agregado las referencias a las directivas que me has mandado. Adjunto lo trabajado el día de hoy para su revisión y visto bueno.

Atentamente

Alex Alva Alaga

El miércoles, 10 de diciembre de 2025, 09:40:51 a.m. GMT-5, yhuseth.rivasplata@sedacaj.com.pe escribió:

about:blank

1/3



26/12/25, 9:58 a.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimientos de la División de Control Patrimonial

Buen día

Adjunto documentos solicitados

Saludos cordiales

El 2025-12-05 12:09, yhuseth.rivasplata@sedacaj.com.pe escribió:

Estimada

Adjunto algunos aportes adicionales, como el reglamento de altas y bajas

Saludos cordiales

El 2025-12-05 08:37, Milagros Castañeda Silva escribió:

Gracias por la pronta respuesta Sr. Carlos

Atte.,

¡Glorias al Señor porque él es bueno y su gran amor perdura para siempre!

El 2025-12-05 08:34, carlos.nino@sedacaj.com.pe escribió:

buenos días

adjunto complemento para procedimientos indicados en reunión para su ordenamiento y digitación respectiva conforme a lo coordinado

El 2025-12-04 15:37, Alex Alva escribió:

Yuseth, adjunto lo trabajado el día de hoy

Saludos

Alex Alva Aliaga

El miércoles, 26 de noviembre de 2025, 09:44:04 a.m. GMT-5, escribió:

Sr. Carlos

about:blank

2/3



28/12/25, 9:58 a.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimientos de la División de Control Patrimonial

Buen día, agradeceré revisar y de ser el caso dar el visto bueno de los procesos patrimoniales adjuntos.

Saludos cordiales

----- Mensaje Original -----

Asunto:Procedimientos de la División de Control Patrimonial

Fecha:2025-11-24 11:24

De:Alex Alva

Destinatario:"yhuseth.rivasplata@sedacaj.com.pe", "carlos.nino@sedacaj.com.pe"

Estimada Yhuseth, muy buenos días.

Te saluda Alex Alva, consultor en la elaboración del MAPRO.

En primer lugar, reiterarte las gracias por el tiempo y las facilidades en la elaboración de los procedimientos de la división de control patrimonial.

Estoy plasmando lo conversado en la reunión en el archivo adjunto. Agradecería tu revisión, observaciones o visto bueno por este medio.

Cualquier aclaración estoy a disposición

Atentamente

Alex Alva Aliaga

Consultor

992028006

about:blank

3/3



GERENCIA COMERCIAL

DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

25/12/25, 7:30 p.m.

Yahoo Mail - REMITE INFORMACIÓN*

REMITE INFORMACIÓN*

De: jorge.cabrera@sedacaj.com.pe (jorge.cabrera@sedacaj.com.pe)

Para: alessalva75@yahoo.com; milagros.castaneda@sedacaj.com.pe

Fecha: martes, 23 de diciembre de 2025, 08:48 a.m. GMT-5

BUENOS DÍAS;

SE REMITE ARCHIVO CON LA INFORMACIÓN SEGÚN LO SOLICITADO, DONDE QUEDA CONFORME.

SALUDOS.

ORIG - DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.docx
40.4 KB

about:blank

1/1



DIVISIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

28/12/25, 7:03 a.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimientos de la División de Facturación y Cobranza

Re: Procedimientos de la División de Facturación y Cobranza

De: Manuel Quiliche Samán (manuel.quiliche@sedacaj.com.pe)

Para: alexalva75@yahoo.com

Fecha: martes, 23 de diciembre de 2025, 10:05 a.m. GMT-5

Sr. Alva buenos días

es conforme estos tres procedimientos

El 2025-12-22 16:52, Alex Alva escribió:

Estimado Manuel Quiliche, muchas gracias por la observación.
Adjunto el procedimiento donde se consideran solo los 3 procedimientos requeridos.
Por favor su revisión para observaciones o visto bueno.
Atentamente
Alex Alva Alaga

El lunes, 22 de diciembre de 2025, 02:07:43 p.m. GMT-5, Manuel Quiliche Samán
<manuel.quiliche@sedacaj.com.pe> escribió:

DIVISIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

I. IDENTIFICAR PROCESOS:

1. Facturación
2. Cobranza
3. Cortes y Reapertura

Esos son los tres procesos

El 2025-12-21 19:31, Alex Alva escribió:

Estimado señor Manuel Quiliche,
Agradezco pueda atender el correo de líneas abajo.

about:blank

1/2



26/12/25, 7:55 a.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimientos de la División de Facturación y Cobranza

Atentamente
Alex Alva Alaga

----- Mensaje reenviado -----

De: Alex Alva <alexalva75@yahoo.com>

Para: manuel.quilche@sedacaj.com.pe <manuel.quilche@sedacaj.com.pe>

Enviado: martes, 9 de diciembre de 2025, 06:52:17 p.m. GMT-5

Asunto: Procedimientos de la División de Facturación y Cobranza

Estimado Manuel, buenas tardes.

