



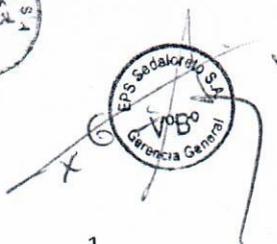
## PROVISIÓN Y CASTIGO DE LAS CUENTAS COMERCIALES DE COBRANZA DUDOSA DE LA EPS SEDALORETO S.A.



Resolución de Gerencia General Nº 167 - 2020- EPS SEDALORETO S.A.-G.G.



09 de noviembre de 2020



 EPS SEDALORETO S.A.	<b>GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS          GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N°167-2020 EPS SEDALORETO S.A. /GG
	<b>PROVISIÓN Y CASTIGO DE LAS CUENTAS COMERCIALES          DE COBRANZA DUDOSA DE LA EPS          SEDALORETO S.A</b>	FECHA: 09/11/ 2020

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	3
2.	FINALIDAD .....	3
3.	BASE LEGAL.....	3
4.	ALCANCE .....	4
5.	DISPOSICIONES GENERALES .....	4
6.	DISPOSICIONES ESPECIFICAS .....	5
7.	RESPONSABILIDADES.....	9
8.	DISPOSICIONES FINALES:.....	9



 <b>Agua Loreto</b> EPS SEDALORETO S.A.	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N°167-2020 EPS SEDALORETO SA. /GG
	<b>PROVISIÓN Y CASTIGO DE LAS CUENTAS COMERCIALES DE COBRANZA DUDOSA</b>	FECHA: 09/11/ 2020

### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para realizar la provisión y castigo de las deudas comerciales, correspondientes a los servicios de agua potable y alcantarillado, así como por los servicios colaterales, que brinda la EPS a sus usuarios; de las cuentas por cobrar con un plazo mayor a 12 meses, **incluyendo los intereses moratorios y gastos de cobranza, de ser el caso.**



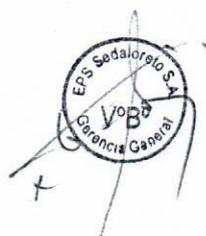
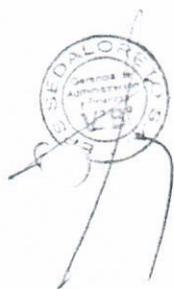
### 2. FINALIDAD

Sincerar los saldos por cobrar de la EPS, estableciendo las causales de provisión y castigo de las cuentas de cobranza dudosa, que permita excluir la deuda de los clientes que incurran en estas causales.



### 3. BASE LEGAL

- a. Ley 28870, Ley para optimizar la Gestión de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento y su Reglamento, el DS 006-2007-EF.
- b. Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- c. Ley N°25362, "Ley Marco de Comprobantes de Pago", modificado por DL N°814 "Reglamento de Comprobantes de Pago", aprobado por Resolución de Superintendencia N°007-99/SUNAT y normas modificatorias.
- d. **Decreto Supremo 005-2020-VIVIENDA "TUO de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento" Decreto Legislativo 1280.**
- e. Decreto Legislativo 774 Ley de Impuesto a la Renta y su Texto Único Ordenado de la Ley aprobado con Decreto Supremo N°179-2002-EF.
- f. Decreto Legislativo 716, Normas de Protección al Consumidor.
- g. Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA "Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los servicios de Saneamiento
- h. Decreto Supremo N°179-2004-EF "TUO de la Ley del Impuesto a la Renta" Decreto Ley N° 774.
- i. **Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de Análisis de Impacto Regulatorio aprobado por Resolución de Consejo Directivo 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias**
- j. Reglamento de la Calidad en la Prestación de los Servicios aprobado con Resolución de Consejo Directivo 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias efectuadas con resoluciones Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 100-2008-SUNASS- CD, 064-2009-SUNASS-CD, 034-2010-SUNASS-CD, 061-2010-SUNASS-CD, 025-2011-SUNASSCD, 041-2011-SUNASS-CD, 042-2011-SUNASS-CD, 008- 2012-SUNASS-CD, 028-2013-SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD, 004-2017- SUNASS-CD y 045-2017- SUNASS-CD y 061-2018-CD.
- k. Código Civil - Sección de Obligaciones y extinción de deudas por prescripción de obligaciones personales artículo 2001.
- l. Comunicado N°002-2015-EF/51.01 Acciones de depuración, regularización, corrección de error, y sinceramiento contable.
- m. NICSP 03 Políticas Contables, cambios y estimaciones contables y errores.



 EPS SEDALORETO S.A.	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N°167-2020 EPS SEDALORETO SA. /GG
	<b>PROVISIÓN Y CASTIGO DE LAS CUENTAS COMERCIALES DE COBRANZA DUDOSA</b>	FECHA: 09/11/ 2020

n. NIC 08 Políticas Contables, cambios y estimaciones contables y errores.



#### 4. ALCANCE

La presente directiva es de cumplimiento obligatorio de la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia Comercial, y los miembros que conforman la Comisión de provisión y castigo de deudas comerciales de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado que presta la EPS.

#### 5. DISPOSICIONES GENERALES



- a. Esta directiva es aplicable exclusivamente a las deudas de cobranza dudosa comerciales facturadas, en situación inactiva, incluyendo las deudas generadas por la aplicación de recupero del consumo no facturado tipificado el Art. 96 del Reglamento de la Calidad en la Prestación de los Servicios aprobado con Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias, Resolución 088-2007-SUNASS-CD, Resolución 061-2010-SUNASS-CD y Resolución 028-2013- SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD, 004-2017-SUNASS-CD y 045-2017- SUNASS-CD y 061-2018-CD.

No es aplicable para los usuarios de los servicios de saneamiento que formalizan reclamos en atención a lo dispuesto en el Reglamento General de Reclamos, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N°066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias.



#### 5.1 PROVISIÓN

- La provisión de cobranza dudosa, es el mecanismo contable de registro de las deudas con riesgos de incobrabilidad.
- La oficina de Cobranza a través de la Gerencia Comercial comunicará **cada fin de mes**, a la Oficina de Contabilidad, a través de la Gerencia de Administración, las cuentas por cobrar mayores a 12 meses de antigüedad de la deuda y en situación inactiva, **contados desde su fecha de vencimiento**.
- No se reconocen como deuda de cobranza dudosa aquellas cuentas que se encuentran con Convenio de facilidades de pago, y puedan ser objeto de renovación.
- La provisión de la deuda, no implica la imposibilidad de seguir cobrando a futuro.
- Son causales para la provisión de recibos de cobranza dudosa:
  - a) **Se demuestra la existencia de dificultades para la identificación y/o ubicación del titular deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis mensuales** de las deudas por el servicio de agua potable y alcantarillado.



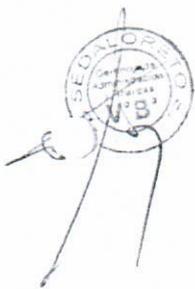
 Agua Loreto EPS SEDALORETO S.A.	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N°167-2020 EPS SEDALORETO SA. /GG
	<b>PROVISIÓN Y CASTIGO DE LAS CUENTAS COMERCIALES DE COBRANZA DUDOSA</b>	FECHA: 09/11/ 2020

- b) Se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación, que evidencie el agotamiento de las gestiones administrativas de cobro, luego del vencimiento de la deuda.
- c) El inicio de procedimientos judiciales de cobranza, sustentados con el informe de la Gerencia Legal, con los actuados judicialmente.
- d) Que hayan transcurrido más de doce meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que haya sido satisfecha.



## 5.2 CASTIGO

- Eliminación o retiro de la contabilidad de un importe previamente reconocido como cuentas por cobrar.
- El listado clasificado de deudas a castigar contendrá: N° de orden, **código de suministro**, mes y año del recibo, N° de recibo, nombre y dirección del usuario, valores facturados (agua, alcantarillado, cargo fijo, intereses, otros), y justificación de castigo.
- La Gerencia Comercial, a través de la oficina de Cobranza, debe llevar un control de las deudas castigadas.
- Son causales de castigo de cuentas incobrables:
  - a) En relación al inmueble: Predios inexistentes, terrenos sin construir, casa deshabitadas, predios inubicables, predios destruidos por fenómenos naturales, levantadas y/o anuladas.
  - b) En relación a la conexión: Conexiones de agua y/o alcantarillado inexistentes o inubicables a consecuencia de fenómenos naturales.
  - c) En relación a la Facturación: Los predios en situación y/o estado anulados, consumo facturado a predios sin servicio o sin conexión domiciliaria, **existencia de dificultades para la identificación y/o ubicación del titular deudor** o por deudores cuyos domicilios se desconoce.
- Para efectuar el castigo de las cuentas comerciales incobrables, por la comisión de quiebre, se requiere **que la deuda haya sido provisionada contablemente y además cumpla con las condiciones siguientes:**
  - a) **Que el monto adeudado no exceda las 3 U.I.T. por usuario.**
  - b) Que se haya agotado todas las acciones administrativas y/o judiciales de cobranza, hasta establecer su incobrabilidad, **salvo que se demuestre que es inútil ejercer dichas acciones.**
  - c) Que se haya efectuado el levantamiento definitivo de las conexiones de agua y alcantarillado **o la anulación definitiva de la conexión en caja de registro.**



## 6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 6.1 DE LA COMISION DE CASTIGO DE DEUDA

 EPS SEDALORETO S.A.	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N°167-2020 EPS SEDALORETO SA. /GG
	<b>PROVISIÓN Y CASTIGO DE LAS CUENTAS COMERCIALES DE COBRANZA DUDOSA</b>	FECHA: 09/11/ 2020

La Comisión de castigo de deuda está integrado por los miembros siguientes:

- Gerente de Administración y Finanzas: Presidente
- Gerente Comercial: Miembro
- Gerente de Asesoría Jurídica: Miembro
- Jefe de la Oficina de Cobranza: Miembro
- Jefe de la Oficina de Contabilidad: secretario



Además, se designará dos suplentes, propuestos uno por la Gerencia Comercial y otro por la Gerencia de Administración y Finanzas. **Los integrantes suplentes solo actúan ante la ausencia del Titular debidamente motivada. En dicho caso, el representante legal de la EPS evalúa el motivo de la ausencia del Titular a efectos de determinar su responsabilidad, si la hubiere, sin que ello impida la participación del suplente.**

También se podrá efectuar la provisión y castigo de las deudas tomando en cuenta lo dispuesto en el Comunicado N°002-2015-EF/51.01 que señala que el Titular de la Entidad, puede nombrar una comisión técnica de trabajo presidida por el Contador General de la Entidad, para que inicie o concluya con las acciones de depuración, regularización, corrección de error, y sinceramiento contable en donde también se pueden considerar las cuentas por Cobrar Comerciales.



## 6.2 ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE CASTIGO

La Comisión de castigo de la E.P.S., tiene atribuciones y funciones siguientes:

- a) Revisar y evaluar los expedientes de clientes con deudas calificadas como incobrables, y emitir su dictamen. Los acuerdos adoptados en cada sesión que realicen los miembros deben constar en el libro de actas que llevará el secretario del Comité.
- b) La concurrencia de los miembros de la comisión será de carácter obligatorio, salvo caso de enfermedad u otro impedimento de fuerza mayor debidamente justificada.
- c) El quorum requerido para sesionar es de 3 miembros. Los acuerdos serán adoptados por mayoría de los miembros asistentes, teniendo el presidente voto dirimente en caso de empate. El voto es obligatorio y personal, no aceptándose abstenciones. Los votos en contra serán debidamente fundamentados, dejándose constancia de ello en el acta correspondiente.
- d) La Comisión de Castigo se reunirá en forma obligatoria una vez al mes **y de manera extraordinaria las veces que sean necesarias** para atender las solicitudes presentadas por la Gerencia Comercial, la cual tendrá la responsabilidad de adjuntar el expediente que sustente dicha solicitud; para efectuar la evaluación y calificación correspondiente.
- e) Dar opinión sobre la procedencia o improcedencia de la solicitud de provisión y castigo de deudas, en aplicación a las normas legales vigentes.



 EPS SEDALORETO S.A.	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N°167-2020 EPS SEDALORETO SA. /GG
	<b>PROVISIÓN Y CASTIGO DE LAS CUENTAS COMERCIALES DE COBRANZA DUDOSA</b>	FECHA: 09/11/ 2020

- f) Solicitar a la Gerencia General, la emisión de la Resolución de castigo de la deuda, sustentada en el dictamen del Comité.
- g) Una vez aprobada la Resolución de Gerencia General, la Gerencia Comercial, a través de área pertinente deberá ejecutar en el sistema comercial de la EPS la resolución de quiebre de deuda emitida mediante la nota de crédito.
- h) Asimismo, la Oficina de Contabilidad debe efectuar los registros contables, aplicando el castigo de las cuentas por cobrar calificadas como incobrables.



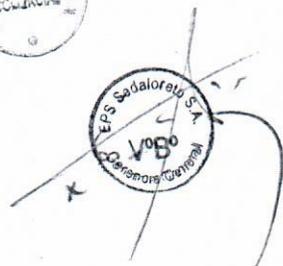
### 6.3 DEL PROCEDIMIENTO DE LA PROVISIÓN

- La Gerencia Comercial solicita a la Gerencia de Administración y Finanzas la provisión de las deudas por recibos de cobranza dudosa.
- La Gerencia de Administración de Finanzas deriva la solicitud a la Oficina de Contabilidad, a fin de que efectúe la provisión al cierre de cada mes, y realice los asientos contables correspondientes.
- El jefe de la Oficina de Contabilidad, verifica que se cumplan algunas de las causales señaladas en el numeral 5.1, procediendo a efectuar la provisión; luego de lo cual estará expedito para el castigo de las cuentas incobrables.



### 6.4 DEL PROCEDIMIENTO DE CASTIGO

- La Gerencia Comercial solicita a la Gerencia General el castigo de las deudas de cobranza dudosa, quien la deriva al Presidente de la Comisión de Castigo, a fin de que convoque a sesión de sus integrantes.
- De manera previa a la sesión, el Presidente de la Comisión verificará los informes que sustenten la solicitud. Como mínimo deberá contener un (01) informe de la Gerencia Comercial, un (01) informe de la Gerencia de Administración y Finanzas y un (01) informe de la Gerencia de Asesoría Legal.
- En el lugar, día y hora señalados en la citación, la Comisión de Provisión y Castigo sesionará, debatiendo cada expediente que constituye un caso, llevando al voto y adoptando los respectivos acuerdos.
- La comisión evalúa el expediente con la información sustentatoria, según lo señalado en el numeral 6.5, en caso de considerar que no está suficientemente sustentada o se requiera alguna formalidad, esta será



 EPS SEDALORETO S.A.	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N°167-2020 EPS SEDALORETO SA. /GG
	<b>PROVISIÓN Y CASTIGO DE LAS CUENTAS COMERCIALES DE COBRANZA DUDOSA</b>	FECHA: 09/11/ 2020

devuelta a la Gerencia Comercial para que en un plazo máximo de 30 días calendario subsane la información faltante.

- Cuando el expediente esté completo, al finalizar la sesión, luego de suscribir la respectiva acta, la Comisión emitirá el informe final dando opinión sobre la procedencia o improcedencia del castigo de las deudas, dirigido a la Gerencia General.
- En caso sea procedente la solicitud, mediante resolución de la Gerencia General, se ratifica el castigo de la deuda, a partir de la cual se podrá sanear los estados financieros.



La resolución de Gerencia General, deberá consignar como mínimo los siguientes datos respecto al deudor y la deuda castigada:

- ✓ Nombre del usuario
- ✓ **N° de suministro**
- ✓ Dirección de suministro
- ✓ Categoría y sub. categoría tarifaria
- ✓ Periodo de facturación
- ✓ Antigüedad de la deuda
- ✓ Conceptos de la deuda (**principal, interés, gastos**)
- ✓ Valor total facturado en el recibo

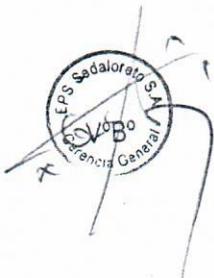


- El secretario de la Comisión queda encargado de proyectar la respectiva resolución de Gerencia General, la que una vez expedida, se remitirá a la Gerencia Comercial y a la Gerencia de Administración y Finanzas, para que adopten las acciones correspondientes hasta culminar con el retiro de las deudas de las cuentas corrientes comerciales, tanto como de las cuentas del activo del Balance General de la EPS, así como también del software.

## 6.5 DEL CONTENIDO DEL EXPEDIENTE DE SUSTENTO

El expediente sustentatorio para efectuar el castigo de las cuentas comerciales incobrables, debe contener:

- Duplicado de los recibos no cancelados por el cliente materia de castigo y /o reporte **de estado de cuenta actual, detallando los conceptos facturados.**
- Cargos de las notificaciones, órdenes de corte de servicios, **acta de anulación definitiva de la conexión en caja de registro** o actas de levantamiento de las conexiones de agua y/o alcantarillado materia del proceso, actas de inspecciones de campo, informes y otros documentos que demuestran la gestión de cobranza realizada.
- Constatación Policial de ser el caso



 <b>Agua Loreto</b> EPS SEDALORETO S.A.	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N°167-2020 EPS SEDALORETO SA. /GG
	<b>PROVISIÓN Y CASTIGO DE LAS CUENTAS COMERCIALES DE COBRANZA DUDOSA</b>	FECHA: 09/11/ 2020

- Panel fotográfico
- Conformidad al expediente sustentatorio para el castigo de las cuentas de cobranza dudosa de parte de jefe de la Oficina de Cobranza.
- Los expedientes resueltos materia de castigo quedaran en custodia de la Gerencia Comercial de acuerdo a la normatividad vigente.



**7. RESPONSABILIDADES**

Las disposiciones contenidas en la presente directiva, son responsabilidad de la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia Comercial, la Oficina de Contabilidad, la Oficina de Cobranza y el Comité de Castigo de deudas.

**8. DISPOSICIONES FINALES**

- PRIMERA: La presente directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante la correspondiente resolución de Gerencia General.
- SEGUNDA: La Gerencia Comercial y la Gerencia de Administración y Finanzas, quedan encargadas de velar por el fiel cumplimiento de la presente directiva.



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 167-2020-EPS SEDALORETO S.A. GG.

Iquitos, 09 de noviembre de 2020.

**VISTO:**

VISTO: el acuerdo de la cesión del Consejo Directivo de la EPS SEDALORETO S.A., de fecha 06.11.2020, donde se aprueba la Directiva denominada: "Provisión y Castigo de Cuentas Comerciales de Cobranza Dudosa de la EPS SEDALORETO S.A." y se dispone que la Gerencia General emita la Resolución correspondiente;

**CONSIDERANDO**

Que, la EPS SEDALORETO S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por las Municipalidades Provinciales de Maynas, Requena y Alto Amazonas (Yurimaguas), posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Maynas, Requena y Yurimaguas. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 012-2017 de fecha 22 de junio del 2017, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 262-2017-VIVIENDA de fecha 10 de julio del 2017;

Que, mediante la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Legislativo N° 1280, el Enter Rector promueve la eficiencia de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento a cargo de los prestadores, a través del Sistema de Fortalecimiento de Capacidades para el Sector Saneamiento – SFC, el cual define en su artículo 43.2° : "El fortalecimiento de capacidad incluye la gestión empresarial, la gestión económico-financiera y la gestión técnico-operativa. La planificación de las acciones para el fortalecimiento de capacidad debe incluir el impacto esperado en cuanto a la mejora de la gestión de los servicios de saneamiento a nivel nacional";

Que, conforme la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30057, el Artículo III del Título Preliminar referido a los Principios de la Ley de Servicio Civil; Título II referido a Organización del Servicio Civil; y el título V referido a Régimen Disciplinario y Procedimiento Administrativo Sancionador, es aplicable de manera supletoria a los trabajadores de las empresas municipales.

