



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º 047 -2025-EMSAPUNO/GG

Puno, 09 ABR 2025

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.

VISTOS:

El Informe n.º 086-2025-EMSAPUNO-OPDE del 25/3/2025, que contiene el Plan de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad para el año 2025, sus actuados, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. – Emsapuno S.A. es una empresa prestadora de servicios pública de accionariado municipal, íntegramente de propiedad del Estado, con autonomía jurídica, administrativa y económica según su Estatuto Social y el Decreto Supremo n.º 005-2020-VIVIENDA, que aprueba el TUO del Decreto Legislativo n.º 1280.

Que, Emsapuno S.A. cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 vigente, por lo que, en aplicación a las normas del SGC, debe llevar a cabo un programa de auditorías internas para verificar el cumplimiento de las normas del ISO 9011:2015 y las fichas de proceso de cada una de las dependencias de la empresa.

Que, en dicho sentido, la jefa de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial (OPDE) a través del Informe n.º 086-2025-EMSAPUNO-OPDE de fecha 25/3/2025 presenta el Plan de Auditoría Interna del año 2025, a fin de verificar el estado real de la operación, eficiencia y efectividad de los procesos observando las disposiciones establecidas en la ISO 9001:2015 para su aprobación por parte de la Gerencia General.

Que, el Procedimiento General PG 04 – Procedimiento General de Auditorías Internas de la empresa en el primer párrafo de su numeral 4.3 dispone que la Gerencia General aprueba el Plan de Auditoría Interna propuesto por el Equipo Funcional de Modernización y Desarrollo Empresarial a cargo de la OPDE.

En uso de las facultades conferidas por el Estatuto vigente de Emsapuno S.A., por el ROF y con visto bueno de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial y la Oficina de Asesoría y Defensa Legal:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1: APROBAR el PLAN DE AUDITORÍA INTERNA 2025 DE EMSAPUNO S.A. que, adjunto al presente, forma parte integrante de la presente resolución.

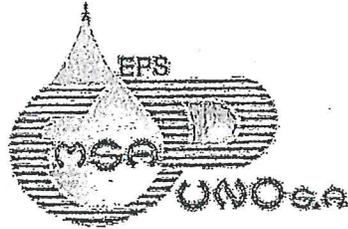
ARTÍCULO 2: ENCARGAR el cumplimiento del Plan aprobado a la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial, así como a los auditores certificados de la empresa; quienes deberán impulsar las acciones necesarias para su cumplimiento con responsabilidad de acuerdo a las normas ISO 9001:2015.

ARTÍCULO 3: PONER en conocimiento la presente resolución a todas las gerencias, oficinas, subgerencias y demás unidades orgánicas de la empresa, disponiéndose su publicación en la página web de la empresa (www.emsapuno.com.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



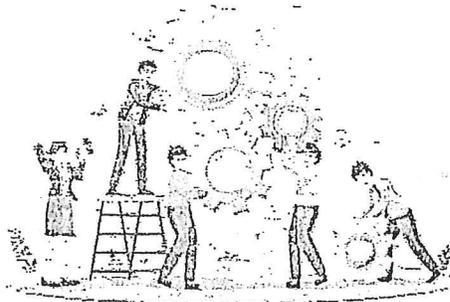
LUIS AGUILAR COAQUIRA
GERENTE GENERAL



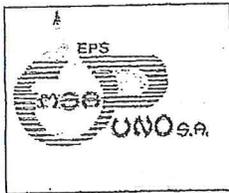
EMSAPUNO S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

PLAN DE AUDITORÍA INTERNA AÑO 2025



Puno, marzo 2025



PLAN DE AUDITORIA INTERNA

RPG 04-02

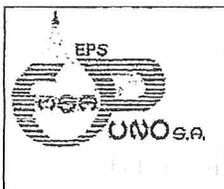
Versión N° 02
Fecha revisión: 16-05-2018