Te saluda Alex Alva Alaga, estuvimos reunidos con ocasión de el Manual de Procedimientos de la EPS.

Adjunto lo trabajado, para tu revisión.

Si hubiese alguna observación, por favor, hacérmala saber.

De lo contrario, agradecería tu visto bueno por este medio.

Agradecido por el tiempo brindado

Atentamente

Alex Alva Alaga

about:blank

2/2



USO NO AUTORIZADO EN CONEXIÓN ACTIVA

26/12/25, 7:22 a.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimiento de Uso No Autorizado de Conexión Activa

Re: Procedimiento de Uso No Autorizado de Conexión Activa

De: oscar.quevedo@sedacaj.com.pe (oscar.quevedo@sedacaj.com.pe)

Para: alexalva75@yahoo.com

CC: manuel.quispe@sedacaj.com.pe, jhony.chavez@sedacaj.com.pe, joel.cabrera@sedacaj.com.pe

Fecha: martes, 23 de diciembre de 2025, 08:50 a.m. GMT-5

Buenos días, considero adecuada a la realidad el procedimiento adjunto. Solo revisar los numerales 3.1 y 3.2, ya que esa base legal estaría derogada.

Gracias

"



Por favor, no envíe este correo antes que sea totalmente necesario. Cuidemos el planeta.

Abg. Oscar Hugo Quevedo Panfili

Asesor Técnico (a)

991 200 222

oscar.quevedo@sedacaj.com.pe

www.sedacaj.com.pe

www.sedacaj.com.pe

Sent with Hotinger Mail

El Sun, Dec 21, 2025 a las 7:26 PM, Alex Alva <alexalva75@yahoo.com> escribió:

Estimados señores, buenas noches,

Les saluda Alex Alva, consultor de la elaboración del Manual de Procedimientos,

Recogiendo la preocupación de que en el caso de las conexiones clandestinas no está definidas las responsabilidades, se está sugiriendo el procedimiento adjunto.

Por favor, solicito que puedan emitir sus sugerencias y opiniones en el archivo adjunto.

Atentamente

Alex Alva Alaga



DIVISIÓN DE MEDICIÓN

28/12/25, 7:13 a.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimientos de la División de Medición

Re: Procedimientos de la División de Medición

De: Jhony Alexander Chávez Sánchez (jhony.chavez@sedacaj.com.pe)

Para: alexalva75@yahoo.com

Fecha: miércoles, 24 de diciembre de 2025, 11:54 a.m. GMT-5

Buenos tardes

CONFORME

Gracias.

Ing. Jhony A. Chávez Sánchez
Jefe de la División de Medición

021 856 559

jhony.chavez@sedacaj.com.pe

Gran Chapeque N°1



Por favor no envíes este correo a través de móviles por seguridad de tus datos. Cuídate y respóndeme.

El 2025-12-22 15:09, Alex Alva escribió:

Buenas tardes. Adjunto el archivo

El lunes, 22 de diciembre de 2025, 01:36:39 p.m. GMT-5, jhony.chavez@sedacaj.com.pe
<jhony.chavez@sedacaj.com.pe> escribió:

Buenas tardes

No se adjuntó archivo al correo.

Ing. Jhony A. Chávez Sánchez
Jefe de la División de Medición

021 856 559

jhony.chavez@sedacaj.com.pe

Gran Chapeque N°1



Por favor no envíes este correo a través de móviles por seguridad de tus datos. Cuídate y respóndeme.

Sent with Hostinger Mail

about:blank

1/2



26/12/25, 7:13 a.m.

Yahoo Mail - Re: Procedimientos de la División de Medición

El Sun, Dec 21, 2025 a las 7:01 PM, Alex Alva <alexalva75@yahoo.com> escribió:

Estimado Jhony, buenas noches.

He incorporado los comentarios y sugerencias. Muchas gracias.

Para la parte de uso indebido, he separado y pondré en otro procedimiento para opinión de las divisiones involucradas y de la gerencia comercial.

Por favor, para tu visto bueno. Muchas gracias.

Alex Alva Alaga

El miércoles, 10 de diciembre de 2025, 12:14:47 p.m. GMT-5, Jhony Alexander Chávez Sánchez escribió:

Buenas tardes estimado Alex.

Envío algunos comentarios y sugerencias.

Saludos,



Ing. Jhony A. Chávez Sánchez
Jefe de la División de Medición
921 806 509
jhony.chavez@sedacaj.com.pe
Calle Chiquiza N° 1



Para mayor información sobre nuestros servicios, visita nuestra página web: www.sedacaj.com.pe

El 2025-12-08 23:11, Alex Alva escribió:

Estimado Jhony, buenas noches.

Te saluda Alex Alva Alaga, estuvimos reunidos con ocasión de el Manual de Procedimientos de la EPS.

Adjunto lo trabajado, para tu revisión.

