



# Resolución de Gerencia General

N° 024-2026-UE002SST/GG

Tumbes, 19 de marzo de 2026

**VISTOS:** El Informe Técnico N° 003-2026-UE002SST-GG-GDP, de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto (área usuaria) y el Informe N° 033-2026-UE002SST/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Vigésimo Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 001-2025-VIENDA, aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Universal del Servicio de Agua Potable y Saneamiento, establece que ante la terminación de contratos de Asociación Público Privada, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento directa o indirectamente, a través de otro prestador, asume la prestación total de los servicios de saneamiento de manera provisional, hasta que los responsables de la prestación otorguen la explotación a otro prestador de servicios de saneamiento;

Que, en el marco de la norma antes citada, mediante la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, se resuelve: i) declarar la caducidad del Contrato de Concesión por el incumplimiento grave de las obligaciones del Concesionario, consistente en la falta de renovación o reconstitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato de Concesión; ii) el OTASS asume la prestación total de los servicios de saneamiento de manera provisional y excepcional en el ámbito del Contrato de Concesión;

Que, en el marco de la norma anterior, a través de la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS-DE, se formaliza la creación de la Unidad Ejecutora 002: denominada Servicios de Saneamiento Tumbes, en el Pliego 207: Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento;

Que, asimismo, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00063-2025-OTASS-PE, se aprueba el nuevo Manual de Gestión Operativa de la Unidad Ejecutora 002 Servicio de Saneamiento Tumbes en el que precisa que el gerente general es el máximo órgano de dirección y gestión administrativa de la referida unidad ejecutora (...);

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, ha definido los principios y establecido la normatividad para iniciar el proceso de modernización de la gestión en todas las entidades públicas y a través de la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, viene impulsando dicho proceso de modernización, a efectos de promover una administración pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a la población, mediante el desarrollo de instrumentos metodológicos para la implementación de la Gestión por Procesos en las entidades;

Que, con Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, estableciendo como Componente iv.- Gestión interna del modelo conceptual, abordar la capacidad de la gestión interna de las entidades, así como el funcionamiento articulado de todos los



# *Resolución de Gerencia General*

sistemas administrativos para la provisión de bienes, servicios y regulaciones de calidad; comprende la ejecución de todas las actividades y procesos tanto estratégicos, de apoyo como los operativos o misionales de las entidades;

Que, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP "Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública", con el objetivo de establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública y deroga la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, conforme a lo establecido en el numeral 5.2 de la Norma Técnica, la Oficina de Modernización, o la que haga sus veces, es la responsable de conducir la implementación de la gestión por procesos, teniendo entre sus responsabilidades la de proponer el Mapa de Procesos Institucional para su aprobación, en concordancia a ello, el numeral 6.1.4. del mismo dispositivo legal señala que para el caso del documento de gestión "Mapa de Procesos Institucional", este es aprobado por la Máxima Autoridad Administrativa de la entidad, previo sustento técnico de la unidad de organización responsable de la materia de gestión por procesos, quien debe elaborar el expediente que contiene la propuesta de documento, el informe técnico de sustento y el proyecto de dispositivo legal, y opinión legal de la Oficina de Asesoría Jurídica o quien haga sus veces;

Que, asimismo, el literal c) del numeral 6.1.3 de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP antes citada, señala que el Mapa de Procesos Institucional es el documento de gestión institucional que contiene y desarrolla el "Diagrama de Mapa de Procesos" y el "Inventario de productos y procesos de nivel 0" de la entidad, el cual es elaborado por la unidad de organización responsable de la gestión de procesos y elevado para su aprobación por parte de la máxima autoridad administrativa;

Que, mediante el artículo 1 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2025-PCM-SGP, se aprueban los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP "Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública", cuya finalidad es facilitar la comprensión y la implementación de sus herramientas por parte de los servidores civiles a nivel nacional para que brinden bienes, servicios y regulaciones de calidad;

Que, mediante Informe Técnico N° 003-2026-UE002SST-GG-GDP, de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto (en calidad de área usuaria), respecto al Mapa de Procesos refiere que, el Mapa de Procesos de Nivel 0 de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, constituye el nivel de representación estructural de la cadena de valor institucional, organizando de manera integrada los procesos estratégicos, misionales y de soporte que permiten la prestación eficiente y sostenible de los servicios de agua potable y saneamiento. Este instrumento sintetiza la arquitectura procesal de la unidad ejecutora y muestra, de forma estandarizada, la interacción entre los procesos que generan valor público y aquellos que aseguran la conducción institucional y el soporte operativo necesario para su ejecución;

Que, el aludido informe adiciona que, la elaboración del Mapa de Procesos de Nivel 0 de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes responde a



# *Resolución de Gerencia General*

la necesidad de contar con un instrumento técnico que permita ordenar, estandarizar y representar de manera integral la arquitectura procesal de la unidad ejecutora, en concordancia con los principios de gestión por procesos establecidos en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP y los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP. Si bien la unidad ejecutora, por su naturaleza excepcional y transitoria, no se encuentra comprendida en el alcance obligatorio de dicha norma, su adopción como documento orientador resulta indispensable para asegurar la coherencia operativa, la trazabilidad institucional y la alineación con los estándares de modernización de la gestión pública promovidos por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, así como del OTASS;

Que, asimismo, el referido informe agrega que, desde una perspectiva organizacional, el Mapa de Procesos constituye el instrumento base para identificar y clasificar los procesos estratégicos, misionales y de soporte que intervienen en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento. Esta representación permite visualizar la cadena de valor institucional, clarificar la relación entre los procesos que generan valor público y aquellos que habilitan su ejecución, y establecer los límites, interacciones y dependencias entre las distintas unidades orgánicas. Asimismo, facilita la identificación de los productos institucionales, la asignación de responsabilidades, la delimitación de los dueños de proceso y la identificación de puntos críticos para la mejora continua;