Que, con la finalidad de establecer el procedimiento para realizar la provisión y castigo de las deudas comerciales, correspondientes a los servicios de agua potable y alcantarillado, así como por los servicios colaterales, que brinda la EPS a sus usuarios; de las cuentas por cobrar con un plazo mayor a 12 meses, **incluyendo los intereses moratorios y gastos de cobranza, de ser el caso, resulta necesario elaborar y aprobar la Directiva** "Provisión y Castigo de Cuentas Comerciales de Cobranza Dudosa de la EPS SEDALORETO S.A.", con la finalidad de sincerar los saldos por cobrar de la EPS, estableciendo las causales de provisión y castigo de las cuentas de cobranza dudosa, que permita excluir la deuda de los clientes que incurran en estas causales.

Que, mediante Informe N°061 de fecha 02.11.2020 la Gerencia General de la EPS SEDALORETO S.A. presenta ante la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A. un proyecto de Directiva denominada: "Provisión y Castigo de Cuentas Comerciales de Cobranza Dudosa de la EPS SEDALORETO S.A.", la cual fue elaborada considerando el marco legal vigente;



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 167-2020-EPS SEDALORETO S.A. GG.**

Que, en cumplimiento al Acuerdo N° 03, de la Sesión Ordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A. N°009-2020, se debe emitir acto resolutorio para la implementación de la Directiva N° 008-2020-EPS SEDALORETO S.A. – “Provisión y Castigo de Cuentas Comerciales de Cobranza Dudosa de la EPS SEDALORETO S.A.”;

Que, asimismo, corresponde dejar sin efecto las anteriores Resoluciones de Gerencia General que se opongan a la presente que regula la “Provisión y Castigo de Cuentas Comerciales de Cobranza Dudosa de la EPS SEDALORETO S.A.”

Que, por lo expuesto y en virtud de lo establecido en el Estatuto de la EPS SEDALORETOS.A., el Reglamento de Organización y Funciones-ROF, en concordancia con el Manual de Organización y Funciones-MOF; con los V°B° de la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Planificación Estratégica, Gerencia Comercial y Presupuesto, Gerencia de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**



**ARTÍCULO PRIMERO: IMPLEMENTACIÓN**

Disponer la implementación de la Directiva N°009-2020-EPS SEDALORETO S.A./GG “Provisión y Castigo de Cuentas Comerciales de Cobranza Dudosa de la EPS SEDALORETO S.A.” aprobada por la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A. en Sesión Ordinaria N°009-2020 de fecha 06-11-2020, que forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DEJA SIN EFECTO**

Dejar sin efecto las disposiciones y Directivas anteriores y que se opongan a la presente sobre: “Provisión y Castigo de Cuentas Comerciales de Cobranza Dudosa de la EPS SEDALORETO S.A.”.



**ARTÍCULO TERCERO: PUBLICIDAD**

Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la EPS SEDALORETO S.A., al jefe de la Oficina de Tecnología de Información, bajo responsabilidad.

**ARTÍCULO CUARTO: DIFUSIÓN**

Disponer la difusión de la directiva N°009-2020-EPS SEDALORETO S.A./GG denominada “Provisión y Castigo de Cuentas Comerciales de Cobranza Dudosa de la EPS SEDALORETO S.A.”, en todas las Gerencias de Línea y Unidades Orgánicas que conforman el ámbito administrativo de esta empresa.

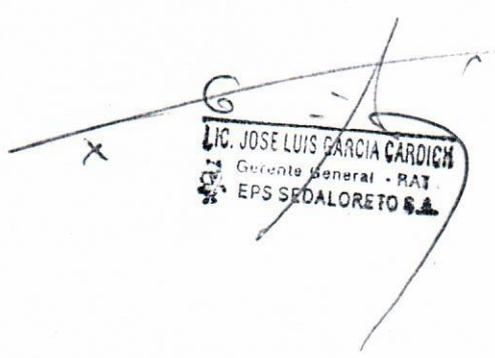


**ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR**

Notificar el contenido de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial, Jefe de Oficina de Tecnología de la Información, al Órgano de Control Institucional y demás áreas inherentes de la EPS SEDALORETO S.A.



**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA  
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LORETO SOCIEDAD ANÓNIMA  
«EPS SEDALORETO S.A.»



"DIRECTIVA N° 05- 2020-EPS SEDALORETO-G.G

DISPOSICIONES QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO Y LAS ACCIONES DE  
PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EPS SEDALORETO SA.



Aprobado en Sesión de Directorio del 20 Enero 2020

## DIRECTIVA N° 06-2020-EPS SEDALORETO SA.-GG

### "DISPOSICIONES QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO Y LAS ACCIONES DE PREVENCIÓN Y SANCION DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EPS SEDALORETO SA"

#### I. OBJETIVO.

La presente Directiva tiene por objetivo prevenir el hostigamiento sexual producido en las relaciones de autoridad o dependencia, cualquiera sea la forma jurídica de esta relación. Igualmente, cuando se presente entre personas con prescindencia de jerarquía, estamento, grado, cargo, función, nivel remunerativo o análogo.

#### II. FINALIDAD.

La presente Directiva tiene por finalidad establecer el procedimiento que regule las acciones de prevención y sanción del hostigamiento sexual en la EPS SEDALORETO SA. (en adelante la EPS).

#### III. BASE LEGAL.

- 3.1. Constitución Política del Perú de 1993.
- 3.2. Declaración de los Derechos Humanos de 1948.
- 3.3. La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia contra la mujer, "Convención de Belem do Pará" de 1994; aprobada por Resolución Legislativa N° 26583.
- 3.4. Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, modificada por la Ley N° 29430.
- 3.5. Decreto Supremo 014 -2019 MIMP, Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual
- 3.6. Ley N° 28983, Ley de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- 3.7. Decreto Legislativo N° 1410, Decreto Legislativo que incorpora el delito de acoso, acoso sexual, chantaje sexual al código Penal y modifica el procedimiento de sanción del hostigamiento sexual.
- 3.8. Resolución Ministerial N° 223-2019-TR, que aprueba la "Guía práctica para la prevención y sanción del hostigamiento sexual en el lugar de trabajo en el sector privado y público".
- 3.9. Resolución Ministerial N° 222-2019-TR, "Lineamientos del servicio de orientación y acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo." "Trabaja sin acoso".
- 3.10. Ley N° 30364, Ley para prevenir, Sancionar y erradicar la violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.
- 3.11. Reglamento Interno de Trabajo de la EPS.

#### IV. ALCANCE

Las normas contenidas en la presente Directiva son de alcance y cumplimiento para todos los trabajadores de la EPS contratados bajo el régimen laboral del TUO del Decreto Legislativo N° 728. Del mismo modo, es de alcance a otras modalidades de prestación de servicios no laborales de acuerdo con la Ley N° 27942 y su Reglamento, es decir, servicios no personales, locación de servicios o servicios autónomos y convenios de formación laboral.



## V. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1. DEFINICIONES

Para efectos de lo dispuesto en la presente Directiva, se utilizarán los siguientes términos:

- 5.1.1 Hostigamiento Sexual: Es una forma de violencia que se configura a través de una conducta de naturaleza sexual o sexista, y que no es bienvenida ni deseada por la persona contra la que se dirige.
- 5.1.2 Conducta de naturaleza sexual: Comportamientos o actos físicos, verbales, gestuales u otros de connotación sexual, tales como comentarios e insinuaciones; observaciones o miradas lascivas; exhibición o exposición de material pornográfico; tocamientos, roces o acercamientos corporales; exigencias o proposiciones sexuales; contacto virtual; entre otras de similar naturaleza.
- 5.1.3 Conducta sexista: Comportamiento o actos que promueven o refuerzan estereotipos en los cuales las mujeres y los hombres tienen atributos, roles o espacios propios, que suponen la subordinación de un sexo o género respecto del otro.
- 5.1.4 Hostigada/o: Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que es víctima de hostigamiento sexual.
- 5.1.5 Hostigador/a: Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que realiza uno o más actos de hostigamiento sexual.
- 5.1.6 Queja o denuncia: Acción mediante la cual una persona pone en conocimiento de las autoridades de la EPS, de forma verbal o escrita, hechos que presuntamente constituyen actos de hostigamiento sexual, con el objeto de que la autoridad competente realice las acciones de investigación y sanción que correspondan.
- 5.1.7 Quejado/a o denunciado/a: Persona contra la que se presenta la queja o denuncia por hostigamiento sexual.
- 5.1.8 Quejoso/a o denunciante: Persona que presenta la queja o denuncia por hostigamiento sexual.
- 5.1.9 Relación de autoridad: Todo vínculo existente entre dos personas a través del cual una de ellas tiene poder de dirección sobre las actividades de la otra o tiene una situación ventajosa frente a ella. Este concepto incluye relación de dependencia.
- 5.1.10 Relación de sujeción: Todo vínculo que se produce en el marco de una relación de prestación de servicios, formación, capacitación u otras similares, en las que existe un poder de influencia de una persona frente a la otra.
- 5.1.11 Situación ventajosa: Es aquella que se produce en una relación en la que no existe una posición de autoridad atribuida, pero sí un poder de influencia, aun cuando dichas personas inmersas en un acto de hostigamiento sexual sean de igual cargo, nivel, jerarquía.

## 5.2 Elementos constitutivos de Hostigamiento Sexual

El hostigamiento sexual se configura cuando se presenten alguno de los siguientes elementos:

- 5.2.1 La conducta del hostigador, sea explícita o implícita, que afecte el trabajo de una persona, interfiriendo en el rendimiento en su trabajo creando un ambiente de intimidación, hostil u ofensivo.
- 5.2.2 El sometimiento a los actos de hostigamiento sexual es la condición a través de la cual la víctima accede, mantiene o modifica su situación laboral, contractual o de otra índole.
- 5.2.3 El rechazo a los actos de hostigamiento sexual genera que se tomen decisiones que afectan a la víctima en cuanto a su situación laboral, contractual o de otra índole.

## 5.3 Manifestaciones de la conducta de hostigamiento sexual

Se entenderán como configuración y manifestaciones de hostigamiento sexual, entre otras, las siguientes conductas:

- 5.3.1 Conductas de naturaleza o connotación sexual o sexista no deseada por la persona contra la que se dirige, pudiendo crear un ambiente intimidatorio, hostil o humillante; o afectar la actividad o situación laboral o de cualquier otra índole de la víctima.
- 5.3.2 Promesa explícita o implícita a la víctima de un trato preferente o beneficioso respecto a su situación actual o futura a cambio de favores sexuales.
- 5.3.3 Amenazas mediante las que se exige en forma explícita o implícita una conducta no deseada por la víctima que atente o agravie su dignidad.
- 5.3.4 Uso de términos de naturaleza o connotación sexual o sexista (escritos o verbales) tales como: proposiciones sexuales (llamadas, mensajes de texto, WhatsApp, Facebook, Messenger, Skype, cualquier otra red social o plataforma digital); gestos o bromas obscenas, miradas lascivas reiteradas; preguntas, comentarios, chistes, piropos de contenido sexual o sexista, o de la vida sexual de la persona agraviada; exhibición a través de cualquier medio de imágenes de contenido sexual; entre otros actos de similar naturaleza que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos para la víctima.
- 5.3.5 Acercamientos corporales, roces, tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivos y no deseados por la víctima.
- 5.3.6 Trato ofensivo u hostil por el rechazo de las conductas antes señaladas.
- 5.3.7 Otras conductas que encaje según lo dispuesto en el presente numeral y/o norma vigente.

## VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 6.1 Prevención del Hostigamiento Sexual

#### 6.1.1 Responsable de las acciones de prevención del hostigamiento sexual

La Oficina de Recursos Humanos o el área que haga sus veces implementará las acciones de prevención y protección en contra el hostigamiento sexual, realizando las siguientes acciones:

- a) Informar, capacitar y sensibilizar a las personas que prestan servicios o realizan labores bajo cualquier modalidad contractual y/o modalidades formativas, sobre normas y el procedimiento sancionador por hostigamiento, así como incluir obligatoriamente en las charlas de inducción la difusión de las normas, políticas y la presente directiva contra el hostigamiento sexual y acoso en todas sus modalidades.
- b) Realizar campañas de difusión, charlas, talleres, seminarios y otros sobre las acciones a seguir ante los casos de hostigamiento sexual y acoso en todas sus modalidades y aplicabilidad de la directiva al interior de la organización
- c) Programar y realizar una capacitación al inicio de la relación laboral, contractual, formativa u otra relación de autoridad o dependencia de forma obligatoria para todo el personal de la EPS, así como una capacitación anual especializada para el Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual o el que haga sus veces (en adelante el Comité de Intervención) y los demás involucrados en la investigación y sanción del hostigamiento sexual.
- d) Proporcionar a todos los trabajadores, la Guía Práctica para la Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Lugar de Trabajo en el Sector Privado y Público aprobado por Resolución Ministerial N° 223-2019-TR, o en su defecto la vigente al momento de la entrega, a todos los miembros del Comité de Intervención como fuente de consulta y aplicación en el procedimiento de la presente Directiva.
- e) Colocar en un lugar visible en la empresa, información sobre el procedimiento para denunciar y sancionar el hostigamiento sexual y acoso en todas sus modalidades.
- f) Orientar a los/as quejosos/as o denunciante que son víctimas de hostigamiento sexual y acoso en todas sus modalidades y/o a terceros/as acerca del procedimiento que correspondía al trámite de una queja o denuncia.
- g) Promover un adecuado ambiente y clima laboral, fomentando un cambio de conducta hacia el respeto a la dignidad de las personas.
- h) Incluir en las evaluaciones de medición de clima laboral, aspectos y/o criterios de evaluación que permitan identificar y prevenir posibles situaciones de hostigamiento sexual, este diagnóstico podrá llevarse por medio de cuestionarios y/u otra herramienta de evaluación y/o diagnóstico de forma confidencial y anónima de tal forma que garantice el respeto del derecho a la intimidad de los encuestados/as.
- i) Registrar los casos de Hostigamiento Sexual en la Plataforma administrada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).

## 5.2 Órganos que intervienen en el procedimiento

Los órganos que intervienen en el procedimiento son:



Funciones:	Órgano que interviene en el procedimiento:
Recibir la queja o denuncia	Oficina de Recursos Humanos
Dictar las medidas de protección	Oficina de Recursos Humanos
Investigar y proponer las medidas de sanción y otras para evitar nuevos casos de hostigamiento	Comité de intervención frente al Hostigamiento Sexual
Dictar las medidas de sanción y otras adicionales para evitar nuevos casos de hostigamiento	Oficina de Recursos Humanos

Para efectos de la presente Directiva, las funciones que por Ley recaen en la Oficina de Recursos Humanos, podrá ser encargada o delegada a la Gerencia Legal de la EPS.

### 6.3 De la presentación de queja o denuncia por actos de hostigamiento sexual

6.3.1 La queja o denuncia podrá ser interpuesta ante la Oficina de Recursos Humanos o ante cualquier Gerencia de la EPS, en este último caso, deberá ser derivada en el día a la Oficina de Recursos Humanos, bajo responsabilidad.

De manera referencial la queja o denuncia podrá ser presentada a través del Anexo N° 01 de la presente Directiva, debidamente llenado de forma presencial o virtual, mediante las siguientes vías:

- a) Vía Presencial: La denuncia, verbal o escrita, será interpuesta ante, la Oficina de Recursos Humanos. Para las denuncias por escrito, la víctima o el tercero, presentará el formulario referido en el párrafo precedente.
- b) Vía Virtual: la denuncia se podrá remitir al correo electrónico institucional de la Oficina de Recursos Humanos, empleando el formulario establecido en el Anexo N° 1 de la presente Directiva.

6.3.2 En caso que el/la presunto/a hostigador/a sea titular del órgano que recibe la queja o denuncia, esta se interpone ante el inmediato superior del/de la presunto/a hostigador/a o quien haga sus veces. El/la presunto/a hostigador/a debe abstenerse de participar en la investigación.

6.3.3 El formato de la denuncia de hostigamiento sexual deberá contener como mínimo, la siguiente información:

- a) Identificación del (de la) presunto (a) hostigado/a: Nombre y apellidos completos, DNI, domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico, Gerencia u Oficina donde labora o presta servicios, cargo o puesto que ocupa en la EPS y fecha de inicio de labores.
- b) Identificación del (de la) presunto (a) hostigador/a: Nombre y apellidos completos, Gerencia u Oficina donde labora o presta servicios, cargo o puesto que ocupa en la EPS.
- c) Descripción de los actos o hechos que considera manifestaciones de hostigamiento sexual, las circunstancias de tiempo y lugar en que se produjeron.
- d) Medios probatorios que acrediten la queja o denuncia.
- e) Solicitud de medidas cautelares, de considerarlo necesario.

La Oficina de Recursos Humanos deberá de implementar las acciones necesarias a fin de salvaguardar la reserva de identidad de la denuncia de hostigamiento sexual.

- 6.3.4 La Oficina de Recursos Humanos deberá comunicar al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) que ha recibido una queja o denuncia, o ha iniciado de oficio una investigación por hostigamiento sexual, en un plazo no mayor a seis (06) días hábiles de recibida.

#### 6.4 Del Procedimiento de Investigación y sanción.



- 6.4.1 El procedimiento se inicia con la presentación de la queja o denuncia, adjuntando los medios probatorios que correspondan, conforme a lo señalado en el presente instrumento. Una vez recibida la queja o denuncia, la Oficina de Recursos Humanos, deberá poner a disposición de la víctima los canales de atención médica y psicológica; de no contar con dicho servicio, deberá derivar a la víctima a aquellos servicios públicos o privados de salud a los que ésta puede acudir



- 6.4.2 La Oficina de Recursos Humanos, en el plazo de un (1) día hábil de recibida la denuncia, deberá remitirla al Comité de Intervención para que se inicien las investigaciones correspondientes. Para tal efecto, debe observar las reglas sobre la etapa de investigación que se especifica en la normatividad de hostigamiento sexual vigente.



- 6.4.3 El Comité de Intervención, en un plazo no mayor de (15) quince días calendario de recibida la queja o denuncia, deberá emitir un informe con las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación realizada. Dentro de dicho plazo, otorga al(a) denunciado(a) un plazo de cinco (5) días calendario para formular su descargo. Dicho plazo no podrá ser prorrogado.



- 6.4.4 El informe emitido por el Comité de Intervención deberá ser puesto a conocimiento a la Oficina de Recursos Humanos en un plazo máximo de un (01) día hábil.

- 6.4.5 La Oficina de Recursos Humanos emite una decisión en un plazo no mayor de (10) días calendario de recibido el informe de recomendaciones del Comité de Intervención. Dentro de dicho plazo, la Oficina de Recursos Humanos traslada el informe del Comité de Intervención al (a la) denunciado(a) y le otorga un plazo de tres (3) días calendario, para la presentación de alegatos. Dicho plazo no podrá ser prorrogado.

- 6.4.6 La decisión emitida por la Oficina de Recursos Humanos debe contener la sanción a aplicar, si como las medidas preventivas para evitar nuevos casos de hostigamiento sexual, para lo cual, de manera referencial, podrá utilizar el Anexo III del presente instrumento. Asimismo, la decisión antes referida, deberá ser comunicada al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) dentro de los seis (06) días hábiles siguientes a su emisión.

- 6.4.7 En caso se advirtiera los indicios de la comisión de un delito, la EPS deberá poner en conocimiento de tales hechos a la Autoridad Inspectiva del Trabajo competente, sin perjuicio de la obligación de interponer una denuncia en el Ministerio Público, la Policía Nacional del Perú, u otras instituciones competentes, con conocimiento de la persona afectada, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de conocido los hechos.