Si hubiese alguna observación, por favor, hacérmela saber.

De lo contrario, agradecería tu visto bueno por este medio.

Agradecido por el tiempo brindado.

Atentamente

Alex Alva Alaga

about:blank

3/2



DIVISIÓN CATASTRO INTEGRADO

8/1/26, 4:24 p.m.

Yahoo Mail - Re: RV: Procedimientos de la División de Catastro Integrado

Re: RV: Procedimientos de la División de Catastro Integrado

De: Jairo Alexander Culqui (jairoculqui14@gmail.com)

Para: alexalva75@yahoo.com

CC: june29@hotmail.com; manuel.fernandez@sedacaj.com.pe; oscar.quevedo@sedacaj.com.pe

Fecha: martes, 6 de enero de 2026, 09:32 a.m. GMT-5

Sr. Alva

Está validada la información para los trámites que correspondan

Saludos cordiales.

Atte. Jairo Culqui.

El mar, 6 ene 2026 a la(s) 9:18 a.m., Alex Alva (alexalva75@yahoo.com) escribió:

Buenos días estimado Jairo. Gracias por la pronta respuesta.

Error corregido.

Por favor, tu validación.

Atentamente

Alex Alva Alaga

El martes, 6 de enero de 2026, 08:31:52 a.m. GMT-5, Jairo Alexander Culqui <jairoculqui14@gmail.com> escribió:

Procedimientos de la División de Catastro Integrado

Estimado Sr. Alva:

Junto a este mensaje le envié el informe de Procedimientos de la División de Catastro Integrado, el cual ha sido revisado en su integridad, existiendo un error en la página 18, que debería corregir.

Hemos verificado que han sido incorporados los ajustes acordados en el correo enviado el 05 de enero y verificamos la consistencia de todos los datos. Por lo tanto, el documento se encuentra listo para su aprobación.

Le agradeceré que, una vez revisado, me remita sus comentarios finales.

Quedo a su disposición.

Atte. Jairo Culqui

El mar, 6 ene 2026 a la(s) 6:54 a.m., Alex Alva (alexalva75@yahoo.com) escribió:

Buenos días señor Jairo Culqui.

Las observaciones han sido incorporadas.

about:blank

1/3



6/1/26, 4:24 p.m.

Yahoo Mail - Re: RV. Procedimientos de la División de Catastro Integrado

Aclaro que la numeración de páginas se realizará con la presentación de todo el manual, así que tendrá la numeración correspondiente.

Por favor, su revisión y de ser el caso la aprobación

Atentamente

Alex Alva Alaga

El lunes, 5 de enero de 2026, 10:42:43 a.m. GMT-5, Jairo Alexander Culqui <jairoculqui14@gmail.com> escribió:

Buenos días, Sr. Alva envié el documento para su revisión y corrección.

Atte. Jairo Culqui

El dom, 4 ene 2026 a las 6:12 p.m., Alex Alva (alexalva75@yahoo.com) escribió:

Estimado Jairo:

Muchas gracias por los aportes recibidos. Los hemos incorporado al documento adjunto.

Por favor, tu revisión para alguna corrección o validación, de corresponder.

Atentamente

Alex Alva Alaga

El lunes, 29 de diciembre de 2025, 11:16:54 a.m. GMT-5, oscar.quevedo@sedacaj.com.pe <oscar.quevedo@sedacaj.com.pe> escribió:

Estimado Jairo buenos días, considerando la licencia de Mandato por favor revisar y validar (u observar, según corresponda) los procedimientos adjuntos relacionados a la División de Catastro Integrado. Veo que tu dirección electrónica sí fue incluida.

Estoy copiando al presente a los dos consultores, con quienes te agradecería coordines directamente y de modo URGENTE.

Muchas gracias

—

Sent with Hotsinger Mail

— Mensaje reenviado —

De: Junaid Arleaga Leal <juneal29@hotmail.com>

Fecha: Mon, Dec 29, 2025 10:55 AM

Asunto: RV. Procedimientos de la División de Catastro Integrado

Para: oscar.quevedo@sedacaj.com.pe <oscar.quevedo@sedacaj.com.pe>, Alex Alva <alexalva75@yahoo.com>

Buen día Oscar:

about:blank

2/3



6/1/26, 4:24 p.m.

Yahoo Mail - Re: RV: Procedimientos de la División de Catastro Integrado

Reenvío el correo de Alex Alva en el cual se adjunta el procedimiento de División de Catastro a fin de que por favor lo compartas con la persona que está reemplazando a Manuel Fernández para su revisión.

Muchas gracias,

Junetd Arteaga Leal

De: Alex Alva

Enviado: martes, 23 de diciembre de 2025 18:16

Para: manuel.fernandez@sedacaj.com.pe ; antonio.mantalvo@sedacaj.com.pe ; jairoculqui14@gmail.com

Asunto: Procedimientos de la División de Catastro Integrado

Estimados señores buenas tardes,

Les saluda Alex Alva, consultor para la elaboración del Manual de Procedimientos.