Que, también, el aludido informe agrega que, desde un enfoque técnico-operativo, el Mapa de Procesos de Nivel 0 constituye un insumo indispensable para la posterior formulación de fichas de productos y procesos, procedimientos, indicadores de desempeño y mecanismos de seguimiento, permitiendo avanzar progresivamente hacia un modelo de gestión orientado a resultados y centrado en el usuario. Su implementación contribuye a fortalecer la eficiencia operativa, reducir la variabilidad en la ejecución de actividades, mejorar la coordinación intergerencial y asegurar que los procesos misionales -vinculados a la producción, distribución, recolección y tratamiento de los servicios de saneamiento- cuenten con el soporte estratégico y administrativo necesario para su funcionamiento;

Que, por otro lado, el referido informe adiciona que, desde una perspectiva institucional y de gobernanza, el Mapa de Procesos permite alinearse a la gestión interna de la unidad ejecutora con los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2025-2030 del OTASS, así como con el Manual de Gestión Operativa aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000063-2025-OTASS-PE. Su adopción fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y la capacidad de respuesta de la unidad ejecutora frente a las necesidades de los usuarios, incluyendo usuarios con y sin suministro, retribuyentes, reusantes y contribuyentes. En ese sentido, el Mapa de Procesos constituye un documento de gestión esencial para consolidar un modelo de gestión eficiente, estandarizado y orientado a la mejora continua en la prestación de los servicios de saneamiento en la región Tumbes;

Que, finalmente, el aludido informe concluye que, la propuesta del Mapa de Procesos cumple con los criterios técnicos establecidos por la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del OTASS, por lo que corresponde continuar con el proceso de revisión, validación y aprobación mediante el acto resolutivo correspondiente, a fin de incorporarlo como documento de gestión complementario al Manual de Gestión Operativa de esta unidad ejecutora;



# *Resolución de Gerencia General*

Que, con proveído de fecha 19 de marzo de 2026, la Gerencia General comunica a la Gerencia de Asesoría Jurídica proyectar el acto resolutorio que aprueba el Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, con la finalidad de facilitar su comprensión, articulación y alineamiento con los objetivos institucionales y el marco normativo vigente, promoviendo una gestión eficiente, integrada, orientada a resultados y comprometida con la mejora continua;

Que, con el Informe N° 033-2026-UE002SST/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica precisa que de conformidad con los numerales 6.1.3 y 6.1.4 de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, después de haber realizado el análisis pertinente y sobre la base del informe del área usuaria -Gerencia de Desarrollo y Presupuesto-, considera factible aprobar el Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, con la finalidad de facilitar su comprensión, articulación y alineamiento con los objetivos institucionales y el marco normativo vigente, promoviendo una gestión eficiente, integrada, orientada a resultados y comprometida con la mejora continua;

Que, en ese sentido, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes, estando a lo informado por los documentos de Vistos y conforme a la norma glosada, resulta necesario emitir el acto resolutorio que aprueba el Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes;

Con el visado de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto y de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el Decreto Supremo N° 001-2025-VIENDA, aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Universal del Servicio de Agua Potable y Saneamiento, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, que declara la caducidad del Contrato de Concesión, la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS-DE que crea la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2025-OTASS/PE que aprueba el Manual de Gestión Operativa de la unidad ejecutora, la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP "Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública";

## **SE RESUELVE:**

**Artículo 1. APROBAR** el Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2. DISPONER** que la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, será el responsable de efectuar las acciones necesarias para la implementación de lo dispuesto en el artículo 1 de la presente resolución, en el marco de sus competencias, para lo cual debe ser comunicado con el contenido de la presente resolución.

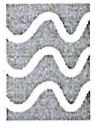


# *Resolución de Gerencia General*

**Artículo 3.- DISPONER**, a la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, la comunicación de la presente resolución a los órganos de línea y jefaturas orgánicas respectivas, a efecto que implementen las acciones necesarias que estén en el ámbito de su competencia.

**Artículo 4.- DISPONER** a la Oficina de Tecnologías de la Información, la publicación de la presente resolución en la página institucional, [www.aguatumbes.gob.pe](http://www.aguatumbes.gob.pe).

