

EPS GRAU S.A.

Directiva N° -2011-EPS GRAU SA - GG

Normas y Procedimientos para el uso de los canales de comunicación

Piura, de Setiembre 2011

Contenido

I.	OBJETIVO	3
II.	FINALIDAD	3
III.	BASE LEGAL	3
IV.	ALCANCE	4
V.	VIGENCIA	4
VI.	CONTROL	4
VII.	DISPOSICIONES GENERALES.....	4
	MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	4
VIII.	DISPOSICIONES ESPECIFICAS.....	6
	8.1. COMUNICACIÓN INTERNA.....	6
	8.2. COMUNICACIÓN EXTERNA.....	7
IX.	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	8
X.	DISPOSICION FINAL	9
XI.	ANEXOS.....	10
	ANEXO N°01 USO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE RECEPTOR	11
	ANEXO N°02 CODIFICACION DE LAS UNIDADES ORGANICAS PARA FINES DE COMUNICACION..	14

I. OBJETIVO

La presente Directiva tiene por objeto lograr establecer las normas y procedimientos para la determinación de canales de comunicación y codificación de las unidades orgánicas en la EPS GRAU SA. Así mismo, se definirá el proceso de comunicación interna entre los niveles organizaciones de EPS GRAU SA y el proceso de comunicación con las partes interesadas (clientes, autoridades, sociedad, etc.) estableciendo los criterios y las responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna, así como regular y asegurar la comunicación externa entre la empresa y terceras partes.

II. FINALIDAD

- Lograr una comunicación y coordinación fluida y efectiva, respetando las líneas de autoridad, atribuciones y responsabilidades de los funcionarios y trabajadores de la EPS GRAU SA.
- Promover el proceso de desburocratización de la EPS GRAU SA disminuyendo el número de documentos internos que se generan.
- Que se aplique el principio de celeridad; quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite la máxima dinámica posible, evitando meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a los trabajadores del respeto al debido procedimiento o vulnerar el ordenamiento.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27785
- Ley N° 6338
- Estatuto Social de la EPS GRAU SA
- Acuerdo de Directorio
- Reglamento de organización y funciones
- Reglamento interno de trabajo
- Manual Normativo de Procedimientos N°04-2010-GG: “ Procedimiento para la Publicación y Actualización de Información en el Portal de Transparencia de la EPS GRAU SA”
- Manual Normativo sobre el Uso de Internet y/o correo electrónico en el Ambiro de la EPS GRAU SA
- Directiva N°008-99-EPS GRAU SA-GG “Normas y procedimientos para la Utilización y control del Servicio teléfono en la EPS GRAU SA”
- Directiva N°017-2000-EPS GRAU SA-GG “Formulación de Manuales de Procedimientos en la EPS GRAU SA”
- Directiva N°010-2001-EPS GRAU SA-GG “Expedición, Tramitación y Archivo de Resoluciones en la EPS GRAU SA”

- Directiva N°004-2002-EPS GRAU SA-GG “Normas y procedimientos para la Elaboración y Aplicación de Directivas y Normas Internas en la EPS GRAU SA
- Directiva N°004-2010-EPS GRAU SA-GG “Normas para la implementación de las medidas de Ecoeficiencia en la EPS GRAU SA”
- Ley Presupuesto 2011 Medidas de Ecoeficiencia

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de obligatorio conocimiento del personal de todas las Unidades Orgánicas de la EPS GRAU SA, en todos sus niveles.

V. VIGENCIA

La presente Directiva entrara en vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución de Gerencia General.

VI. CONTROL

La Oficina de Control Institucional, velara por la aplicación y estricto cumplimiento de la presente Directiva.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

Toda comunicación que emitan las Unidades Orgánicas en la EPS GRAU SA, se realizara respetando estrictamente el conducto regular; entendiéndose esto como la línea jerárquica que se establece en razón al puesto de trabajo que desempeña el funcionario y trabajador dentro de la Estructura Orgánica vigente.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los documentos oficiales de Gestión Interna y Externa que se utilizara en la EPS GRAU SA, serán:

7.1. Medio de Comunicación Verbal - Telefónico.

La comunicación oral o verbal, debe constituirse en el primer medio de comunicación directo y ágil, sin embargo, si esta no logra los efectos deseados de una pronta atención y/o colaboración, se procederá con los medios de comunicación escritos/electrónicos.

Normas para una buena comunicación telefónica:

Dada la importancia que el teléfono tiene en la empresa es fundamental hacer un buen uso de él, es decir, la manera de contestar, el tono, utilizar palabras correctas, etc. La voz permite conocer aspectos de la persona y educación, eficacia, amabilidad y de la empresa también. El éxito de la comunicación dependerá de la voz y de la entonación, el tono será cordial o amable y con un volumen intermedio.

Normas para contestar a una llamada telefónica:

- 1º) No demorar demasiado la llamada,
- 2º) El saludo e identificar la empresa y así mismo,
- 3º) Dejar la mano libre para escribir,
- 4º) Identificar a la persona con la que se habla,
- 5º) Atender a lo que se dice,
- 6º) Disculpase si hay que abandonar el teléfono.
- 7º) Anotar todos los detalles de la conversación.
- 8º) No comer, ni fumar cuando se habla,
- 9º) Hay que esperar que cuelguen la persona que llama,
- 10º) Omitir palabras como vale, venga...

Normas para hacer una llamada:

- 1º) Saludo e identificar la empresa y así mismo,
- 2º) Identificar la persona con la que queremos hablar,
- 3º) Decir el motivo por la que se llama,
- 4º) Asegurarnos de que si no está, dejar el mensaje con todos los datos necesarios para que nos devuelvan la llamada, el día y la hora y asegurarnos de que coge bien los datos.
- 5º) Si el asunto es más importante es conveniente que nosotros volvamos a llamar solicitando día y hora en el que se puede contactar directamente con la persona.
- 6º) Vocalización perfecta,
- 7º) Si entra una persona en el momento que se está hablando por teléfono, habrá que terminar con la conversación lo antes posibles,
- 8º) Despedirnos amablemente.