Adjunto la propuesta elaborada para su revisión y comentarios.

Les agradecería hacer llegar por este medio y/o en el documento adjunto sus sugerencias para la del documento.

De la misma forma si faltase incluir algún procedimiento adicional.

Atentamente

Alex Alva Aliaga

about:blank

3/3



OFICINA ASESORIA COMERCIAL

30/12/2025 18:53

Correo: Junetd Arteaga Leal - Outlook



Re: RE: Procedimientos

Desde oscar.quevedo@sedacaj.com.pe <oscar.quevedo@sedacaj.com.pe>
 Fecha: Lun 29/12/2025 18:02
 Para: juneal29@hotmail.com <juneal29@hotmail.com>

Asesoría Comercial OK, el otro procedimiento de Asesoría Técnica favor enviar la versión revisada, ya que ha sido cambiada nuevamente al inicio, distinto a las versiones anteriores.

OPINIÓN TÉCNICA

Establecer el proceso mediante el cual la Oficina Técnica como **apoyo a la Oficina de Asesoría Legal**, emite opiniones técnicas relacionadas con aspectos comerciales de la empresa, asegurando que éstas sean precisas, oportunas, sustentadas normativamente y alineadas con la regulación de la Sunass, así como a la normativa interna de la empresa.

Es un órgano de asesoramiento de la GG (no de OAL)
 No es un órgano de apoyo



Abg. Oscar Hugo Quevedo Pando
 Asesor Técnico (a)
 981 230 222
 oscar.quevedo@sedacaj.com.pe
 oscar.quevedo@sunass.gob.pe
 oscar.quevedo@sunass.gob.pe

El servicio no garantiza el cumplimiento de los plazos de entrega de los servicios. El cliente es responsable de la entrega de los documentos.

Sent with [Hotmail Mail](#)

El Mon, Dec 29, 2025 a las 12:05 PM, Junetd Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com> escribió:

Oscar:
 Agregué lo indicado. Espero tus noticias.

Saludos,

Junetd Arteaga Leal

De: oscar.quevedo@sedacaj.com.pe
 Enviado: lunes, 29 de diciembre de 2025 16:24
 Para: juneal29@hotmail.com
 Asunto: Re: Procedimientos

De nuevo te comiste la palabra "legal", debe ser Apoya a la Oficina de "Asesoría Legal", por favor enviar la propuesta final.

<https://outlook.live.com/mail/0/mbox/0/WWWLgAAAAAAMFYQDEzpmEc2byADQAC%2FEVig6Aue/mv7%3DEK326PhtqQnAIBoc8KpAA?sc=pin&>

1/2



30/12/25, 10:53

Correo: Junetd Arteaga Leal - Outlook



Abg. Oscar Hugo Quintero Pando
Asesor Técnico (a)
 ☎ 919 218 232
 ✉ oscar.quintero@sedacaj.com.pr
 🌐 www.serviciotecnico.com.pr
 🌐 www.serviciotecnico.com.pr

Este correo no debe considerarse como un documento oficial de SEDACAJ. Para más información, consulte el sitio web de SEDACAJ.

Sent with [Hotmail Mail](#)

El Mon, Dec 29, 2025 a las 11:17 AM, Junetd Arteaga Leal escribió:

Estimado Oscar:
 Adjunto los dos procedimientos con las correcciones sugeridas por tu persona.
 Agradecemos tu revisión.

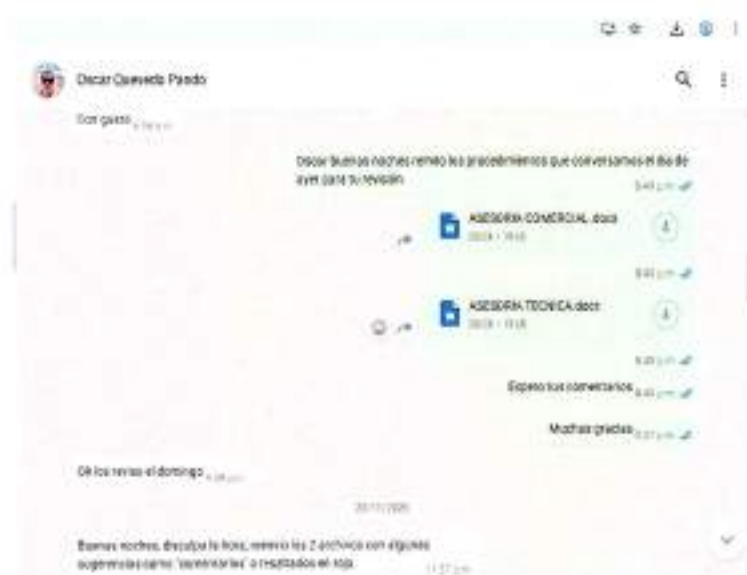
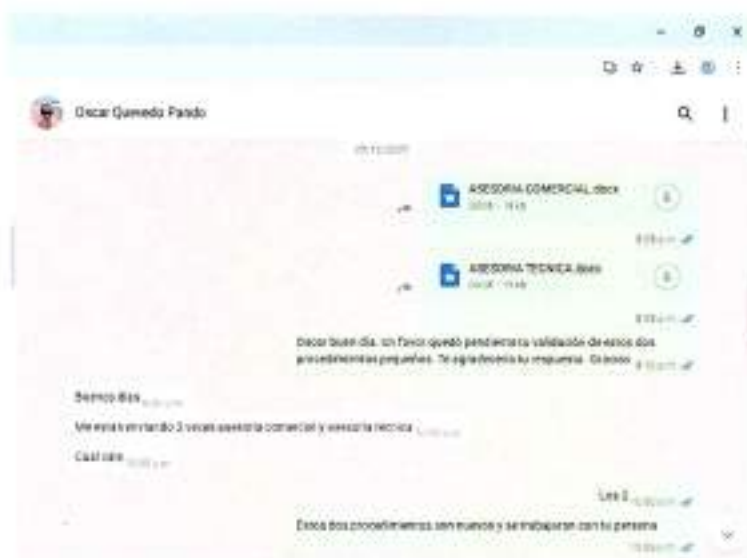
Saludos cordiales,