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**



UNIDAD  
EJECUTORA  
TUMBES

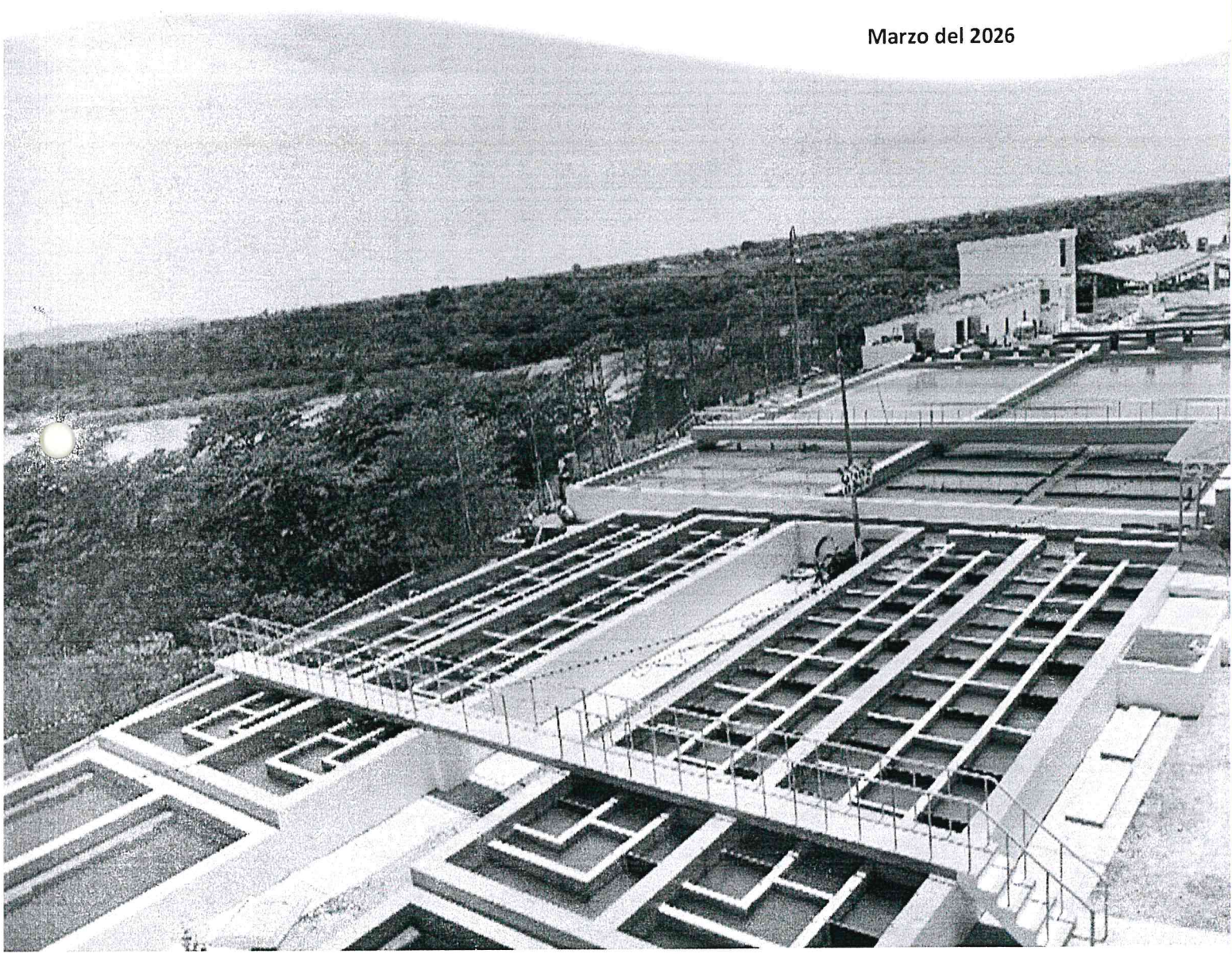
Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de  
Saneamiento Tumbes

Versión: 01

# Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes

Gerencia de Desarrollo y Presupuesto

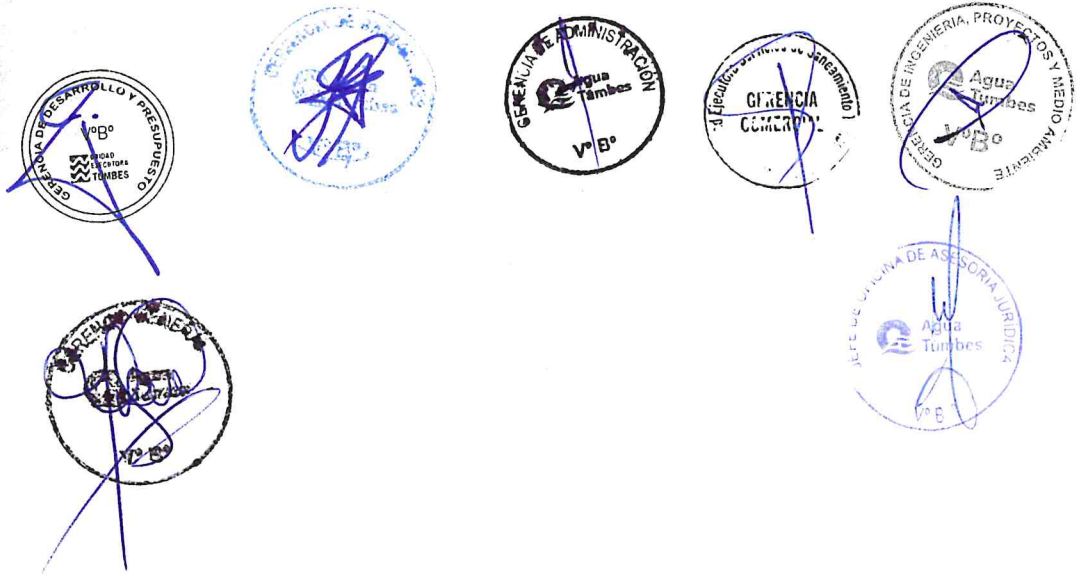
Marzo del 2026



 <b>UNIDAD EJECUTORA TUMBES</b>	<b>Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes</b>	<b>Versión: 01</b>
--	--	--------------------

**CONTROL DE CAMBIOS**

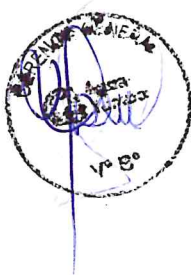
N°	Ítems	Descripción del cambio	Versión	Fecha de vigencia
1	-	Versión Inicial del Documento	01	





## ÍNDICE

1. OBJETIVO .....	5
2. MARCO NORMATIVO .....	5
3. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS NIVEL 0 .....	7
4. DIAGRAMA DE MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 .....	12
5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS .....	14





