

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL
N° 060-2019/EMPSSAPAL S.A.

Sicuani, 30 de Mayo del 2019.

VISTO:

El Memorandum N° 201-2019/GG, de fecha 27 de Mayo del 2019, a través del cual la Gerencia General, dispone emitir el Acto Resolutivo de aprobación del documento de gestión denominado "Manual de Organización y Funciones de la EPS EMPSSAPAL S.A.", y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPS. EMPSSAPAL S.A. tiene por objeto realizar todas las actividades vinculadas a la prestación de servicios en forma total o parcial realizando servicios de saneamiento que comprenden la prestación de servicios de agua potable, sistema de producción y distribución, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, entre otros, en el ámbito de su administración y responsabilidad, aplicando políticas de desarrollo, control, operación, mantenimiento, planificación, financiación, normatividad, preparación de proyectos, ejecución de obras de supervisión, asesoría y asistencia técnica, de conformidad al Decreto Legislativo N° 1280, que aprueba la ley marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento; y el D S. N° 019-2017-VIVIENDA., que aprueba su Reglamento y su Estatuto Social.

Que, el Decreto Legislativo N° 1280 en su artículo N° 3, declara de necesidad pública y de preferente interés nacional la gestión y la prestación de los servicios de saneamiento.

Que, mediante Acuerdo de Directorio N° 116-2018-D-EMPSSAPAL S.A., Acta de Sesión Ordinaria de Directorio del 28/noviembre/2018, el Directorio APROBÓ el Manual de Organización y Funciones de la EPS EMPSSAPAL S.A., previo sustento e Informe N° 251-OP-2018-EMPSSAPAL S.A., de la Oficina de Planificación;

Que, con Resolución N° 030-2008-GG-EPS EMPSSAPAL S.A., de fecha 13 de Agosto del 2008, se aprobó el Manual de Organización y Funciones de la EPS EMPSSAPAL S.A., el mismo que se ratifica conforme lo sustentado por la Gerencia de Planificación y Presupuesto.

Que, es necesario contar con un instrumento de apoyo, que defina y establezca la estructura orgánica y funcional de la empresa de manera formal, así como los tramos de control, responsabilidad y los canales de comunicación derivados de la misma, de tal manera permite el desarrollo eficiente, eficaz y con sentido de oportunidad, de la funcionalidad administrativa y operativa de la empresa;

Que, el documento de Gestión Manual de Organización y Funciones, materia del presente acto resolutivo, cumple con los requisitos establecidos en la Resolución Ministerial N° 308-2018-VIVIENDA, de fecha 09 de setiembre del 2018.



En uso de las facultades conferidas por el Estatuto Social de la EPS. EMPSSAPAL S.A., la Gerencia General, mediante documento del visto dispone la elaboración de la correspondiente Resolución; y con el visto bueno de la Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Planificación y la Oficina de Asesoría Legal;

SE RESUELVE:

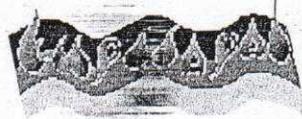
ARTICULO PRIMERO: APROBAR, el "Manual de Organización y Funciones" de la EPS EMPSSAPAL S.A., versión modificada que consta de cien (100) folios debidamente aprobados.

ARTICULO SEGUNDO: ENCARGAR, a la Gerencia de Administración y Finanzas, y a la Oficina de Planificación la implementación del presente acto resolutivo.

REGÍSTRESE, COMUNIQUE Y CÚMPLASE

EPS EMPSSAPAL

Mancillas J. C.
Abog. Juan Carlos Alvarez Caza
GERENTE GENERAL
CAP. 5423



EMPRESA MUNICIPAL PRESTADORA DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO DE LAS PROVINCIAS ALTOANDINAS S.A.
EMSSAPAL SA.

SERVICIO DE CONSULTORÍA

**“REDISEÑO ORGANIZACIONAL,
MANUAL DE DESCRIPCIONES DE
PUESTO POR COMPETENCIAS,
ACTUALIZACIÓN DEL MOF, CAP Y
DISEÑO DE ESTRUCTURAS SALARIALES
POR GRUPO OCUPACIONAL”**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES - MOF**



CARLEBI CONSULTING
CONSULTORÍA ESTRATÉGICA

OCTUBRE - 2018

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO	2
3. VISIÓN, MISIÓN Y NATURALEZA DE LA EPS EMPSSAPAL S.A.	2
3.1. MISIÓN.....	2
3.2. VISIÓN	2
3.3. NATURALEZA	2
3.4. FINALIDAD	3
4. FINALIDAD, ALCANCE, BASE LEGAL Y BASES TÉCNICAS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	3
4.1. FINALIDAD	3
4.2. ALCANCE	4
4.3. BASE LEGAL	4
4.4. BASES TÉCNICAS	5
5. DE LOS PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA GESTIÓN, FUNCIONES Y ESTRUCTURA ORGÁNICA	7
5.1. PRINCIPIOS QUE DEBEN ORIENTAR LA ORGANIZACIÓN.....	7
5.2. FUNCIONES BÁSICAS DE LA EMPRESA	8
5.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
5.4. ORGANIGRAMA	11
5.5. ÓRGANOS DE LA ALTA DIRECCIÓN.....	12
5.5.1. Junta General de Accionistas.....	12
5.5.2. Directorio.....	13
5.5.3. Gerencia General.....	15
5.6. ÓRGANOS CONSULTIVOS	19
5.6.1. Comité de Gerencia.....	19
5.6.2. Comité de Gestión.....	19
5.6.3. Comité de Soporte	20
5.6.4. Comité de Operaciones	20
5.6.5. Comité de Comunicaciones	20
5.7. ÓRGANO DE CONTROL	21
5.7.1. Oficina de Control Interno.....	21
5.8. ÓRGANOS DE ASESORÍA	23

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5.8.1.	Oficina de Asesoría y Defensa Legal	23	
5.8.2.	Gerencia de Planeamiento y Desarrollo	25	
5.8.3.	Oficina de Imagen y Responsabilidad Social	32	
5.9.	ÓRGANOS DE APOYO	34	
5.9.1.	Gerencia de Administración y Finanzas.....	34	
5.9.2.	Unidad de Ingeniería y Proyectos.....	53	
5.9.3.	Unidad de Control de Calidad	56	
5.9.4.	Unidad de Gestión de Perdidas	56	
5.10. ÓRGANOS DE LÍNEA			60
5.10.1.	Gerencia de Operaciones	61	
5.10.2.	Gerencia Comercial	79	
5.11. ÓRGANOS DESCONCENTRADOS		96	
5.11.1.	Oficinas Zonales.....	97	

3. MISIÓN, VISIÓN Y LIDERAZGO DE LA EMPRESA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Introducción

Sea un pequeño emprendimiento, una mediana o gran empresa, de actividad pública o privada, en todos estos escenarios es necesario definir algún tipo de pauta organizativa. Definir algunos conceptos esenciales como los valores, la visión y misión que orientan a la empresa hacia un objetivo; y además, si la organización presenta áreas y funciones diferenciadas, se requiere contar con documentos que formalicen su estructura como los organigramas y el MOF. En este entregable analizaremos, propondremos y haremos de conocimiento, porque es tan importante tener en cuenta estos dos instrumentos de gestión en la empresa, así como la necesidad de garantizar la coherencia y articulación de la relación entre ellos.

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF) es un instrumento normativo de gestión empresarial que describe las funciones básicas de las áreas en sus diferentes niveles y de los equipos funcionales alineados organizacionalmente a los mismos.

El MOF proporciona información a los Empleados, Técnicos, Profesionales, Directivos y Funcionarios sobre las funciones de las distintas áreas de la organización y su ubicación dentro de la estructura general de la empresa. Asimismo, establece las interrelaciones formales que correspondan, y permite que los trabajadores contribuyan a mejorar la calidad de los servicios que la empresa brinda.

Es por ello que el trabajador desde su ingreso a la empresa, debe conocer tres documentos claves: las declaraciones estratégicas (visión, misión, valores y objetivos), el organigrama funcional de toda la empresa y del área donde va a desempeñarse y el Manual de Organización y Funciones.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2. Objetivo

Contar con un instrumento de apoyo, que defina y establezca la estructura orgánica y funcional de la empresa de manera formal, así como los tramos de control, responsabilidad y los canales de comunicación derivados de la misma, de tal manera de permitir el desarrollo eficiente, eficaz y con sentido de oportunidad, de la funcionalidad administrativa y operativa de la empresa.

3. Visión, Misión y Naturaleza de la EPS EMPSSAPAL S.A.

3.1. Misión

Brindar el servicio de Agua Potable y Alcantarillado a las poblaciones de Sicuani y Santo Tomás, Agua Potable dentro de los parámetros de Eficiencia y Calidad, abasteciendo agua de muy buena calidad con una continuidad de 24 Horas Diarias.

Con el análisis efectuado de la Misión Empresarial, se trata de lograr que los trabajadores se sientan plenamente identificados con la Empresa; que ha de ser el lugar en el que lograrán poner de manifiesto su compromiso y mística.

3.2. Visión

Ser la Empresa Líder en la Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del País; ejecutando las transformaciones internas que conlleven a alcanzar una cultura de gestión sustentada en el uso moderno de herramientas empresariales para el mejoramiento institucional y operativo.