Junetd Arteaga Leal

<https://outlook.live.com/mail/0/inbox/18-AAAAGAAAAAHYGG@apn8c2fyACaAC%2FEVYg0AveHwN7x0E6X020Pm3pEwU/dcc5RgAA7ccps1n4>

2/2





GERENCIA DE INGENIERÍA

DIVISIÓN DE OBRAS



16/1/26, 20:12

Elementos enviados: Junetd Arteaga Leal - Outlook



Validación de Procedimientos

Desde: Junetd Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com>**Fecha:** Jue 04/12/2025 0:13**Para:** wilsonb_07@hotmail.com <wilsonb_07@hotmail.com>**CCO:** Alex Alva <alexalva75@yahoo.com>; Milagros Castañeda Silva <milagros.castaneda@sedacaj.com.pe>

1 archivo adjunto (49 KB)

DIVISION DE OBRAS.docx

Buenas noches Ingeniero Wilson:

Reiterarle nuevamente mi agradecimiento por la disponibilidad de su valioso tiempo para revisar los procedimientos de su área de División de Obras; para lo cual estoy adjuntando el documento que se trabajó para que lo revise nuevamente. De estar todo conforme le agradecería su validación y visto bueno.

A la espera de sus noticias, me despido.

Atentamente,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Celular 976495254

<https://outlook.live.com/mail/01/aAAALpAAAAAHYfQDEajmEz0yACqACn2FEWg0wvrrnWfXqEdKx2PhtdEwA6sFOGAUA>

1/1



DIVISIÓN DE ESTUDIOS

7/1/20, 10:20

Bandeja de entrada: Juneid Arteaga Leal - Outlook



Re: RE: Concluye Revisión de Procedimientos de la Div. Estudios

Desde: veronica.horna@sedacaj.com.pe <veronica.horna@sedacaj.com.pe>

Fecha: Jue 18/12/2025 19:50

Para: juneal29@hotmail.com <juneal29@hotmail.com>; luis.huaman@sedacaj.com.pe
 <luis.huaman@sedacaj.com.pe>; MILAGROS CASTANEDA@SEDACAJ.COM.PE
 <MILAGROS CASTANEDA@SEDACAJ.COM.PE>

1 archivo adjunto (51 KB)

PROCEDIMIENTOS DIV. ESTUDIOS- ULTIMA VERSION.docx

Buenas tardes Junet.

Para informar que se verificó y revisó el último archivo remitido el día de ayer a la 4:18 PM con la corrección de la página n° 10, el proceso de revisión CONCLUYE, habiendo levantado las observaciones y mejoras planteadas por ambas partes. Por lo tanto el documento remitido es la versión final, se recomienda dar continuidad a los trámites estipulados.

Sent with [Hostinger Mail](#)

El Wed, Dec 17, 2025 a las 4:18 PM, Juneid Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com> escribió:

Verito:

Realice cambios en el propósito de ese procedimiento de la página 10 en la ficha técnica ya que antes se mencionaba algo de medio ambiente.

Creo que ya sería lo último por favor ahora sí necesito tu conformidad

Saludos,

Juneid

De: veronica.horna@sedacaj.com.pe

Enviado: miércoles, 17 de diciembre de 2025 20:50

Para: juneal29@hotmail.com

Asunto: Corrección definitiva

Junet, para informarte que se concluyó la revisión de procedimientos por parte de la División de Estudios, he agregado la introducción que corresponde además de la corrección de citas de la normativa vigente.

Quedo atenta.