UNIDAD  
EJECUTORA  
TUMBES

Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de  
Saneamiento Tumbes

Versión: 01

## Objetivo y Marco Normativo



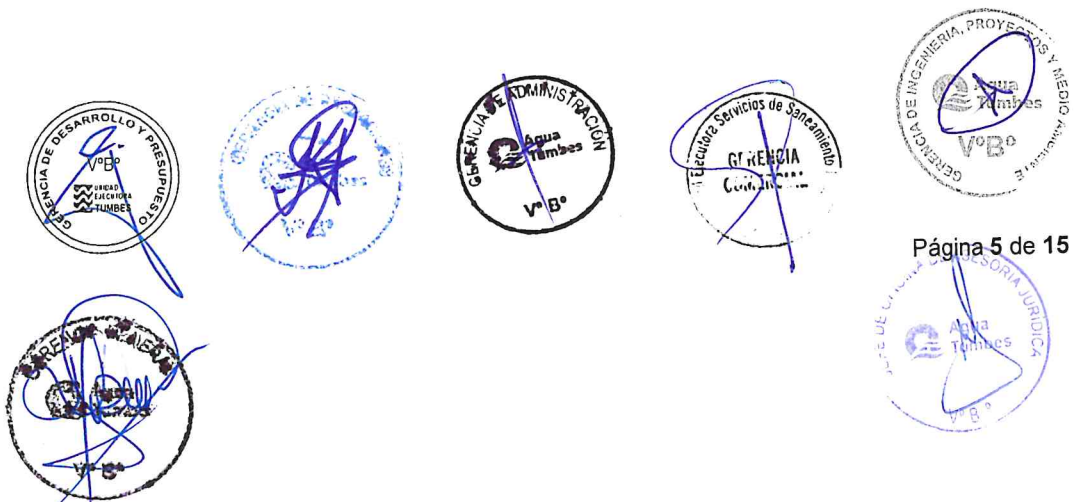
 <b>UNIDAD EJECUTORA TUMBES</b>	<b>Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes</b>	<b>Versión: 01</b>
--	--	--------------------

## 1. OBJETIVO

Establecer y documentar los procesos estratégicos, misionales y de soporte de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes – UE002SST, con el propósito de facilitar su comprensión, articulación y alineamiento con los objetivos y el marco normativo vigente; promoviendo una gestión eficiente, integrada, orientada a resultados y comprometida con la mejora continua. El Mapa de Procesos constituye el instrumento base para la implementación progresiva de la gestión por procesos por la UE002SST.

## 2. MARCO NORMATIVO

- a) Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- b) Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- c) Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- d) Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- e) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2025-OTASS-PE, que aprueba el Manual de Gestión Operativa
- f) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública.
- g) Resolución de Secretaria Pública N° 009-2025-PCM/SGP, se aprueba los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP “Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”.