Página 2 de 10

ÍNDICE

1.	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	3
2.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	4
3.	BASE NORMATIVA	4
4.	CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	4
5.	MÉTODOS DE AUDITORÍA.....	4
6.	TIPO DE AUDITORÍA.....	5
7.	EQUIPO AUDITOR.....	5
8.	PROGRAMA DE AUDITORIA.....	5
9.	PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS 2025.....	7
10.	ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO AUDITOR.....	9
11.	RECURSOS.....	9

<p>Nombre Cargo Firma y sello V° B°:</p>	<p>Elaboró: Ligia Carrasco Molina Jefe Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial</p>  <p>14-03-2025</p>	<p>Revisó: Oficina Planeamiento y Desarrollo Empresarial.</p>  <p>20-03-2025</p>	<p>Aprobó: Luis Aguilar Coaquira Gerente General EMSAPUNO S.A.</p>  <p>26-03-2025</p>
--	---	--	--



PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

AÑO 2025

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Establecer las actividades necesarias para la planificación y realización de las auditorías internas con la finalidad de evaluar el Sistema de Gestión de Calidad de EMSAPUNO S.A. en el marco de la ISO 9001:2015 y determinar las disposiciones y requisitos de la norma de referencia y su implementación y mantenimiento eficaz.

Asimismo, se han establecido los siguientes objetivos específicos:

- Medir el grado de gestión y cumplimiento de los Procesos Generales, Fichas de Proceso y Procedimientos Específicos de las Gerencias de Línea de EMSAPUNO S.A.
- Analizar y evaluar la identificación de nuevos riesgos y oportunidades de mejora en las Fichas de procesos y procedimientos específicos.
- Verificar el grado de conformidad de cada una de las Fichas de procesos de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Identificar Oportunidades de mejora que contribuyan sustancialmente a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Verificar el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional y su desempeño de los procesos de Emsapuno S.A.
- Verificar las acciones de cumplimiento del Plan de Tratamiento de Riesgos.
- Verificar el cumplimiento de acciones registradas en el Sistema de Registro de No Conformidades, de acuerdo a los hallazgos por fichas de proceso.
- Determinar la adecuación de la documentación del Sistema de Calidad frente a la normatividad aplicable.

Nombre Cargo Firma y sello V° B°:	Elaboró: Ligia Carrasco Molina Jefe Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial	Revisó: Oficina Planeamiento y Desarrollo Empresarial.	Aprobó: Luis Aguilar Coaquira Gerente General EMSAPUNO S.A.

- Determinar el grado de madurez del Sistema de Gestión y Calidad bajo los criterios de la norma ISO 9001: 2015.
- Fortalecer capacidades al grupo auditor del SGC, actualización sobre la Norma y auditorías internas del SGC.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA

Es de aplicación en todas las unidades orgánicas para la gestión de auditorías internas al sistema de Gestión de Calidad que involucra a todos los Procesos, Procedimientos Específicos y Procedimientos Generales desde la programación de auditorías internas hasta la comunicación de hallazgos.

3. BASE NORMATIVA

- Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos
- Ley N° 32041 Ley que dispone la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004 en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS).
- Certificación ISO 9001:2015 vigencia del 08-01-2025 al 09-01-2028.

4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

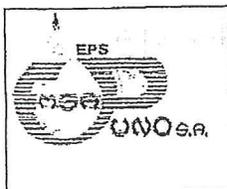
- Procedimientos Generales del Sistema de Gestión de la Calidad de EMSAPUNO S.A. vigentes a la fecha de la auditoría.
- Fichas de Procesos y Procedimientos Específicos del Sistema de Gestión de la Calidad de Emsapuno S.A. vigentes a la fecha de la auditoría.
- Normatividad Interna: Planes, Directivas y otros documentos internos.
- Normatividad Externa: Normas emitidas por OTASS, SUNASS, MVCS, MEF, MINAM, DIGESA, Contraloría General de la República, SUNAT y otros.