Habilidades para actuar de filtro:

Consiste en no pasar todas las llamadas o visitas directamente al jefe ante la duda de si puede o no ser atendido/a. Ante esta situación debemos:

- 1º) Averiguar si la persona que llama o viene es conocida para el jefe,
- 2º) Comprobar qué relación tiene con la empresa,
- 3º) Comprobar si es con el jefe con que quiere hablar o con otras personas de la empresa,
- 4º) Una vez identificado y ante la duda de pasarlo o no, tenemos que dejar en espera a la persona y comprobamos si puede ser atendido o no.
- 5º) En el caso de que no pueda ser atendido tendremos que inventar excusas que disculpe la situación.

Habilidades para responder a quejas por teléfono:

Es normal que por teléfono llegue a la empresa quejas de proveedores, clientes y será el secretario que se enfrente a ella, para ello se tendrá en cuenta:

1º) Si la persona que llama utiliza un tono agresivo, nosotros intentaremos suavizar el tono, dejaremos que la persona explique la situación e intentar darle una solución, no le quitaremos importancia al problema.

7.2. Medio de Comunicación Escrito.

Oficios,	Solicitudes,	Resoluciones,
Memorándums	Oficios Múltiples,	Directivas,
Informes	Memorándums Múltiples,	Manuales,
Cartas		Reglamentos

7.3. Medio de Comunicación Electrónicos:

E – mail institucional y Fax con el fin de hacer rápida la comunicación en la Empresa.

El soporte y garantía del servicio de la comunicación de los medios electrónicos dependerá de la disponibilidad del acceso a Internet, lo cual esta supeditado al funcionamiento que otorgue la Oficina de Informática. Esta oficina garantizara el resguardo de los correos recibidos y emitidos.

En el contexto de las Medidas de Ecoeficiencia que deben ser implementadas gradualmente para la reducción a mínimo del uso del papel en la gestión interna, se utilizaran los medios electrónicos como prioridad de medio de comunicación formal, para lo cual todos los colaboradores de la empresa deben revisar sus correos institucionales frecuentemente, de tal forma que se de una atención ágil. En especial, los funcionarios que poseen smartphones y que tengan acceso a sus correos electrónicos, tienen la obligación de revisar frecuentemente sus correos para enviar o recibir mensajes.

7.4. Sobre el uso de internet y/o correo electrónico:

7.4.1. Los virus informáticos se encuentran en internet, por lo que hay que tener mucho cuidado de bajar información no autorizada.

7.4.2. Cuando no se tenga una dirección para acceder a un tema que se busca en internet, lo mejor es utilizar buscadores confiables que existen en la web.

7.4.3. Todas las instalaciones y configuraciones para el uso de internet las debe realizar la Oficina de Informática.

7.4.4. El uso y acceso a internet se encuentra **limitado** para:

- Fines de Entretenimiento
- Acceder a páginas web de contenido sexual
- Acceder a páginas web que atenten contra la moral y buenas costumbres.
- Para escuchar música
- Para bajar programas no autorizados

- Para bajar información que puede contener virus que afecte la red de la empresa.
- Temas no relacionados con su función.
- Mensajería instantánea (chat o conversación instantánea) distinta a la que proporcione la Oficina de Informática a través del Correo institucional.
- Remitir información ajena a la labor que desempeña.

7.4.5. La Oficina de Informática proporcionará una dirección de correo electrónico a cada trabajador con acceso a internet, para que pueda enviar y recibir los correos.

7.4.6. El correo institucional (**@epsgrau.com.pe**), cuyo uso debe constituirse como uno de los principales y ágiles medios de comunicación, se descompone en dos partes:

- ❖ La cabecera; es donde se incluye el nombre del colaborador, colega o persona a quien se envía el mensaje, el destinatario y el tema; y también se suelen incluir otros datos como la fecha y hora en que se escribió. Y tras la cabecera se encuentra el texto del mensaje.

La cabecera está conformada por los campos:

DE: (o From en Inglés), que indica el emisor del mensaje

PARA: (o To en Inglés), que señala el destinatario principal del mensaje y que puede incluir a un número indeterminado de receptores en la Con Copia (o **CC** en inglés o abreviado)

- ❖ El Asunto; campo donde se pretende describir en cortas frases el contenido del mensaje.

Tras estos datos se escribe el texto principal, que constituye el cuerpo del mensaje que se requiere enviar. También se puede incluir archivos a los mensajes, en especial es recomendable enviar las copias de los Memos o Informes que se consideren relevantes de conocimiento a otras áreas, debiendo estas ser adjuntadas en formato PDF y que cuente con los sellos respectivos.

VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

FACULTAD PARA EMITIR COMUNICACIONES ESCRITAS

Para mayor detalle de la codificación de las unidades orgánicas a utilizar para fines de comunicación, revisar el Anexo N°02

La comunicación interna puede ser horizontal o vertical. Cuando es Vertical puede ser Ascendente o Descendente.

8.1. COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE

Aquella que se establezca cuando tanto emisor como receptor pertenecen a las Gerencias, Oficinas, Jefaturas Zonales y demás unidades orgánicas de la EPS GRAU SA.

Cuando, por parte de cualquier Gerencia, Oficina, Jefatura Zonal y demás Unidades Orgánicas, se traslada comunicación a niveles inferiores de su estatus jerárquico o a colaboradores de manera directa. Revisar el Anexo N° 01 Literal A ; A.3, A.5, A.7 y A.9.

8.2. COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE Y HORIZONTAL

Aquella que se establezca cuando tanto emisor como receptor pertenecen a las Gerencias, Oficinas, Jefaturas Zonales y demás unidades orgánicas de la EPS GRAU SA.