<https://outlook.live.com/mail/0/d/AAwAlGAAAAAHYQDEspMkC2byWCoAC%2F2WgOWVrYHw7X0EBX025PfedEwA1TCURgAA>

1/2







DIVISIÓN DE MRSE Y GRD

7/1/26 15:22

Bandeja de entrada: Junetd Arteaga Leal - Outlook



Outlook

Re: Procedimientos

Desde jorge.vargas@sedacaj.com.pe <jorge.vargas@sedacaj.com.pe>

Fecha Vie 19/12/2025 14:53

Para Junetd Arteaga Leal <junetd29@hotmail.com>

CC Jorge Luis Perez Idrugo <jorge.perez@sedacaj.com.pe>

Buenos dias los procesos estan bien

Atte Joreg Vargas

El 2025-12-17 15:25, Junetd Arteaga Leal escribió:

Buenas tardes ingenieros:

Adjunto nuevamente los procedimientos con las sugerencias de mejora a estos documentos. De estar todo conforme agradecería su conformidad o validación.

Muchas gracias,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Celular 976495254<https://outlook.live.com/mail/010AA1A1gAAAAAHYQDSqpmE-c2tyKCGAC7zFEWg3WefYhVYt0Z0K0Z5PMqEwWITCLABQAA>

1/1



14/12/2025 20:49

Elementos enviados: Junetd Arteaga Leal - Outlook



RE: Envio Procesos Div MRSEy GRD

Desde Junetd Arteaga Leal <junetd29@hotmail.com>

Fecha: Mie 10/12/2025 19:51

Para: jorge.vargas@sedacaj.com.pe <jorge.vargas@sedacaj.com.pe>

1 archivo adjunto (25 KB)
DIVISION DE MRSE Y GRD.docx

Buenas tardes Ingenieros Vargas y Pérez.

Por medio del presente remito los procedimientos de su área con las correcciones que me indicaron el día de ahora; por lo que les agradecería su conformidad y aprobación.

Saludos cordiales,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Celular: 976495254



12/12/2025, 20:40

Elementos enviados: Junetd Arteaga Leal - Outlook

**RE: Envio Procesos Div MRSEy GRD**

Desde: Junetd Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com>

Fecha: Vie 05/12/2025 21:10

Para: jorge.vargas@sedacaj.com.pe <jorge.vargas@sedacaj.com.pe>

1 archivo adjunto (26 KB)

Procedimientos DIVISION DE MRSE Y GRD.docx

Buenas tardes Ingeniero:

Adjunto remito los procesos con las correcciones indicadas, le agradecería por favor su validación.

Muchas gracias,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Celular 976495254

De: jorge.vargas@sedacaj.com.pe <jorge.vargas@sedacaj.com.pe>

Enviado: viernes, 5 de diciembre de 2025 19:24

Para: juneal29@hotmail.com <juneal29@hotmail.com>

Asunto: Envio Procesos Div MRSEy GRD

Buenas tardes

Te remito el Procedimiento de ña DIV MRSE y GRD preliminar, el ESPECIALISTA MRSEesta fuera de la oficina

Atte

Jorge vargas

<https://outlook.live.com/mail/0/d/AAxALpAAAAAAHfYQDEzpmEz2byACqAC1%2FEWp9AueYHv7x0E6X022PAHjEwA42yH1gAA>

1/1



OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



GERENCIA OPERACIONAL

DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS
RESIDUALES

7/1/26, 15:25

Bandeja de entrada: Juned Arteaga Leal - Outlook



Re: Procedimientos

Desde: armando.vargas@sedacaj.com.pe <armando.vargas@sedacaj.com.pe>

Fecha: Mar 06/01/2026 15:24

Para: juneal29@hotmail.com <juneal29@hotmail.com>

Sra. Juned ,

Después de revisar el procedimiento de PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE, adjunto al presente se lo encuentra conforme , por lo que se da la validación correspondiente.

saludos

Jefe Div. de Producción.

El Mar, Jan 5, 2026 a las 6:34 PM, Juned Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com> escribió:

Buenas tardes Ing. Alejandro y señor Saúl:

Por medio del presente agradecerles por el valioso apoyo brindado a fin de terminar de revisar los procedimientos de Producción de Agua; para lo cual adjunto el documento culminado a fin de que nuevamente lo revisen, si habrían algunas observaciones les agradecería me informen para las correcciones respectivas. En el caso de que todo está conforme igual por este mismo medio me informan su conformidad del documento.

A la espera de sus noticias, me despido,

Atentamente,

Juned Arteaga Leal
Consultora
Cel. 976495254





Procedimientos de División de Producción de Agua

Desde Juned Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com>

Fecha: Mar 23/12/2025 16:05

Para: saulinfante_73@hotmail.com <saulinfante_73@hotmail.com>; Milagros Matilde Castañeda Silva <milagros.castaneda@sedacaj.com.pe>; Alex Alva <alexalva75@yahoo.com>; armando.vargas@sedacaj.com <armando.vargas@sedacaj.com>

1 archivo adjunto (28 KB)

DIVISION DE PRODUCCION AGUA POTABLE.docx

Estimado señor Saúl,

Previo cordial saludo, agradezco su buena disponibilidad y tiempo para mostrarnos su manual de operación y mantenimiento planta de tratamiento de agua potable así como en revisar los procedimientos, por lo que estoy resaltando en color rojo lo que se agregó a dichos documentos.