Cabe precisar que, lo documentos del Sistema de Gestión de Calidad en mención, se encuentran disponibles en el módulo *Fichas de Procesos*, instalados en la computadora de cada uno de los responsables de fichas de procesos de no contar con ello, se debe coordinar con el responsable del Equipo Funcional de Informática y Estadística para su instalación.

5. MÉTODOS DE AUDITORÍA

La Auditoría Interna se realizará de forma presencial:

Nombre Cargo Firma y sello V° B°:	Elaboró: Ligia Carrasco Molina Jefe Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial	Revisó: Oficina Planeamiento y Desarrollo Empresarial.	Aprobó: Luis Aguilar Coaquira Gerente General EMSAPUNO S.A.
Fecha:	14-03-2025	20-03-2025	26-03-2025



PLAN DE AUDITORIA INTERNA

RPG 04-02

Versión N° 02

Fecha revisión: 16-05-2018

Página 5 de 10

- Revisión documentaria I (registros, análisis de datos, indicadores).
- Observación del trabajo realizado.
- Visita a sitio (Instalaciones del auditado).
- Completar listas de verificación.
- Muestreo

Con interacción humana (Fase de Realización)

- Conducir entrevistas (física)
- Completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado.
- Revisión documental con participación del auditado. (física)

6. TIPO DE AUDITORÍA

Auditoría Interna.

7. EQUIPO AUDITOR

AUDITORES INTERNOS CERTIFICADOS		
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	OBS.
1	Ayna Pino José Luis	Certificado
2	Carrasco Molina Ligia Flor De María	Certificado
3	Paniagua Escarcena Maura Marina	Certificado
4	Cazorla Estévez Celia	Certificado
5	Cotrado Ramos Joe Celso	Certificado
6	Coila Suaña Willberth Yames	Certificado
7	Gómez Baca Zamith Saúl	Certificado
8	Guzmán Aguilar Ángel Santa Cruz	Certificado
9	Huaraya Quilca Doris Gloria	Certificado
10	Monroy Ccori Yubert Shamin	Certificado
11	Quispe Quispe Eulogia	Certificado
12	Villalta Mollehuanca Sergio	Certificado
13	Roque Callapani Felicia	Certificado
14	Choque Figueroa Jose Luis	Certificado
15	Huaracha Velásquez Ronal	Certificado
16	Quispe Apaza Bernardo	Certificado
17	Quispe Calancho Edilberto	Certificado

8. PROGRAMA DE AUDITORIA

Nombre Cargo Firma y sello V° B°:	Elaboró: Ligia Carrasco Molina Jefe Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial	Revisó: Oficina Planeamiento y Desarrollo Empresarial.	Aprobó: Luis Aguilar Coaquira Gerente General EMSA UNO S.A.
---	---	---	--

- Auditoría interna

En conformidad al PG 04 Auditorías Internas, se presenta, el programa de auditoría interna, que se realizará de la siguiente forma:

- Primera Auditoría Interna:
Del 14 al 16 de mayo del 2025 y
Del 19 y 20 de mayo de 2025.

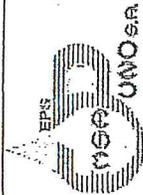
- Auditoría externa

El organismo certificador LRQA, tiene programado desarrollar la auditoría externa de mantenimiento de forma presencial en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico Puno S.A., en el mes de setiembre del 2025.

Las auditorías se desarrollarán en marco del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 de acuerdo a la siguiente calendarización:

Evento	Fecha	Hora	Lugar
PRIMERA Y UNICA AUDITORIA INTERNA DEL 2025			
Reunión de apertura	14 de mayo del año 2025.	08:00 a.m.	Auditorio de empresa
Auditorías Internas	Del 14 al 16 de mayo del 2025 y Del 19 y 20 de mayo de 2025.	09:00 – 12:30 horas	Instalaciones de Emsapuno S.A.
Reunión de Cierre	Martes 20 de mayo del 2025.	15:00 horas	Auditorio de Emsapuno S.A.
AUDITORIA EXTERNA 2025			
Auditoría externa de mantenimiento del SGC - 2025	Setiembre 2025	08:00 a 15:30 horas	Sala de Directorio e Instalaciones de Emsapuno S.A.