3.3. Naturaleza

La EPS EMPSSAPAL S.A., según la Ley Marco de Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Legislativo N°1280 y su Estatuto Social, es una Empresa Municipal de derecho privado, constituida como Sociedad Anónima con autonomía administrativa, técnica y económica; se encuentra sometida al cumplimiento de su Estatuto y los demás dispositivos legales vigentes.

La actividad empresarial municipal está regulada por la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972, que menciona que el objeto de las empresas municipales es la prestación de servicios públicos municipales. El objeto de la EPS EMPSSAPAL S.A., es la prestación de servicios de

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

saneamiento como son: los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y servicio de disposición sanitaria de excretas en el ámbito de su jurisdicción.

Las acciones de las Empresas Municipales son de titularidad del Gobierno Local, siendo el Directorio de cada empresa municipal el encargado de aprobar su organización de acuerdo con las normas que regulan la forma empresarial que cada empresa haya adoptado.

Las actividades de la EPS EMPSSAPAL S.A., como entidad prestadora de servicios de saneamiento municipales, se adecúan a lo dispuesto del Decreto, el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, la normatividad específica emitida por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, y las normas relativas a calidad del agua emitidas por el Ministerio de Salud y por otras entidades.

3.4. Finalidad

La EPS EMPSSAPAL S.A., tiene como finalidad la de satisfacer las necesidades de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y servicio de disposición sanitaria de excretas que requiere la colectividad en el ámbito de su jurisdicción. La cobertura y calidad de los servicios, estará en función de su capacidad operativa, administrativa y de la factibilidad económica - financiera de la Empresa.

4. Finalidad, Alcance, Base Legal y Bases Técnicas del Manual de Organización y Funciones

4.1. Finalidad

El presente Manual de Organización y Funciones - MOF es un documento técnico-normativo de gestión institucional, que tiene por finalidad determinar los objetivos, la estructura orgánica, el alcance funcional y las funciones de los órganos que conforman la empresa, contribuyendo a que éstas se conozcan en forma clara y se orienten al cumplimiento de los objetivos empresariales y de la finalidad de la empresa.

Los objetivos del Manual son los siguientes:

- Contribuir a la implementación de la estrategia institucional, en una organización más eficiente, orientada al cumplimiento de sus

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

funciones, y al logro de los objetivos empresariales, así como de su misión y visión.

- Facilitar el desarrollo de las funciones gerenciales, operativas y administrativas.
- Incentivar la coordinación y comunicación entre sus integrantes, de tal manera que se pueda efectuar el seguimiento, evaluación y control de las actividades de cada unidad orgánica.
- Proporcionar claridad en la asignación de funciones, evitando duplicidades en las tareas específicas y en los esfuerzos, y eliminando la confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientar permanentemente al personal.
- Fortalecer la cultura organizacional de la empresa, mediante un mayor conocimiento de sus funciones.
- Definir la estructura orgánica integral de la Empresa, los objetivos y funciones específicas a nivel de órganos y unidades orgánicas.
- Delimitar los alcances funcionales y ámbitos bajo los cuales operan los órganos y unidades orgánicas de la empresa.
- Precisar el nivel jerárquico de cada unidad orgánica y sus relaciones de autoridad y dependencia.
- Servir de marco referencial para el Manual de Descripción de Puestos, facilitando la delimitación de las funciones, responsabilidades y ubicación de los puestos de trabajo y su interrelación dentro de la estructura orgánica.

4.2. Alcance

El contenido del presente Manual de Organización y Funciones - MOF ha sido elaborado en concordancia con las normas vigentes, y es de aplicación obligatoria para todos los miembros del Directorio y para quienes desempeñan las funciones de los cargos que conforman la EPS EMPSSAPAL S.A.

4.3. Base Legal

Las normas y disposiciones legales que sustentan el presente Manual son las siguientes:

- Estatuto Social de la EPS EMPSSAPAL S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.
- Decreto Legislativo N°1280 que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Ley N° 26284, Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007- SUNASS – CD. *anexo que se puede*
Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N°019-2017-VIVIENDA “Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de Gestión y prestación de los Servicios de Saneamiento y sus modificatorias”.
- Ley N° 27209 – Ley de Gestión Presupuestaria del Estado.
- Ley de Presupuesto del Sector Público y directivas complementarias para el proceso presupuestario de las empresas Municipales, para el año fiscal.

4.4. Bases Técnicas

Para el desarrollo del presente manual, se han considerado criterios modernos enmarcados en la atención efectiva y eficaz, con racionalidad, unidad de mando, autoridad y responsabilidad, división de funciones, sistematización, trabajo en equipo y mejoramiento continuo; que permita a la empresa organizarse de la manera más adecuada para alcanzar sus objetivos y cumplir con su misión institucional.

a. Con relación al Modelo Organizacional General

- Considera la visión y la misión de la empresa dentro de un esquema de visión estratégica regional y sectorial.
- Considera los objetivos empresariales a cumplirse en el corto, mediano y largo plazo.
- Toma en cuenta los conceptos de manejo empresarial, comportamiento y cultura organizacional acorde con las tendencias de modernidad.

b. Con relación a la Estructura Orgánica

- Simplificación en el diseño.
- Brinda una adecuada orientación hacia el cumplimiento de la finalidad de la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- Niveles jerárquicos reducidos que faciliten la interacción directa entre quienes deciden, ejecutan, apoyan y/o asesoran. Se optimiza los esfuerzos, mediante el ahorro de tiempo y la reducción de las coordinaciones en la ejecución del trabajo, evitando la duplicación de actividades. Se facilita la supervisión y la evaluación del trabajo.
- Optimización de la división del trabajo con criterios integradores, y bajo el enfoque de procesos, que faciliten la articulación dinámica, eficiente, eficaz y con sentido de oportunidad de la estructura orgánica, propiciando las condiciones adecuadas para el alineamiento estratégico horizontal y vertical.
- El diseño del modelo se sustenta en principios y normas de flexibilidad que le permitan sobre la definición de un esquema orgánico básico simplificado, responder y adaptarse rápidamente a los cambios que le plantee tanto su medio ambiente interno como externo.
- En este sentido el Modelo Organizacional propuesto constituye un instrumento de gestión facilitador para la adecuada gestión y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la EPS EMPSSAPAL S.A.

c. Enfoque de procesos

- Se agrupan las actividades de la empresa y se establece la secuencia bajo la cual se crea un producto o servicio de "valor" para el destinatario final (usuario del servicio).
- Las actividades del proceso siguen líneas de flujo horizontal que van atravesando diferentes divisiones funcionales (gerencias, oficinas, departamentos, unidades).
- El foco de la organización se centra en la forma en que se desarrollan y eslabonan las diferentes actividades, la finalidad de las mismas, la posibilidad de determinar en qué medida contribuyen a la satisfacción de los usuarios y el modo en que se implementará una mejora continua en la organización.
- Se conceptualiza horizontalmente la organización como un sistema. La gestión operativa y administrativa de la empresa se organizan en torno a los procesos: recursos e insumos – actividades de transformación- resultados.
- La toma de decisiones y la asignación de recursos se flexibilizan sobre la base de los procesos y resultados, se instalan sistemas de autocontrol y la rendición de cuentas es también por resultados.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

d. Departamentalización Organizacional y Funcional

- Las unidades orgánicas de la empresa se encuentran agrupadas en función a los objetivos, alcance funcional, actividades, procesos, personal y recursos de una organización.
- Tal segmentación o división obedece a un determinado criterio, y de ella resultan las distintas áreas de la estructura organizacional que corresponden a cada nivel y que se han denominado gerencias, departamentos y oficinas.
- La departamentalización se ha realizado bajo los enfoques de gestión por resultados, enfoque de procesos y los principios de eficiencia, eficacia y división del trabajo.
- Se orienta al cumplimiento de la finalidad y la misión de la empresa.
- Permite un mayor control de los niveles directivos hacia los niveles técnicos y operativos.
- El tamaño de la organización está directamente vinculado al volumen y frecuencia de sus operaciones y actividades administrativas.

5. De los Principios Orientadores de la Gestión, Funciones y Estructura Orgánica

5.1. Principios que deben orientar la organización

Los siguientes principios sustentan el presente Manual de Organización y Funciones y se tomarán en cuenta para su actualización:

▪ **Delegación de autoridad**

Asignación de tareas entre los subordinados en función de los resultados esperados, distribuyendo la carga de trabajo para optimizar los tiempos y controlando los productos resultantes.

▪ **Eficacia y Eficiencia**

La eficacia entendida como la capacidad de los directivos y trabajadores para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en sus planes, administrando los recursos humanos, logísticos y financieros y evaluando los resultados de la gestión.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

La eficiencia es el logro de las metas con el uso mínimo u óptimo de los recursos.

- **Estilo de liderazgo participativo**

En los cuales los directivos y responsables alientan la participación y la opinión de los subordinados en la toma de decisiones.

- **Gestión por resultados**

Orientar la gestión a resultados implica supeditar la estructura, los procedimientos y la administración de los recursos con los que cuenta la empresa, a resultados previamente establecidos, comprometidos y consensuados. La empresa se orienta al cumplimiento de objetivos medibles de servicio que constituyan un verdadero aporte a su misión una adecuada respuesta a las demandas de los usuarios.