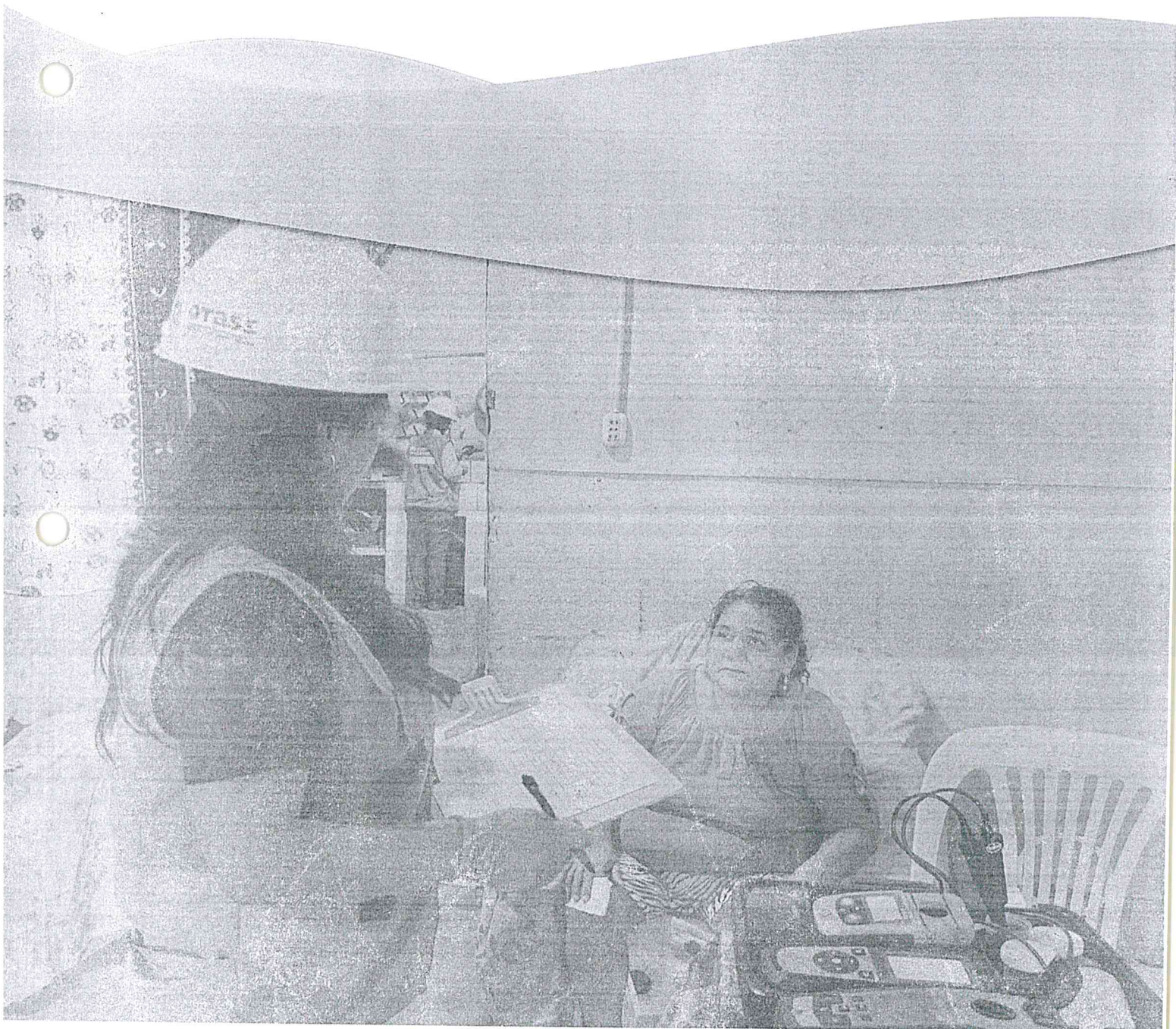


UNIDAD  
EJECUTORA  
TUMBES

Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de  
Saneamiento Tumbes

Versión: 01

## Inventario de Productos y Procesos Nivel 0



### 3. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS NIVEL 0

El Inventario de Productos y Procesos de Nivel 0 constituye la representación estructural de los macroprocesos de la UE002SST, teniendo como **finalidad** garantizar el abastecimiento de agua potable, asegurando la calidad, continuidad y equidad; así como la adecuada recolección y tratamiento de las aguas residuales, cumpliendo con la normativa vigente, contribuyendo con la salud pública, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible en beneficio de la población de las provincias de Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla.

El inventario permite identificar los procesos estratégicos, misionales y de soporte que generan productos clave para el cumplimiento de las funciones y objetivos de la UE002SST.

La estructura del inventario permite visualizar la interacción entre procesos, sus productos, y su contribución directa a los objetivos estratégicos de la UE002SST<sup>1</sup>.

Este instrumento constituye la base técnica para la elaboración de las Fichas de Producto y Proceso, las cuales detallan los elementos de entrada, actividades, responsables, productos y normativa aplicable, permitiendo implementar progresivamente la gestión por procesos en la UE002SST conforme a la Norma Técnica N.º 002-2025-PCM/SG.

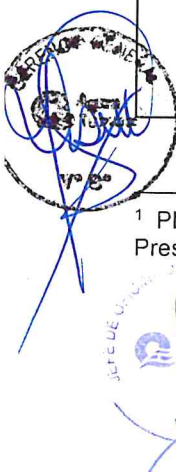
Cada Ficha de Producto y Proceso especificará de forma detallada los resultados o productos del proceso en base a lo señalado en la siguiente tabla:

#### a) Procesos Estratégicos:

**Tabla 1. Inventario de Productos por Procesos Estratégicos de Nivel 0**


Nº	PRODUCTO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO	PROCESO NIVEL 0
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco Estratégico.</li> <li>• Seguimiento al marco estratégico.</li> <li>• Evaluación de la gestión de la UE002SST.</li> <li>• Pronunciamiento técnico en materia de Planeamiento Estratégico.</li> <li>• Certificación de crédito presupuestal.</li> <li>• Procedimiento de Modificación presupuestal.</li> <li>• Seguimiento y evaluación presupuestaria.</li> <li>• Seguimiento y evaluación de Inversiones.</li> </ul>	E01	Gestión Estratégica

<sup>1</sup> Plan Estratégico Institucional 2025 – 2030 Actualizado del OTASS, aprobado a través de la Resolución de Presidencia N° 000077-2025-OTASS-PE.






N°	PRODUCTO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO	PROCESO NIVEL 0
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Gestión Operativa.</li> <li>Documentos Normativos Internos (directivas, lineamientos u otros).</li> <li>Documentos de la gestión por procesos (Mapa de procesos, Fichas y otros relacionados).</li> <li>Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Productos misionales con mejoras priorizadas e implementadas.</li> <li>Sistema de Gestión de la Innovación y del Conocimiento.</li> <li>Convenios, acuerdos y similares (cooperación interinstitucional, cooperación técnica internacional u otros).</li> <li>Seguimiento y evaluación a convenios, proyectos, programas y/o actividades de cooperación.</li> </ul>	E02	Gestión de la Modernización
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventario de riesgos que afectan la integridad pública.</li> <li>Servicio de capacitación y sensibilización de denuncias recibidas.</li> <li>Implementación del Modelo de Integridad en la UE002SST.</li> <li>Atención y seguimiento de denuncias recibidas.</li> <li>Programa de Integridad y Lucha contra la Corrupción.</li> <li>Evaluación del Índice de Capacidad Preventiva frente a la Corrupción (ICP).</li> <li>Seguimiento y Evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno.</li> <li>Entregables en el marco del Sistema de Control Interno.</li> </ul>	E03	Gestión de la Integridad y Control Interno
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clipping de prensa y valorización de notas de prensa.</li> <li>Campañas de comunicación corporativa.</li> <li>Estrategia publicitaria.</li> <li>Materiales comunicacionales (boletín, flyer u otros).</li> <li>Notas de prensa.</li> <li>Campañas de marketing y comunicación.</li> <li>Publicaciones en redes sociales.</li> <li>Eventos.</li> </ul>	E04	Gestión Comunicacional y Social

 <b>UNIDAD EJECUTORA TUMBES</b>	<b>Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes</b>	<b>Versión: 01</b>
--	--	--------------------