6.4.8 No se podrá aplicar como sanción una medida que favorezca laboralmente al hostigador/a, ni considerar la medida de protección impuesta previamente como una forma de sanción.

6.4.9 Son medios probatorios que la víctima o denunciante del hostigamiento sexual podrá presentar para acreditar o sustentar su denuncia:

- a) Declaración de testigos.
- b) Documentos públicos y/o privados.
- c) Grabaciones de audio, correos electrónicos, videos, mensajes de texto, fotografías, objetos u otros similares.
- d) Pericias psicológicas, médicas, análisis biológicos, entre otros.
- e) Cualquier otro medio probatorio idóneo que permita la verificación de los actos de hostigamiento sexual denunciados.



### 6.5 Medidas de Protección

6.5.1 La Oficina de Recursos Humanos dicta y ejecuta las medidas de protección con la finalidad de garantizar la seguridad e integridad de la víctima, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles contados desde que se interpuso la queja o denuncia. Las medidas de protección son otorgadas de oficio o a solicitud de parte y se ejecutan de manera inmediata.

Durante la denuncia, la Oficina de Recursos Humanos podrá adoptar las siguientes medidas administrativas de protección:

- a) Rotación o cambio de lugar del/de la presunto/a hostigador/a.
- b) Suspensión temporal del/de la presunto/a hostigador/a.
- c) Rotación o cambio de lugar de la víctima, siempre que haya sido solicitada por ella.
- d) Solicitud al órgano competente para la emisión de una orden de impedimento de acercamiento, proximidad a la víctima o a su entorno familiar, o de entablar algún tipo de comunicación con la víctima.
- e) Otras medidas que busquen proteger y asegurar el bienestar de la víctima.



6.5.2 La Oficina de Recursos Humanos también puede dictar determinadas medidas de protección a favor de los/as testigos, siempre que resulten estrictamente necesarias para garantizar su colaboración con la investigación.

6.5.3 A pedido de parte, las medidas de protección pueden ser sustituidas o ampliadas, atendiendo a las circunstancias de cada caso, con la debida justificación y cautelando que la decisión sea razonable, proporcional y beneficiosa para la víctima.

6.5.4 Las medidas de protección se mantienen vigentes hasta que se emita la resolución o decisión que pone fin al procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual. Sin perjuicio de ello, en la resolución que pone fin al procedimiento, el órgano encargado de sancionar puede establecer medidas temporales a favor de la víctima con la finalidad de garantizar su bienestar.

6.5.5 En caso que el/la hostigador/a sea el/la empleador/a, personal de dirección, personal de confianza, titular, asociado/a, director/a o accionista, la víctima puede optar entre accionar el cese de la hostilidad o el pago de la indemnización, dando por terminado el contrato de trabajo, conforme al artículo 35 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-97-TR (LPCL). En este último supuesto, no es exigible la comunicación al/a la empleador/a por cese de hostilidad señalado en el artículo 30 de la misma

norma. El empleo de los mecanismos señalados no excluye la posibilidad de que la víctima demande directamente los daños y perjuicios sufridos producto del hostigamiento sexual o solicite la actuación de la Autoridad Inspectiva de Trabajo competente.

- 6.5.6 Independientemente de la categoría o cargo del/la hostigador/a, si el empleador/a o autoridad competente omite iniciar la investigación del caso o adoptar las medidas de protección y sanción correspondientes, la víctima también puede optar por los mecanismos señalados en la Ley y su Reglamento.
- 6.5.7 En caso que se demande judicialmente el cese de hostilidad o pago de indemnización por despido arbitrario al que hace referencia el artículo 35 de la LPCL, el plazo de caducidad es de treinta (30) días calendario de producido el último acto de hostigamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la LPCL.
- 6.5.8 El cómputo del plazo inicia a partir del día siguiente de producido el último acto de hostigamiento o indicio del mismo, salvo que se haya iniciado el procedimiento interno de investigación y sanción, en cuyo caso el plazo se computa a partir del día siguiente de emitida la resolución que pone fin al procedimiento o, en su defecto, desde la fecha en la que esta debió ser emitida.



#### 6.6 De la conformación del Comité de Intervención

- 6.6.1 El Comité de Intervención estará conformado por (04) miembros: (02) representantes de los/as trabajadores/as y dos (02) representantes de (de la) empleador(a); garantizando en ambos casos la paridad de género, la elección de los miembros se hará conforme lo especificado en el Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP y sus normas complementarias y/o modificatorias.



- 6.6.2 Los acuerdos del Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual se adoptan por mayoría simple. El voto dirimente corresponderá al el/ la representante de la Oficina de Recursos Humanos.

#### 6.7 De las sanciones

De acuerdo a la gravedad de la falta, las sanciones a aplicar serán las establecidas en el T.U.O del Decreto Legislativo N° 728, Reglamento Interno de Trabajo o documentos de gestión de la EPS.



### VII. RESPONSABILIDAD

Los (as) Gerente (as) y Jefes (as) de la EPS son responsables del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente procedimiento, en el ámbito de sus funciones y competencias.



### VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

- 8.1. Los hechos que provoquen la acusación de hostigamiento sexual deben ser acreditados de tal manera que produzcan certeza, o en su defecto una duda razonable, en los órganos intervinientes a cargo de la investigación y resolución del mismo.
- 8.2. En todos los casos, el hostigado podrá interponer las denuncias judiciales que considere conveniente, sin perjuicio de las acciones administrativas al interior de la empresa.
- 8.3. Los trabajadores podrán acceder al servicio de orientación y acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo a través de las direcciones o Gerencias Regionales de Trabajo y Promoción del empleo y/o Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables conforme a lo estipulado en el Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP, así como al acceso al proceso de tutela especial según Ley

Nº 30364, Ley para prevenir, Sancionar y erradicar la violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar y/o acceder a los servicios que se implementen y/o estén a disposición según normatividad vigente.

- 8.4. Para la celebración de los convenios de modalidades formativas se deberá insertar la cláusula propuesta en la "Guía práctica para la prevención y sanción del hostigamiento sexual en el lugar de trabajo en el sector privado y público" vigente.
- 8.5. Los casos de hostigamiento sexual producidos en una relación de sujeción, no regulada por el derecho laboral o por las disposiciones específicas reguladas en la Ley y el presente Reglamento, tales como la prestación de servicios sujetas a las normas del Código Civil, las modalidades formativas, los Programas de Capacitación para el Trabajo, el acceso a centros de educación superior y otras modalidades similares; deben investigarse y sancionarse de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título II del presente Reglamento, en tanto les resulte aplicable.
- 8.6. La renuncia, cese o el término de la relación contractual de la presunta víctima con la EPS, no exime a la misma de iniciar o continuar con el procedimiento hasta su culminación y, de ser el caso, aplicar la sanción correspondiente.
- 8.7. Si durante el procedimiento o como resultado del mismo, el/la quejado/a o denunciado/a renuncia, deja de pertenecer a la empresa o finaliza su vínculo contractual con ella, esta continúa con el procedimiento y dicta las medidas que correspondan según las reglas aplicables para cada institución.
- 8.8. Si la queja o denuncia, es declarada infundada, la persona acusada de la comisión del hostigamiento sexual puede demandar judicialmente al supuesto hostigado el pago de una indemnización, para lo cual deberá probar el dolo, nexo causal y el daño producido.
- 8.9. En el caso de existir una Resolución o Sentencia firme que declare infundada la queja o demanda judicial, respectivamente, y luego de acreditado el dolo o culpa inexcusable de la persona que interpuso la falsa queja, la EPS se encuentra facultada a despedir justificadamente al supuesto hostigado, previo un procedimiento disciplinario.
- 8.10. Para todo aquello que no esté regulado en la presente directiva se aplicarán las disposiciones contenidas en la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y su Reglamento.

#### IX. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

- 9.1. El procedimiento para la conformación del Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual con integrantes titulares y suplentes, el número de sus miembros de corresponder, el plazo de su mandato, así como los requisitos que deben cumplir, entre ellos, no registrar antecedentes policiales, penales y judiciales, y no haber sido sentenciado y/o denunciado por violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- 9.2. Mientras no se elija al Comité de intervención frente al Hostigamiento Sexual, sus funciones son asumidas por dos (2) representantes de la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces y, por dos (2) trabajadoras/es, que son escogidas por dicha Oficina, garantizando la paridad de género.

#### X. ANEXOS

- Anexo Nº 1: Formato de Denuncia de Actos de Hostigamiento Sexual.  
Anexo Nº 2: Formato de Informe del Comité Frente al Hostigamiento Sexual  
Anexo Nº 3: Formato de Decisión Final de la Institución Empleadora  
Anexo Nº 4: Flujograma de Procedimiento de Hostigamiento Sexual

ANEXO N° 1  
Formato de Denuncia de Actos de Hostigamiento Sexual

Iquitos, ... De.....del 20...

Señor/a  
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos.  
EPS SEDALORETO SA  
Presente. -



Por el presente documento el/la suscrito/a, me presento ante usted con la finalidad de presentar denuncia de ACTOS DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL, conforme a los hechos que a continuación expongo de forma clara, identificando a las partes e indicando el tiempo, lugar y modo en que se produjeron los hechos, así como cualquier elemento que permita su comprobación:

Para los efectos, presento la identificación de las partes involucradas:



DENUNCIANTE	Nombres y Apellidos			
	Doc. Identidad		Nº celular	
	Domicilio			
	Correo electrónico			
	Gerencia u Oficina			
	Cargo o servicio			

DENUNCIADO	Nombres y Apellidos			
	Unidad Orgánica			
	Cargo o servicio			



VICTIMA	Nombres y Apellidos			
	Gerencia u Oficina			
	Cargo o servicio			
	Relación de trabajo con el denunciado <sup>1</sup>			

<sup>1</sup>Jefe(a), Compañero(a) de trabajo, Proveedor(a), cliente(a). Otro(especificar)

A continuación, detallo de forma clara y concisa, los hechos materia de la denuncia:

.....

.....

.....

.....

Los medios probatorios que sustentan los hechos expuestos son los siguientes:

.....

.....

Motivos que impiden a la víctima efectuar la denuncia por sí misma:

.....

.....

.....

Asimismo, manifiesto mi total compromiso a permanecer a disposición de la EPS SEDALORETO SA., a fin de brindar aclaraciones que hagan falta o proveer mayor información sobre el hecho denunciado.



Medidas de protección: En aplicación de los artículos 18 y 29.2 del Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, solicito que se me otorgue la(s) siguientes(s) medida(s) de protección:

- a)
- b)
- c)

Por lo antes expuesto, Solicito la tramitación de este Queja de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, Ley N° 27942 y su reglamento.

Sin otro particular,



-----  
Firma  
Nombre y Apellido  
Huella Digital



ANEXO N° 2

Formato de Informe del Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual

Habiendo sido notificados con fecha [\*], de la denuncia, queja o comunicación de hostigamiento sexual presentada por [\*], en torno a los hechos consignados en la siguiente sección, y luego de la realización de la investigación correspondiente y análisis de los medios de prueba disponibles, el Comité Frente al Hostigamiento Sexual, dentro del plazo correspondiente, procede a emitir el siguiente informe:



I. Descripción de los hechos denunciados  
Con fecha [\*], el/la Sr./Sra. comunicó los siguientes hechos, los cuales se vincularían a una posible situación de hostigamiento sexual:

*Descripción de los hechos denunciados por la víctima, un/a tercero/a o la institución empleadora. En esta parte también se consignan los hechos recogidos sobre la base del testimonio de la víctima*



II. Descargos y respuesta  
Ante los hechos denunciados, el/la Sr./Sra. ha alegado, en respuesta a la queja interpuesta, lo siguiente:

*Resumen de los descargos presentados por la persona contra la que se interpuso la queja*



III. Descripción y valoración de los medios de prueba  
Para acreditar sus alegaciones, ambas partes han procedido a presentar los siguientes medios de prueba, los cuales han merecido la valoración que procedemos a describir:

*Listado de los medios de prueba aportados y el valor probatorio que se le otorga a cada medio.*



IV. Conclusión: propuesta de sanción o archivamiento y emisión de recomendaciones finales.  
Teniendo en cuenta los hechos denunciados, los descargos presentados, así como los medios de prueba aportados, el Comité de Intervención ha arribado a las siguientes conclusiones:

*Detalle de las conclusiones a las que ha arribado el Comité sobre los hechos denunciados, esto es, si en efecto o no se ha producido una situación de hostigamiento sexual*

Sin perjuicio de lo anterior, con el objeto de evitar nuevos casos de hostigamiento sexual, el Comité sugiere la adopción de las siguientes medidas adicionales:

*Detalle de las recomendaciones que considera el Comité que la institución empleadora debería adoptar para evitar nuevos casos de hostigamiento sexual, sobre la base de los hechos conocidos en torno a la denuncia*

Representantes del Comité

ANEXO N° 3

Formato de Decisión Final de la institución Empleadora

Habiendo sido notificados con fecha [\*], del informe emitido por el Comité de Intervención frente al Hostigamiento sexual en torno al caso denunciado o informado por el/la Sr./Sra., dentro del plazo correspondiente, procedemos a emitir la siguiente Decisión que pone fin al procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual:



- I. Descripción de los hechos denunciados: Con fecha [\*], el/la Sr./Sra. comunicó los siguientes hechos, los cuales se vincularían a una posible situación de hostigamiento sexual:

*Descripción de los hechos denunciados por la víctima, un/a tercero/a o la institución empleadora. En esta parte también se consignan los hechos recogidos sobre la base del testimonio de la víctima*

- II. Descargos y respuesta: Ante los hechos denunciados, el/la Sr./Sra. ha alegado, en respuesta a la queja interpuesta, lo siguiente:

*Resumen de los descargos presentados por la persona contra la que se interpuso la queja*



- III. Descripción y valoración de los medios de prueba: Para acreditar sus alegaciones, ambas partes han procedido a presentar los siguientes medios de prueba, los cuales han merecido la valoración que procedemos a describir:

*Listado de los medios de prueba aportados y el valor probatorio que se le otorga a cada medio.*



- IV. Sobre el Informe del Comité: Con fecha [\*], el Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual emitió el siguiente Informe, en el cual arribó a las siguientes conclusiones y/o recomendaciones:

*Resumen del informe emitido por el Comité, con énfasis en las conclusiones y recomendaciones*

- V. Conclusión: propuesta de sanción o archivamiento y emisión de recomendaciones finales.

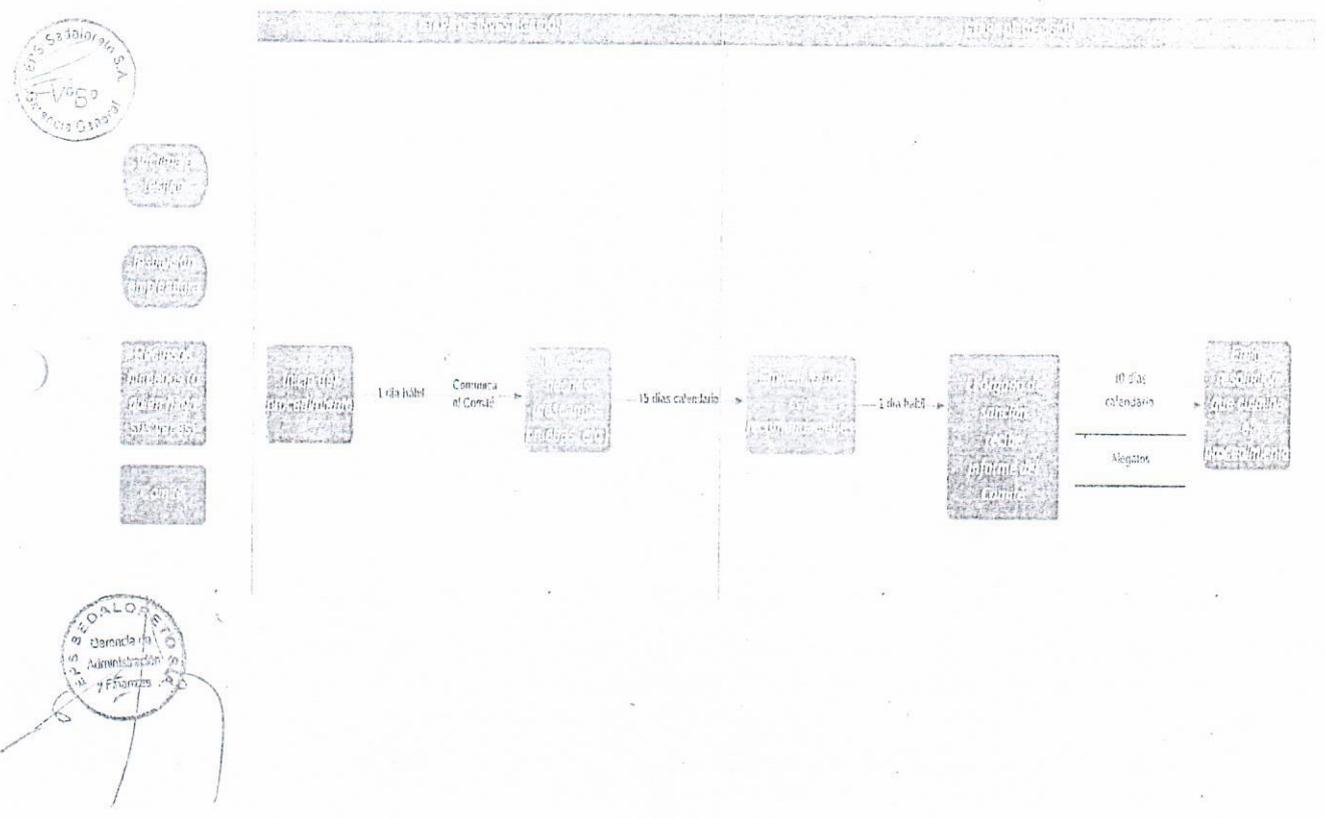
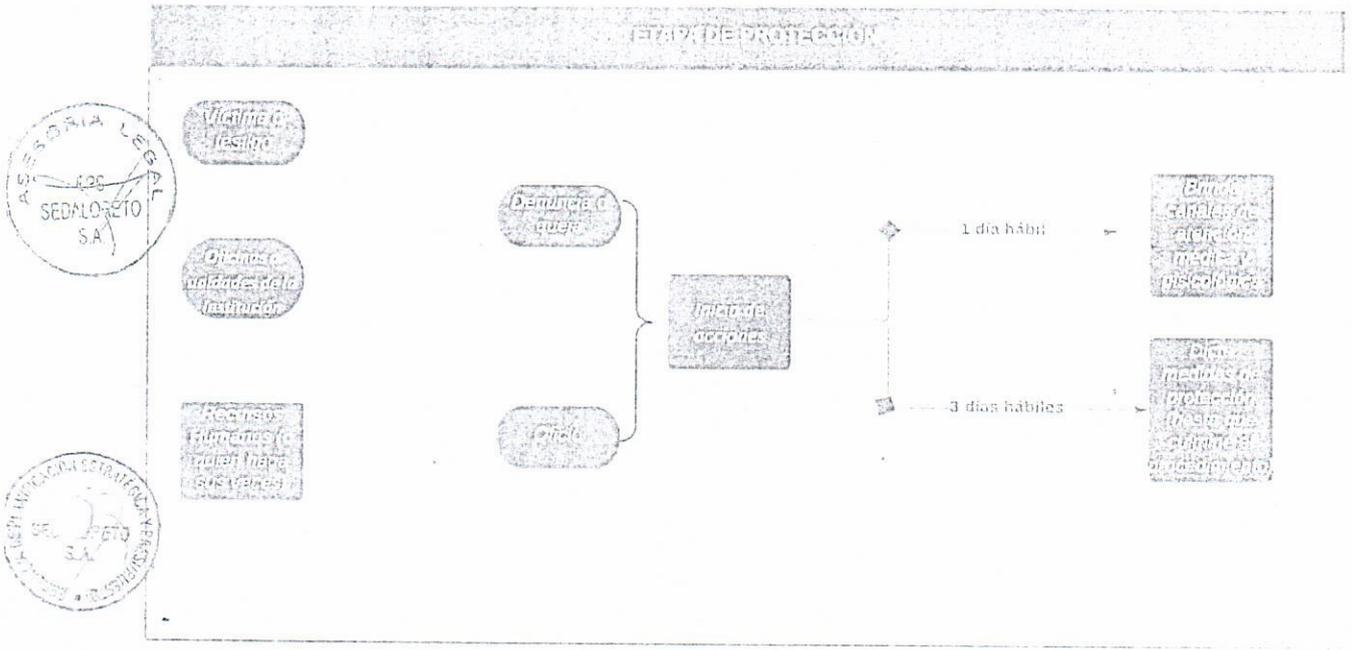
*Detalle de las conclusiones a las que ha arribado la institución empleadora. Puede que haga suya la conclusión señalada por el Comité o que difiera de esta. En caso sea lo último, debe justificar las razones por las que no comparte dichas conclusiones.*

Sin perjuicio de lo anterior, con el objeto de evitar nuevos casos de hostigamiento sexual, el Comité sugiere la adopción de las siguientes medidas adicionales:

*Detalle de las acciones que se adoptarán para evitar nuevos casos de hostigamiento sexual, sobre la base de los hechos conocidos en torno a la denuncia*

Representante de la empresa

ANEXO Nº 4  
Flujograma del Procedimiento de Hostigamiento Sexual



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 008-2020-EPS SEDALORETO S.A.-GG

Iquitos, 20 de enero del 2020.