- Comunicación Interna descendente cuando, cualquier colaborador de la EPS GRAU SA desee comunicarse con un estamento superior de la misma. Revisar el Anexo N° 01 Literal A; A.1, A.2, A.4, A.6 y A.8.
- Comunicación Horizontal se dará entre unidades del mismo nivel jerárquico. Revisar el Anexo N° 01 Literal A; A.6 y A.8.

8.2.1. Emisión de Directivas

a. De la Elaboración.

- a.1. La formulación y elaboración de Directivas y/o normas internas debe adecuarse básicamente al esquema del contenido del Anexo N°03 y 04 según corresponda y que forma parte de la presente Directiva
- a.2. Los textos deben ser expresados en forma sencilla, directa y breve, cuidando la claridad y precisión de los términos empleados.
- a.3. Toda directiva y/o norma interna debe tener un nombre que diga en una frase corta y precisa el objeto de la misma
- a.4. Cuando la Directiva y/o norma interna establece el uso de formularios, los modelos respectivos deben formar parte del texto de los mismos.

b. De la Aprobación

- b.1. Las Directivas y/o normas internas son aprobadas por Gerencia General y/o Alta Dirección según sea el caso, a través de las respectivas resoluciones.
- b.2. Todo proyecto de Directiva y/o norma interna debe ser presentado a la Gerencia General y/o Alta Dirección según corresponda, con la rúbrica marginal del Jefe responsable del órgano generador de la misma.
- b.3. Cuando el proyecto de Directiva y/o norma interna haya sido generado en base a una disposición emanada de un órgano externo de la EPS GRAU SA, debe acompañarse el proyecto original del documento que la motiva.
- b.4. Todo proyecto de Directiva y/o Norma interna debe ser presentada por la unidad Orgánica que la genere, acompañada de la opinión favorable de la Oficina de Planeamiento y Oficina de Asesoría Jurídica.

b.5. Todo proyecto de Directiva y/o norma interna debe presentarse a la Gerencia General o Alta Dirección según sea el caso, en original y copia.

Luego de la firma de aprobación de la Directiva y/o norma interna, el responsable del Equipo funcional de Tramite Documentario del Departamento de Logística, se encargará de derivar el expediente de la forma siguiente:

- 01 copia a la Oficina de Planeamiento
- 01 copia al Órgano Generador
- 01 Copia a la Oficina de Informática para su publicación en la Página web
- El original y sus antecedentes para el archivo del responsable del Equipo Funcional de Tramite Documentario.

c. De la Codificación y Registro

c.1. La Codificación de una directiva interna y/o norma interna comprende:

- La palabra DIRECTIVA (o .
- El Número asignado de tres cifras, dentro de una numeración correlativa única, anual respecto de la empresa.
- El año de emisión, en sus cuatro cifras.
- El código del órgano generador, de acuerdo al Anexo N° 02
- El Código del Estamento que aprueba la Directiva, que generalmente es la Gerencia General.
- Estos dos últimos códigos mantendrán el formato que se muestra en el Anexo N°02 para la emisión de documentos internos.

d. De la Distribución y conservación

- El encargado del Equipo funcional de Tramite Documentario del Departamento de Logística es responsable de distribuir las resoluciones con su correspondiente Directiva a los Gerentes, Jefes de Oficina , Jefaturas Zonales de la EPS GRAU SA, a quienes compete su cumplimiento y aplicación según el literal b.5 de la presente Directiva
- Los Originales de las Resolución y Directivas o normas internas, acompañados con sus respectivos antecedentes, estarán bajo custodia, conservación y responsabilidad del encargado del Equipo Funcional de Tramite Documentario.
- Así mismo, el Especialista de Desarrollo organizacional de la Oficina de Planeamiento paralelamente llevará un archivo de las copias autenticadas de las Directivas y resoluciones aprobadas por Gerencia General y/o Alta Dirección.

e. De la Aplicación, supervisión y actualización

- ✧ La aplicación y/o implementación de las Directivas y Normas Internas es responsabilidad de cada uno de las Unidades Orgánicas, a los cuales compete por función propia o por disposición expresa de dicha Directiva.
- ✧ La responsabilidad de supervisión corresponde al nivel Jerárquico inmediato superior al órgano o trabajador al cual le compete su aplicación; y el control le compete a la Oficina de Control Institucional.
- ✧ Todos los responsables de las Unidades Orgánicas/Equipos Funcionales son responsables de mantener informado oportunamente a la Oficina de Planeamiento, respecto a las necesidades de modificar, actualizar, derogar o crear Directivas y/o Normas Internas en la EPS GRAU SA.
- ✧ El Especialista de Desarrollo Organizacional, de la Oficina de Planeamiento, coordinara con la Oficina de Imagen Institucional y la Oficina de Informática para la publicación interna periódica de las Directivas y normas vigentes en la EPS GRAU SA, la misma que se actualizará en la pagina Web institucional.

8.2.2. Emisión de Resoluciones de Gerencia General

8.2.2.1. Normas Generales

- Los proyectos de Resoluciones se formularan por iniciativa de las diferentes Unidades Organicas de la empresa cuando la acción administrativa le corresponde prioritariamente por razón de competencia Funcional, o por mandato de Ley, previo estudio y fundamentación adecuada.
- Toda resolución debe contener una parte **Introductiva** (VISTO) en su caso, una parte **Considerativa** y una parte **Resolutiva**
- La parte **Introductiva** deberá hacer referencia al documento de origen a la acción administrativa a dictarse.
- La parte **considerativa** deberá indicar los fundamentos técnicos, administrativos, o de otro origen que lo sustente, y las normas legales en los cuales se fundamenta el proyecto, manteniendo una secuencia lógica que parte de lo general al hecho particular que se trata de lograr.
- La parte **resolutiva**, trasuntara la decisión administrativa dentro de una secuencia lógica que guarde armonía con la parte considerativa.
- En la redacción del texto del proyecto de Resolución no deberá usarse abreviaturas de ninguna índole, esto es, en los casos de fechas, denominación de dispositivos legales, etc.; y en el caso de cifras que corresponden a cantidades monetarias serán consignadas en números y en letras, estas últimas entres paréntesis.
- En el caso de un proyecto de Resolución que tenga relación con más de una unidad orgánica de la empresa, deberá contar con la

conformidad del Gerente y/o Jefe de Oficina que corresponda, mediante la visación del documento.