**b) Procesos Misionales:**

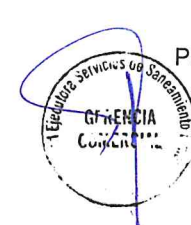
**Tabla 2. Inventario de Productos por Procesos Misionales de Nivel 0**

N°	PRODUCTO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO	PROCESO NIVEL 0
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agua potable producida y distribuida conforme a estándares de calidad.</li> <li>• Agua residual tratada para vertimiento conforme a normativa.</li> </ul>	M01	Gestión de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios comerciales de agua potable y saneamiento gestionados.</li> <li>• Facturación y recaudación de los servicios ejecutada.</li> <li>• Atención comercial al usuario brindada conforme a normativa.</li> <li>• Conexiones de agua potable y saneamiento gestionadas (nuevas, cierres y reubicaciones).</li> </ul>	M02	Gestión Comercial
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura para servicio de agua potable y saneamiento.</li> <li>• Catastro Técnico y Comercial actualizado.</li> <li>• Mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos hídricos (MERSEH) en el ámbito de la UE002SST implementados.</li> <li>• Proyectos de servicios ecosistémicos hídricos gestionados.</li> </ul>	M03	Gestión de las Inversiones de Agua Potable, Saneamiento y Medio Ambiente

**c) Procesos de Soporte:**

**Tabla 3. Inventario de Productos por Procesos de Soporte de Nivel 0**

N°	PRODUCTO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO	PROCESO NIVEL 0
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio Anual de Contrataciones.</li> <li>• Otorgamiento de la buena pro consentida.</li> <li>• Ejecución de la contratación.</li> <li>• Expediente de contratación.</li> <li>• Modificaciones Contractuales.</li> <li>• Inventario de bienes patrimoniales.</li> <li>• Inventario de bienes no patrimoniales.</li> <li>• Baja y disposición de bienes patrimoniales.</li> <li>• Inventario y control de existencias en almacén.</li> </ul>	S01	Gestión de Abastecimiento





N°	PRODUCTO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO	PROCESO NIVEL 0
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos a proveedores, planillas, viáticos, caja chica, y otros.</li> <li>• Control de la recaudación en las entidades financieras.</li> <li>• Control de la ejecución financiera y presupuestal.</li> <li>• Control de los bienes patrimoniales.</li> <li>• Estados Financieros y Presupuestarios de la UE002SST.</li> </ul>	S02	Gestión de Recursos Financieros
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de planificación y mejora de la gestión de recursos humanos.</li> <li>• Proyección de Gastos estimados de los Recursos Humanos.</li> <li>• Plan Anual de Seguridad en el Trabajo.</li> <li>• Administración de legajos.</li> <li>• Procedimientos Administrativos Disciplinarios. RRHH</li> <li>• Servicio de convocatoria, selección, contratación e inducción laboral.</li> <li>• Evaluación de gestión de rendimiento.</li> <li>• Servicio de gestión de compensaciones laborales.</li> <li>• Plan de Fortalecimiento de Capacidades.</li> <li>• Servicio de gestión integral del bienestar laboral.</li> </ul>	S03	Gestión de Recursos Humanos
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio en tecnologías de la información y comunicación.</li> <li>• Ciclo de vida de los sistemas de información (Incluye: Desarrollo - software, código fuente).</li> <li>• Respaldo, protección, mantenimiento y mejora de los Sistemas de Información.</li> <li>• Desarrollar herramientas informáticas para el mejoramiento de los procesos operacionales, comerciales y administrativos.</li> <li>• Atención de incidentes y solicitudes.</li> <li>• Optimización de infraestructura tecnológica.</li> </ul>	S04	Gestión de Tecnologías de la Información
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a las solicitudes de acceso a la información pública.</li> <li>• Atención a las solicitudes de queja, reclamo, sugerencias o consultas.</li> <li>• Recepción y despacho de documentos.</li> <li>• Control de Documentos Archivísticos.</li> <li>• Transferencia de documentos</li> <li>• Digitalización de documentos</li> <li>• Atención de requerimientos.</li> </ul>	S05	Gestión Documental y Atención al Ciudadano

*[Handwritten signature and stamp]*

*[Circular stamp: JEFE DE OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, Agua Tumbes, V° B°]*

*[Circular stamp: OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO, Agua Tumbes, V° B°]*

*[Circular stamp: SERVICIOS DE SANEAMIENTO, Agua Tumbes, V° B°]*

*[Circular stamp: GERENCIA DE ADMINISTRACION, Agua Tumbes, V° B°]*

*[Circular stamp: GERENCIA COMUNITARIA, Servicios de Saneamiento]*

*[Circular stamp: GERENCIA DE INGENIERIA, PROYECTOS Y MEDIO AMBIENTE, Agua Tumbes, V° B°]*