**VISTO:**

El Acta de Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del Organismo Transitorio de Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, de fecha 20 de enero del 2020;

**CONSIDERANDO:**

Que, la EPS SEDALORETO S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por la Municipalidades Provinciales de Maynas, Alto Amazonas, Requena y los Municipalidades Distritales de Punchana, San Juan y Belén, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Iquitos, Yurimaguas y Requena. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 012-2017, de fecha 22 de junio de 2019, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante Resolución Ministerial N° 262-2017-VIVIENDA, de fecha 11 de julio del 2017.

Que, la Comisión de Directorio Transitorio de la EPS SEDALORETO S.A., en su Sesión Ordinaria N° 001, de fecha 20 de enero del 2020, adoptó los siguientes acuerdos: Acuerdo N° 1.- Aprobar la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA"; Acuerdo N° 2.- Aprobar la Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa". Acuerdo N° 3.- Aprobar la Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa". Acuerdo N° 4.- Aprobar la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa". Acuerdo N° 5.- Aprobar la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa". Acuerdo N° 6.- Disponer que el Gerente General emita las Resoluciones de Gerencia General correspondientes, realice las acciones necesarias para velar por el fiel cumplimiento de las Directivas aprobadas y encargue su inmediata publicación en la página web de la empresa.

Que, en consecuencia, corresponde emitir el acto resolutorio que formalice los citados acuerdos de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A.

Con el visto del Gerente de Asesoría Jurídica, Gerente de Desarrollo y Presupuesto, Gerente de Administración y Finanzas y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Formalizar la aprobación de la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", las mismas que, en anexo forma parte integrante de la presente resolución;

**ARTICULO SEGUNDO.-** Disponer al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Jefe de la Oficina Zonal Yurimaguas, Jefe de la Oficina Zonal Requena, y el Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgos de Desastres, que cumplan y hagan cumplir las disposiciones contenidas en la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa"

**ARTICULO TERCERO.-** Disponer al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Jefe de la Oficina Zonal Yurimaguas, Jefe de la Oficina Zonal Requena, y el Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgos de Desastres que, procedan a realizar una charla a todo el personal a su cargo, donde se les informe respecto al objetivo, finalidad y alcances de la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa"

**ARTÍCULO CUARTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Recursos Humanos que, proceda a realizar una charla a todo el personal de la EPS SEDALORETO S.A., donde se les informe respecto al objetivo, finalidad y alcances de la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa".

**ARTICULO QUINTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones que, proceda a publicar la presente resolución, la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", en el Portal Institucional de la EPS SEDALORETO S.A. ([www.sedaloreto.com.pe](http://www.sedaloreto.com.pe)).

**ARTICULO SEXTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa Gestión Social que, proceda a publicar la presente resolución y la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", en el Periódico Mural de Transparencia de la EPS SEDALORETO S.A.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.-** Disponer al Gerente de Asesoría Jurídica que, proceda a remitir la presente resolución al Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A. para su conocimiento y fines competentes.



**ARTÍCULO OCTAVO.-** Notificar el contenido de la presente resolución al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Jefe de la Oficina Zonal Yurimaguas, Jefe de la Oficina Zonal Requena, y el Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgos de Desastres, Oficina de Recursos Humanos, Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS, Organo de Control Institucional y demás instancias competentes interesadas.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE**



**JOSE LUIS GARCIA CARDICH**  
Gerente General de Operaciones  
EPS SEDALORETO S.A.



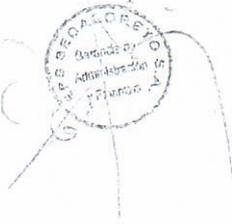
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LORETO SOCIEDAD ANÓNIMA  
«EPS SEDALORETO S.A.»



“DIRECTIVA N° 05-2020-EPS SEDALORETO SA.-GG

DISPOSICIONES QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE CARGO  
APLICABLES AL PERSONAL DE ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIO DE  
SANEAMIENTO – EPS SEDALORETO SA.

Aprobado en Sesión de Directorio de 20 enero 2020



## DIRECTIVA N° 05-2020-EPS SEDALORETO SA

### DISPOSICIONES QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE CARGO APLICABLES AL PERSONAL DE ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIO DE SANEAMIENTO – EPS SEDALORETO SA

#### I. OBJETIVO:

Establecer normas y lineamientos para la entrega y recepción de cargo, a ser realizada por el personal de la EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LORETO SOCIEDAD ANÓNIMA – EPS SEDALORETO SA, en adelante EPS, cualquiera sea su modalidad contractual o nivel jerárquico.

#### II. FINALIDAD:

Contar con un instrumento de gestión que establezca los criterios y procedimientos que regulen la entrega y recepción de cargo que realice el personal que labora en la EPS, cualquiera sea su modalidad contractual o nivel jerárquico, a fin de garantizar una adecuada transferencia de funciones, el resguardo del acervo documentario físico y digital de la empresa, la continuidad de los servicios y/o actividades de la empresa, así como el uso adecuado de sus bienes y recursos.

#### III. BASE LEGAL

- 3.1 TUO del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR.
- 3.2 Reglamento de la Ley de Fomento al Empleo, aprobado por Decreto Supremo N° 001-96-TR.
- 3.3 Reglamento Interno de Trabajo.

#### IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son aplicables a todo el personal que labora en la EPS, cualquiera sea su modalidad contractual bajo el cual presten servicios o su nivel jerárquico.

Por excepción, en el caso del Gerente General, la entrega de cargo se registrará de manera complementaria, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 8 de la Directiva N° 003-2016-GC/GPROD aprobada por Resolución de Contraloría N° 088-2016-CG y normas modificatorias o sustitutorias que para tal fin emita la Contraloría General de la República.

#### V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 La entrega y recepción de cargo es el acto de carácter obligatorio a través del cual un trabajador, cualquiera sea su nivel jerárquico, modalidad contractual y condición laboral, deja constancia de la entrega de bienes asignados por la EPS, trabajos encomendados pendientes de atención y acervo documentario de su competencia tanto en físico como en medio electrónico, a su Gerente, Jefe de Área o persona designada para tal fin, mediante la suscripción de un acta, conforme al Anexo 01 de la presente directiva.
- 5.2 La presente Directiva resulta de aplicación a los trabajadores de la EPS, incluyendo en cuanto corresponda al personal contratado bajo la modalidad de Convenios de Modalidades Formativas Laborales (Practicantes).
- 5.3 Los trabajadores de la EPS están obligados a efectuar la entrega de cargo en los siguientes supuestos:
  - 5.3.1 Por término del vínculo laboral o contractual, sea por renuncia, conclusión en el cargo, cese, jubilación, incapacidad permanente, destitución, despido, rescisión de contrato, resolución o vencimiento de contrato, entre otros de similar naturaleza.

- 5.3.2 Extinción o resolución del Contrato de Trabajo, en los casos de los trabajadores contratados en regímenes laborales especiales.
- 5.3.3 Descanso vacacional, cuando sea superior a quince (15) días consecutivos.
- 5.3.4 Licencia con o sin goce de haber, cuando sea superior a quince (15) días consecutivos.
- 5.3.5 Suspensión en el cargo o puesto derivado de sanciones disciplinarias, cuando supere los quince (15) días calendario.
- 5.3.6 Desplazamiento, sea por rotación, comisión de servicio, designación, encargo de funciones, entre otros de similar naturaleza, cuando sea superior a quince (15) días consecutivos.

En caso de desplazamientos definitivos a otras áreas, puestos o sedes, deberán presentar los Anexos I, II, y III.

- 5.4 Las posiciones claves o críticas por tipo de responsabilidad, deberán presentar el Anexo 01 ya sea por cualquier motivo de ausencia sea temporal o permanente, por más o menos de 15 días, con la finalidad de no desestabilizar el servicio de ninguna Gerencia u Oficina. Para efectos de la presente Directiva, se consideran posiciones claves o críticas por tipo de responsabilidad a las siguientes:

- Gerentes, Jefes de Área y/o Coordinadores
- Otras posiciones definidas por la empresa, tales como Cajero / Personal del área de Finanzas / Personal del área de Desarrollo y Presupuesto / Jefe de Recursos Humanos o quien haga sus veces.

- 5.5 El trabajador saliente hará entrega del cargo, el *último día de permanencia* en el puesto de trabajo, conforme a lo establecido en la presente Directiva.

En el caso de los Gerentes y Jefes de Área, se realizará en un plazo máximo de cinco (5) días útiles, contados a partir del día siguiente de la publicación o notificación de la resolución o acto que disponga el término de sus funciones, mandato, designación, cese en el encargo o ausencia temporal a fin de permitir la continuidad del servicio en la entidad.

- 5.6. Los Anexos correspondientes a la entrega de cargo, deben ser elaborados en tres (03) ejemplares, los que son distribuidos de la siguiente manera:

- 5.6.1 Un original se entregará al Gerente, Jefe de Área o a la persona entrante que éste designe como reemplazante (quien procederá a archivarlo en el Área o Gerencia del que se hace entrega de cargo).
- 5.6.2 Una copia se entregará al trabajador saliente.
- 5.6.3. Una copia se entregará al Jefe de Recursos Humanos o quien haga sus veces.

- 5.7 El Gerente, Jefe de Área o el personal que recibe el cargo remitirá un original de los documentos de entrega de cargo al Jefe de Recursos Humanos o quien haga sus veces, conforme a lo establecido en el numeral 5.6.3 de la presente Directiva, a fin de que verifique la entrega del acervo documentario, equipos, muebles y herramientas, sellos, fotocheck y otros pendientes, entre otros, para proceder a su respectiva baja en el legajo personal, entre otras acciones que sean de su competencia.

- 5.8 El Gerente, Jefe de Área o el personal que recibe el cargo, puede formular observaciones en el Acta de Entrega, otorgándole al trabajador un plazo máximo de hasta tres (03) días calendario, para realizar la subsanación respectiva.

- 5.9 En caso las observaciones no hayan sido subsanadas por el trabajador saliente dentro del plazo otorgado, la Entrega de Cargo será considerada como no presentada, el Gerente o Jefe

de Área deberá comunicarlo a la Jefatura de Recursos Humanos a fin que ésta derive un informe a la Gerencia de Administración y Finanzas, para la evaluación e inicio de las acciones correspondientes, en el marco de lo establecido en el numeral 7.2 de la presente Directiva.

## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Todo Gerente o Jefe de Área, deberá comunicar a la Jefatura de Recursos Humanos, con una antelación mínima de cinco (5) días calendario, sobre aquellos casos en que personal a su cargo, deba terminar o suspender la relación laboral por cualquiera de los supuestos establecidos en el numeral 5.3 del presente instrumento.

6.2 Entrega de cargo del Gerente General:

6.2.1 La entrega de cargo del (de la) Gerente General, deberá ser realizado ante el funcionario o trabajador designado por el Directorio, en su defecto, podrá ser efectuado ante el Gerente de Administración y Finanzas, contando con la participación de la Jefatura de Recursos Humanos, que deberá verificar que el procedimiento se realice conforme a la normativa aplicable.

6.2.2 En los casos establecidos en los numerales 5.3.1 y 5.3.2 es de aplicación en lo que resulte pertinente, lo dispuesto en el numeral 8 de la Directiva N° 003-2016-GC/GPROD aprobada por Resolución de Contraloría N° 088-2016-CG y normas modificatorias o sustitutorias que para tal fin emita la Contraloría General de la República; así como también, el numeral 6.3.2 de la presente Directiva.

6.2.3 En los casos establecidos en los numerales 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5 y 5.3.6 de la presente Directiva, la entrega de cargo solo comprenderá el Acta de Entrega de Cargo. (Anexo I).

6.3 Entrega de cargo del Gerente de Línea, Jefe de Oficina o Coordinador de Equipo:

6.3.1 Es responsabilidad del Gerente o Jefe de Área, realizar su entrega de cargo cuando corresponda, proporcionando la documentación y/o información sobre el estado de su gestión, debiendo establecer una fecha de corte y presentar la documentación pertinente.

6.3.2 En los casos de los numerales 5.3.1 y 5.3.2 de la presente Directiva, el Gerente o Jefe de Área para la entrega de cargo deberá presentar lo siguiente:

- a) Acta de Entrega de Cargo de la EPS (Anexo I).
- b) Declaración Jurada de no retirar documentación escrita y compromiso de confidencialidad (Anexo II).
- c) Constancia de no adeudo de documentos, bienes y/o fondos a la EPS (Anexo III).
- d) Sellos.
- e) Fotocheck. En caso de pérdida, se deberá presentar una declaración jurada indicando la pérdida del mismo.
- f) Celulares, laptop o equipos a su cargo, deberá realizar la relación respectiva y entregar a la Oficina de Logística y Control Patrimonial y/o la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
- g) Acta de Transferencia de Gestión (Anexo IV), la misma que deberá ser presentada conjuntamente con un Informe de Gestión, conteniendo principalmente los siguientes aspectos:

1. Estado de los fondos de caja chica, de ser el caso.
2. Acervo documentario. Relación de archivos físicos y en digital que deja en la empresa.
3. Relación de personal a su cargo (cuando corresponda), especificando las labores encomendadas y el estado de su ejecución.

- 
- 
4. Presentación del Plan Operativo o Plan Estratégico correspondiente a la Gerencia o Área, informando el nivel de cumplimiento durante su gestión.
  5. Relación de Informes de control recibidos del Sistema Nacional de Control durante su gestión, Planes de Acción y el estado de implementación de las recomendaciones, incluyendo las acciones judiciales que se hubieren generado, entre otros.
  6. Información consolidada sobre el desempeño y resultado obtenido durante su gestión, así como de las metas programadas, que aún se encuentren pendientes.
  7. Informe sobre el estado de expedientes pendientes de atención o de resolución.
  8. Agenda o diligencias pendientes de realización al concluir el período de gestión, priorizando los temas y gestiones de urgente atención y plazos por vencer, proporcionando recomendaciones para la gestión entrante.
  9. Indicación de factores internos y externos vinculados con el desarrollo de la gestión a su cargo, relacionados a su vez con el logro de objetivos y metas de la Gerencia respectiva.
  10. Inventario físico de bienes, equipos y muebles asignados por la oficina de Logística y Control Patrimonial y/o la oficina de tecnología de la información.
  11. Declaración Jurada de ingresos, bienes y rentas, cuando el trabajador hubiera tenido *un cargo* conforme a lo dispuesto en el artículo N° 2 de la Ley N° 30161, Ley que regula la presentación de declaración jurada de ingresos, bienes y rentas de los funcionarios y servidores públicos del Estado, norma que la modifique o sustituya.

6.3.3 En los casos consignados en los numerales 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5 y 5.3.6 de la presente Directiva, la entrega de cargo de los Gerentes o Jefes solo comprenderá el Acta de Entrega de Cargo. (Anexo I).

#### 6.4 Entrega de cargo del trabajador



6.4.1 La Entrega de Cargo por parte del trabajador, deberá efectuarse al Gerente, Jefe de Área o a la persona que éstos designen.

6.4.2 En el caso de que se configuren los supuestos de los numerales 5.3.1 y 5.3.2, el trabajador deberá presentar lo siguiente:

- 
- a) Acta de Entrega de Cargo a la EPS (Anexo I).
  - b) Declaración Jurada de no retirar documentación y compromiso de confidencialidad (Anexo II).
  - c) Constancia de no adeudo de documentos, bienes y/o fondos a la EPS. (Anexo III).
  - d) Sellos.
  - e) Fotocheck. En caso de pérdida, se deberá presentar una declaración jurada indicando los motivos del mismo.
  - f) Inventario físico de bienes muebles asignados por la oficina de logística o la Oficina de tecnología de la información, u otra oficina. (Celular, Laptops o PC, oficinas, equipamiento, etc.)
  - g) Declaración Jurada de ingresos, bienes y rentas, cuando el trabajador hubiera tenido *un cargo* conforme a lo dispuesto en el artículo N° 2 de la Ley N° 30161, Ley que regula la presentación de declaración jurada de ingresos, bienes y rentas de los funcionarios y servidores públicos del Estado, norma que la modifique o sustituya.

#### 6.5 Incumplimiento en la entrega de cargo

6.5.1 En los casos de incumplimiento de la entrega de cargo dentro del plazo previsto y sin justificación alguna, el Gerente, Jefe de Área o la persona que alguno de ellos designe, deberá elaborar en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, un

Inventario y Recepción de Cargo conforme al Anexo N° 1, en el que detalle los documentos encontrados, a fin que redistribuir labores y/o funciones, dando cuenta a la Jefatura de Recursos Humanos, para la evaluación de las acciones administrativas a implementar.

6.5.2 De manera referencial, todo trabajador deberá cumplir con la presentación de la siguiente documentación en la Entrega de Cargo:

Casos entrega de cargo	Gerente / Jefe / Coordinador	Trabajador
5.3.1 Por término del vínculo laboral o contractual 5.3.2 Extinción del Contrato de Trabajo	Anexo I, Anexo II Anexo III, Anexo IV Declaración Jurada de ingresos, bienes y rentas Ley N° 30161	Anexo I, Anexo II Anexo III Declaración Jurada de ingresos, bienes y rentas Ley N° 30161
5.3.3 Descanso vacacional	Anexo I	Anexo I
5.3.4 Licencia con o sin goce	Anexo I	Anexo I
5.3.5 Imposición de sanciones disciplinarias	Anexo I	Anexo I
5.3.6 Desplazamientos (definitivos)	Anexo I Anexo I, II, III y IV	Anexo I Anexo I, II y III

6.5.3 El trabajador o gerente que no efectúe su entrega de cargo, o lo hiciera fuera del plazo establecido en la presente Directiva, será pasible de responsabilidad por las acciones pertinentes que deriven de tal hecho, conforme al nivel y grado de responsabilidad durante su relación contractual con la EPS, pudiéndose iniciar un proceso administrativo disciplinario según las normas internas vigentes.