- **Mejoramiento Continuo**

Tiene por finalidad evaluar continuamente los resultados de la gestión, determinando oportunidades de mejora que se incorporarán en la gestión y permitirán optimizar su funcionamiento y la prestación de los servicios.

- **Trabajo en equipo**

La conformación de equipos de trabajo, permite simplificar y flexibilizar la organización, reduciendo y agilizando la cadena de mando, permitiendo comunicaciones directas y reduciendo las formalidades burocráticas.

- **Tercerización de procesos y actividades que no corresponden a la finalidad de la empresa**

Contratación de proveedores especializados para que proporcionen servicios no vinculados a la finalidad de la empresa y que constituyan un ahorro en costos y personal, que pueden ser destinados a actividades prioritarias para la organización.

- **Unidad de Mando**

Todo cargo dependerá jerárquicamente del superior inmediato.

5.2. Funciones Básicas de la Empresa

Las Funciones Básicas de la EPS EMPSSAPAL S.A., en el ámbito de su jurisdicción y en el marco legal que le compete, son las siguientes:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- Instalar redes de distribución de agua potable, de alcantarillado sanitario y promocionar la venta de conexiones de tales servicios.
- Captar, tratar, almacenar y distribuir agua potable; en la cantidad, calidad y continuidad requerida por la colectividad.
- Recolectar, tratar y brindar servicios de alcantarillado sanitario y disposición final de excretas, en la cantidad y/o calidad requerida por la colectividad
- Comercializar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y recaudar la retribución económica correspondiente.
- Ampliar la capacidad de producción de agua potable; así como, los referidos al tratamiento y disposición final de aguas servidas; de acuerdo a la demanda y crecimiento demográfico de la colectividad.
- Operar, mantener y renovar las instalaciones y equipos utilizados para la prestación de los servicios de saneamiento.
- Formular y ejecutar planes maestros, estratégicos y operativos, así como el presupuesto operativo de la empresa.
- Realizar estudios tendientes a optimizar la producción, reducir los costos operacionales, así como para mejorar la calidad y la prestación de los servicios.
- Desarrollar estudios de impacto ambiental para preservar el medio ambiente de los recursos naturales que explota la empresa, así como de los servicios que proporciona a la comunidad.

5.3. Estructura Orgánica

La Estructura Orgánica de la EPS EMPSSAPAL S.A., al tercer nivel de desagregación estructural es el siguiente:

a) Órganos de la Alta Dirección

- a.1. Junta General de Accionistas
- a.2. Directorio
- a.3. Gerencia General

b) Órgano de Control Institucional

- b.1. Oficina de Control Interno

c) Órganos de Asesoría

- c.1. Oficina de Asesoría y Defensa Legal

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

c.2. Gerencia de Planeamiento y Desarrollo

- c.2.1. Oficina de Planeamiento y Control de Gestión
- c.2.2. Oficina de Desarrollo Organizacional y Talento Humano
- c.2.3. Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones

c.3. Oficina de Imagen y Responsabilidad Social

d) Órganos de Apoyo

- d.1. Gerencia de Administración y Finanzas
 - d.1.1. Oficina de Logística y Servicios
 - d.1.2. Oficina de Contabilidad y Costos
 - d.1.3. Oficina de Tesorería y Control Financiero
 - d.1.4. Unidad de Administración de Personal y Relaciones Laborales
 - d.1.5. Unidad de Seguridad Integral
- d.2. Unidad de Ingeniería y Proyectos
- d.3. Unidad de Control de Calidad
- d.4. Unidad de Gestión de Pérdidas

e) Órganos de Línea

- e.1. Gerencia de Operaciones
 - e.1.1. Departamento de Producción de Agua
 - e.1.2. Departamento de Mantenimiento e Instalaciones
 - e.1.3. Departamento de Aguas Residuales
- e.2. Gerencia Comercial
 - e.2.1. Departamento de Ventas y Catastro
 - e.2.2. Departamento de Atención al Cliente
 - e.2.3. Departamento de Gestión Comercial

f) Órganos Desconcentrados

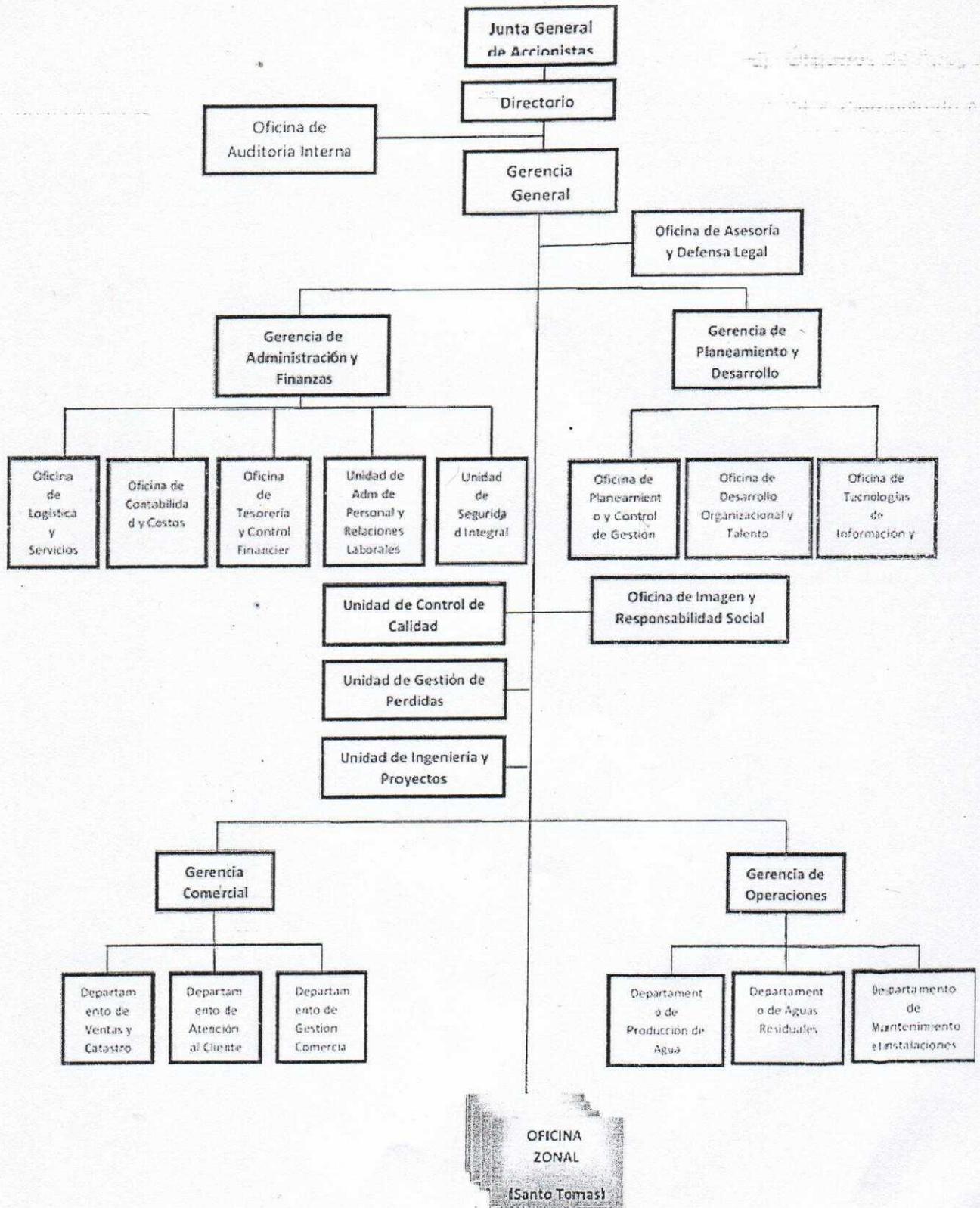
- f.1. Oficina Zonal – Santo Tomás

En el Gráfico N° 01 se presenta el Organigrama Estructural de EPS EMPSSAPAL S.A. hasta el tercer nivel Organizativo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5.4. Organigrama

Gráfico N° 01
Organigrama Estructural de la EPS EMPSSAPAL S.A



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EPS EMPSSAPAL S.A.

5.5. Órganos de la Alta Dirección

Los Órganos de la Alta Dirección constituyen el más alto nivel de dirección y conducción de la empresa y tienen por funciones las de dirigir la entidad, supervisar sus actividades, así como aprobar las políticas y planes corporativos.

Los Órganos de la Alta Dirección de la EPS EMPSSAPAL S.A. son los siguientes:

- Junta General de Accionistas.
- Directorio.
- Gerencia General.

5.5.1. Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es la máxima autoridad de dirección de la Empresa; sus competencias están estipuladas en el Estatuto Social, en el Decreto Legislativo N°1280- Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

La Junta General de Accionistas está conformada por un representante legal de las municipalidades provinciales accionistas, en cuyo ámbito opera la EPS.

Son funciones de la Junta General de Accionistas:

Junta General Ordinaria:

1. Pronunciarse sobre la gestión social y los resultados económicos del ejercicio anterior expresados en los estados Financieros del ejercicio anterior.
2. Acordar las inversiones a efectuarse y la creación de fondos especiales, una vez cubiertas las necesidades de la Empresa.
3. Elegir o reelegir regularmente a su representante en el Directorio y a su Presidente de acuerdo al Estatuto vigente.
4. Tratar cuestiones correspondientes a la Junta General Extraordinaria de Accionistas, si esas cuestiones se hubieren indicado en el aviso de convocatoria y existiera el quórum fijado en los Estatutos.
5. Otros asuntos societarios que sus accionistas decidan por mayoría, siempre y cuando se encuentren presentes la totalidad de sus miembros.