Nombre Cargo Firma y sello V° B°:	Elaboró: Ligia Carrasco Molina Jefe Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial 	Revisó: Oficina Planeamiento y Desarrollo Empresarial. 	Aprobó: Luis Aguilar Coaquira Gerente General EMSA PUNO S.A.
Fecha:	14-03-2025	20-03-2025	26-03-2025



PLAN DE AUDITORIA INTERNA

RPG 04-02

Versión N° 02

Fecha revisión: 16-05-2018

Página 7 de 10

9. PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS 2025



PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS 2025

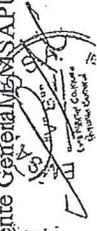
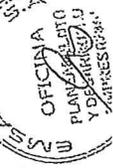
FECHA	HORA	FECHA	HORA	FECHA	HORA	FECHA	HORA	FECHA	HORA	FECHA	HORA	FECHA	HORA	FECHA	HORA	FECHA	HORA	FECHA	HORA	
Miércoles 14 de mayo	11:00 a. m.	FP 28	11:00 a. m.	CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE Y AGUAS RESIDUALES	Laboratorio (Planta Aziruni)	Ignacio Pastor Salas	Zamith Saul Gomez Baca	RPG 04-01	OPERACIONES											
Miércoles 14 de mayo	11:00 a. m.	FP 29	11:00 a. m.	INGENIERIA Y OBRAS	Gerencia de Ingeniería	Pedro Rodríguez Huanca	Maura Paniagua Escarcena		OPERACIONES											
Miércoles 14 de mayo	11:00 a. m.	FP 13	11:00 a. m.	CONEXIONES	Gerencia de Ingeniería - Conexiones	Ronal Huaracha Velásquez	Felicia Roque Callapani		COMERCIAL											
Miércoles 14 de mayo	10:00 a. m.	FP 11	10:00 a. m.	FACTURACION	Sub gerencia de Medición y Facturación	Maura Paniagua Escarcena	José Luis Ayna Pino		COMERCIAL											
Miércoles 14 de mayo	11:00 a. m.	FP 08	11:00 a. m.	CATASTRO COMERCIAL	Sub gerencia de Catastro y Comercialización	Yubert Shamín Monroy Ccoiri	Bernardo Quispe Apaza		COMERCIAL											
Jueves 15 de mayo	02:00 p. m.	FP 36	02:00 p. m.	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Unidad de Secretaría General	Willberth Yames Coila Suaña	Yubert Shamín Monroy Ccoiri		GERENCIA GENERAL											
Jueves 15 de mayo	11:00 a. m.	FP 12	11:00 a. m.	CAJAS Y RECAUDACIÓN	Equipo Funcional de Facturación Cobranzas	Walter Quenta Acero	Sergio Villalta Mollehuanca		COMERCIAL											
Jueves 15 de mayo	11:00 a. m.	FP 05	11:00 a. m.	RECURSOS HUMANOS	División de Recursos Humanos	Joe Cotrado Ramos	Bernardo Quispe		ADMINISTRACION											
Jueves 15 de mayo	11:00 a. m.	FP 30	11:00 a. m.	PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Sub gerencia de Producción (Planta Aziruni)	Giovanna Ramírez Zamalloa	Jose Luis Choque Figueroa		OPERACIONES											
Jueves 15 de mayo	11:00 a. m.	FP 22	11:00 a. m.	INFORMATICA	Equipo Funcional de Informática y Estadística	Zamith Saul Gómez Baca	Joe Cotrado Ramos		GERENCIA GENERAL											
Lunes 19 de mayo	11:00 a. m.	FP 32	11:00 a. m.	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Sub gerencia de Aguas Residuales (Planta Aziruni)	Rogelio Villalta	Yames Coila Suaña		OPERACIONES											
Lunes 19 de mayo	11:00 a. m.	PG	11:00 a. m.	PROCEDIMIENTOS GENERALES	Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial	Ligia Carrasco Molina	Doris Gloria Huaraya Quilca		GERENCIA GENERAL											

Nombre
Cargo
Firma y sello
V° B°:

Elaboró: Ligia Carrasco Molina
Jefe Oficina Planeamiento y Desarrollo Empresarial.