Asimismo si no tuviesen alguna observación adicional esperamos nos den su conformidad a dichos documentos adjuntos.

A la espera de sus noticias, me despido,

Atentamente,

Juned Arteaga Leal
Consultora
Celular 976495254



DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN, Y CONTROL DE PÉRDIDAS

14/12/2025 21:04

Mensaje de entrada: Junetd Arteaga Leal - Outlook



Re: Procedimientos Operacionales

Desde Jose Luis Urteaga Rodriguez <jose.urteaga@sedacaj.com.pe>

Fecha Jue 11/12/2025 19:37

Para Junetd Arteaga Leal <juneal29@hotmail.com>

Si es conforme, los procedimientos de la div. de Distribución.
saludos.

El 2025-12-01 18:20, Junetd Arteaga Leal escribió:

Buenas tardes Ing. Urteaga:

Conforme a lo coordinado hoy día por la tarde estoy remitiendo los procedimientos base de su
área. Estaremos coordinando para la reunión.

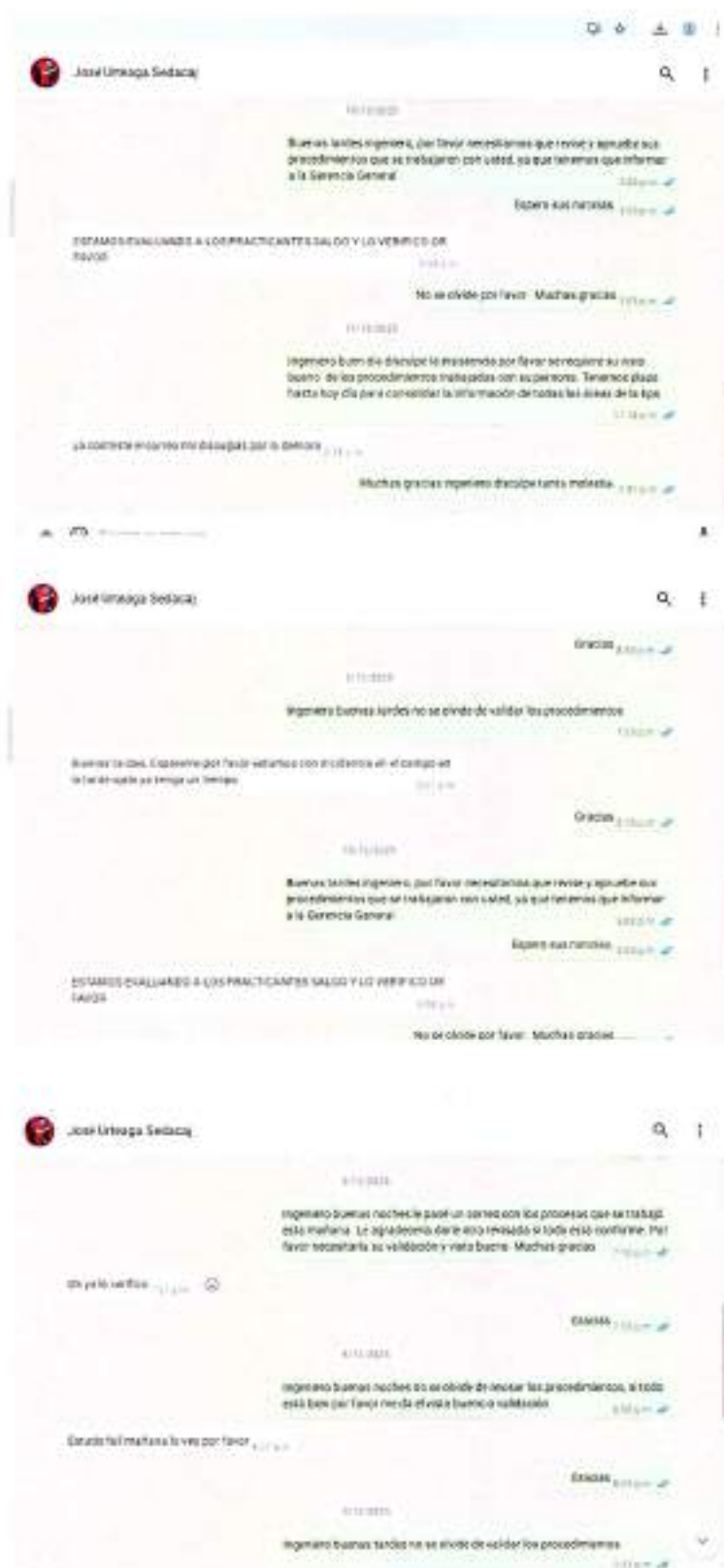
Muchas gracias,

Junetd Arteaga Leal
Consultora
Celular 976495254

<https://outlook.live.com/mail/01d1AAA4gAAAAAHYCDExpmE2byACqAC%2FEWgDAwefmV7x0E6X025PhtEwA/3mDUwAA>

1/1







DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO

7/126, 5:35 p.m.