Junta General Extraordinaria:

Tiene entre sus funciones:

1. La modificación parcial o total del Estatuto Social, contando con la opinión favorable de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2. Elegir y remover a los miembros del Directorio y designar a sus reemplazantes, de acuerdo a Ley.
3. Fijar el monto de las dietas de los miembros del Directorio respetando los límites presupuestales aprobados por el MEF.
4. Acordar la fusión con otras empresas prestadoras y la incorporación del ámbito de otros prestadores de servicios de saneamiento, así como de otros ámbitos no atendidos por estos.
5. Transformar, fusionar, disolver y liquidar la Sociedad contando con la autorización previa de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS.
6. Determinar las tarifas y el aumento de las mismas de acuerdo a lo señalado en la Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
7. Aumentar o reducir el capital social, así como autorizar la emisión de obligaciones, debiendo comunicar este hecho a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS.
8. Determinar la transferencia y/o adjudicación de bienes que integran el activo no negociable de la sociedad, así como acordar su enajenación.
9. Disponer de investigaciones, auditorias y balances de acuerdo a las normas legales vigentes.
10. Declarar en reorganización a la Empresa de acuerdo a las normas legales vigentes.
11. Resolver las cuestiones que le somete el Directorio, así como aquellas en las que resulten comprometido algún interés de la sociedad.
12. Aprobar o modificar la estructura orgánica de la EPS EMPSSAPAL S.A. a propuesta del Directorio.
13. Efectuar la declaración de vacancia de algún(os) miembros(s) del Directorio, en caso que el Directorio no la efectuó dentro del plazo y siguiendo el procedimiento establecido en el presente Reglamento.
14. Autorizar la celebración del contrato de explotación, cuando el Directorio no lo realice, de acuerdo a lo establecido en el artículo 59 del Reglamento N°1280.
15. Las demás que establezcan la Ley Marco, el presente Reglamento, normas sectoriales y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 26887, Ley General de Sociedades.

5.5.2. Directorio

El Directorio es el órgano responsable de la administración y Gestión de la EPS EMPSSAPAL S.A. con las facultades que señala la Ley General de Sociedades, la

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Ley de la Actividad Empresarial del Estado Decreto Legislativo N°1280- Ley Marco de la Gestion y Prestación de los Servicios y su Reglamento y el Estatuto Social de la Empresa, con excepción de los asuntos que por la Ley o Estatuto se atribuyen a la Junta General de Accionistas.

Son funciones del Directorio:

1. Dirigir y administrar los negocios de la Sociedad teniendo como objetivo principal brindar los servicios en las mejores condiciones de calidad y continuidad, así como buscar la viabilidad económica.
2. Velar por la formulación, implementación y actualización del Plan Maestro Optimizado, Plan Estratégico y Presupuesto Operativos, que en cumplimiento de la normatividad vigente debe formular la Sociedad.
3. Nombrar y remover al Gerente General y Gerentes de Línea.
4. Aprobar el Plan Maestro Optimizado, el Plan Estratégico Institucional de la Sociedad; así como el Plan Operativo y el Presupuesto Operativo.
5. Aprobar la propuesta de convenio de gestión de la empresa, así como evaluar y controlar el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores establecidos.
6. Inspeccionar las operaciones y negocios de la empresa y velar por el cumplimiento de los Estatutos.
7. Evaluar y controlar la gestión del Gerente General.
8. Aprobar los estados financieros de la empresa.
9. Elevar la propuesta de estructura orgánica a la Junta General de Accionistas para su aprobación o modificación.
10. Aprobar la propuesta del Manual de Organización y Funciones – MOF y del Cuadro de Asignación de Personal de la empresa.
11. Aprobar la propuesta de la estructura y de la escala remunerativa de la empresa, así como los incrementos remunerativos a los trabajadores.
12. Velar por el cumplimiento de las normas de salud, relacionados con la prestación del servicio, así como de la protección de los recursos hídricos y del medio ambiente.
13. Convocar a Junta de Accionistas, sea ordinaria o extraordinaria.
14. Elevar la renuncia de los Directores a la Junta General de Accionistas para que resuelvan lo que considere conveniente.
15. Otorgar, modificar y revocar los poderes del Gerente General.
16. Nombrar, remover o destituir al personal de dirección y de confianza por mayoría y unanimidad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

17. Renunciar inmediatamente al cargo de Director en el caso que sobreviniese cualquiera de los impedimentos señalados el artículo 62 del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. En tanto se proceda a su vacancia, el Directorio suspende al director incurso en el impedimento, bajo responsabilidad.
18. Presentar a la empresa prestadora pública de accionariado municipal y a las entidades que los designaron, la Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y Renta que percibe en el país como en el extranjero, debidamente especificados y valorizados. La declaración jurada se presenta al asumir el cargo, durante el periodo para el cual fue elegido con una periodicidad anual y al término de dicho periodo.
19. Adoptar los acuerdos societarios y disposiciones internas de la empresa prestadora pública de Accionariado municipal, conforme a las normas sectoriales.
20. Las demás obligaciones que establecen las normas sectoriales y las disposiciones que apruebe la SUNASS.

Los órganos que dependen jerárquicamente del Directorio son:

- Gerencia General.
- Órgano de Control Interno.

5.5.3. Gerencia General

A. FUNCIÓN PRINCIPAL

La Gerencia General tiene como función principal la de representar legalmente a la empresa ante terceros, así como planificar, organizar, dirigir, controlar, evaluar y ejecutar los planes, programas, presupuestos y políticas de la EPS EMPSSAPAL S.A., en concordancia con las normas bajo las cuales operan las empresas prestadoras de servicios de saneamiento y demás disposiciones técnicas, legales y administrativas vinculadas a su gestión.

B. ALCANCE FUNCIONAL

La Gerencia General es el órgano ejecutivo y la máxima autoridad administrativa de la empresa y ejerce su representación legal ante terceros. El alcance de sus funciones abarca todas las unidades orgánicas de la empresa, a excepción de las correspondientes a la Alta Dirección.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

C. RELACIONES

De dependencia jerárquica

La Gerencia General depende y reporta a la Junta General de Accionistas y Directorio de la EPS EMPSSAPAL S.A.

De autoridad

Ejerce al más alto nivel una relación de autoridad sobre los órganos de línea, apoyo, asesoramiento y órganos desconcentrados de la EPS.

D. FUNCIONES GENERALES

1. Ejecutar las decisiones de la Junta General de Accionistas y del Directorio.
2. Proponer ante el Directorio, los planes institucionales de corto, mediano y largo plazo y el presupuesto operativo y de inversiones de la empresa, para su aprobación.
3. Ejecutar, fiscalizar y realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes, programas, presupuestos y políticas de la Empresa.
4. Ejercer la representación administrativa, comercial, técnica y legal de la empresa, ante las entidades y organismos públicos y privados, nacionales y extranjeros, con las facultades generales del mandato y las especiales concedidas por el Directorio.
5. Ejercer la dirección, coordinación, control y fiscalización de las actividades administrativas y operativas de la empresa.
6. Supervisar el cumplimiento de las Leyes y normas técnicas, legales y administrativas que rigen la gestión de la empresa.
7. Proponer al Directorio el convenio de gestión de la empresa.
8. Proponer al Directorio la estructura orgánica de la empresa o sus modificaciones.
9. Proponer al Directorio, la escala remunerativa de la empresa, los incrementos remunerativos a los trabajadores.
10. Presentar ante el Directorio, la propuesta de los documentos que regirán la organización de la empresa como el Manual de Organización y Funciones - MOF y el Cuadro de Asignación de Personal, para su aprobación.
11. Proponer al Directorio, para su aprobación el Manual de Descripción de Puestos y la Estructura General de Puestos de la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

16. Proponer al Directorio, los manuales, directivas, normas internas para su aprobación y resoluciones que regulen las actividades de la empresa y efectuar el seguimiento a su cumplimiento.
17. Aprobar y celebrar operaciones de crédito, movimiento de fondos, enajenación de bienes y otras acciones económicas y financieras, conforme a las facultades conferidas por el Directorio.
18. Proponer ante el Directorio el nombramiento y remoción del personal de dirección y de confianza de la empresa.
19. Aprobar y presentar los Estados Financieros semestrales y anual de la gestión empresarial, ante el Directorio y la Junta General de Accionistas.
20. Organizar, normar y conducir las reuniones de la Junta de Gerentes de la empresa, con el fin de evaluar la operatividad de las Áreas de la empresa.
21. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Directorio de la empresa, en el marco de sus competencias.
22. Otros que señale el Estatuto, Ley General de Sociedades y demás normas.