- Todo proyecto de Resolución, será remitido a la Alta Dirección, que conforme a los Estatutos de la empresa corresponda aprobarlo, sin borrones, ni enmendaduras, codificado, sin fecha y sin numerar, para la consiguiente suscripción y adjuntando los informes u opiniones que se hubieren emitido para sustentarla, así como, en su caso el expediente o antecedentes que dan lugar a la acción, debidamente foliadas y guardando la secuencia cronológica.
- Los proyectos de Resolución que comprometan empleo de fondos, acciones de personal, y de carácter presupuestal, necesariamente deberán contar con el informe sustentatorio y visación de la Gerencia Administrativa Financiera, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Planeamiento y Departamento de Recursos Humanos.
- Cuando el Gerente Administrativo Financiero estuviera de acuerdo con el informe de los otros funcionarios de las unidades orgánicas señalados, lo hará suyo refrendando el documento, y/o adicionando, cuando fuera necesario, los fundamentos complementarios.
- Los proyectos de Resolución de carácter técnico, relacionados con proyectos de pre inversión, inversión, mejoramiento y rehabilitación de los servicios de saneamiento de agua potable y alcantarillado deberán contar el informe sustentatorio y visación de la Gerencia de Operaciones e Ingeniería, Jefe Oficina de Planeamiento, Jefe Oficina Asesoría Jurídica, Gerencia Administrativa Financiera.
- El Equipo funcional de trámite documentario del Departamento de Logística será el único órgano de registrar, numerar, fechar, distribuir, archivar y custodiar las Resoluciones expedidas.

8.2.2.2. Normas Especificas

- Los gerentes funcionales de la empresa que proyectan Resoluciones en materia administrativa y ejecución presupuestal, en los casos que así lo disponga expresamente la Ley de Presupuesto de la Republica y/o Directivas de la Dirección General de Presupuesto Público - Ministerio de Economía y Finanzas, lo harán con las mismas formalidades señaladas en la presente directiva, y con las visaciones e informes sustentatorios de la Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Planeamiento y Gerencia Administrativa Financiera, dentro del termino establecido.
- Las resoluciones sobre beneficios y derechos de personal y otros relativos al sistema de recursos humanos, serán proyectados por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Gerente

Administrativo Financiero y Jefe de Asesoría Jurídica. Se cuidara en todo caso, mantener la coordinación necesaria para uniformizar criterios y formalidades, así como garantizar lo correcto de la acción.

- En todos los casos, cuando los órganos de la empresa generan proyectos de resoluciones, lo remitirán a la Oficina de Asesoría Jurídica, para su dictamen y visación.

8.2.2.3. Procedimiento Inicio del Trámite

- Los proyectos de Resoluciones deberán formularse en las Gerencias y Oficinas a quienes compete la acción administrativa a resolverse.
- Los proyectos que son de iniciativa de la Alta Dirección, deberán formularse en la Oficina de Asesoría Jurídica, debiendo recabarse los informes y/o visaciones a los responsables de los órganos que tengan injerencia en el asunto.
- Las gerencias u oficinas donde se generan los proyectos, cuidaran en los casos que así lo requieran, de efectuar las coordinaciones previas ante los órganos que por razón de su competencia intervienen en la sustentación y/o visación así como garantizar la debida aplicación de los dispositivos legales en que se basa.

8.2.2.4. Fundamentación

- Los proyectos de Resolución deberán contener obligatoriamente los dispositivos legales en que sustenta y estarán acompañadas de los informes técnicos y/o documentos sustentatorios que justifiquen su expedición, de conformidad con lo señalado en el 8.2.2.1 de la presente Directiva.
- Los funcionarios que emitan y/o suscriban los informes y otros documentos sustentatorios, así como quienes los visan, son responsables del contenido de la Resolución proyectada, en la parte que les compete.

8.2.2.5. Visación

- Los proyectos de Resolución para ser expedidos, deberán estar previamente visados por los órganos correspondientes, cuando sean de su competencia
- Cuando se trate de Resoluciones de Presidencia de Junta de Acreedores, la última visación la efectuará el presidente del Directorio, de igual forma cuando se trate del Directorio, la última visación la efectuará el Gerente General, inmediatamente después de la Oficina de Asesoría Jurídica, acompañando su opinión para ambos casos.
- Las visaciones se harán con firma y sello redondo, utilizando tinta de color azul y/o negro, en cada una de las páginas del proyecto de resolución, empezando por la parte inferior del margen

izquierdo, al nivel de la ultima escrita y siguiendo la secuencia del tramite de las dependencias que intervienen, para lo cual se efectuara el pase correspondiente en forma sucesiva a los organos que competa,

- El sellado y visado de los proyectos de Resolución se sujetaran al siguiente orden:
 - Órganos de línea
 - Órganos de Apoyo
 - Órganos de Asesoramiento
 - Gerencia General en su caso.
 - Presidencia del Directorio en su caso
- Las visaciones de los Gerentes y/o Jefes de Oficina a que se refiere la presente directiva son obligatorias por razón de función.
- Si algún funcionario no estuviera de acuerdo con el objeto sustantivo de la Resolución, emitirá de inmediato su pronunciamiento de disconformidad, y si incidiera sobre algún aspecto formal, lo hará de conocimiento del órgano generado.
- Concluido los tramites inherentes al proyecto de Resolución, este será entregado a Gerencia General, con cargo; y/o al Presidente del Directorio o Junta de Acreedores.