Revisó: Oficina Planeamiento y Desarrollo Empresarial.

Aprobó: Luis Aguilar Coaquira
Gerente General MSA UWO S.A.





PLAN DE AUDITORIA INTERNA

RPG 04-02

Versión N° 02

Fecha revisión: 16-05-2018

Página 8 de 10

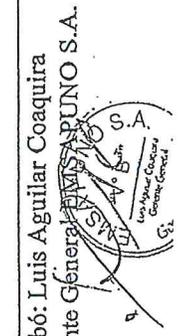
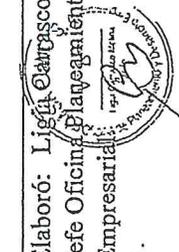
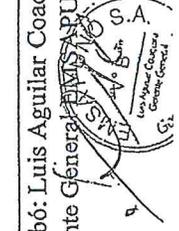
3	Lunes 19 de mayo	11:00 a. m.	FP 15	COBRANZAS Y CARTERA MOROSA	Equipo Funcional de Facturación Cobranzas	Walter Quenia Acero	Celia Cazorla Estévez	COMERCIAL
4	Lunes 19 de mayo	11:00 a. m.	FP 06	TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVOS	Equipo Funcional de Administración Documentaria y Archivo Administrativo	Engelberto Apaza Carcasi	Yoe Cotrado Ramos	GERENCIA GENERAL
5	Lunes 19 de mayo	02:00 p. m.	FP 01	SUMINISTROS	División de Logística y servicios Generales	Elar Quispe Frisancho	Angel Guzman Aguilar	ADMINISTRACION
6	Martes 20 de mayo	10:00 a. m.	FP 34	PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial	Ligia Carrasco Molina	Jose Luis Ayna Pino	GERENCIA GENERAL
17	Martes 20 de mayo	11:00 a. m.	FP 14	ATENCIÓN AL CLIENTE	Equipo Funcional de Comercialización y Atención al Cliente	Celia Cazorla Esteves	Eulogia Quispe Quispe	COMERCIAL
18	Martes 20 de mayo	11:00 a. m.	FP 04	TESORERÍA	División de Tesorería	Eusebia Velásquez Rodríguez	Bernardo Quispe Apaza	ADMINISTRACION
19	Martes 20 de mayo	11:00 a. m.	FP 07	CONTABILIDAD	División de Contabilidad	Sergio Villalta Mollehuanca	Maura Paniagua Escarceña	ADMINISTRACION
20	Martes 20 de mayo	11:00 a. m.	FP 26	MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA Y ALCANTARILLADO	Sub gerencia de Mantenimiento (Planta Aziruni)	Pablo Parillo Oha.	Monroy Ccoiri Yubert Shamín	OPERACIONES
21	Martes 20 de mayo	11:00 a. m.	FP 25	CATASTRO TÉCNICO	SG Ingeniería - Obras y Proyectos	Ronal Huaracha Velásquez	Sergio Villalta Mollehuanca	OPERACIONES
22	Martes 20 de mayo	11:00 a. m.	FP 20	PATRIMONIO	Patrimonio	Bernardo Quispe Apaza	Joe Cotrado Ramos	ADMINISTRACION
23	Martes 20 de mayo	11:00 a. m.	FP 35	EDUCACIÓN SANITARIA	Unidad de Secretaría General	Araceli Inquilla Acero	Zamith Saul Gomez Baca	COMERCIAL
24	Martes 20 de mayo	11:00 a. m.	FP 24	ASESORIA LEGAL	Oficina de Asesoría y Defensa Legal	Víctor Espino Gutiérrez	José Luis Choque Figueroa	GERENCIA GENERAL
25	Martes 20 de mayo	11:00 a. m.	FP 08	MEDICIÓN DE CONSUMOS	Equipo Funcional de Medición	Edilberto Quispe Catalancho	Ángel Guzmán Aguilar	COMERCIAL
26	Martes 20 de mayo	02:00 p. m.	FP 33	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ELECTROMECANICOS	Sub gerencia de Mantenimiento (Planta Aziruni)	Pablo Parillo Oha	Felicita Roque Callapani	OPERACIONES