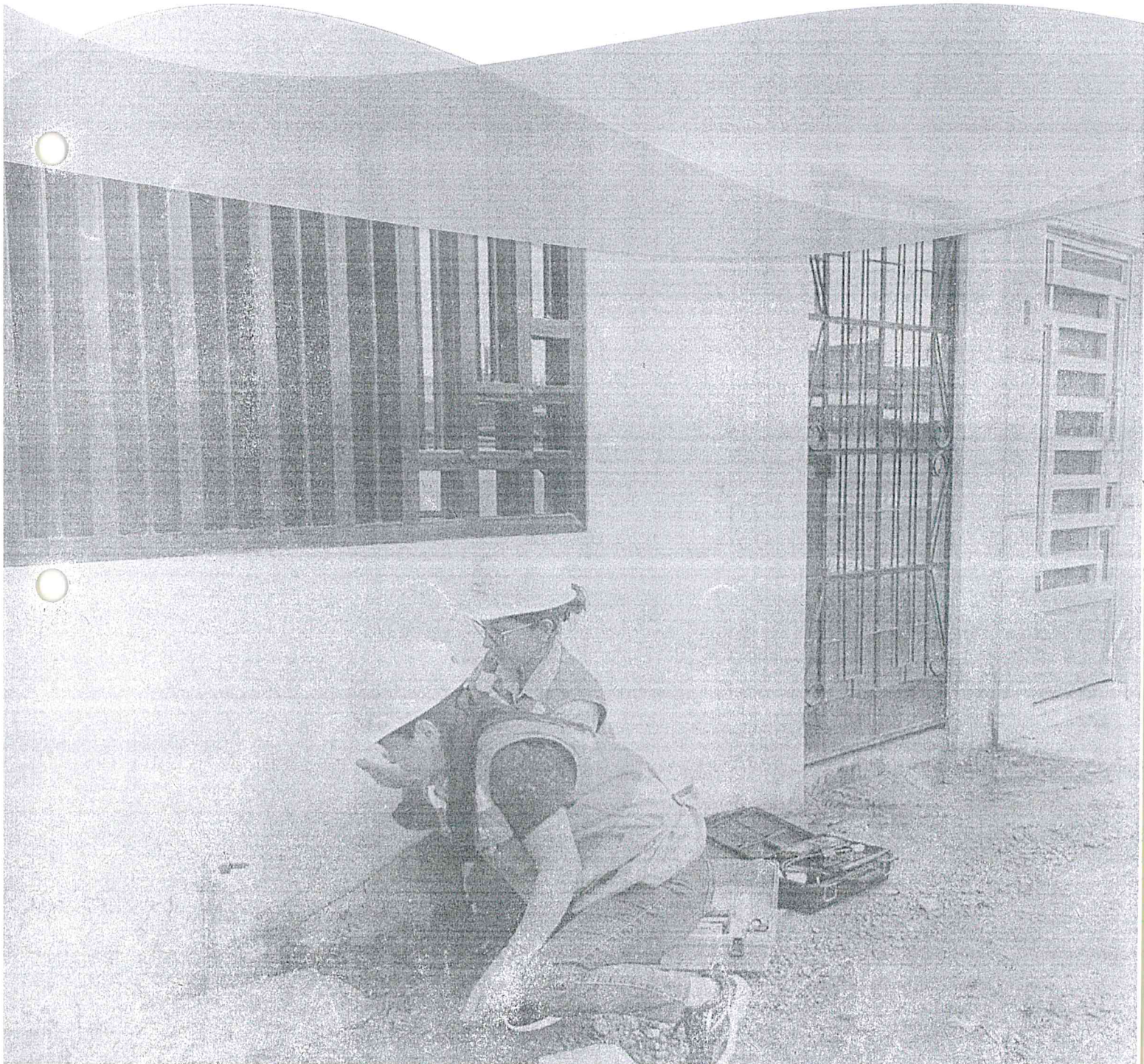


UNIDAD  
EJECUTORA  
TUMBES

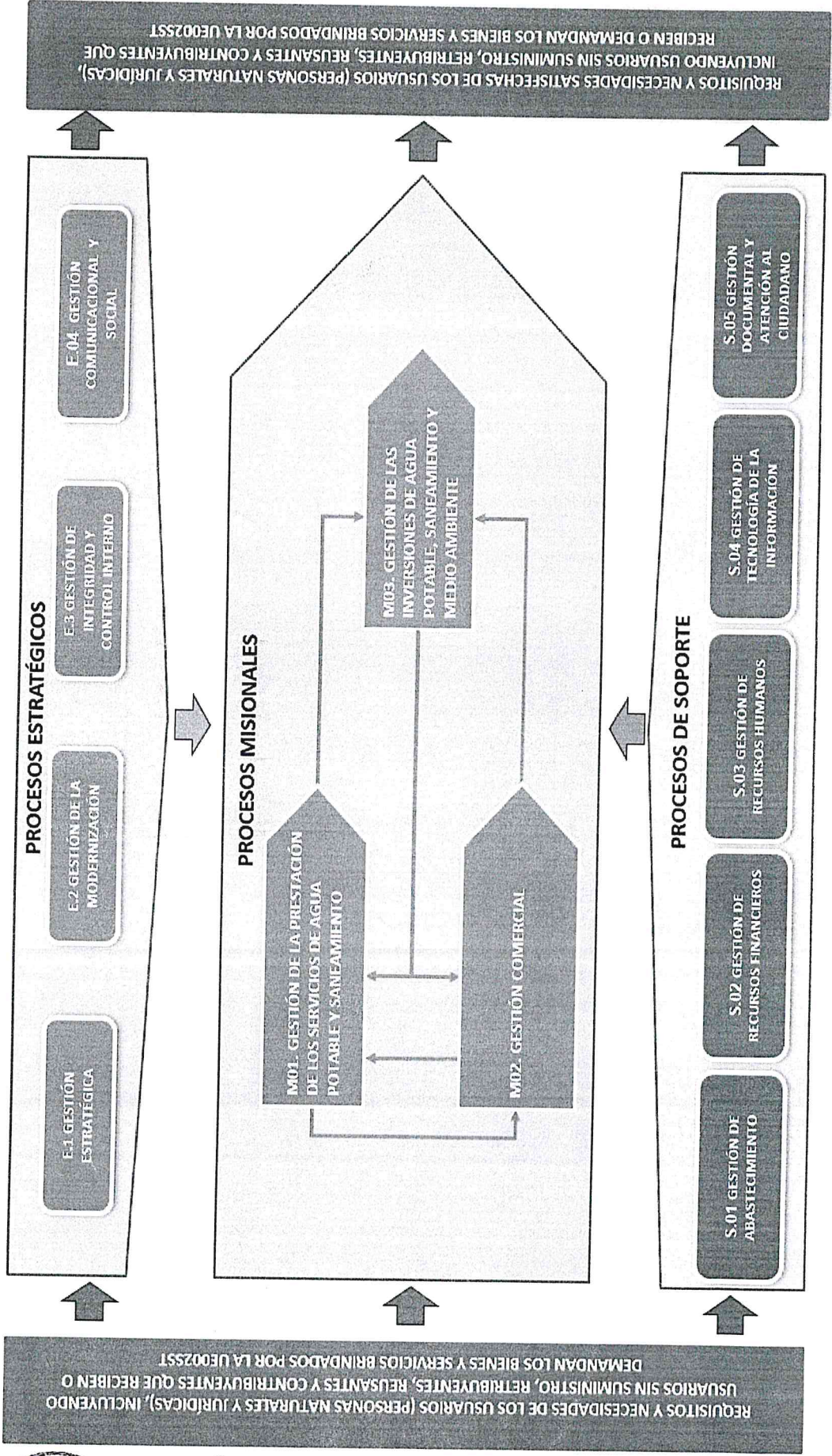
Mapa de Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de  
Saneamiento Tumbes