6.6 Imposibilidad en la entrega de cargo

En caso que, el trabajador no pueda realizar la entrega de cargo por encontrarse con una licencia por incapacidad o maternidad, deberá comunicarlo a su Gerente o Jefe de Área dentro del plazo de cinco (5) días, mediante documento o correo institucional; dichas autoridades deberán designar a un trabajador para que cumpla con realizar un inventario y formalizar la entrega de cargo.

6.7 El Gerente o trabajador que realice entrega de cargo, que cuente con información digitalizada importante, privilegiada; necesaria, etc. desarrollada durante el ejercicio de la prestación de servicios es responsable de hacer entrega total de la información, en presencia de un personal de la oficina de tecnología de la información, o las que haga sus veces, quien dará la conformidad de la información entregada. El incumplimiento de la entrega de tal información es considerado como falta grave conforme el régimen disciplinario de la empresa.

## VII. RESPONSABILIDADES

7.1 Los Gerentes y Jefes de Área, son responsables de velar por el cumplimiento de la presente Directiva, así como el personal que intervenga en el acto de entrega y recepción de cargo.

7.2 La Jefatura de Recursos Humanos es la encargada de organizar y custodiar el archivo de las Actas de Entrega y Recepción de Cargo en las que se incluirá la documentación correspondiente.

7.3 El incumplimiento de la presente Directiva constituye falta disciplinaria, la misma que deberá ser evaluada por el órgano competente a fin de determinar el eventual inicio de un

procedimiento disciplinario, sin perjuicio del inicio de las acciones por responsabilidad funcional, civil y/o penal a que hubiera lugar.

### VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.

- 8.1 El personal encargado de emitir y presentar la información que contribuirá a materializar la entrega de los cargos de confianza, deberá actuar con responsabilidad y celeridad del caso a efecto de cumplir los plazos establecidos.
- 8.2 El personal que recibe el cargo asume la responsabilidad por la custodia y conservación de los bienes y documentos recibidos durante el período de permanencia en el cargo o función.
- 8.3 La aplicación de la presente Directiva se realiza sin perjuicio de lo dispuesto en la Resolución de Contraloría N° 373-2006-CG, que aprueba la Guía Técnica de Probidad Administrativa – "Transferencia de Gestión" y en la Resolución de Contraloría N° 372-2006-CG, que aprueba la Directiva N° 08-2006-CG/SGE-PC "Lineamientos Preventivos para las Entidades del Estado sobre Transferencia de Gestión" y Directiva N° 09-2006-CG/SGE-PC "Lineamientos para el Control de la Transferencia de Gestión de las Entidades del Estado".
- 8.4 Para efectos de la presente Directiva, se considerará de manera supletoria, la base normativa aplicable a las entidades de Administración Pública, entre otros:

- T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- Ley N° 30161, Ley que regula la Declaración Jurada de ingresos, bienes y rentas, de los funcionarios y servidores públicos del estado.
- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios.
- Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento Modernización de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, Aprueban Normas de Control Interno.
- Resolución de Contraloría N° 083-2016-CG, que aprueba la Directiva N° 003-2016-CG-GPROD "Lineamientos preventivos para la transferencia de gestión de las entidades del gobierno nacional".
- Resolución Directoral N° 001-78-INAP/DNP-UN que aprueba el Manual Normativo N° 55-78-INAP "Entrega de Cargo".

### IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

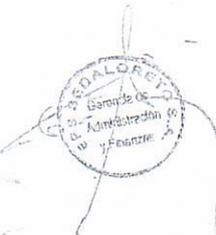
- 9.1 La presente directiva, conforme a lo establecido en el artículo 101 del D. Leg. N° 1280, modificado por el D. Leg. N° 1357, también resulta de aplicación a los trabajadores del Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento - OTASS, contratados bajo el régimen laboral especial de contratación administrativa de servicios (CAS), que desarrollen funciones gerenciales con calidad de personal de confianza en las EPS incorporadas al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT). Esta información es parte de la entrega de cargo que deberá realizar al OTASS.
- 9.2 En caso de incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 9.1, constituye falta disciplinaria que podrá ser sancionada conforme a las disposiciones vigentes que le competen.

**X. DISPOSICIONES FINALES**

- 10.1 Los aspectos no previstos en este documento, serán resueltos por la Oficina de Recursos Humanos, de conformidad con la normatividad vigente y procedimientos internos de la empresa.
- 10.2 La presente Directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación, quedando sin efecto todas las normas administrativas que se le oponga o contravenga.

**XI. ANEXOS**

- ANEXO I: ACTA DE ENTREGA DE CARGO A LA EPS
- ANEXO II: DECLARACIÓN JURADA DE NO RETIRAR DOCUMENTACIÓN Y COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD
- ANEXO III: CONSTANCIA DE NO ADEUDO. DE DOCUMENTOS, BIENES Y/O FONDOS A LA EPS
- ANEXO IV: ACTA DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN






OBSERVACIONES:




VI. DATOS DEL TRABAJADOR/GERENTE QUE RECIBE EL CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS: .....

CARGO:.....

RÉGIMEN LABORAL:.....

Observaciones (De recepción de cargo)

.....

.....

.....



SE SUSCRIBE LA PRESENTE ACTA DE ENTREGA DE CARGO, EN SEÑAL DE CONFORMIDAD



ENTREGUÉ CONFORME

RECIBÍ CONFORME

(Nombres y apellidos de quien entrega)

(Nombres y apellidos de quien recibe)

DNI:

DNI:

NOTA: De ser necesario se deberá adjuntar los anexos y los documentos correspondientes que sustenten cada uno de los rubros indicados.



**ANEXO II**  
**DECLARACIÓN JURADA DE NO RETIRAR DOCUMENTACIÓN Y COMPROMISO DE**  
**CONFIDENCIALIDAD**

Por el presente documento el suscrito (a) ..... identificado con DNI N° ..... con domicilio en ..... al cesar en el cargo de ..... que ejercí durante el período de ..... hasta .....

**DECLARO BAJO JURAMENTO:**

1. Que no he retirado, ni retiro documentación confidencial de la EPS SEDALORETO SA, ni en medio físico, ni electrónico, ni similares.
2. Conocer los alcances de la Ley N° 27588, Ley que establece prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores públicos, así como de las personas que presten servicios al Estado bajo cualquier modalidad contractual, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2002-PCM.

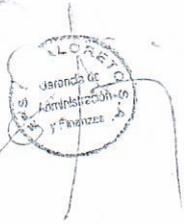
**ME COMPROMETO:**

1. A guardar reserva y no revelar, difundir o entregar, ni hacer pública por medio alguno, cualquier información o asunto a la que haya podido acceder directa o indirectamente con ocasión del ejercicio de las actividades en la EPS SEDALORETO SA.
2. A no emplear en provecho propio o de terceros o en perjuicio o desmedro del Estado o de terceros; aquella información que sin tener reserva legal pudiera resultar privilegiada por su contenido relevante a la cual haya podido tener acceso directo o indirecto en la EPS SEDALORETO SA.



FECHA

FIRMA DEL DECLARANTE  
DNI N°



**ANEXO III  
CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE DOCUMENTOS, BIENES Y/O FONDOS A LA EPS  
SEDALORETO SA**

Nombres y apellidos:

Gerencia del que depende:

Cargo:

Fecha de desvinculación:

Gerente/Jefe

Trabajador

1. El Jefe de Recursos Humanos a través del encargado de los archivos, previa verificación de la Entrega de Cargo, hace constar que la persona en mención, no adeuda el documento de identificación interna (Fotocheck, sellos).

Item (Indicar)	Detalle del estatus
Firma y sello del área Recursos Humanos	

2. La Oficina de Logística previa verificación de la asignación de bienes patrimoniales, deja expresa constancia que la persona en mención, no adeuda, ni tiene pendiente entrega de bienes patrimoniales.

ITEM ENTREGADO	CODIGO	DETALLE y ESTATUS DE ENTREGA
Celular		
Laplop		
PC		
Teléfono fijo		
Escritorio		
Vehículo asignado		
Sillón		
Muebles armarios		
Detallar		
Firma y sello del área Logística y Control Patrimonial		

3. La oficina usuaria al que depende la persona en mención, previa verificación de la Entrega de Cargo, deja expresa constancia que no adeuda documentos, información, artículos de oficina, sellos y otros pendientes.

Item (Indicar)	Detalle del estatus

Firma, y sello del área usuaria / persona designada por el Gerente de Área para recibir cargo	Nombre:

4. La Oficina de Finanzas previa verificación, deja expresa constancia que la persona en mención, no adeuda fondos a la EPS SEDALORETO SA.



Item (indicar)	Detalle del estatus
Firma y sello del área de Finanzas	

5. La Oficina de Contabilidad, previa verificación, deja expresa constancia que la persona en mención, no adeuda, ni tiene pendiente entrega de rendiciones por concepto de Asignación de viáticos o Préstamos.



Item (indicar)	Detalle del estatus
Firma y sello del área de Contabilidad	



FIRMA DEL TRABAJADOR QUE DEJA EL CARGO	FIRMA DEL JEFE/GERENTE DEL AREA DE LA QUE SALE	VoBo. De JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS
Nombre/DNI	Nombre/DNI	Nombre/DNI
Fecha:	Fecha:	Fecha:



ANEXO IV  
ACTA DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN

1. DENOMINACIÓN DE LA GERENCIA O JEFATURA

--

2. DATOS DEL CARGO QUE SE ENTREGA

Denominación del cargo	
Resolución de designación (si corresponde)	
Fecha de ingreso	

3. DATOS DE LA PERSONA QUE ENTREGA EL CARGO

Apellidos y nombres	
DNI N°	

4. DATOS DE LA PERSONA QUE RECIBE EL CARGO

Apellidos y nombres	
DNI N°	

5. DATOS DEL VEEDOR DESIGNADO POR EL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

Apellidos y nombres	
DNI N°	

6. INFORME DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN / ACTA DE ENTREGA – RECEPCIÓN DE CARGO

Se adjunta el Informe de Transferencia de Gestión / el Acta de Entrega – Recepción de Cargo (según corresponda) y los anexos requeridos debidamente visados.

7. OBSERVACIONES

--

De acuerdo a ello, ambas partes dejan constancia de la conformidad del proceso de transferencia, para cuyo efecto suscriben el presente documento en Iquitos a los ..... del mes de ..... de .....

Firma del trabajador que entrega el cargo  
DNI N°

Firma del trabajador que recibe el cargo  
DNI N°

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 008-2020-EPS SEDALORETO S.A.-GG

Iquitos, 20 de enero del 2020.

**VISTO:**

El Acta de Sesión Ordinaria del Concejo Directivo del Organismo Transitorio de Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, de fecha 20 de enero del 2020;

**CONSIDERANDO:**

Que, la EPS SEDALORETO S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por la Municipalidades Provinciales de Maynas, Alto Amazonas, Requena y los Municipalidades Distritales de Punchana, San Juan y Belén, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Iquitos, Yurimaguas y Requena. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 012-2017, de fecha 22 de junio de 2019, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante Resolución Ministerial N° 262-2017-VIVIENDA, de fecha 11 de julio del 2017.

Que, la Comisión de Directorio Transitorio de la EPS SEDALORETO S.A., en su Sesión Ordinaria N° 001, de fecha 20 de enero del 2020, adoptó los siguientes acuerdos: Acuerdo N° 1.- Aprobar la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA"; Acuerdo N° 2.- Aprobar la Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa". Acuerdo N° 3.- Aprobar la Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa". Acuerdo N° 4.- Aprobar la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa". Acuerdo N° 5.- Aprobar la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa". Acuerdo N° 6.- Disponer que el Gerente General emita las Resoluciones de Gerencia General correspondientes, realice las acciones necesarias para velar por el fiel cumplimiento de las Directivas aprobadas y encargue su inmediata publicación en la página web de la empresa.

Que, en consecuencia, corresponde emitir el acto resolutivo que formalice los citados acuerdos de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A.

Con el visto del Gerente de Asesoría Jurídica, Gerente de Desarrollo y Presupuesto, Gerente de Administración y Finanzas y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Formalizar la aprobación de la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", las mismas que, en anexo forma parte integrante de la presente resolución;

**ARTICULO SEGUNDO.-** Disponer al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Jefe de la Oficina Zonal Yurimaguas, Jefe de la Oficina Zonal Requena, y el Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgos de Desastres, que cumplan y hagan cumplir las disposiciones contenidas en la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa"

**ARTICULO TERCERO.-** Disponer al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Jefe de la Oficina Zonal Yurimaguas, Jefe de la Oficina Zonal Requena, y el Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgos de Desastres que, procedan a realizar una charla a todo el personal a su cargo, donde se les informe respecto al objetivo, finalidad y alcances de la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa"

**ARTÍCULO CUARTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Recursos Humanos que, proceda a realizar una charla a todo el personal de la EPS SEDALORETO S.A., donde se les informe respecto al objetivo, finalidad y alcances de la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa".

**ARTICULO QUINTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones que, proceda a publicar la presente resolución, la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", en el Portal Institucional de la EPS SEDALORETO S.A. ([www.sedaloreto.com.pe](http://www.sedaloreto.com.pe)).

**ARTICULO SEXTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa Gestión Social que, proceda a publicar la presente resolución y la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", en el Periódico Mural de Transparencia de la EPS SEDALORETO S.A.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.-** Disponer al Gerente de Asesoría Jurídica que, proceda a remitir la presente resolución al Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A. para su conocimiento y fines competentes.



Agua  
Loreto



DIRECTIVA N° 04-2020-EPS SEDALORETO S.A-GG



ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO  
DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS  
RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO  
CON EXCESO DE LOS VMA



Resolución de Gerencia General N° 008-2020-EPS SEDALORETO S.A.

Enero, 20 del 2020

	Resolución de GG N° 008-2020-EPS SEDALORETO SA-GG	Versión N° 01
	<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA</b>	FECHA: 20/01/ 2020

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para dar atención a los reclamos de los Usuarios No Domésticos cuyas descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario exceden los valores máximos admisibles (VMA), de acuerdo a la normatividad vigente.

### 2. FINALIDAD

Contar con lineamientos necesarios y adecuados que deben seguir los servidores de la EPS SEDALORETO S.A. para cumplir con el procedimiento de atención de reclamos aprobado por la Sunass, y a la vez poder informar y orientar de manera veraz y confiable al Usuario No Doméstico, sobre el procedimiento de reclamo, de modo tal que, pueda tener una comprensión cierta sobre los trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener."

### 3. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N°1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y modificatorias.
- Decreto Supremo N°019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1280, y modificatorias
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA que aprueba el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (Reglamento de los VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- Resolución Ministerial N°360-2016-VIVIENDA, que modifica el Anexo de la Resolución Ministerial N°116-2012-VIVIENDA.
- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, y modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 025-2011-SUNASS-CD que aprueba la Metodología para determinar el pago adicional por VMA en exceso para UND de las EPS.
- Resolución de Consejo Directivo N°044-2012-SUNASS-CD, que aprueba la Directiva sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, y modificatorias.

	Resolución de GG N° 008-2020-EPS SEDALORETO SA-GG	Versión N° 01
	<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA</b>	FECHA: 20/01/ 2020

#### 4. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria por todos los órganos de la EPS SEDALORETO S.A., involucrados en la aplicación de la normativa sobre los VMA; y comprende desde el registro del reclamo, recepción de los medios probatorios, realización de las actividades necesarias para su atención oportuna; cumpliendo las etapas de investigación y respuesta.

#### 5. DISPOSICIONES GENERALES

##### 5.1 Definiciones, siglas y abreviaturas:

- Agua residual no doméstica: Descarga de líquidos producidos por alguna actividad económica comercial e industrial, distintos a los generados por los usuarios domésticos, quienes descargan aguas residuales producto de la preparación de alimentos, del aseo personal y de desechos fisiológicos.
- Contramuestra: Muestra adicional que se toma en la misma oportunidad y bajo los mismos criterios que la muestra original a ser analizada.
- Descargar: Acción de verter, depositar o inyectar aguas residuales al sistema de alcantarillado sanitario de forma continua o intermitente.
- Factor de Ajuste: Factor de ajuste para calcular el Pago Adicional, determinado sobre la base de la metodología aprobada por la Sunass.
- Laboratorio acreditado: Laboratorio que ha obtenido el Certificado de Acreditación otorgado por el INACAL, para realizar el análisis de aguas residuales en los parámetros establecidos en los Anexos N° 1 y N° 2 del Reglamento de los VMA.
- Muestra dirimente: Muestra puntual que se toma en la misma oportunidad que la muestra original a ser analizada y que la contramuestra, bajo los mismos criterios, para analizar y/o compararla en el caso que existan eventuales reclamos sobre la validez de los resultados de la muestra, de acuerdo a los procedimientos de resolución de quejas establecido por el Inacal.
- Muestra inopinada: Muestra puntual que será tomada por un laboratorio acreditado ante INACAL, a solicitud de la EPS y en presencia de un representante de esta, sin previo aviso al Usuario No Doméstico. Para su realización no es necesario contar con la presencia del Usuario No Doméstico o de su representante.
- Pago adicional por exceso de concentración: Pago que debe ser requerido por el prestador de los servicios de saneamiento y que es aplicado a los UND, cuando superen los Valores Máximos Admisibles (VMA) establecidos en el Anexo N° 1 del Reglamento de los VMA, en base a la metodología elaborada y



	Resolución de GG N° 008-2020-EPS SEDALORETO SA-GG	Versión N° 01
	<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA</b>	FECHA: 20/01/ 2020

aprobada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass).

- Prestador de los servicios de saneamiento (PS): Persona jurídica constituida según las disposiciones establecidas en la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada con el Decreto Legislativo N° 1280 (Ley Marco) y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, cuyo objeto es prestar los servicios de saneamiento a los usuarios, a cambio de la contraprestación correspondiente, en cuyo ámbito de responsabilidad existan servicios de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final y reúso.
- Reclamo: Derecho de contradicción que goza todo UND, cuando surge una controversia entre este y la EPS SEDALORETO S.A., respecto de la aplicación del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA y/o sus normas conexas.
- Responsable de los VMA: Es la persona designada por el Gerente General del prestador de los servicios de saneamiento, que tiene a su cargo el proceso de implementación y control de los VMA.
- Usuario No Doméstico (UND): Es la persona natural o jurídica que realiza descargas de aguas residuales no domésticas al sistema de alcantarillado sanitario.
- Valores Máximos Admisibles (VMA): Es la concentración de los parámetros, establecidos en el Anexos N° 1 y N° 2 del Reglamento de los VMA, contenidos en las descargas de las aguas residuales no domésticas a descargar en los sistemas de alcantarillado sanitario.
- INACAL: Instituto Nacional de Calidad.
- SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento.
- TRASS: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Sunass.

5.2 Los UND, en caso consideren que se ha vulnerado alguno de sus derechos, pueden presentar sus reclamos de acuerdo a los procedimientos que para tal fin aprueba la Sunass<sup>1</sup>.

5.3 Tipos de reclamos que pueden presentarse en aplicación de la normatividad sobre VMA:

a) Reclamo comercial relativo a la facturación

<sup>1</sup> De conformidad con lo establecido en el numeral 29.2 del artículo 29 del Reglamento de Valores Máximos Admisibles (Reglamento de los VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario aprobado por DS N° 010-2019-VIVIENDA, la Sunass es la encargada de establecer los procedimientos, plazos e instancias correspondientes para la atención de dichos reclamos.

	Resolución de GG N° 008-2020-EPS SEDALORETO SA-GG	Versión N° 01
	<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA</b>	FECHA: 20/01/ 2020

Es aquel originado por controversias sobre aspectos que tienen incidencia directa en el monto a pagar por exceso de concentración en la descarga de agua residual no doméstica en los sistemas de alcantarillado sanitario, como son:

- i) Factor de ajuste, y
- ii) Factor de ajuste y el importe facturado por el servicio de alcantarillado.