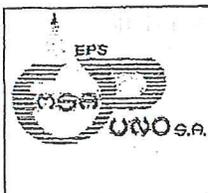
Nombre
Cargo
Firma y sello
V° B°:

Elaboró: Ligia Carrasco Molina
Jefe Oficina Planeamiento y Desarrollo Empresarial

Revisó: Oficina Planeamiento y Desarrollo Empresarial

Aprobó: Luis Aguilar Coaquira
Gerente General





PLAN DE AUDITORIA INTERNA

RPG 04-02

Versión N° 02
Fecha revisión: 16-05-2018

Página 9 de 10

10. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO AUDITOR

Los principales roles y responsabilidades son:

- **Gestor de las Auditorías Internas:**

La persona que gestiona y monitorea las auditorías, es el jefe y/o jefa de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial, con el acompañamiento de los Gerentes de Línea, quién también realizará el seguimiento a los resultados de las auditorías, la gestión y mantenimiento de los registros de las auditorías en el marco de la mejora continua.

- **Líder de los Grupos de Auditores:**

De acuerdo al RPG 04-04 Registro de Auditores Internos, cada Auditor certificado será el Líder de un Grupo Auditor.

- **Informes de Auditoría:**

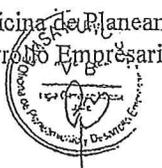
Los informes deberán presentarse en el formato RPG 04-03, Informe de Auditoría Interna, de manera física y digital a la Oficina de Planeamiento y DE., del Sistema de Gestión de Calidad, hasta el 23 de mayo del presente año de forma impostergable bajo responsabilidad considerando que el documento evalúa si el SGC de la empresa funciona de manera eficiente y cumple con los requisitos de la norma ISO 9001.

- **Observadores:**

La auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad se realizará con la participación de los Gerentes de Línea, jefes de Departamento y jefes de Oficina a participar de la Auditoría Interna de los procesos que ellos estimen por conveniente, en calidad de observadores.

11. RECURSOS

EMSAPUNO S.A. garantiza los recursos humanos, materiales y económicos para ejecutar la Plan de Auditoría Interna del año 2025, los cuales se describen en el siguiente cuadro:

<p>Nombre Cargo Firma y sello V° B°:</p>	<p>Elaboró: Ligia Carrasco Molina Jefe Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial</p> 	<p>Revisó: Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial.</p> 	<p>Aprobó: Luis Aguilar Coaquira Gerente General EMSAPUNO S.A.</p> 
<p>Fecha:</p>	<p>14-03-2025</p>	<p>20-03-2025</p>	<p>26-03-2025</p>



PLAN DE AUDITORIA INTERNA

RPG 04-02

Versión N° 02
Fecha revisión: 16-05-2018

Página 10 de 10

Nº	ACTIVIDAD	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS TÉCNICOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Primera Auditoría Interna 2025					
1	Apertura de auditorías internas	17 auditores Internos certificados y 07 integrantes del Comité de Gerencia	Refrigerio 01 paquete de papel bond y lapiceros.	Soporte hardware y software Impresora	S/ 300.00
2	Cierre de auditorías internas	07 comité Gerencial	Refrigerio	Soporte hardware y software	S/ 250.00
Total S/					S/ 550.00

Nombre Cargo Firma y sello V° B°:	Elaboró: Ligia Carrasco Molina Jefe Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial	Revisó: Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial.	Aprobó: Luis Aguilar Coaquira Gerente General EMSAPUNO S.A.
Fecha:	14-03-2025	20-03-2025	26-03-2025