E. ESTRUCTURA ORGÁNICA INTERNA

Son órganos subordinados directamente a la Gerencia General:

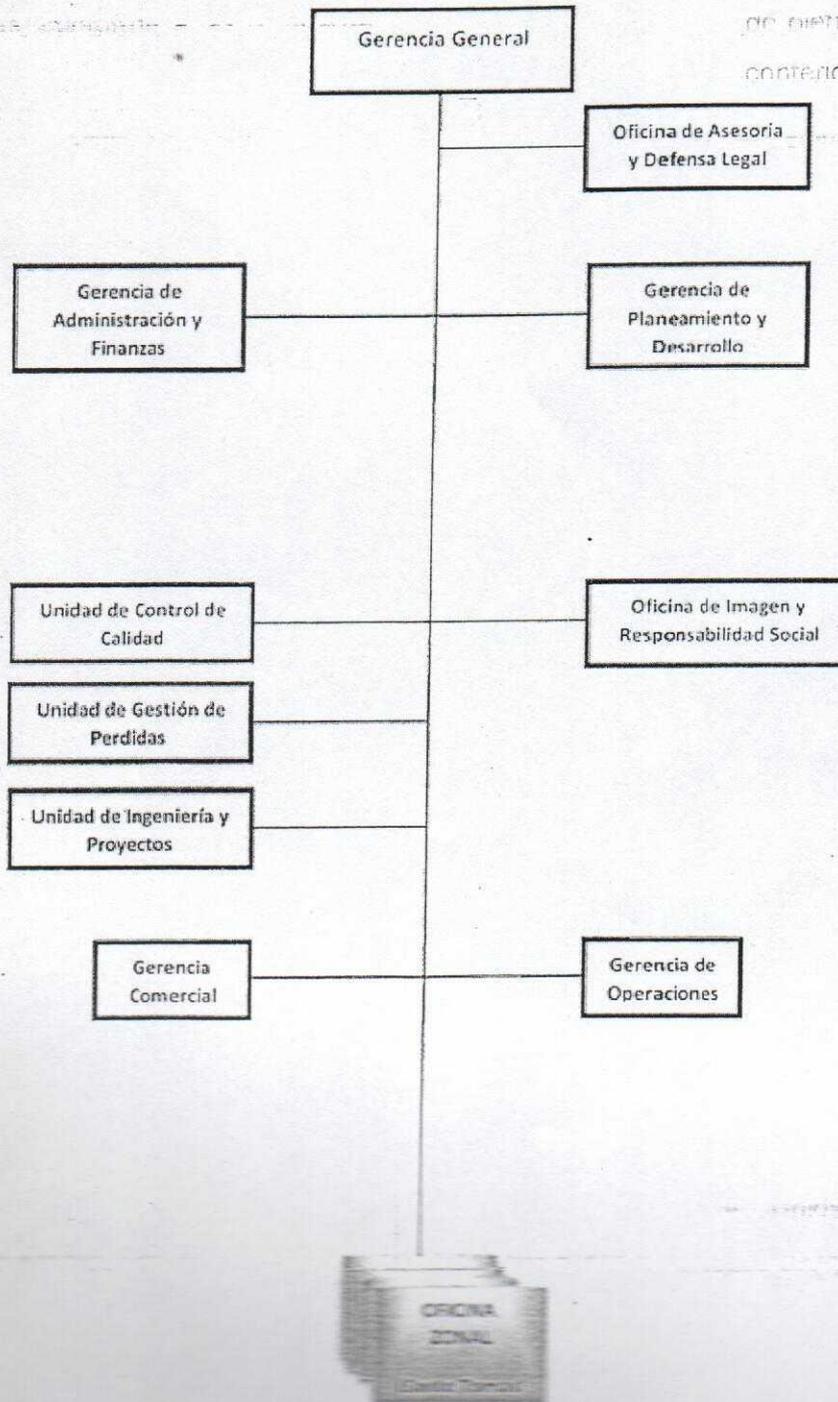
- Oficina de Asesoría y Defensa Legal.
- Gerencia de Planeamiento y Desarrollo.
- Oficina de Imagen y Responsabilidad Social.
- Gerencia de Administración y Finanzas.
- Unidad de Ingeniería y Proyectos.
- Unidad de Control de Calidad.
- Unidad de Gestión de Perdidas
- Gerencia de Operaciones.
- Gerencia Comercial.
- Oficina Zonal

En el Gráfico N° 02 se presenta el Organigrama Estructural de la Gerencia General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Gráfico N° 02

Organigrama Estructural de la Gerencia General



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5.6. Órganos Consultivos

Los Órganos Consultivos son por lo general, comisiones, comités o espacios de consulta en los que se convoca a especialistas para emitir opiniones y recomendaciones y formular propuestas sobre materias previamente determinadas. Sus opiniones o recomendaciones no son vinculantes para la empresa.

Los órganos consultivos de la EPS EMPSSAPAL S.A. son los siguientes:

- Comité de Gerencia.
- Comité de Soporte.
- Comité de Gestión.
- Comité de Operaciones.
- Comité de Comunicaciones.

5.6.1. Comité de Gerencia

El Comité de Gerencia presenta la siguiente conformación:

Presidente: Gerente General

Miembros: Gerente de Operaciones
Gerente Comercial
Jefe de Ingeniería y Proyectos
Gerente de Administración y Finanzas

Secretario: Gerente de Planeamiento y Desarrollo

Periodicidad: Semanal

El Comité de Gerencia tiene como función principal la de proponer los grandes objetivos a largo plazo de la empresa, y asesorar sobre la implementación de los principios del buen gobierno corporativo, en función de las normas y políticas que rigen la empresa.

5.6.2. Comité de Gestión

El Comité de Gestión presenta la siguiente conformación:

Presidente: Gerencia de Planeamiento y Desarrollo

Miembros: Gerente de Operaciones
Gerente Comercial
Jefe de Ingeniería y Proyectos

Secretario: Gerente de Administración y Finanzas

Periodicidad: Mensual

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

El Comité de Gestión tiene como función principal la de absolver dudas, asesorar, emitir opiniones y formular propuestas sobre planeamiento estratégico, presupuesto, sistema de información, procesos, mejora continua, desarrollo organizacional y del talento humano, en función de las normas y políticas que rigen la empresa.

5.6.3. Comité de Soporte

El Comité de Soporte presenta la siguiente conformación:

Presidente:	Gerencia de Administración
Miembros:	Gerente de Operaciones Gerente Comercial Jefe de Ingeniería y Proyectos
Secretario:	Oficina de Logística y Servicios
Periodicidad:	Quincenal

El Comité de Soporte tiene como función principal la de absolver dudas, asesorar, emitir opiniones y formular propuestas sobre gestión y administración de los recursos humanos, contabilidad corporativa, gestión de suministros y servicios generales y gestión de los recursos financieros, en función de las normas y políticas que rigen la empresa.

5.6.4. Comité de Operaciones

El Comité de Operaciones presenta la siguiente conformación:

Presidente:	Gerencia de Operaciones (Rotativa cada 3 meses)
Miembros:	Gerente Comercial Gerente Ingeniería
Secretario:	Unidad de Control de Calidad
Periodicidad:	Semanal

El Comité de Operaciones tiene como función principal la de absolver dudas, asesorar, emitir opiniones y formular propuestas sobre la gestión operativa y comercial de la empresa, en función de las normas y políticas que rigen la empresa.

5.6.5. Comité de Comunicaciones

El Comité de Comunicaciones presenta la siguiente conformación:

Presidente:	Gerencia General
Miembros:	Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Gerencia Comercial

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Secretario: Oficina de Imagen y responsabilidad Social

Periodicidad: Quincenal

El Comité de Comunicaciones tiene como función principal la de colaborar en la ejecución de la política de comunicación de la empresa, proponer mejoras para el funcionamiento e implementación del sistema de comunicación y colaborar en difundir e internalizar la cultura organizacional y los planes de comunicación en los trabajadores y la Sociedad.

5.7. Órgano de Control

5.7.1. Oficina de Control Interno

A. FUNCIÓN PRINCIPAL

Ejercer el control gubernamental, con el propósito de asegurar el uso correcto de los recursos asignados a la institución en concordancia con las normas del Sistema Nacional de Control.

B. ALCANCE FUNCIONAL

La Oficina de Control Interno programa, conduce, ejecuta y evalúa las acciones de control gubernamental, en el ámbito de la EPS EMPSSAPAL S.A., de conformidad con las normas del Sistema Nacional de Control y las normas que rige el funcionamiento de la EPS. El alcance de sus funciones abarca todas las unidades orgánicas de la empresa.

C. RELACIONES

De Dependencia Jerárquica:

La Oficina de Control Interno depende funcional y administrativamente del Directorio.

De Autoridad:

No ejerce autoridad directa sobre ninguna unidad orgánica.