8.2.2.6. Aprobación

Los proyectos de Resolución una vez cumplidos los trámites pertinentes, serán firmados por el Gerente General, Presidente de Directorio y/o Presidente de la Junta de Acreedores, según sea el caso.

El equipo funcional de trámite documentario del departamento de logística llevara un libro de Registro único por cada nivel de Resoluciones, según la siguiente clasificación:

- Resoluciones de Junta de Acreedores
- Resoluciones de Presidencia de Directorio
- Resoluciones de Gerencia General

Las resoluciones aprobadas serán remitidas directamente al equipo funcional de trámite documentario del departamento de Logística acompañada de sus antecedentes debidamente foliadas, para su registro, transcripción, archivo y custodia.

Cuando los antecedentes de la Resolución firmada, por su naturaleza presupone la continuidad de acciones administrativas, estas serán devueltas al Órgano encargado de su tramitación, dejando constancia de ello.

8.2.2.7. Distribución

Luego de efectuado el registro de resoluciones, se comunicara a los organos de su ejecución, así como a los interesados; dejando constancia escrita de este acto.

8.2.2.8. Archivo

Los originales de las Resoluciones serán archivados por el Equipo Funcional de Tramite Documentario del Departamento de Logística, quien será responsable de la conservación y custodia; así como, de la oportuna comunicación de las Resoluciones.

8.2.2.9. Normas Complementarias

Los proyectos de resolución, que remitan los órganos de la empresa para su aprobación ante la Alta Dirección, observaran la siguiente normatividad complementaria:

- Los proyectos de Resolución deberán estar acompañados de los antecedentes debidamente sustentados y adjuntando los informes que justifiquen y recomienden su aprobación, debidamente ordenados y foliados, con la visación de la oficina de Asesoría Jurídica y de los órganos correspondientes; sin cuyo requisito no serán admitidos por la Asistente de Gerencia General y/o Presidente de Directorio; así como, el Equipo funcional de tramite documentario no recepcionara Resoluciones sin los feridos requisitos.
- El equipo funcional de tramite documentario no recepcionara ninguna resolución que tenga enmendaduras o correcciones en su contenido, la cual deberá ser devuelta para la elaboración de una nueva Resolución.

- 8.2.3.** Los Gerentes, Jefes de Oficina, Jefes Zonales, Jefes de Departamento y Coordinadores Zonales están facultados para suscribir los documentos y / demás comunicaciones que originan el cumplimiento de sus funciones, siempre que las comunicaciones se realicen entre órganos de un mismo nivel jerárquico.
- 8.2.4.** La comunicación entre órganos de diferente nivel se realizara por conducto regular, correspondiéndole la suscripción del documento al trabajador que se ubique en el mismo nivel jerárquico del destinatario, pudiendo el documento formularse en cualquiera de las dependencias subalternas.
- 8.2.5.** La comunicación suscrita por el Presidente de la Junta de Acreedores y Comité Delegado de Junta de Acreedores, será dirigida "únicamente al Presidente de Directorio y/o Gerente General.
- 8.2.6.** La comunicación suscrita por el Presidente del Directorio o Gerente General, será dirigida solamente para los Gerentes, Jefes de Oficina, y Jefes Zonales.
- 8.2.7.** La comunicación dirigida al Presidente de la Junta de Acreedores y Comité Delegado de la Junta de Acreedores, deberá ser suscrita por el Presidente de Directorio y/o Gerente General.
- 8.2.8.** La comunicación dirigida al Presidente del Directorio o Gerente General, deberá ser suscrita únicamente por el Gerente, Jefe de Oficina, y Jefe Zonal, salvo que sea una solicitud de carácter personal, la cual debe ser presentada según el trámite regular de comunicación a estos niveles.

8.3. COMUNICACIÓN EXTERNA

Por exclusión será aquella que no sea comunicación interna.

Para mayor detalle de los documentos a remitir, revisar el Anexo N° 01 Literal B

- 8.3.1.** Las comunicaciones dirigidas al Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección Nacional de Presupuesto Público, Dirección General de Asuntos Económicos Sociales, Contaduría General de la Nación, Comisión Congreso de la Republica, SUNASS, Gobierno Regional Piura, Concejos Provinciales y Distritales y otros Organismos Públicos o Privados pueden ser preparados por las Gerencias, Jefaturas de Oficina, y/o Zonales, pero la facultad para suscribirlos será únicamente del Presidente del Directorio o Gerente General, previa visación de conformidad del área que elaboro el proyecto de documento.

Asimismo el Trabajador de las Unidades Orgánicas antes mencionadas puede proyectar documentos para su trámite al exterior, pero necesariamente deben contar con las de visaciones de conformidad de parte de la Gerencia, Jefatura de Oficina, Jefe Zonal, Administración Local al que pertenece, antes de la suscripción correspondiente, con el fin de hacer más expeditiva la gestión y evitar en lo posible la emisión de Informes para el trámite de proyectos de comunicación.

- 8.3.2.** De acuerdo al Artículo 18° de la Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica, concordante con el Artículo Quincuagésima Novena del Estatuto Social de la EPS GRAU SA, el Jefe del Órgano de Control Institucional, en el desempeño de sus labores, actúa con independencia técnica dentro del ámbito de su competencia, y tiene la facultad de emitir y suscribir directamente documentos dirigidos a la Contraloría General de la Republica y otros organismos, así como personas naturales y jurídicas que tengan relación comercial y operativa con la EPS GRAU SA, en merito a las facultades que le confiere la normatividad vigente.