**b) Reclamo comercial no relativo a la facturación**

Aquel originado cuando:

- i) Se suspende el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario por alguno de los supuestos establecido en el artículo 15 del Reglamento de los VMA.
- ii) No se rehabilita el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a pesar de que cesaron las causas que determinaron la imposición de esa medida.

Esta tipología de reclamos no es taxativa<sup>2</sup>. Ante cualquier controversia sobre la validez de los resultados de la muestra, debe tomarse en cuenta la disposición contenida en el numeral 9<sup>o</sup> del artículo 4 del Reglamento de los VMA.

**5.4 Será de aplicación el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°066-2006-SUNASS-CD y modificatorias, si a través del reclamo únicamente se cuestiona la facturación de:**

- i) Los costos de la prueba inopinada, análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor realizada por el laboratorio acreditado.
- ii) Los servicios colaterales de cierre y reapertura del servicio de alcantarillado, y
- iii) El importe facturado por el servicio de alcantarillado.

En dichos casos se debe utilizar el *Formato N° 2: Presentación del Reclamo – Anexo 2* del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (Anexo I).

**5.5 Forma y plazos para la presentación y atención del reclamo:**

**5.5.1** El UND presenta el reclamo por escrito, utilizando el *Formato de Reclamo referido a VMA – Anexo 4* de la Directiva sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, aprobada por la Sunass (Anexo II); acompañado de la

<sup>2</sup> Diccionario de la Real Academia Española. Taxativa: adj. Der. Que limita, circunscribe y reduce un caso a determinadas circunstancias.

<sup>3</sup> Definición de Muestra Dirimente.



	Resolución de GG N° 008-2020-EPS SEDALORETO SA-GG	Version N° 01
	<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA</b>	FECHA: 20/01/ 2020

documentación que considere conveniente para su registro correspondiente por parte de la EPS SEDALORETO S.A.

Al momento de la presentación del reclamo, la EPS SEDALORETO S.A. debe dar a conocer al reclamante el "código de reclamo" correspondiente.



- 5.5.2 Si el reclamo es relativo a la facturación, podrá ser presentado ante la EPS SEDALORETO S.A. dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva. Toda ampliación del reclamo por cualquier concepto o meses reclamados, es aceptada hasta los cinco (5) días hábiles posteriores a su presentación.

El plazo para la emisión de la resolución de primera instancia sobre reclamo relativo a la facturación, es de treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación el reclamo.



- 5.5.3 Si el reclamo no es relativo a facturación, se presenta siempre que se mantenga la situación que originó el reclamo.

El plazo para la emisión de la resolución de primera instancia sobre reclamo no relativo a la facturación, es de diez (10) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo.



- 5.5.4 En ambos casos (numerales 5.5.2 y 5.5.3) debe indicarse dentro de la resolución, el plazo para ser impugnada. Asimismo, la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución.

- 5.5.5 Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución de primera instancia, el usuario podrá presentar contra ésta: i) recurso de reconsideración o ii) recurso de apelación.

La resolución referida al recurso de reconsideración deberá expedirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de presentado el recurso.

En el caso del recurso de apelación, la EPS SEDALORETO S.A. deberá elevar el expediente a la Sunass dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de presentado.



## 6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo:

Una vez ingresado el reclamo del UND se desarrollan las siguientes etapas:

#### 6.1.1 Etapa de Investigación

En esta etapa se dispone la actuación de los medios de prueba. Se podrán ofrecer los siguientes medios probatorios:

	Resolución de GG N° 008-2020-EPS SEDALORETO SA-GG	Versión N° 01
	<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA</b>	FECHA: 20/01/2020

- a) Los previstos en el Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS y modificatorias, en lo que corresponda. La inspección es un medio de prueba, puede ser interna o externa, para lo cual se tiene en cuenta los formatos de los Anexos III y IV.

**Por reclamo comercial relativo a la facturación**

- b) El Informe Técnico de la EPS SEDALORETO S.A. que, según el tipo de reclamo, análisis e interpretación, debe contener: i) El Acta de toma de muestra inopinada del Reglamento de los VMA, ii) Los resultados de la prueba de laboratorio acreditado de los parámetros establecidos en el Anexo N° 1 del Reglamento de los VMA, de ser el caso, y iii) Los resultados de la prueba de laboratorio referida a la muestra dirimente, conforme lo señalado en el numeral 9 del artículo 4 del Reglamento de los VMA, de ser el caso.
- c) El Informe de Facturación de la EPS SEDALORETO S.A. que, dependiendo del caso, elaborará sobre la base del resultado de la prueba de laboratorio, el cual incluirá: i) La determinación de los Factores individuales de cada uno de los parámetros señalados en el Anexo N° 1 del Reglamento de los VMA, ii) La determinación del Factor de Ajuste para calcular el pago en exceso (resultado de la suma de los factores individuales), iii) La liquidación del costo de prueba de laboratorio a efectos de verificar el exceso de concentración de los parámetros establecidos en el Anexo N°1 del Reglamento de los VMA, el cual deberá ser presentado por la EPS SEDALORETO S.A. acompañando la documentación que acredite fehacientemente los costos.
- d) Para el caso de predios que sólo utilicen el servicio de alcantarillado sanitario, adicionalmente: Informe que sustente el volumen a facturar, el mismo que deberá precisar cuál fue el método utilizado para determinar el volumen, si fue obtenido por medidor instalado o por aforo, así como el porcentaje por alcantarillado.

**Por reclamo comercial no relativo a la facturación**

- e) Informe que sustente la causa que originó la suspensión del servicio o la falta de reposición, el que deberá ir acompañado de: i) Órdenes de Servicio correspondientes, ii) Resultados de la prueba de laboratorio, iii) Histórico de suspensión y reposición del servicio, iv) Documentación que acredite el motivo que originó la suspensión del servicio.

**6.1.2 Etapa de Conciliación**

La conciliación consiste en citar al reclamante a una reunión con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que originó el

	Resolución de GG N° 003-2020-EPS SEDALORETO SA-GG	Versión N° 01
	<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA</b>	FECHA: 20/01/2020

reclamo, llegando a un acuerdo sobre la base de la información proporcionada por la EPS SEDALORETO S.A.

Esta etapa es sólo obligatoria para los reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.



### 6.1.3 Etapa de Decisión

Es la etapa en la que se evalúan los medios de prueba que constan en el expediente, con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado.

### 6.2 Conclusión por desistimiento del reclamante

El desistimiento podrá darse en cualquier estado del procedimiento hasta antes de la notificación de la resolución que pone fin a la vía administrativa, debiendo dejar constancia en el expediente mediante documento escrito presentado por el reclamante.



### 6.3 Presentación de Recursos

El reclamante podrá presentar los siguientes recursos: i) recurso de reconsideración, que se sustentará en la presentación de nueva prueba o ii) recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho.



En caso que la resolución materia de recurso se haya notificado por debajo de la puerta, el cómputo para la presentación de los recursos de reconsideración o apelación se iniciará a partir del día siguiente de vencido el plazo máximo para resolver y notificar la resolución impugnada.

Los recursos se interponen ante la primera instancia. En el caso del recurso de reconsideración la EPS SEDALORETO S.A. se encargará de resolverlo. En el caso del recurso de apelación, la EPS SEDALORETO S.A. deberá elevar el expediente a la Sunass, a fin de que el TRASS lo resuelva.

### 6.4 Silencio Administrativo Positivo (SAP)

Transcurridos los plazos para la atención de los reclamos sin que se haya notificado la resolución operará el SAP, en consecuencia, el reclamo se entenderá fundado.

### 6.5 Garantías Especiales para el UND

- No condicionar la atención de un reclamo comercial por facturación al pago previo del concepto y monto reclamado. En las facturaciones posteriores no podrá incluirse el concepto y monto objeto de reclamo mientras éste no haya



**ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO  
DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS  
RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO  
CON EXCESO DE LOS VMA**

FECHA: 20/01/2020

sido resuelto en instancia final. Sin perjuicio de lo anterior, la EPS SEDALORETO S.A. se encuentra facultada para el cobro de los conceptos y montos no reclamados, incluyendo el pago de los intereses correspondientes, así como al cierre del servicio en caso de incumplimiento.

- b) Durante el procedimiento de reclamo, se encuentra prohibido suspender el servicio de agua potable y de alcantarillado sanitario cuando la medida se fundamente en la falta de pago de los montos y conceptos reclamados.
- c) Los procedimientos de reclamos no tienen costo para el reclamante, excepto cuando el UND, solicite la realización de los análisis de la muestra dirimente, en este caso deberá pagar el importe correspondiente al análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor realizada por el Laboratorio Acreditado ante INACAL (antes INDECOPI), siempre que el valor del parámetro analizado sobrepase los VMA; en caso de no sobrepasar los VMA el importe será asumido por la EPS SEDALORETO S.A.

#### 7. RESPONSABILIDADES

El/la Gerente General, Comercial, Operacional, y el Responsable de los VMA, son responsables del fiel cumplimiento de la presente Directiva, en el marco de sus competencias.

#### 8. ANEXOS

Anexo I: Formato N° 2: Presentación del Reclamo – Anexo 2 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

Anexo II: Formato de Reclamo referido a VMA – Anexo 4 de la Directiva sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.

Anexo III: Acta de Inspección Externa

Anexo IV: Acta de Inspección Interna

Anexo V: Acta de Conciliación

Anexo VI: Recurso de Reconsideración

Anexo VII: Recurso de Apelación

Anexo VIII: Flujograma

	Resolución de GG N° 009-2020-EPS SEDALORETO SA-GG	Versión N° 01
	<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA</b>	FECHA: 20/01/ 2020

Anexo I: Formato N° 2: Presentación del Reclamo



CÓDIGO DE RECLAMO N°		<input type="text"/>		
N° DE SUMINISTRO		<input type="text"/>		
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE		Teléfono <input type="text"/>		
<input type="text"/>		<input type="text"/>		
Apellido Paterno		Apellido materno		Nombres
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)		<input type="text"/>		
RAZÓN SOCIAL		<input type="text"/>		
UBICACIÓN DEL PREDIO		<input type="text"/>		
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.	Lote
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(Urbanización, barrio)		Provincia		Distrito
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>
DOMICILIO PROCESAL		<input type="text"/>		
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.	Lote
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(Urbanización, barrio)		Provincia		Distrito
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>
Código Postal		Teléfono / Celular		Correo electrónico
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (Fijación de correo electrónico como domicilio procesal): Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento de reclamo se realicen en la dirección de correo electrónico consignado para lo cual brindo mi autorización expresa.				
				SI
				NO
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)				
Tipo de reclamo (ver lista en reverso) <input type="text"/>				
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (motos reclamadas, ruidos, etc. en lo aplicable)				
<input type="text"/>				
SUCURSAL / ZONAL <input type="text"/>				
ATENDIDO POR <input type="text"/> FIRMA <input type="text"/>				
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)				
<input type="text"/>				
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN A CUJUNTAS				
<input type="text"/>				
LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA				
				SI
				NO
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido): Solicito la realización de prueba de contratación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregreire.				
				SI
				NO
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS				
INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA		FECHA	HORA (RANGO DE 2 HORAS)	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
CITACIÓN A REUNIÓN		FECHA	HORA	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA)		<input type="text"/>		
<input type="text"/>		<input type="text"/>		
Firma del reclamante		Huella digital* (Índice derecho)		Fecha
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>

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



ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 20/01/ 2020

REVERSO:

<p><b>A.- Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo</b>  <b>1. Consumo medido:</b> el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.  <b>2. Consumo Promedio:</b> el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) el monto facturado está mal calculado.  <b>3. Asignación de Consumo:</b> el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde.  <b>4. Consumo no facturado oportunamente:</b> el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.  <b>5. Consumo no realizado por servicio cerrado:</b> el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada.  <b>6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro:</b> el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.  <b>7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).</b>  <b>8. Refacturación:</b> el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente.</p>	<p><b>A.- Problemas relativos al acceso al servicio</b>  <b>1.</b> La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido  <b>2.</b> Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.  <b>3.</b> No se admite a trámite la solicitud  <b>4.</b> El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, al cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios  <b>5.</b> No se suscribe contrato de prestación de servicios.  <b>6.</b> Otros problemas relativos al contrato.  <b>7.</b> EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.</p>	<p><b>A. Filtraciones:</b>  Filtración de agua externas hacia el predio  <b>B. Problemas en el servicio de agua potable:</b>  <b>1.</b> Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento)  <b>2.</b> Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria  <b>3.</b> Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable  <b>4.</b> Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo</p>
<p><b>B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario</b>  Tipo de Tarifa: el usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde.  <b>C. Problemas en otros conceptos facturados al usuario</b>  <b>1.</b> Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc.  <b>2.</b> Número de unidades de uso mayor al que corresponde.</p>	<p><b>B. Problemas relativos a la micromedición:</b>  <b>1.</b> El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.  <b>2.</b> La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.  <b>3.</b> El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.  <b>4.</b> El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.  <b>5.</b> EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial.  <b>C. Problemas relativos a cortes indebidos:</b>  <b>1.</b> El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.  <b>2.</b> La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.  <b>D. Falta de entrega de recibo</b>  <b>E. Problemas relativos a la información:</b>  No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.</p>	<p><b>C. Problemas en el servicio de alcantarillado</b>  <b>1.</b> Atoro en conexión de alcantarillado  <b>2.</b> Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria  <b>3.</b> Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo  <b>4.</b> Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.</p>



	Resolución de GG N° 008-2020-EPS-SEDALORETO SA-GG	Versión N° 01
	<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA</b>	FECHA: 20/01/ 2020

Anexo II: Formato de Reclamo referido a VMA\*

ANEXO II:  
FORMATO DE RECLAMO REFERIDO A VMA

CODIGO DE USUARIO NO DOMESTICO	<input type="text"/>	N° DE CUMPLIMIENTO	<input type="text"/>
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE	<input type="text"/>	CODIGO DE RECLAMO	<input type="text"/>
		Teléfono fijo	<input type="text"/>
		Teléfono móvil	<input type="text"/>
		EMAIL	<input type="text"/>
Apellido Paterno	<input type="text"/>	Apellido materno	<input type="text"/>
		Nombre(s)	<input type="text"/>
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI LE O)	<input type="text"/>		
RAZÓN SOCIAL	<input type="text"/>		
UBICACIÓN DEL PREDIO	<input type="text"/>		
	( Calle, Urban, Avencia)	N°	N°
	( Urbanización, Barrio)	Provincia	Distrito
DIRECCIONES PARA NOTIFICACIONES (maximo dos direcciones, si no se indica ninguna, se asume la del predio)			
1)		1)	1)
2)	( Calle, Urban, Avencia)	2)	2)
		N°	N°
		Provincia	Distrito
1)		1)	
2)	( Urbanización, Barrio)	2)	
		Provincia	Distrito
1)		1)	
2)	Código Postal	2)	
		Provincia	Distrito
TIPO DE RECLAMO			
<input type="text"/>			
MEDIO RECLAMADO	<input type="text"/>	AÑO	<input type="text"/>
MONTO RECLAMADO	<input type="text"/>		
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO			
<input type="text"/>			
OCCUPANTE / ZONAL			
<input type="text"/>			
ATENIDO POR			
<input type="text"/>			
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (EN CASO DE SER NECESARIO, SE PODRAN AGUJAR PAGINAS ADICIONALES)			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS			
<input type="text"/>			

\*Debe tenerse en cuenta la actualización por parte de Sunass.



	Resolución de GG N° 008-2020-EPS SEDALORETO SA-GG	Versión N° 01
	<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO          DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS          RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO          CON EXCESO DE LOS VMA</b>	FECHA: 20/01/ 2020

Reverso

- a. Reclamo comercial relativo a la facturación:
- i) El factor de ajuste y
  - ii) El factor de ajuste y el volumen facturado por el servicio de alcantarillado.
- b. Reclamo comercial no relativo a la facturación
- i) Se suspende el servicio de alcantarillado sanitario
  - ii) No se rehabilita el servicio de alcantarillado sanitario a pesar de que cesaron las causas que determinaron la imposición de esa medida.

Cabe indicar que esta tipología de reclamos no es taxativa. Por otro lado, ante cualquier controversia sobre la validez de los resultados de la muestra, deberá tomarse en cuenta la disposición contenida en el numeral 15) del artículo 4 del Decreto Supremo N° 003-2011-VIVIENDA\*

No procede el reclamo contra la suspensión del servicio de alcantarillado, cuando la medida se adopta sobre la base de los resultados presentados por el Usuario No Doméstico en la Declaración Jurada.

Si a través del reclamo únicamente se cuestiona la facturación de:

- i) Los costos de la prueba inopinada, análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor realizada por el laboratorio acreditado ante INDECOPI,
- ii) Los servicios colaterales de suspensión y reapertura del servicio de alcantarillado y
- iii) El importe facturado por el servicio de alcantarillado será de aplicación el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD.

\*Atendiendo a la dación del D.S. N°010-2019-VIVIENDA, se considera las disposiciones contenidas en el numeral 9 del artículo 4 del D.S. N°010-2019-VIVIENDA.

Nota: Debe tenerse en cuenta la actualización por parte de Sunass.





ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 20/01/2020

Anexo III: Acta de Inspección Externa

N° DE SUMINISTRO  CÓDIGO DE RECLAMO

INFORME SOBRE EL SUMINISTRO

ESTADO DEL MEDIDOR				
Medidor N°	Diámetro N°	Lectura	Funciona	No funciona
<input type="text"/>				

FUGA EN CAJA  SI  NO  (EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)

Antes del medidor  Después del medidor

UBICACIÓN DE LA CAJA DEL MEDIDOR

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

ESTADO DEL SUMINISTRO

Vigilante	Cerrado	Tapado	Directo	Retrayo	No utilizado	Niple
<input type="checkbox"/>						

TIPO DE ABASTECIMIENTO

Continuo	Discontinuo	N° de horas
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO

---

CIERRES Y REAPERTURAS / INSPECCIÓN DE SERVICIOS CERRADOS

Actividad	Código de acceso	Fecha	Lectura	Operario	Comentarios
Cierre	<input type="text"/>				
Reapertura	<input type="text"/>				
Supervisión	<input type="text"/>				

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN

Nombre de la persona presente en la inspección  Reclamante  Si  No

Propietario  Inquilino  Residente  Otro

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

Observaciones:

---

Firma del reclamante o persona presente en la inspección

Persona autorizada por la EPS para la inspección

Fecha: / / HORA INICIO: HORA FINAL:

Observación: la firma no implica acuerdo con el contenido del acta.





**ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA**

FECHA: 20/01/2020

Anexo IV: Acta de Inspección Interna

CÓDIGO DE RECLAMO									
N° DE SUMINISTRO									
NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE									
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres					
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)									
RAZÓN SOCIAL									
DATOS REGISTRADOS									
UBICACIÓN DEL PREDIO									
( Calle, Jiron, Avenida)				N°	Mz.	Lote			
(Urbanización, barrio)		Provincia		Distrito					
Medidor N°		Diámetro		Última lectura (fecha y registro)					
TIPO DE UNIDADES DE USO									
N° de conexiones asociadas									
		Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal			
(Copiar a la espalda del presente formato, en caso de ser aplicable)									
ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PREDIO (llenar sólo si hay variación)									
UBICACIÓN DEL PREDIO									
( Calle, Jiron, Avenida)				N°	MZ.	Lote			
(Urbanización, barrio)		Provincia		Distrito					
TIPO DE UNIDADES DE USO									
N° de conexiones asociadas:									
		Sec	Dom	Com	Ind	Est			
Ocupadas						Estado del abastecimiento durante la inspección:			
Desocupadas						Normal	Improbablemente		
DETALLE DE LA INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES									
Estado	Inodoro	Lavado	Ducha	Uninario	Bidét	Grifo	Cisterna	Tanque	Piscina
Con fuga									
Reparado									
Clausurado									
Totales									
Observaciones:									
DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN									
Nombre de la persona presente en la inspección									
Reclamante SI No									
Propietario	Inquilino	Residente	Otro						
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)									
Observaciones:									
Firma del reclamante o persona presente en la inspección*			Persona autorizada por la EPS para la inspección						
Fecha: / /			HORA INICIO: HORA FINAL:						



	Resolución de GG N° 008-2020-EPS SEDALORETO SA-GG	Versión N° 01
	<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO          DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS          RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO          CON EXCESO DE LOS VMA</b>	FECHA: 20/01/ 2020

Anexo V: Acta de Conciliación

CÓDIGO DE RECLAMO		
<b>NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE</b>		
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)		
RAZÓN SOCIAL		
<b>NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA EPS</b>		
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)		
FACULTADO POR: (documento, cargo, etc. según el caso)		
Hora de Inicio		Hora de Término
<b>MATERIA DEL RECLAMO</b>		
N°	Tipo de reclamo*	Descripción del reclamo (mas reclamado, monto, incumplimiento de la EPS, etc. según el caso)
<small>* Pueden colocarse los números indicados como "Tipo de Reclamo" en el Formulario N° 1</small>		
<b>PROPUESTA DE LA EPS</b>		
<b>PROPUESTA DEL RECLAMANTE</b>		
<b>PUNTOS DE ACUERDO</b>		<b>PUNTOS DE DESACUERDO</b>
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
<b>¿SUBSISTE EL RECLAMO?</b> Si el Reclamante marca la casilla "NO" implica el desistimiento del reclamo, bajo las condiciones expresadas en el presente documento.		
<b>OBSERVACIONES DEL RECLAMANTE O DE LA EPS</b>		
Firma del Reclamante o su representante		Huella Digital* <small>(Indica derecho)</small>
Firma del Representante de la EPS		
<small>*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital</small>		





Resolución de GG N° 008-2020-EPS SEDALORETO SA-GG

Versión N° 01

**ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA**

FECHA: 20/01/ 2020

Anexo VI: Recurso de Reconsideración

CÓDIGO DE RECLAMO <input type="text"/>		
N° DE SUMINISTRO	<input type="text"/>	
N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA	<input type="text"/>	
FECHA DE NOTIFICACIÓN	<input type="text"/>	
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input type="text"/>		
RAZÓN SOCIAL <input type="text"/>		
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)		
Tipo de reclamo (según lista de Formato 2) <input type="text"/>		
FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
NUEVA PRUEBA QUE SUSTENTA EL RECURSO		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
SOLICITUD DE CONTRASTACIÓN DEL MEDIDOR		
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a los medidores por consumo medido, y solo para aquellos que no solicitaron contrastación al inicio del reclamo):		
Acepto la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobrerregistra		Si <input type="checkbox"/>
		No <input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS		
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN: <input type="text"/> (DD/MM/AA)		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma	Huella Digital* (Índice derecho)	Fecha
*En caso de no saber firmar o estar impedido		





Resolución de GG N° 008-2020-EPS SEDALORETO SA-GG

Versión N° 01

**ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA**

FECHA: 20/01/ 2020

Anexo VII: Recurso de Apelación

CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO   
N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA   
FECHA DE NOTIFICACIÓN

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE  

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
------------------	------------------	---------

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

RAZÓN SOCIAL

TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)  
Tipo de reclamo (ver lista de Formato 2)

FUNDAMENTO DEL RECURSO DE APELACIÓN  

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

PRUEBA QUE SE ADJUNTAN  

<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
-------------------	-------------------

INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS  
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AAA)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma	Huella Digital* (Índice derecho)	Fecha

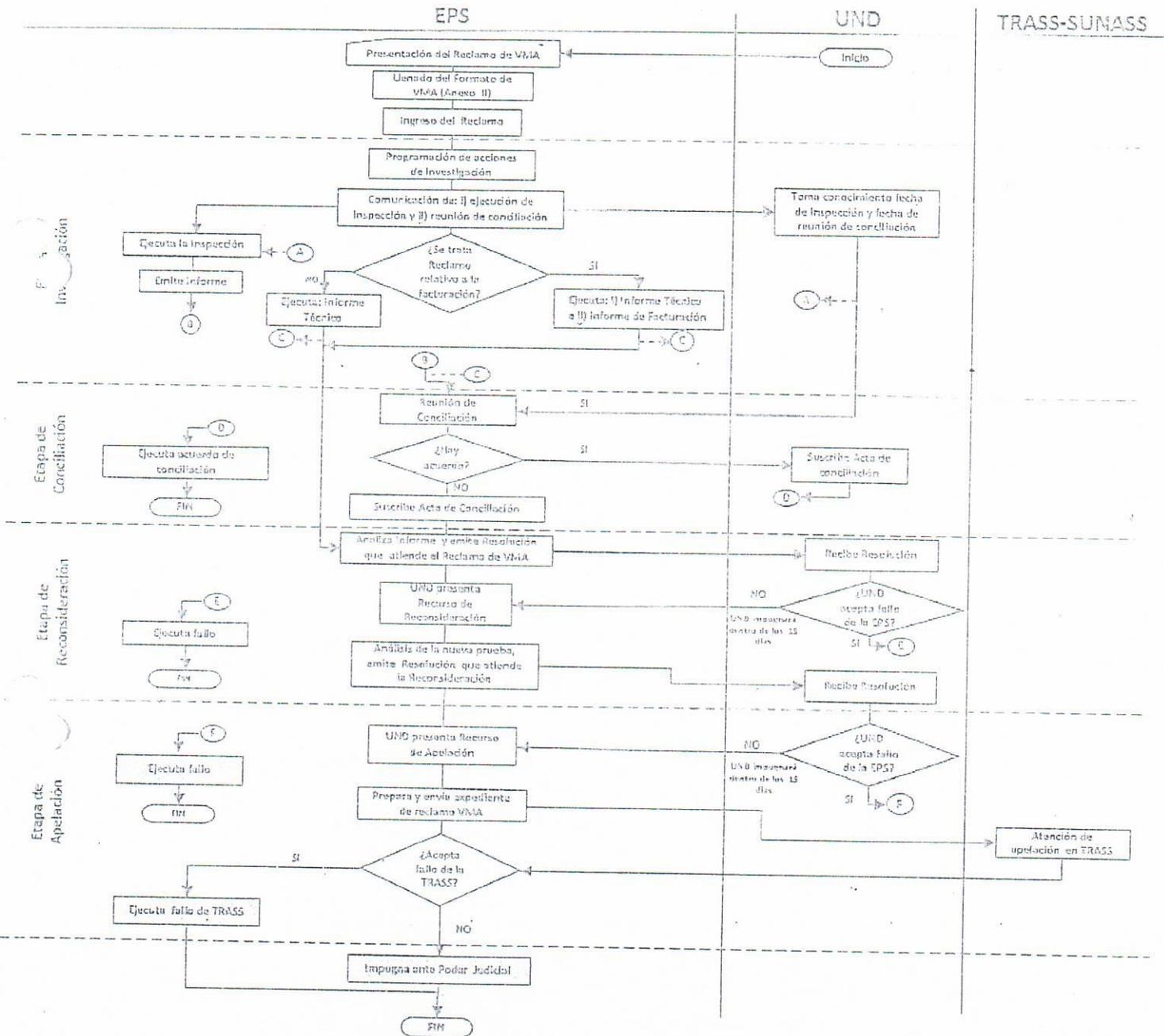
\*En caso de no saber firmar o estar impedido





ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

Anexo VIII: Flujograma de Atención de Reclamos



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 008-2020-EPS SEDALORETO S.A.-GG

Iquitos, 20 de enero del 2020.

VISTO:

El Acta de Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del Organismo Transitorio de Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, de fecha 20 de enero del 2020;

CONSIDERANDO:

Que, la EPS SEDALORETO S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por la Municipalidades Provinciales de Maynas, Alto Amazonas, Requena y los Municipalidades Distritales de Punchana, San Juan y Belén, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Iquitos, Yurimaguas y Requena. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 012-2017, de fecha 22 de junio de 2019, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante Resolución Ministerial N° 262-2017-VIVIENDA, de fecha 11 de julio del 2017.

Que, la Comisión de Directorio Transitorio de la EPS SEDALORETO S.A., en su Sesión Ordinaria N° 001, de fecha 20 de enero del 2020, adoptó los siguientes acuerdos: Acuerdo N° 1.- Aprobar la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA"; Acuerdo N° 2.- Aprobar la Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa". Acuerdo N° 3.- Aprobar la Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa". Acuerdo N° 4.- Aprobar la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa". Acuerdo N° 5.- Aprobar la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa". Acuerdo N° 6.- Disponer que el Gerente General emita las Resoluciones de Gerencia General correspondientes, realice las acciones necesarias para velar por el fiel cumplimiento de las Directivas aprobadas y encargue su inmediata publicación en la página web de la empresa.

Que, en consecuencia, corresponde emitir el acto resolutorio que formalice los citados acuerdos de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A.

Con el visto del Gerente de Asesoría Jurídica, Gerente de Desarrollo y Presupuesto, Gerente de Administración y Finanzas y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa;

SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Formalizar la aprobación de la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", las mismas que, en anexo forma parte integrante de la presente resolución;

**ARTICULO SEGUNDO.-** Disponer al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Jefe de la Oficina Zonal Yurimaguas, Jefe de la Oficina Zonal Requena, y el Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgos de Desastres, que cumplan y hagan cumplir las disposiciones contenidas en la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa"



**ARTICULO TERCERO.-** Disponer al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Jefe de la Oficina Zonal Yurimaguas, Jefe de la Oficina Zonal Requena, y el Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgos de Desastres que, procedan a realizar una charla a todo el personal a su cargo, donde se les informe respecto al objetivo, finalidad y alcances de la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa"



**ARTÍCULO CUARTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Recursos Humanos que, proceda a realizar una charla a todo el personal de la EPS SEDALORETO S.A., donde se les informe respecto al objetivo, finalidad y alcances de la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa".

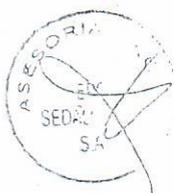
**ARTICULO QUINTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones que, proceda a publicar la presente resolución, la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", en el Portal Institucional de la EPS SEDALORETO S.A. ([www.sedaloreto.com.pe](http://www.sedaloreto.com.pe)).



**ARTICULO SEXTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa Gestión Social que, proceda a publicar la presente resolución y la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", en el Periódico Mural de Transparencia de la EPS SEDALORETO S.A.



**ARTÍCULO SÉPTIMO.-** Disponer al Gerente de Asesoría Jurídica que, proceda a remitir la presente resolución al Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A. para su conocimiento y fines competentes.



ARTÍCULO OCTAVO.- Notificar el contenido de la presente resolución al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Jefe de la Oficina Zonal Yurimaguas, Jefe de la Oficina Zonal Requena, y el Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgos de Desastres, Oficina de Recursos Humanos, Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS, Organo de Control Institucional y demás instancias competentes interesadas.

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE



JOSE LUIS GARCIA CARDICH  
Gerente General (e) - RAT  
EPS SEDALORETO S.A.





GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS POR COMISIÓN DE SERVICIOS PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EPS SEDALORETO S.A."

RGG N° 008-2020-EPS-  
SEDALORETO SA-GG

Versión 1.0

Fecha: 20/01/2020

## DIRECTIVA N° 02-2020- EPS- SEDALORETO S.A-GG



### NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS Y PASAJES POR COMISIÓN DE SERVICIOS PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LORETO SOCIEDAD ANÓNIMA – EPS SEDALORETO S.A



Resolución de Gerencia General N° 008-2020-EPS-SEDALORETO S.A./GG

Enero, 20 del 2020

	<b>GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO</b>	RGG N° 008-2020-EPS- SEDALORETO SA-GG
	"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS POR COMISIÓN DE SERVICIOS PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EPS SEDALORETO S.A."	Versión 1.0  Fecha: 20/01/2020

**DIRECTIVA N° 02-2020-EPS-SEDALORETO SA-GG**

**"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS POR  
 COMISIÓN DE SERVICIOS PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EMPRESA  
 PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y  
 ALCANTARILLADO DE LORETO SOCIEDAD ANÓNIMA – EPS SEDALORETO S.A."**

**I. OBJETIVO**



Establecer normas y procedimientos administrativos para la asignación de viáticos y pasajes en comisión de servicios, así como la rendición de cuentas documentada de los gastos que realicen dentro y fuera del territorio nacional los funcionarios, servidores y personal contratado bajo cualquier modalidad que preste servicio conforme a las condiciones contractuales con la EPS SEDALORETO S.A.

**II. FINALIDAD**

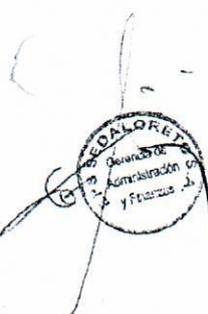


Lograr una adecuada asignación y ejecución de los créditos presupuestarios destinados al pago de viáticos, y gastos vinculados, asegurar la rendición de cuentas en los plazos establecidos y realizar acciones de seguimiento y control de los viáticos y pasajes otorgados.

**III. BASE LEGAL**



- Ley de Presupuesto Anual del sector Público vigente.
- Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N°27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y la Contraloría General de la República.
- Ley N°27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N°1440, Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Decreto Legislativo N°1441, Sistema Nacional de Tesorería
- Decreto Legislativo N°1436, Marco de la Administración Financiera del Sector Público.
- Decreto Supremo N°007-2013-EF, que regula el otorgamiento de viáticos para viajes en comisión de servicios en el territorio nacional.
- Decreto Supremo N° 108-2010-PCM, que modifica los art. 5ª y 6ª del decreto Supremo N° 047-2002-PCM que aprueba "Normas Reglamentarias sobre Autorización de Viajes al exterior de Servidores y Funcionarios Públicos".
- Directiva de Tesorería N°001-2007-EF/77.15 y su modificatoria con R.D. N°004-2009-EF/77.15.
- R.D. N° 013-2016-EF/52.03, disposiciones referidas al Procesamiento del Gasto Girado, el pago de tributos mediante transferencias electrónicas que corresponde efectuar por diversas entidades, y otros aspectos; y modifican la Directiva de Tesorería N°001- 2007-EF/77.15 y la R.D. N°005-2011-EF/52.03.
- Resolución de superintendencia N°007-99-SUNAT, que aprueba el reglamento de Comprobantes de Pago y sus modificatorias.
- Resolución de superintendencia N° 166-2004-SUNAT, "Normas para la emisión de Boletas de Transporte Aéreo de Pasajeros".
- Resolución de Gerencia General N° 078A-2009-EPS SEDALORETO SA-GG, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la EPS SEDALORETO S.A.



#### IV. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento de los funcionarios, servidores que prestan servicios en la EPS SEDALORETO S.A., cualquiera sea su régimen laboral o relación contractual con la empresa, incluyendo esto también a aquellas personas que presenten servicios de consultoría, en cuyos contratos se especifique que el financiamiento para comisiones de servicios en cumplimiento de sus labores sea realizado con cargo al presupuesto de la empresa.



#### V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 Las comisiones de servicios están enmarcadas en el cumplimiento de las metas físicas y financieras a fin de alcanzar los objetivos establecidos en los planes institucionales de la EPS SEDALORETO S.A.
- 5.2 Los viáticos son las asignaciones que se otorga al personal comisionado para cubrir los gastos por concepto de alimentación, hospedaje y movilidad (desplazamiento desde el domicilio hasta el aeropuerto o terrapuerto y viceversa, así como movilidad en el lugar de comisión).
- 5.3 Los pasajes de ida y vuelta al lugar de destino de la escala nacional y regional sean aéreo, terrestre o fluvial, no forman parte de los viáticos.
- 5.4 Los pasajes de ida y vuelta al lugar de destino de la escala nacional aéreo y terrestre serán adquiridos por la oficina de Logística o quien haga sus veces.
- 5.5 Para el otorgamiento de viáticos, se considerará como un día a las comisiones cuya duración sea mayor a ocho (04) horas y menor o igual a veinticuatro (24) horas sin considerar el tiempo de traslado; en caso sea menor a dicho período se asignará medio día de viático.
- 5.6 Para el otorgamiento de viáticos, el comisionado no deberá tener pendiente ninguna rendición de cuentas por comisión de servicios. El Área de Tesorería o el que haga sus veces, bajo responsabilidad, no realizara el pago de nuevos viáticos, excepto de comisión de servicio continuo de acuerdo al plazo establecido.
- 5.7 Es responsabilidad del área solicitante de los viáticos informar a la Oficina de Recursos Humanos la relación del personal comisionado, así como la duración de las comisiones de servicios, a fin de realizar las consideraciones pertinentes en el control de asistencia.
- 5.8 La comisión de servicios no podrá exceder de quince (15) días calendarios acumulados por mes, en caso de necesidad de extenderse deberá autorizarse mediante Resolución Gerencial, según corresponda.
- 5.9 Los costos de pasajes serán determinados, según los precios de los servicios públicos prestados, la Oficina de Logística o la que haga sus veces es la responsable de elaborar y actualizar el cuadro de costos en coordinación con la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Organizacional, previa aprobación de la Gerencia de Administración y Finanzas, no considera alquiler de vehículos, botes y similares.
- 5.10 Los comisionados que se desplacen vía terrestre y aérea en comisión de servicio fuera de la Región del ámbito de la EPS, se les adicionará el importe de un (01) día de viático para cubrir gastos de instalación y desplazamiento de ida y



	<b>GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO</b>	RGG N° 008-2020-EPS- SEDALORETO SA-GG
	"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS POR COMISIÓN DE SERVICIOS PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EPS SEDALORETO S.A."	Versión 1.0 Fecha: 20/01/2020

retorno, siempre y cuando las comisiones de servicio son financiadas por otras entidades o auspiciante de la actividad.

- 5.11 Para la presente directiva se utilizará el término "OTROS GASTOS" cuando el comisionado tenga que desplazarse dentro y fuera de su ámbito jurisdiccional debido a la ubicación geográfica sea imposible obtener comprobantes de pago. Las asignaciones de otros gastos serán tramitadas a través de la planilla de viaje en comisión de servicio. Los detalles del gasto por comisión de servicio pueden tener el siguiente concepto; Otros Gastos (Especifica de Gasto: 2.3. 2 1. 2 99).
- 5.12 El incumplimiento de la dispuesto en la presente directiva dará lugar a la devolución del importe íntegro del fondo recibido, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles o penales a que hubiere lugar.
- 5.13 No se podrá otorgar viáticos a los prestadores de servicio y/o consultores, cuyos contratos no indiquen dicha disposición.
- 5.14 Excepcionalmente se otorgará viáticos y pasajes a funcionarios y/o servidores por capacitaciones previa autorización del Gerente General.

## VI. DE LA AUTORIZACIÓN

- 6.1 El desplazamiento de personal en comisión de servicio oficial es autorizado según el detalle siguiente:

AUTORIDAD QUE AUTORIZA	FUNCIONARIOS O SERVIDORES AUTORIZADOS
Presidente y Miembros de la Junta General de Accionistas o Junta de Directorio.	Presidente y Miembros de la Junta General de Accionistas o Directorio.
Directorio	Gerente General de la EPS SEDALORETO S.A.
Gerente General	Gerentes de Línea de la empresa
Gerentes de Línea	Personal a su cargo según responsabilidad funcional, que presten servicios en la EPS SEDALORETO S.A.