D. FUNCIONES GENERALES

1. Ejercer el control interno posterior a los actos y operaciones en la empresa, sobre la base de los lineamientos y cumplimiento del Plan Anual de Control, así como el control externo de acuerdo con la normativa emitida por la Contraloría General de la República.
2. Efectuar auditorías a los estados financieros y presupuestarios de la empresa, así como a la gestión de la misma, de conformidad con los lineamientos que señale la Contraloría General de la República.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

3. Ejecutar las acciones y actividades de control a los actos y operaciones de la empresa, que disponga la Contraloría General, así como, las que sean requeridas por el Gerente General.
4. Comunicar a la Contraloría General de la República, las acciones y actividades de control que tengan carácter de no programadas.
5. Ejercer el control preventivo y posterior en la empresa dentro del marco establecido en las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión, sin que ello comprometa el ejercicio del control posterior.
6. Remitir los informes resultantes de sus acciones de control a la Contraloría General de la República, así como, al Gerente General y el titular del sector, cuando corresponda, conforme a los dispositivos sobre la materia.
7. Actuar de oficio, cuando en los actos y operaciones de la empresa, se adviertan indicios razonables de ilegalidad, de omisión o de incumplimiento, informando al Gerente General para que adopte las medidas correctivas pertinentes.
8. Orientar, recibir, derivar y atender las denuncias que formulen los funcionarios y servidores públicos y ciudadanos, sobre actos y operaciones de la empresa, otorgándole el trámite que corresponda a su mérito, de conformidad con las disposiciones del Sistema Nacional de Atención de Denuncias y las que establezca la Contraloría General de la República.
9. Formular, ejecutar y evaluar el Plan de Control aprobado por la Contraloría General de la República, de acuerdo a los lineamientos y disposiciones emitidas para el efecto.
10. Efectuar el seguimiento de las medidas correctivas que implemente la empresa, como resultado de las acciones y actividades de control, comprobando su materialización efectiva, conforme a los términos y plazos respectivos. Dicha función comprende efectuar el seguimiento de los procesos judiciales y administrativos derivados de las acciones de control.
11. Apoyar a las Comisiones que designe la Contraloría General de la República para la ejecución de las acciones de control en el ámbito de la empresa.
12. Colaborar, por disposición de la Contraloría General de la República, en otras acciones de control externo, por razones operativas o de especialidad.
13. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativa interna aplicables a la empresa, por parte de las unidades orgánicas y personal de ésta.
14. Formular y proponer el presupuesto anual de la Oficina de Control Interno para su aprobación correspondiente por la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

15. Cumplir diligentemente con los encargos, citaciones y requerimientos que le formule la Contraloría General de la República.
16. Cautelar que la publicidad de los informes resultantes de sus acciones de control se realice de conformidad con las disposiciones de la materia.
17. Mantener en reserva la información clasificada obtenida en el ejercicio de sus actividades.
18. Cautelar que el personal del Órgano de Control Institucional de cumplimiento a las normas y principios que rigen la conducta, impedimentos, incompatibilidades y prohibiciones de los funcionarios y servidores públicos, de acuerdo a las disposiciones de la materia.
19. Otras que se establezcan en el marco del Sistema Nacional de Control.

5.8. Órganos de Asesoría

Los Órganos de Asesoramiento, orientan la labor y brindan asesoría a la Alta Dirección y los demás órganos de la Empresa.

Los órganos de asesoramiento de la Empresa son:

- Oficina de Asesoría y Defensa Legal.
- Gerencia de Planeamiento y Desarrollo.
- Oficina de Imagen y Responsabilidad Social.

5.8.1. Oficina de Asesoría y Defensa Legal

A. Función Principal

Asesorar a la Junta General de Accionistas, Directorio, Gerencia General y demás órganos, en los aspectos jurídicos legales para los procesos administrativos y de gestión de la empresa, así como en lo correspondiente a la defensa legal de la empresa en los procesos judiciales y/o administrativos interpuestos por y a la empresa.

B. Alcance Funcional

El asesoramiento brindado por la Oficina de Asesoría y Defensa Legal a todos los órganos de la empresa, comprende la absolución de consultas en aspectos jurídicos legales, en la emisión de normas internas y en los procesos administrativos. Así mismo, ejerce la defensa legal de la empresa frente a los procesos de carácter judicial.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

C. Relaciones

De Dependencia Jerárquica:

La Oficina de Asesoría y Defensa Legal depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.

De Autoridad:

La Oficina de Asesoría y Defensa Legal no cuenta con dependencias orgánicas estructurales, sus funciones se realiza mediante puestos de trabajo. Mantiene relación de autoridad funcional normativa con las Gerencias y Oficinas de la empresa.

D. Funciones Generales

1. Proponer normas y formular recomendaciones de carácter legal para el desarrollo de los procesos y actividades administrativas, comerciales y operacionales de la Empresa, en concordancia a la normatividad legal existente.
2. Brindar asesoría a la Alta Dirección y a los demás órganos de la empresa, en los aspectos jurídicos y legales de su competencia, a fin de garantizar que la gestión empresarial se desarrolle dentro del marco normativo vigente.
3. Asesorar a la Alta Dirección y a los demás órganos de la empresa en la correcta emisión de acuerdos, resoluciones, directivas, y normativas internas, relacionadas con los asuntos administrativos de su competencia y resolver los recursos que se presenten sobre éstas.
4. Absolver consultas de carácter jurídico, legal y administrativo que le formulen los diferentes órganos de la empresa.
5. Coordinar y elaborar los contratos laborales y con terceros, que se formalicen con la empresa en los diversos actos jurídicos.
6. Coordinar y asesorar en el aspecto jurídico y legal de los procesos de adquisición de los bienes y/o servicios por adjudicación, licitaciones y/o concursos.
7. Actualizar, compendiar sistemáticamente y difundir la normatividad que compete a la empresa.
8. Coordinar y proponer modificaciones a las normas de saneamiento a ser presentadas ante la SUNASS, para mejorar la prestación de los servicios de saneamiento y la gestión de la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

9. Coordinar con la Gerencia Comercial sobre las cobranzas judiciales de adeudo de pensiones, colaterales u otros trámites a los clientes morosos, informando los resultados de las acciones adoptadas.
10. Entablar la acción jurídica y atender la defensa de la Empresa en los procesos judiciales y administrativos que la afecte.
11. Efectuar el seguimiento a los procesos judiciales y/o administrativos en los que la empresa sea parte.
12. Informar al Gerente General de forma mensual sobre los resultados de los procesos legales y administrativos que tiene la empresa.

5.8.2. Gerencia de Planeamiento y Desarrollo

A. FUNCIÓN PRINCIPAL

La Gerencia de Planeamiento y Desarrollo tiene como función principal la de dirigir y controlar la planificación organizacional, estratégica prospectiva, y operativa de la empresa, en concordancia con la finalidad y el objeto social de la EPS EMPSSAPAL S.A., así como de los planes sectoriales y regionales, con el fin de orientar a la organización hacia el logro de su misión, visión y objetivos empresariales.

B. ALCANCE FUNCIONAL

Los planes empresariales de corto, mediano y largo plazo, el presupuesto, así como los documentos organizacionales, de normalización de los procesos y sistemas, y los principios de buen gobierno corporativo formulados por la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo, comprenden a todos los órganos y unidades orgánicas de la empresa.

C. RELACIONES

De Dependencia Jerárquica:

La Gerencia de Planeamiento y Desarrollo depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General de la Empresa.

De Autoridad:

Ejerce una relación de autoridad sobre las Oficinas que conforman la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo.

D. FUNCIONES GENERALES

1. Planificar, dirigir, coordinar y controlar la formulación de los planes empresariales operativos y estratégicos prospectivos, para determinar la

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

visión, misión, objetivos y metas empresariales de corto, mediano y largo plazo.

2. Controlar la ejecución de los planes empresariales y evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas y la existencia de desviaciones, para determinar las medidas correctivas y la necesidad de efectuar reprogramaciones.
3. Difundir los objetivos institucionales en la empresa con el fin de internalizarlos en la cultura organizacional.
4. Controlar el desempeño de la empresa, a través de la medición y análisis de los indicadores operativos, financieros y de gestión, a fin de determinar los resultados obtenidos por la empresa y facilitar la toma de decisiones por la Alta Dirección.
5. Coordinar y conducir los estudios tarifarios para la obtención de la propuesta de las estructuras tarifarias de los servicios que brinda la empresa, a ser presentada a la Alta Dirección y a la SUNASS.
6. Coordinar, conducir y controlar la formulación del Presupuesto Institucional y el Programa Anual de Inversiones, en forma participativa y en concordancia con los objetivos empresariales de corto, mediano y largo plazo.
7. Coordinar, conducir y controlar la ejecución de los gastos y del presupuesto de inversiones, las reprogramaciones y la evaluación del presupuesto de la empresa, verificando que se cumpla con lo programado y que contribuyan al logro de las metas establecidas en los planes.
8. Coordinar, conducir y controlar la planificación funcional de la organización, la determinación de la estructura orgánica, la gestión del cambio, la formulación de documentos organizacionales y el fortalecimiento de la modernización empresarial.
9. Coordinar, conducir y controlar la racionalización administrativa y operativa de la empresa, la determinación de mecanismos de mejora continua en la empresa, la normalización y documentación de las reglas, procesos, directivas y estándares y efectuar el seguimiento a su implementación.
10. Proponer la Estructura y Escala Remunerativa de la empresa.
11. Formular y coordinar las políticas orientadas a fortalecer y desarrollar el talento humano de la empresa, tales como la política de incentivos, incorporación y selección de personal, línea de carrera, políticas de sucesión, entre otras, así como supervisar su cumplimiento en la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

12. Coordinar, conducir y supervisar el diseño y la implementación del sistema de evaluación del desempeño de los trabajadores.
13. Coordinar, conducir y controlar la ejecución de los programas de desarrollo de capacidades consistentes en la formación laboral y actualización del personal destinadas a fortalecer las competencias requeridas por la empresa.
14. Coordinar y supervisar el proceso de selección del personal a fin de incorporar a la empresa a candidatos que cumplan con las competencias y perfiles exigidos para el cargo.
15. Planificar, coordinar, conducir y controlar la formulación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y coordinar, conducir y supervisar su implementación en la empresa.
16. Coordinar, conducir y controlar el desarrollo y mantenimiento de los sistemas, aplicaciones informáticas y de comunicaciones de la empresa.
17. Conducir y controlar la sistematización e integración de los procesos administrativos y operativos de la empresa.
18. Coordinar y dirigir la formulación de los principios de buen gobierno corporativo de la empresa y supervisar y determinar el nivel de su cumplimiento.
19. Dirigir y controlar la evaluación y la emisión de informes técnicos sobre los estudios de pre inversión de la empresa.
20. Controlar la aprobación y la declaración de la viabilidad de los proyectos de Inversión Pública de la empresa.
21. Controlar la remisión de informaciones de SICAP E Indicadores de Manual de Rendición de Cuentas, de acuerdo al cronograma establecido.
22. Otras Funciones encomendadas por el Gerente General inherentes al cargo.

E. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Gerencia de Planeamiento y Desarrollo está integrada por las siguientes unidades orgánicas:

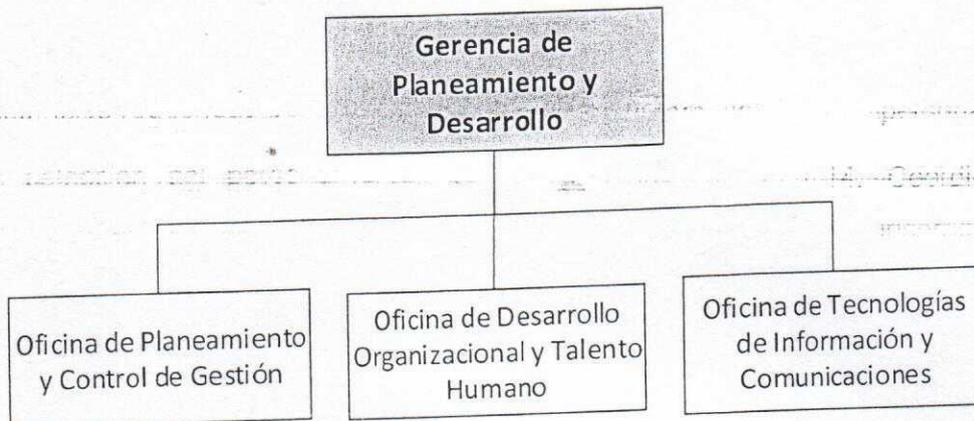
- Oficina de Planeamiento y Control de Gestión.
- Oficina de Desarrollo Organizacional y Talento Humano.
- Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

En el Gráfico N° 03 se presenta el organigrama estructural de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Gráfico N° 03

Organigrama Estructural de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo



5.8.2.1. Oficina de Planeamiento y Control de Gestión

A. ALCANCE FUNCIONAL

Los planes empresariales, el presupuesto y los principios de buen gobierno corporativo, formulados por la Oficina de Planeamiento y Control de Gestión, tienen como ámbito de acción a todos los órganos y unidades orgánicas de la empresa, así como su seguimiento y evaluación. Las tarifas aprobadas en la Estructura Tarifaria son aplicadas por la Gerencia Comercial.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Planificar, organizar y ejecutar la formulación de los planes empresariales operativos y estratégicos prospectivos, para determinar la visión, misión, objetivos y metas empresariales de corto, mediano y largo plazo, y su alineamiento con los planes regionales, sectoriales y nacionales.
2. Orientar, coordinar y supervisar la formulación de la propuesta de los planes empresariales: Plan Estratégico Institucional, Plan Maestro Optimizado y Plan Operativo Institucional, para su aprobación.
3. Supervisar la ejecución de los planes empresariales para determinar el avance de los objetivos y metas, la existencia de desviaciones y la necesidad de reformular las metas.
4. Coordinar y supervisar la elaboración de los informes de evaluación que consoliden los resultados de los avances en las metas y objetivos establecidos en los planes empresariales, para el análisis de la gestión y la toma de decisiones.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5. Efectuar el seguimiento al desempeño de la empresa, a través de la medición y el análisis de los indicadores operativos, financieros y de gestión, a fin de determinar los resultados de la gestión.
6. Difundir los objetivos institucionales en la empresa, en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo, con el fin de internalizarlos en la cultura organizacional.
7. Planificar y conducir la formulación del Presupuesto Institucional, en forma participativa y en concordancia con los objetivos empresariales de corto, mediano y largo plazo.
8. Controlar la ejecución de los gastos y del presupuesto de inversiones, verificando que se realicen de acuerdo a lo programado y que contribuyan al logro de las metas establecidas.
9. Coordinar y supervisar la elaboración de los informes de evaluación presupuestal, a fin de determinar los resultados de la ejecución presupuestal.
10. Orientar, coordinar y supervisar la formulación de los estudios tarifarios para la obtención de la propuesta de las estructuras tarifarias de los servicios que brinda la empresa, a ser presentada a la Alta Dirección y a la SUNASS.
11. Evaluar y verificar el cumplimiento de las metas y objetivos definidos en el convenio de gestión.
12. Formular la Memoria Anual de la empresa.
13. Proponer los principios de buen gobierno corporativo de la empresa y supervisar y determinar el nivel de su cumplimiento.
14. Verificar la remisión de informaciones de SICAP e Indicadores de Manual de Rendición de Cuentas, de acuerdo al cronograma establecido.
15. Otras Funciones encomendadas por el Gerente General y Gerente de Planeamiento inherentes al cargo.

5.8.2.2. Oficina de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

A. ALCANCE FUNCIONAL

La planificación funcional de la organización, la gestión del cambio, la formulación de documentos organizacionales de gestión, el fortalecimiento de la modernización empresarial, la mejora continua en la empresa relacionada con la normalización y documentación de las reglas, procesos y estándares, y el

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

desarrollo del talento humano, a cargo de la Oficina de Desarrollo Organizacional y Talento Humano cuya aplicación abarca toda la empresa.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Coordinar y proponer la planificación funcional de la organización, la gestión del cambio, la formulación de documentos organizacionales de gestión y el fortalecimiento de la modernización empresarial.
2. Proponer a la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo la necesidad de efectuar cambios a la estructura organizacional y/o de actualizar los documentos organizacionales de la empresa cuando éstos dificultan el cumplimiento de los objetivos institucionales.
3. Coordinar y supervisar la formulación de la propuesta de la Estructura Orgánica y de los documentos organizacionales de la empresa: Manual de Organización y Funciones (MOF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y el Manual de Descripción de Puestos.
4. Proponer los procesos de racionalización administrativa y operativa y los mecanismos de mejora continua en la empresa relacionados con la normalización y documentación de las reglas, procesos, directivas y estándares y efectuar el seguimiento a su implementación.
5. Proponer las políticas y directivas orientadas a fortalecer y desarrollar el talento humano de la empresa tales como políticas de incentivos, de incorporación, selección, contratación e inducción de personal, línea de carrera, políticas de sucesión, y efectuar el seguimiento a su implementación.
6. Coordinar, conducir y supervisar el diseño del sistema de evaluación del desempeño de los trabajadores.
7. Coordinar y supervisar la evaluación del desempeño de los trabajadores, y analizar los resultados, para establecer las brechas que deben cubrirse a través de capacitaciones y el desarrollo de programas motivacionales.
8. Participar en la formulación del Plan de Desarrollo de Capacidades.
9. Coordinar, organizar y supervisar la formulación del Plan de Capacitación de la empresa, en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo y con la participación de las demás unidades orgánicas de la empresa.
10. Coordinar, organizar y supervisar la ejecución de los programas de formación laboral o actualización del personal, destinadas a fortalecer las competencias

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

requeridas por la empresa, en concordancia con el Plan de Capacitación y el Plan de Desarrollo de Capacidades.

11. Coordinar y conducir la incorporación a la empresa de candidatos que cumplan con los perfiles exigidos en el Manual de Descripción de Puestos y participar en la Comisión de Selección de Personal.
12. Proponer la Estructura Remunerativa de la Empresa.
13. Otras Funciones encomendadas por el Gerente General y Gerente de Planeamiento inherentes al cargo.

5.8.2.3. Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones

A. ALCANCE FUNCIONAL

La Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones es el área encargada del planeamiento, desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos y de comunicaciones así como de brindar el soporte informático a todas las áreas de la empresa.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Proponer e implementar políticas, estrategias y procedimientos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.
2. Formular el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo y con la participación de las áreas usuarias, con el fin de impulsar la gestión de servicios informáticos y de comunicaciones de la empresa.
3. Coordinar, conducir y supervisar la implementación y evaluar los avances del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
4. Elaborar los términos de referencia para el desarrollo e implementación de los aplicativos tecnológicos que la empresa requiera, a fin de optimizar la eficiencia y sistematización de sus procesos y funciones.
5. Planificar, coordinar y monitorear la implementación de sistemas informáticos y de comunicaciones, así como de la arquitectura tecnológica para dar soporte a los sistemas, con el fin de atender los requerimientos de información, sistematización de procesos, software y equipos de las distintas áreas de la empresa, garantizando la calidad y satisfacción de los productos desarrollados por terceros.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

6. Coordinar, dirigir y controlar la formulación del plan de contingencias informático y mantenerlo actualizado.
7. Asesorar e instruir al personal de la empresa sobre el uso correcto de los programas y equipos de cómputo.
8. Realizar el mantenimiento de los equipos y programas, así como la instalación de los programas de aplicación de uso general o específico.
9. Prestar los servicios de soluciones, soporte y seguridad informática y de infraestructura tecnológica y de comunicaciones a las unidades de la Empresa.
10. Administrar y mantener actualizadas las licencias, la infraestructura de sistemas, el intranet, los sistemas operativos, los correos electrónicos, la página web, las redes y comunicaciones, asegurando su correcto funcionamiento.
11. Ejecutar y resguardar las copias de seguridad en forma diaria, semanal y mensual, de los sistemas informáticos que utiliza la empresa y datos de las diferentes aplicaciones en uso.
12. Ejecutar copias de respaldo (Backups) de los trabajos de cada unidad orgánica.
13. Mantener actualizado la ficha de inventario de equipos de cómputo.
14. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General y Gerente de Planeamiento y Desarrollo dentro del marco de sus competencias.