- 8.3.3.** Los Gerentes, Jefes de Oficina, Jefes Zonales pueden dirigirse a cualquier organismo público o privado, en su nivel, solo cuando se trata de coordinar aspectos de la propia labor que realizan, siempre que los asuntos a tratar no afecten los intereses de nuestra Entidad, por cuanto en caso de comunicaciones transcendentales debe contarse con el conocimiento de Gerencia General.

Cuando se trata de casos de la dinamización en la Atención al Cliente, las instancias para resolver en primera instancia los reclamos formulados por los clientes en la prestación de servicios de saneamiento, así como la emisión de Notificaciones para Conciliaciones, clientes sobre deudas, recuperos, requerimientos de pagos, etc., estos deben ser suscritos por los Coordinadores Comercial, Coordinadores de Operación y Mantenimiento, Equipo Funcional de Proceso Comercial de las Zonales o personal debidamente autorizado, siempre que los asuntos a tratar no afecten los niveles de decisión.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 9.1. La Oficina de Imagen Institucional tendrá la facultad de dirigirse a través de comunicaciones escritas y/o proveídos a todos los Órganos del Primer y Segundo Nivel Organizacional, así como en el ámbito externo, por delegación expresa del Presidente del Directorio o Gerente General.
- 9.2. Los Gerentes, Jefes de Oficina, y Jefes Zonales, que para el cumplimiento de sus funciones requieran realizar Coordinaciones con carácter de urgencia necesarias con las diferentes áreas involucradas, se harán en la medida de lo posible utilizando E-mail de la Empresa (Medios Electrónicos), el contacto personal, telefónico , Fax ; sin perjuicio que posteriormente se alcance la documentación original de la información requerida a la Unidad Orgánica solicitante.
- 9.3. Toda documentación generada por los Jefes de Departamentos y/o Coordinadores de las Zonales dirigida hacia los niveles inmediatos superiores o de igual nivel jerárquico dentro de la EPS GRAU SA, deberán elaborarse en original y una (01) copia, cuya distribución se efectuara de la siguiente manera:
Original : Al órgano a quien se dirija.
Una (01) Copia : Archivo.
- 9.4. Toda documentación generada por los Gerentes, Jefes de Oficina, y Jefes Zonales Zonales dirigida al Gerente o de igual nivel jerárquico dentro de la EPS GRAU SA, deberán elaborarse en original y una (01) copia, cuya distribución se efectuara de la siguiente manera:
Original : Al Gerente General o al órgano a quien se dirija.
Una (01) Copia : Archivo.
- 9.5. Cuando la comunicación generada es de competencia de varios órganos, se elaboraran las copias necesarias para los órganos de igual o menor nivel jerárquico al que la genera.
- 9.6. Las copias informativas a la Presidencia del Directorio se harán solo cuando el asunto materia de la comunicación tenga que ver con alguna de las atribuciones que se señalan en el Artículo 45° del Estatuto Social de la E S GRAU SA, o cuando el caso amerite decisión Directoral.
- 9.7. Todas las comunicaciones internas relevantes (desde el punto de vista del receptor) serán obligatoriamente contestadas.
- 9.8. Se recomienda efectuar permanentemente las Coordinaciones orales, con el fin de evitar la generación de documentos en exceso e innecesarios.

X. DISPOSICION FINAL

- 10.1. Toda modificación o adición a los códigos que se establecen en la presente norma, deben ser propuestos por el órgano competente ante la Gerencia General, quien aprobara o desestimara la propuesta.
- 10.2. La Oficina de Control Institucional, será la encargada de velar por el estricto cumplimiento de la presente Directiva.

DIRECTIVA: NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DETERMINACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN Y CODIFICACION DE LAS
UNIDADES ORGANICAS EN LA EPS GRAU S.A.

XI. ANEXOS

ANEXO N°01 USO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE RECEPTOR

Los documentos oficiales de Gestión Interna y Externa que se utilizaran en la EPS GRAU SA, son los siguientes:

- | | |
|--------------------|------------------------|
| 1. Resolución | 8. Memorándum |
| 2. Informe | 9. Memorándum Múltiple |
| 3. Directiva | 10. Carta |
| 4. Manual | 11. Solicitud |
| 5. Reglamento | 12. Fax |
| 6. Oficio | 13. E-mail |
| 7. Oficio Múltiple | |

A. COMUNICACIÓN INTERNA

A.1. El Presidente de Junta de Acreedores y Comité Delegado de Junta de Acreedores, remiten al Presidente del Directorio y/o Gerente General, los siguientes documentos:

- | | |
|-----------------------|----------|
| ➤ Resolución | ➤ Carta |
| ➤ Memorándum Múltiple | ➤ Fax |
| ➤ Memorándum | ➤ E-mail |

A.2. El Presidente del Directorio remite al Gerente General, Gerentes, Jefes de Oficina, Jefes Zonales los siguientes documentos:

- | | |
|--------------|-----------------------|
| ➤ Resolución | ➤ Memorándum Múltiple |
| ➤ Directiva | ➤ Carta |
| ➤ Manual | ➤ Fax |
| ➤ Reglamento | ➤ E-mail |
| ➤ Memorándum | |

A.3. El Gerente General remite al Presidente del Directorio los siguientes Documentos:

- | | |
|-------------|----------|
| ➤ Informe | ➤ Fax |
| ➤ Solicitud | ➤ E-mail |
| ➤ Carta | |

A.4. El Gerente General remite a los Gerentes, Jefes de Oficina, Jefes Zonales, Jefes de Departamento y Coordinadores Zonales, los siguientes documentos:

- | | |
|-----------------------|--------------|
| ➤ Resolución | ➤ Manual |
| ➤ Directiva | ➤ Reglamento |
| ➤ Memorándum | ➤ Fax |
| ➤ Memorándum Múltiple | ➤ E-mail |