Yahoo Mail - Fwd: Re: Procedimientos de la División Mantenimiento

Fwd: Re: Procedimientos de la División Mantenimiento

De: Freddy Gonzales Tahir (freddy.gonzales@sedacaj.com.pe)
 Para: alesalva79@yahoo.com, freddy.gonzales@sedacaj.com.pe
 Fecha: viernes, 12 de diciembre de 2025, 02:26 p.m. GMT-5

Es correcto lo indicado.

Freddy Gonzales

Mantenimiento

----- Mensaje Original -----

Asunto:Fwd: Re: Procedimientos de la División Mantenimiento

Fecha:2025-12-11 17:56

De:Milagros Castañeda Silva <milagros.castaneda@sedacaj.com.pe>

Destinatario:Freddy Gonzales <freddy.gonzales@sedacaj.com.pe>, Danae Culqui
 <danae.culqui@sedacaj.com.pe>, Danaeculquiarmas
 <danaeculquiarmas@gmail.com>

Cc:Carlos Obregon <carlos.obregon@sedacaj.com.pe>, Jose Urteaga
 <jose.urteaga@sedacaj.com.pe>

Saludos cordiales, por favor proceder según lo indicado por el Consultor, en el más breve plazo posible.

Atte,



M.Cs. Ecos. Milagros H. Castañeda Silva
 Jefe Of. General de Planificación y Presupuesto

011 401 609
 milagros.castaneda@sedacaj.com.pe
 www.sedacaj.com.pe
 www.facebook.com/Sedacajpisa

¡Alaben al Señor porque él es bueno y su gran amor perdura para siempre!

----- Mensaje Original -----

Asunto:Re: Procedimientos de la División Mantenimiento

Fecha:2025-12-11 12:44

about:blank

1/3



7/1/26, 5:35 p.m.

Yahoo Mail - Fredy Re: Procedimientos de la División Mantenimiento

De: Alex Alva <alexalva75@yahoo.com>
Destinatario: Milagros Castañeda Silva <milagros.castaneda@sedacaj.com.pe>
Cc: Carlos Obregon <carlos.obregon@sedacaj.com.pe>, Jose Urteaga <jose.urteaga@sedacaj.com.pe>, Freddy Gonzales <freddy.gonzales@sedacaj.com.pe>, Danae Culqui <danae.culqui@sedacaj.com.pe>, Danaeculquiarmas <danaeculquiarmas@gmail.com>

Estimados Ingeniero Fredy, Danae,
 Muchas gracias por sus aportes al procedimiento de la División de Mantenimiento.
 Conforme a lo trabajado, adjunto el procedimiento corregido.
 Quedo a la espera de su revisión final y confirmación.
 Atentamente
 Alex Alva Alaga

El miércoles, 10 de diciembre de 2025, 10:18:44 a.m. GMT-5, Milagros Castañeda Silva <milagros.castaneda@sedacaj.com.pe> escribió:

Estimado Consultor Alex coordiné vía teléfono con el Ing. Fredy Gonzales, me indicó que hoy no tiene tiempo de revisar y que mañana al medio día para que se reúnan a coordinar y se valide según lo trabajado en el área de mantenimiento.

Con las demás áreas hoy me indican que los revisan y están enviando la validación.

Atte.



MCh. Excm. Milagros R. Castañeda Silva
 Jefe Of. General de Planificación y Presupuesto
 043 433 639
 milagros.castaneda@sedacaj.com.pe
 www.sedacaj.com.pe
 www.facebook.com/sedacajfiscal

¡Alaben al Señor porque él es bueno y su gran amor perdura para siempre!

— Mensaje Original —

Asunto: Procedimientos de la División Mantenimiento
Fecha: 2025-12-09 15:37
De: Alex Alva <alexalva75@yahoo.com>
Destinatario: "danae.culqui@sedacaj.com.pe" <danae.culqui@sedacaj.com.pe>

about:blank

2/3



7/1/2016, 5:35 p.m.

Yahoo Mail - Fwd: Re: Procedimientos de la División Mantenimiento

Estimada Danao, buenas tardes.

Te saluda Alex Alva Alaga, estuvimos reunidos con ocasión de el Manual de Procedimientos de la EPS.

Adjunto lo trabajado, para tu revisión.

Si hubiese alguna observación, por favor, hacérmela saber.

De lo contrario, agradecería tu visto bueno por este medio.

Agradecido por el tiempo brindado

Atentamente

Alex Alva Alaga



DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO.docx

26.7 KB

about:blank

3/3