Versión: 01

## Diagrama de Mapa de Proceso Nivel 0



**4. DIAGRAMA DE MAPA DE PROCESOS NIVEL 0**





## Descripción de los Procesos





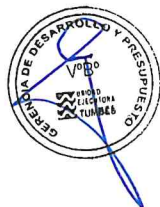
**5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS**

**a) Procesos Estratégicos**

Código del Proceso	PROCESO NIVEL 0	OBJETIVO DEL PROCESO	DUEÑO DEL PROCESO
E01	Gestión Estratégica	Liderar el planeamiento estratégico y operativo de la UE002SST, articulando la gestión por procesos, la calidad, el conocimiento y la cooperación interinstitucional.	Gerente de Desarrollo y Presupuesto
E02	Gestión de la Modernización	Conducir la modernización de la UE002SST mediante la gestión por procesos, la calidad y el conocimiento, para fortalecer la eficiencia y mejora continua de la gestión.	Gerente de Desarrollo y Presupuesto
E03	Gestión de la Integridad y Control Interno	Garantizar la implementación del Modelo de Integridad y del Sistema de Control Interno (SCI) en la UE002SST, promoviendo una gestión ética, transparente, eficiente y alineada con la normativa vigente, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión y la prevención de actos de corrupción.	Gerente de Administración.
E04	Gestión Comunicacional y Social	Gestionar la imagen de la UE002SST para mejorar su posicionamiento, facilitar las comunicaciones y las relaciones públicas.	Gerente de Comunicaciones e Imagen

**b) Procesos Misionales**

Código del Proceso	PROCESO NIVEL 0	OBJETIVO DEL PROCESO	DUEÑO DEL PROCESO
M01	Gestión de la prestación de los servicios de Agua Potable y Saneamiento	Asegurar la eficiencia y eficacia de los procesos de producción y distribución de agua potable, recolección de agua residual y tratamiento de agua residual que coadyuven a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios respecto de los servicios de agua potable y saneamiento que le brinda la UE002SST.	Gerente de Operaciones
M02	Gestión Comercial	Administrar eficientemente las actividades comerciales orientadas a asegurar la continuidad y confiabilidad de la medición de los consumos, facturar por los servicios efectivamente prestados, efectuar la oportuna distribución de los comprobantes de pago, la recaudación y cobranza de los servicios; así como la atención al cliente de acuerdo al marco normativo vigente.	Gerente Comercial
M03	Gestión de las Inversiones de Agua Potable, Saneamiento y Medio Ambiente	Garantizar la ejecución de los procesos de ejecución y Supervisión de obras de agua potable y saneamiento en forma articulada con las instituciones involucradas, así como la gestión de los MERESE, que coadyuven con el acceso de los servicios de agua potable y saneamiento en el ámbito jurisdiccional, a través de la infraestructura sanitaria.	Gerente de Ingeniería, Inversiones y Medio Ambiente





**c) Procesos de Soporte**

Código del Proceso	PROCESO NIVEL 0	OBJETIVO DEL PROCESO	DUEÑO DEL PROCESO
S01	Gestión de Abastecimiento	Garantizar la atención de los requerimientos de contrataciones y/o adquisiciones de bienes, servicios u obras que presentan las unidades de organización de la UE002SST, de forma oportuna y eficiente de acuerdo a la normatividad vigente.	Jefe de la Oficina de Abastecimiento
S02	Gestión de Recursos Financieros	Garantizar la eficiencia y eficacia de los procesos contables y de tesorería que contribuyan con los objetivos de la UE002SST.	Jefe de la Oficina de Contabilidad Jefe de la Oficina de Tesorería
S03	Gestión de Recursos humanos	Planificar, organizar y dirigir las actividades referidas al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos alineado a los objetivos de la UE002SST.	Jefe de la Oficina de Recursos Humanos
S04	Gestión de Tecnologías de la Información	Gestionar la estrategia y servicios de Tecnologías de la Información acorde a las necesidades de las unidades de organización de la UE002SST.	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
S05	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Planear y supervisar las acciones en materia de gestión documental, así como la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información, reclamos, quejas, consultas y sugerencias.	Gerente de Administración