A.5. Los Gerentes , Jefes de Oficina y Jefes Zonales, remiten al Presidente del Directorio o Gerente General, los siguientes documentos:

- | | |
|-------------|----------|
| ➤ Informe | ➤ Fax |
| ➤ Solicitud | ➤ E-mail |
| ➤ Carta | |

A.6. Los Gerentes , Jefes de Oficina y Jefes Zonales, remiten a sus similares y Jefes de Departamento y Coordinadores Zonales, los siguientes documentos:

- | | |
|-----------------------|----------|
| ➤ Memorándum Múltiple | ➤ Fax |
| ➤ Memorándum | ➤ E-mail |

A.7. Los Jefes de Departamento y/o coordinadores Zonales remiten al Gerente, Jefes de Oficinas, y Jefes Zonales con copia a su Jefe inmediato superior, los siguientes documentos:

- | | |
|-------------|----------|
| ➤ Informe | ➤ Fax |
| ➤ Solicitud | ➤ E-mail |
| ➤ Carta | |

A.8. Los Jefes de Departamento y/o coordinadores Zonales remiten a sus similares ; y al personal a su cargo con copia a su Jefe inmediato superior, los siguientes documentos:

- | | |
|-----------------------|----------|
| ➤ Memorándum Múltiple | ➤ Fax |
| ➤ Memorándum | ➤ E-mail |
| ➤ Carta | |

A.9. Los responsables de los Equipos Funcionales y el personal que carece de nivel jerárquico remiten a los Jefes de Departamento y/o coordinadores Zonales, los siguientes documentos:

- | | |
|-------------|----------|
| ➤ Informe | ➤ Fax |
| ➤ Solicitud | ➤ E-mail |

A.10. Los Jefes de Departamento, Coordinadores Zonales y el resto de personal no están facultados a remitir comunicaciones escritas distintas a las que se señalan en la presente directiva, a Gerentes, Jefes de Oficina y Jefes Zonales de órganos a lo que no pertenecen, con excepción de la solicitud.

B. COMUNICACIÓN EXTERNA

B.1. El Presidente del Directorio remite al Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, demás Ministerios, Contraloría General de la Republica, Contaduría de la Nación, Comisión del Congreso de la Republica, SUNASS, Instituciones Publicas y Privadas, los siguientes documentos:

- a) Oficio

- b) Oficio Múltiple
- c) Carta

- B.2. Las comunicaciones con Entidades Regionales dirigidas a Directores, Presidentes de Región, Gerentes Generales de Empresas Publicas y otros cargos similares, serán firmados por el Presidente del Directorio y/o Gerente General, según sea el caso.
- B.3. Los documentos con Entidades Regionales de menor nivel, señalados en el punto precedente, pueden ser firmados por los Gerentes, Jefes de Oficina, y Jefes Zonales con copia a la Gerencia General, siempre que los contenidos a asuntos materia del documento respondan a lo señalado en el numeral 8.2.3 de la presente Directiva y hayan sido autorizados previamente.

ANEXO N°02 CODIFICACION DE LAS UNIDADES ORGANICAS PARA FINES DE COMUNICACION

- a. Todas las Unidades Orgánicas de la EPS GRAU SA, deben contar con una Codificación única, diferenciada y permanente.
- b. La Codificación de cada Unidad Orgánica debe representar claramente su nivel y línea jerárquica dentro de la organización de la EPS GRAU SA
- c. La organización interna que se adopte en cada Departamento y/o Coordinación Zonal para el cumplimiento de sus funciones no debe generar una codificación diferenciada.
- d. Para los documentos de destino interno, solo mostrara códigos que correspondan a Unidades Orgánicas hasta el Tercer Nivel Organizacional, excepto el caso de Informes de Trabajadores, donde se agregara las siglas del trabajador que elabora el informe, pero en minúscula.
- e. Para los documentos de destino externo, solo mostrara códigos que correspondan a Unidades Orgánicas hasta el Segundo Nivel Jerárquico Organizacional.

CODIFICACION

1	DE LA ALTA DIRECCION	
1.1	Presidente Junta de Acreedores	001
1.2	Comite Delegado de Junta de Acreedores	002
1.3	Presidencia Directorio.	003
2	PRIMER NIVEL	
2.1	Gerencia General	100
3	SEGUNDO NIVEL	
3.1	Gerencia Administrativa Financiera	210
3.2	Gerencia Operaciones e Ingeniería	220
3.3	Gerencia Comercial	230
3.4	Oficina de Control Institucional	310
3.5	Oficina Asesoría Jurídica	320
3.6	Oficina de Planeamiento	330
3.7	Oficina de Imagen Institucional	340
3.8	Oficina de Informática	350
3.9	Oficina de Control de Perdidas	360
3.10	Jefatura Zonal Piura	410
3.11	Jefatura Zonal Sullana	420
3.12	Jefatura Zonal Paita – El Arenal	430
3.13	Jefatura Zonal Talara	440
3.14	Jefatura Zonal Chulucanas-Morropon	450

4 TERCER NIVEL

Esta constituido por todos los Departamento, Coordinadores de los Órganos del Segundo Nivel, y Administración Local Catacaos. Los números que le corresponden han sido asignados en el siguiente Orden:

Gerencia Administrativa Financiera

4.1	Departamento de Contabilidad y Finanzas	10
4.2	Departamento de Recursos Humanos	11
4.3	Departamento de Logística	12

Gerencia Comercial

4.4	Departamento de Atención al Cliente	20
4.5	Departamento de Cobranza	21
4.6	Departamento de Medición, Catastro y Facturación	22

Gerencia de Operaciones e Ingeniería

4.7	Departamento de Ingeniería	30
4.8	Departamento de Planeamiento y Control Operacional	31

Jefatura Zonal Piura

4.9	Coordinación de Producción, Distribución de Agua Potable, Recolección, tratamiento y Disposición Final de Aguas Servidas	40
4.10	Coordinación Comercial	41
4.11	Coordinación Mantenimiento Equipos Electromecánicos	42
4.12	Coordinación Redes	43
4.13	Localidad Catacaos	44
4.14	Localidad Las Lomas	45