- 6.2 Los Gerentes de Línea, que firman la documentación de autorizaciones de comisiones de servicios previo a ello, programarán sus viáticos de acuerdo a sus actividades consideradas en su Plan Operativo Institucional - POI, en caso no se encuentre programadas realizarán coordinación previa con la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Organizacional, sobre la actividad a realizarse y la certificación presupuestal emitido por la Gerencia de Planificación y Presupuesto que garantice su financiamiento. Asimismo, los instrumentos y fichas que sustenten la asignación de viáticos.
- 6.3 Los viajes de comisión de servicios fuera del territorio nacional, se autorizan de acuerdo a los dispuesto en la Ley N° 27619 y el decreto Supremo N° 047-2002-PCM, modificado por el Decreto Supremo 056-213-PCM, o normas modificatorias o sustitutas.

## VII. DE LA ESCALA DE VIÁTICOS Y OTROS GASTOS

	<b>GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO</b>	RGG N° 008-2020-EPS- SEDALORETO SA-GG
	"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS POR COMISIÓN DE SERVICIOS PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EPS SEDALORETO S.A."	Versión 1.0  Fecha: 20/01/2020

**7.1 Ámbito Nacional:**

CARGOS	DESCRIPCIÓN	Monto S/
<b>PRESIDENTE Y MIEMBROS DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - DIRECTORIO</b>	En comisiones de servicio de ámbito nacional.	S/ 380.00
<b>GERENTE GENERAL</b>	En comisiones de servicio de ámbito nacional.	S/ 380.00
<b>GERENTES DE LINEA, JEFES DE OFICINA, Y PERSONAL A SU CARGO, INCLUYENDO AQUELLOS QUE BRINDEN SERVICIOS DE CONSULTORÍA.</b>	En comisiones de servicio de ámbito nacional.	S/ 320.00
	En comisiones de servicio financiados por otras entidades o auspiciante de la actividad, se asignará un (01) día de viáticos por concepto de instalación y traslado.	S/ 300.00



**7.2 Ámbito Regional:**

CARGOS	DESCRIPCIÓN	Monto S/
<b>PERSONAL DE LA EPS SEDALORETO S.A., INCLUYENDO AQUELLOS QUE BRINDEN SERVICIOS DE CONSULTORÍA</b>	En las comisiones de servicio a nivel regional.	S/ 150.00
	En las comisiones de servicio a nivel regional cuya duración sea menor a ocho (08) horas sin considerar el tiempo de traslado.	S/ 75.00
	En comisiones de servicio financiados por otras entidades o auspiciante de la actividad, se asignará (01) día de viáticos por concepto de instalación y traslado.	S/ 75.00



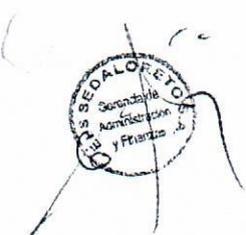
**7.3 Ámbito Internacional:**

Destinos	Importe por día US\$
África	480.00
América Central	315.00
América del Norte	440.00
América del Sur	370.00
Asia	500.00
Medio Oriente	510.00
Caribe	430.00
Europa	540.00
Oceanía	385.00

**VIII. PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITUD DE VIÁTICOS**

8.1 El área usuaria solicitará a la Gerencia de Planificación y Presupuesto la asignación de viáticos programados con una anticipación de por lo menos ocho (8) días y no programados con una anticipación de por lo menos un (01) día, adjuntando los siguientes documentos.

- Memorando de autorización de comisión de servicio del Gerente de Línea respectiva, donde se precise lo siguiente:



	<b>GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO</b>	RGG N° 008-2020-EPS- SEDALORETO SA-GG
	"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS POR COMISIÓN DE SERVICIOS PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EPS SEDALORETO S.A."	Versión 1.0  Fecha: 20/01/2020

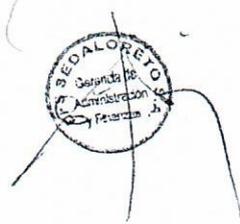
- a) Motivo de la comisión.
- b) Lugar de la comisión.
- c) Fecha de la comisión.
- d) En caso de comisiones en el ámbito nacional, donde requiera la compra de pasajes aéreos y/o terrestres, se precisará también la fecha de traslado y fecha de retorno.

- Formato N° 01: Ficha de Planificación de la Actividad Específica (FPAE).

- 8.2 La Gerencia de Planificación y Presupuesto a través de la Oficina de Planes y Desarrollo Organizacional efectuara el control previo verificando la viabilidad de la actividad consignada en el POI y su disponibilidad presupuestal; remitiendo el expediente a la Gerencia de Administración y Finanzas o quien haga sus veces.
- 8.3 La Gerencia de Administración y Finanzas remite el expediente al Área de Tesorería, donde se genera el Comprobante de Caja, el cual es visado por la Gerencia General, el Gerente de Administración y Finanzas y el responsable de Tesorería.
- 8.4 El responsable de Tesorería revisa la documentación y procede a realizar la fase de girado, generando el cheque respectivo del comisionado.

#### IX. DE LA RENDICIÓN DE CUENTA

- 9.1 La rendición de cuenta constituye una declaración de exclusiva responsabilidad del comisionado y deberá presentar la rendición de cuenta documentada en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de retorno de la comisión de servicio.
- 9.2 La rendición de cuentas de viáticos se realiza en el Formato N° 02, sustentando los comprobantes de pago originales que cumplan con los requisitos establecidos por la SUNAT (factura, boleta de venta, ticket y otros), indicando la razón social de la empresa, la dirección, el N° de RUC y la fecha de emisión. Los comprobantes de pago deben contener el detalle de los alimentos consumidos y hospedaje de manera detallada y se deben presentar debidamente cancelados, sin borrones, adulteraciones, ni enmendaduras y al dorso de los documentos sustentatorios) estarán visados por el comisionado en el que deben contener el nombre y apellidos, firma, DNI y su huella digital; caso contrario no serán aceptados como válidos, procediendo a las acciones de responsabilidad administrativa, civil y/o penal correspondiente. Se adjuntará a la rendición los siguientes documentos:
  - Formato N° 02: Ficha de Rendición Financiera de la Tarea Específica.
  - Formato N° 03: Declaración Jurada de Gastos por Comisión de Servicio.
  - Formato N° 04: Constancia de Comisión de Servicio.
- 9.3 Los documentos que sustenten los gastos de comisión servicio deberán ser no menor al setenta por ciento (70%) del monto otorgado como viáticos. El saldo resultante, no mayor al treinta por ciento (30%) podrá sustentarse mediante Declaración Jurada, siempre que no sea posible obtener comprobantes de pago reconocidos y emitidos de conformidad con lo establecido por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT. La declaración Jurada se realiza utilizando el Formato N° 03 Declaración Jurada de Gastos por Comisión de Servicio.
- 9.4 La falsedad de documentos o información, así como su falta de presentación y/o subsanación oportuna da lugar a las sanciones correspondientes.



	<b>GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO</b>	RGG N° 008-2020-EPS- SEDALORETO SA-GG
	"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS POR COMISIÓN DE SERVICIOS PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EPS SEDALORETO S.A."	Versión 1.0  Fecha: 20/01/2020

- 9.5 La rendición de cuentas deberá estar acompañada de la Constancia de Comisión de Servicios, exceptuándose al Gerente General y Gerentes de Línea de la EPS SEDALORETO S.A.
- 9.6 Previo a la presentación de la rendición de gastos el Área u Oficina respectiva deberá verificar la correcta rendición de cuentas de la comisión de servicios si se efectuó dentro del periodo y parámetros establecidos en el FPPE, y si los comprobantes de gastos son los correctos, luego de la cual será firmada por el jefe inmediato y tramitada a la gerencia de Administración y Finanzas y este al encargado de Contabilidad (Control Previo), donde se revisará la veracidad de la rendición para el visto bueno y registro correspondiente.
- 9.7 En caso de devoluciones por comisión de servicio, se debe realizar en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de retorno de la comisión de servicio, es decir deben ser devueltos el mismo día de la rendición de cuenta.



#### X. RENDICIÓN DE VIÁTICOS FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL:

La rendición de cuentas por viajes al exterior deberá ser presentadas en el plazo máximo de quince (15) días calendarios después de culminada la misma, mediante "Liquidación de las Entregas a Rendir Cuenta" - Formato N° 02, adjuntando los pasajes utilizados y documentos que sustentan los gastos hasta por lo menos el ochenta por ciento (80%) del monto de viáticos otorgado. El veinte por ciento (20%) restante podrá sustentarse mediante "Declaración Jurada de Gastos sin Comprobante" - Formato N° 03.

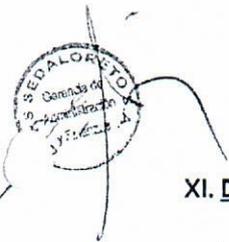
En el caso que el comisionado no haya efectuado el gasto del 100% del viático otorgado o en el caso que los gastos no se encuentren debidamente sustentados, se debe efectuar la devolución del saldo del viático otorgado dentro de los quince (15) días calendarios de culminada la comisión; dicha devolución debe efectuarse en la Unidad Funcional de Tesorería. Para este efecto, se debe seguir el mismo trámite que para el caso de las comisiones de servicio realizadas dentro del territorio nacional.

#### XI. DE LA ASIGNACIÓN DE PASAJES

Los gastos por concepto de pasajes terrestres o fluviales en el ámbito nacional, regional y provincial se asignarán de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.9.

#### XII. CANCELACION, POSTERGACION Y/O MODIFICACIÓN DE LA COMISIÓN DE SERVICIOS DE VIAJES AL INTERIOR O EXTERIOR

- 12.1. De no realizarse la comisión de servicio, es obligación del comisionado devolver el total del efectivo al Área de Tesorería dentro de las veinticuatro (24) horas de la cancelación de la comisión, adjuntando su Informe o Nota de Coordinación respectiva con copia a la Gerencia de Administración y Finanzas,
- 12.2. En caso de postergación o modificación del cronograma de la comisión de servicios, deberá ser comunicada con veinticuatro (24) horas mínimas a la Gerencia de Administración y Finanzas, con la finalidad de reprogramar o de



disponer la cancelación del compromiso, la suspensión del girado o anulación del viático, así como la documentación que sustente la modificación realizada.

- 12.3. Es preciso señalar que, en caso no se haga uso del boleto aéreo por razones atribuibles al comisionado y/o jefe inmediato, los gastos incurridos serán de entera responsabilidad del comisionado y de corresponder, de su jefe inmediato, sin perjuicio de las acciones a que hubiera lugar.
- 12.4. Cuando el pasaje emitido sea reprogramable, el comisionado asumirá el costo de la penalidad más el monto diferencial de la tarifa, de ser el caso; siempre y cuando la reprogramación responda a causas imputables a él.
- 12.5. Cuando no se efectúe del viaje por motivos estrictamente operacionales de la empresa de transporte es necesario solicitar la constancia de la cancelación, postergación o suspensión del vuelo o salida del bus, emitida por la empresa correspondiente.

### XIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 13.1 Los reembolsos de viáticos proceden de manera excepcional y ante situaciones de fuerza mayor y casos fortuitos (como paros o huelgas en la zona de comisión, retraso de los vuelos por factores climatológicos o por cancelación de las misma aerolínea o visitas inopinadas aprobadas por la Gerencia General) u otras causas debidamente justificadas que hubieran motivado la falta de entrega del viático, antes del inicio de la comisión del servicio.
- 13.2 También da lugar al reembolso de viáticos, la ampliación del período de la comisión, durante su ejecución, por solicitud expresa y justificada del área solicitante.
- 13.3 En los casos referidos precedentemente, se debe emitir un informe dirigido a la Gerencia General o a quien se le haya delegado tal función, suscrito por el Jefe o Director del área solicitante, acompañando la documentación que justifica la solicitud del reembolso y los Formatos N° 3 y 4.
- 13.4 El encargado de Contabilidad, o el que haga sus veces, será el encargado de revisar la documentación y emitir un informe dando su opinión favorable o desfavorable. El reconocimiento de reembolso se realiza a través de Resolución de la Gerencia de Administración y Finanzas.
- 13.5 Los pasajes aéreos y/o terrestres que provengan de los reembolsos aprobados en el numeral anterior podrán ser reconocidos a través de la Caja Chica, previa autorización de la Gerencia de Administración y Finanzas e informe de la Oficina de Logística, o la que haga sus veces, sobre la no atención de los pasajes aéreos.
- 13.6 Queda prohibida la doble percepción de viáticos para el mismo fin, ya sea por otra entidad del Estado o empresa privada, bajo responsabilidad de quien efectúa el cobro (sea el comisionado trabajador de la EPS o no), y en forma solidaria de los funcionarios que con conocimiento de ello autoricen la comisión de Servicios.
- 13.7 Cuando el comisionado utiliza vehículos oficiales de la empresa, coordinará con la Oficina de Logística para la asignación del costo estimado de combustible y de otros gastos de acuerdo a la naturaleza y duración del viaje.



## GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

RGG N° 008-2020-EPS-  
SEDALORETO SA-GG

"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS POR  
COMISIÓN DE SERVICIOS PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EPS  
SEDALORETO S.A."

Versión 1.0

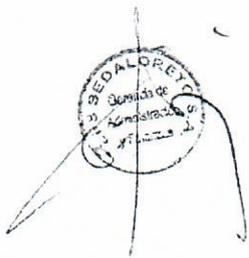
Fecha: 20/01/2020

### XIV. DISPOSICIONES FINALES

- 14.1 La Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS SEDALORETO S.A. es la responsable de comunicar y hacer cumplir la presente Directiva.
- 14.2 El cumplimiento de la presente Directiva es de responsabilidad de todo el personal que autorizan, aprueban y procesan la información de la Comisión de Servicios, así como del personal comisionado que percibe el viático.
- 14.3 Es política administrativa de la EPS SEDALORETO S.A. el uso racional de los recursos económicos y asegurar un adecuado nivel de eficiencia en su otorgamiento en virtud de ello, se aprueba la presente Directiva.

### I. ANEXOS

- 1) FORMATO 01 : Ficha de Planificación de la Actividad Específica (FPAE).
- 2) FORMATO 02 : Ficha de Rendición Física de la Tarea Específica. (FRFTE).
- 3) FORMATO 03 : Declaración Jurada de Gastos por Comisión de Servicio.
- 4) FORMATO 04 : Constancia de Comisión de Servicio.



**GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO**RGG N° 008-2020-EPS-  
SEDALORETO SA-GG"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS POR  
COMISIÓN DE SERVICIOS PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EPS  
SEDALORETO S.A."

Versión 1.0

Fecha: 20/01/2020

**FORMATO 01**

UNIDAD ORGÁNICA:

FICHA I POI: FICHA DE PLANIFICACIÓN DE LA TAREA ESPECIFICA (FPAE)

N°

FECHA:

META PRESUESTAL:

CODIGO

ESPECIFICACIÓN

DETALLE

Categoria Presupuestal:

Producto:

Actividad Presupuestal:

Actividad Operativa:

Tarea especifica

Lugar

Responsable

Fecha de  
InicioFecha de  
TerminoDocumento de  
autorización

Logros a Obtener

En caso de tarea no programada indicar: (documento de origen, justificación):

**COSTO DE TAREAS**

Especifica del Gasto.	Detalle	Ruta	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Total
23.21.21	Pasajes y Gastos de Transporte					
23.21.22	Viáticos y Asignaciones por Comisión de Servicio					
23.27.11 99	Servicios Diversos					
<b>TOTAL</b>						<b>S/0.00</b>

Calificación:

Aprobada : ( )

Pertinente : ( )

Observada : ( )

No pertinente : ( )

Desaprobada : ( )

Firma Responsable(s)

V°B° Jefe Inmediato

V°B° Planificación





## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 008-2020-EPS SEDALORETO S.A.-GG

Iquitos, 20 de enero del 2020.

### VISTO:

El Acta de Sesión Ordinaria del Concejo Directivo del Organismo Transitorio de Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, de fecha 20 de enero del 2020;

### CONSIDERANDO:

Que, la EPS SEDALORETO S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por la Municipalidades Provinciales de Maynas, Alto Amazonas, Requena y los Municipalidades Distritales de Punchana, San Juan y Belén, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Iquitos, Yurimaguas y Requena. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 012-2017, de fecha 22 de junio de 2019, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante Resolución Ministerial N° 262-2017-VIVIENDA, de fecha 11 de julio del 2017.

Que, la Comisión de Directorio Transitorio de la EPS SEDALORETO S.A., en su Sesión Ordinaria N° 001, de fecha 20 de enero del 2020, adoptó los siguientes acuerdos: Acuerdo N° 1.- Aprobar la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA"; Acuerdo N° 2.- Aprobar la Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa". Acuerdo N° 3.- Aprobar la Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa". Acuerdo N° 4.- Aprobar la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa". Acuerdo N° 5.- Aprobar la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa". Acuerdo N° 6.- Disponer que el Gerente General emita las Resoluciones de Gerencia General correspondientes, realice las acciones necesarias para velar por el fiel cumplimiento de las Directivas aprobadas y encargue su inmediata publicación en la página web de la empresa.

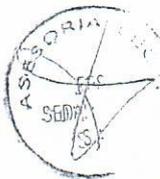
Que, en consecuencia, corresponde emitir el acto resolutorio que formalice los citados acuerdos de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A.

Con el visto del Gerente de Asesoría Jurídica, Gerente de Desarrollo y Presupuesto, Gerente de Administración y Finanzas y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.**- Formalizar la aprobación de la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", las mismas que, en anexo forma parte integrante de la presente resolución;

**ARTICULO SEGUNDO.-** Disponer al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Jefe de la Oficina Zonal Yurimaguas, Jefe de la Oficina Zonal Requena, y el Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgos de Desastres, que cumplan y hagan cumplir las disposiciones contenidas en la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa"



**ARTICULO TERCERO.-** Disponer al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Jefe de la Oficina Zonal Yurimaguas, Jefe de la Oficina Zonal Requena, y el Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgos de Desastres que, procedan a realizar una charla a todo el personal a su cargo, donde se les informe respecto al objetivo, finalidad y alcances de la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa"



**ARTÍCULO CUARTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Recursos Humanos que, proceda a realizar una charla a todo el personal de la EPS SEDALORETO S.A., donde se les informe respecto al objetivo, finalidad y alcances de la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa".

**ARTICULO QUINTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones que, proceda a publicar la presente resolución, la Directiva denominada "Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que Exceden los VMA", Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el Otorgamiento de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios o Capacitación que Genere el Personal de la Empresa", Directiva denominada "Gestión del Fondo de Caja Chica de la Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento para la Entrega de Cargo Aplicables al Personal de Empresa", Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", en el Portal Institucional de la EPS SEDALORETO S.A. ([www.sedaloreto.com.pe](http://www.sedaloreto.com.pe)).



**ARTICULO SEXTO.-** Disponer al Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa Gestión Social que, proceda a publicar la presente resolución y la Directiva denominada "Disposiciones que Regulan el Procedimiento y las Acciones de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual de los Trabajadores de la Empresa", en el Periódico Mural de Transparencia de la EPS SEDALORETO S.A.



**ARTÍCULO SÉPTIMO.-** Disponer al Gerente de Asesoría Jurídica que, proceda a remitir la presente resolución al Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A. para su conocimiento y fines competentes.



**ARTÍCULO OCTAVO.-** Notificar el contenido de la presente resolución al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Jefe de la Oficina Zonal Yurimaguas, Jefe de la Oficina Zonal Requena, y el Jefe de la Oficina de Gestión Ambiental y Riesgos de Desastres, Oficina de Recursos Humanos, Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, Organo de Control Institucional y demás instancias competentes interesadas.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE**



  
JOSE LUIS GARCIA CARDICH  
Gerente General (e) - RAT  
EPS SEDALORETO S.A.