Jefatura Zonal Paita

4.15	Coordinación Comercial (JZPA)	50
4.16	Coordinación Operación y Mantenimiento	51
4.17	Sistema de Producción El Arenal	52

Jefatura Zonal Talara

4.18	Coordinación Comercial(JZT)	60
4.19	Coordinación Operación y Mantenimiento	61
4.20	Localidad Negritos	62
4.21	Localidad Los Órganos - Mancora	63

Jefatura Zonal Sullana

4.22	Coordinación Comercial (JZS)	70
4.23	Coordinación Operación y Mantenimiento	71
4.24	Localidad Marcavelica	72
4.25	Localidad Salitral	73
4.26	Localidad Querecotillo	74
4.27	Localidad Lancones	75

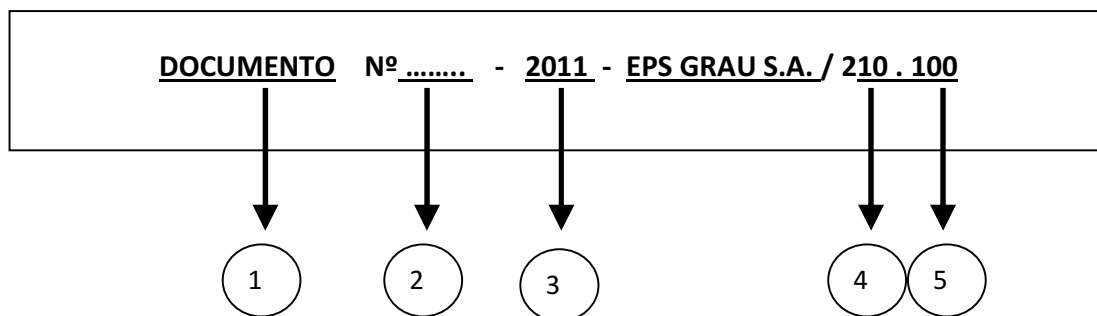
Jefatura Zonal Chulucanas - Morropon

4.28	Coordinación Comercial(JZCH)	80
4.29	Coordinación Operación y Mantenimiento	81
4.30	Localidad de Morropon	82

DIRECTIVA: NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DETERMINACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN Y CODIFICACION DE LAS UNIDADES ORGANICAS EN LA EPS GRAU S.A.

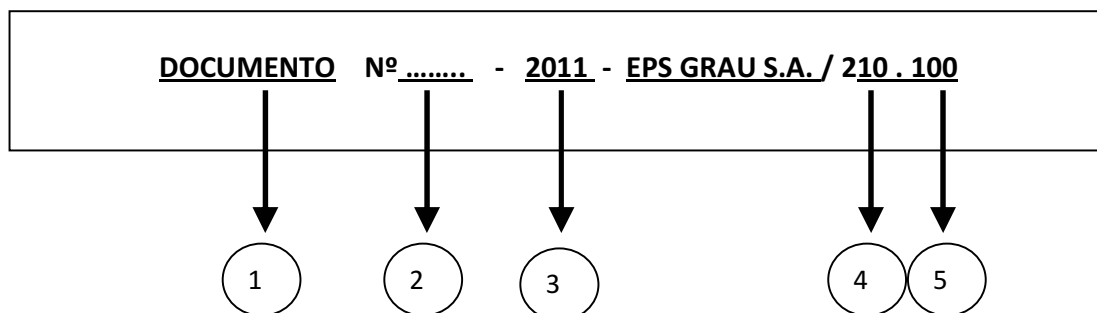
Los documentos generados por los Órganos de la EPS GRAU SA, deberán tener la siguiente codificación:

CASO DE EMISION DE DOCUMENTOS EXTERNOS:



1. Tipo de Documento: Puede ser Oficio, Oficio Multiple, Carta.
2. N° del Documento : Numero correlativo
3. Año: Año vigente
4. Dependencia de Segundo Nivel que proyecta el Documento
5. Dependencia de Primer Nivel que firma el Documento

CASO DE EMISION DE DOCUMENTOS INTERNOS:



1. Tipo de Documento: Puede ser Memorando, Memorando Múltiple, Informe.
2. N° del Documento : Numero correlativo
3. Año: Año vigente
4. Dependencia de Tercer Nivel / Segundo Nivel que proyecta el Documento
5. Dependencia de Segundo Nivel / Primer Nivel que firma el Documento

ANEXO N° 03 ESQUEMA PARA LA ELABORACION DE DIRECTIVA Y/O NORMA INTERNA

TITULO DE LA DIRECTIVA Y/O NORMA INTERNA

- I. OBJETIVO
(INDICAR CLARAMENTE LO QUE SE QUIER NORMAR)
- II. FINALIDAD
(INDICAR CLARAMENTE LO QUE SE QUIERE ALCANZAR)
- III. BASE LEGAL
(INDICAR LAS DISPOSICIONES LEGALES QUE SUSTENTAN LA DIRECTIVA)
- IV. ALCANCE
(INDICAR EL AMBITO DE APLICACIÓN DE LA DIRECTIVA)
- V. VIGENCIA
(INDICAR LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA DIRECTIVA)
- VI. CONTROL

(INDICAR QUE LA OCI, VELARA POR LA APLICACIÓN Y ESTRICTO
CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTIVA)

VII. NORMAS O DISPOSICIONES

(COLOCAR LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS QUE SE CONSIDERE PERTINENTE)

VIII. PROCEDIMIENTOS

(SE ANOTARA LA SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EL
CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN LAS NORMAS GENERALES)

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

X. ANEXOS