5.8.3. Oficina de Imagen y Responsabilidad Social

A. FUNCIÓN PRINCIPAL

Tiene por objetivo proyectar y consolidar la imagen de la EPS EMPSSAPAL S.A. a nivel nacional, como una empresa prestadora de servicios saneamiento que actúa social y ambientalmente responsable, y que mantiene una comunicación permanente con los grupos de interés de la empresa (accionistas, Directorio, trabajadores, comunidad, proveedores, clientes, Estado) y con terceros.

B. ALCANCE FUNCIONAL

Las políticas, estrategias y actividades de comunicación interna y externa desarrolladas por la Oficina de Imagen y Responsabilidad Social se dirigen tanto a los trabajadores y accionistas de la empresa, como a los clientes, la comunidad, instituciones públicas y privadas de nivel local, regional y nacional, proveedores, y

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

otros. Así mismo, el diseño y la difusión de la imagen corporativa y de la responsabilidad social busca consolidar la imagen de la empresa a nivel nacional.

C. RELACIONES

De Dependencia Jerárquica:

La Oficina de Imagen y Responsabilidad Social depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General de la Empresa.

De Autoridad:

No tiene unidades orgánicas a su cargo.

D. FUNCIONES GENERALES

1. Proponer y diseñar la imagen corporativa que busca proyectar la empresa ante la población y ante terceros, así como las políticas y estrategias para difundir y consolidar esa imagen corporativa a nivel nacional.
2. Proponer, desarrollar y ejecutar las estrategias de comunicación en prensa, publicidad, relaciones públicas, protocolo y eventos.
3. Formular y ejecutar las estrategias que regirán las relaciones públicas con los medios de comunicación masivos, con instituciones del Estado de nivel local, regional y nacional y con terceros.
4. Formular y ejecutar estrategias de comunicación interna, manteniendo debidamente informado al personal de todas las unidades orgánicas de la empresa.
5. Proponer, diseñar y editar las publicaciones internas y externas (revistas, boletines, folletería, vitrinas, audiovisuales, periódicos y otros), así como notas de prensa permanentes en los medios de comunicación locales.
6. Transmitir y publicar comunicaciones oficiales autorizadas por la Alta Dirección de la empresa.
7. Mantener debidamente informada a la opinión pública sobre las actividades más importantes de la empresa, a través de los diferentes medios de comunicación social.
8. Proponer y dirigir la estrategia de protocolo para las ceremonias y eventos que organice la empresa o en las que participe.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

9. Proponer y apoyar la realización de eventos culturales, cívicos, sociales, deportivos, reuniones de trabajo, congresos, inauguraciones de obras y otros, organizados por la empresa.
10. Coordinar y apoyar en actividades y campañas dirigidas a la comunidad, de educación sanitaria sobre el uso y cuidado del agua, alcantarillado y aguas pluviales, de la formalización de las conexiones irregulares, entre otras.
11. Desarrollar estudios sobre la percepción de la población respecto a la imagen que proyecta la empresa para establecer estrategias vinculadas a mejorar la imagen corporativa.
12. Proponer, orientar y difundir en las unidades orgánicas de la empresa las estrategias corporativas vinculadas a la responsabilidad social y ambiental.
13. Establecer estrategias y orientar a las unidades orgánicas de la Empresa en la prevención de conflictos sociales.
14. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General dentro del marco de sus competencias.

5.9. Órganos de Apoyo

Los órganos de apoyo ejercen las actividades de administración interna y de apoyo y control técnico, que permiten el desempeño eficaz de la entidad y de sus distintos órganos en el cumplimiento de sus funciones y fines, constituyéndose en facilitadores de la ejecución de las actividades de la Empresa.

Los órganos de apoyo de la Empresa son:

- Gerencia de Administración y Finanzas
- Unidad de Ingeniería y Proyectos.
- Unidad de Control de Calidad.
- Unidad de Gestión de Perdidas

5.9.1. Gerencia de Administración y Finanzas

A. FUNCIÓN PRINCIPAL

La Gerencia de Administración y Finanzas tiene como función principal, planificación, ejecución y control de servicios y actividades administrativas requeridas por las unidades orgánicas de la empresa, mediante la administración de los recursos humanos, materiales y financieros y la prestación de servicios generales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

B. ALCANCE FUNCIONAL

La prestación de los servicios financieros, de personal, logística, inventario, control patrimonial, seguridad y seguros, y la contratación de servicios en general, a cargo de la Gerencia de Administración y Finanzas tienen como destinatarios a todas las unidades orgánicas de la empresa tanto a nivel central como de oficinas zonales.

C. RELACIONES

Dependencia Jerárquica:

La Gerencia de Administración y Finanzas depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.

De Autoridad:

Ejerce una relación de autoridad sobre las Oficinas que conforman la Gerencia de Administración y Finanzas.

D. FUNCIONES GENERALES

1. Planificar, dirigir, coordinar y controlar la prestación de servicios de personal, logística, servicios generales, control patrimonial, seguridad industrial y ocupacional para la empresa, así como la gestión de los recursos financieros corporativos.
2. Coordinar y controlar los movimientos, registros y estados contables administrativos, de costos y regulatorios.
3. Dirigir y controlar las actividades para determinar los costos operacionales, comerciales y administrativos; así como los costos totales y unitarios de los servicios.
4. Orientar y controlar la programación los recursos financieros de la Empresa.
5. Orientar, dirigir y controlar la programación de los pagos y los préstamos y la estimación de los ingresos por recaudación, así como la proyección del flujo de caja y de los estados financieros de la empresa.
6. Controlar la recaudación de los ingresos de la empresa, la gestión de los pagos y la afectación de los compromisos.
7. Firmar los cheques para la cancelación a los proveedores de bienes y servicios.
8. Orientar y controlar la formulación de los estados financieros de la empresa y elevarlos a la Alta Dirección para su conocimiento y aprobación.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

9. Coordinar, dirigir y realizar el control y evaluación de la situación financiera de la empresa.
10. Evaluar y decidir las alternativas de inversión para los recursos de la empresa.
11. Conducir y controlar la formulación y la ejecución del plan y programa anual de adquisiciones de bienes y servicios.
12. Orientar, dirigir y controlar los procesos de planeamiento de los stocks, adquisiciones de bienes y servicios, de acuerdo a la normatividad vigente.
13. Participar en el Comité de Adjudicaciones que designe el Gerente General.
14. Administrar y controlar el proceso de almacenamiento de insumos, materiales, equipos, repuestos y maquinarias.
15. Administrar la flota vehicular y los servicios de mantenimiento y reparación.
16. Controlar la prestación de los servicios generales de limpieza, mantenimiento de equipos, edificios y de las oficinas administrativas.
17. Controlar y evaluar las actividades de trámite documentario y archivo de la empresa.
18. Orientar y controlar el registro y valorización de los bienes patrimoniales de la empresa.
19. Conducir y controlar la contratación de pólizas de seguros contra riesgos que permitan salvaguardar el patrimonio de la empresa, así como en beneficio de la integridad y salud de los trabajadores.
20. Coordinar y administrar la estructura remunerativa, así como los programas de beneficios y compensaciones adicionales del personal.
21. Controlar la administración y generación de la planilla de remuneraciones de la empresa, así como autorizar el pago respectivo a los trabajadores de la empresa.
22. Efectuar el seguimiento a la atención de solicitudes y la prestación de los servicios de bienestar, asistencia social y recreación correspondientes a los trabajadores.
23. Coordinar, conducir y controlar las relaciones laborales y la atención adecuada y oportuna de las consultas, reclamos, denuncias y solicitudes de tipo laboral de los trabajadores de la Empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

24. Evaluar y proponer a la Gerencia General las medidas disciplinarias y sanciones que correspondan a los trabajadores, según el Reglamento Interno de Trabajo y las normas laborales vigentes.
25. Formular y coordinar las políticas orientadas a la seguridad física e industrial, higiene y salud ocupacional y las medidas de seguridad y de prevención de riesgos, a nivel corporativo.
26. Orientar y controlar la formulación y el cumplimiento del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
27. Controlar la administración del sistema de control de ingreso del personal y visitas que ingresan a las instalaciones, y el mantenimiento de los sistemas de seguridad de las instalaciones. Para talento humano.
28. Proponer y actualizar las Directivas Internas de la EPS EMPSSAPAL S.A.
29. Velar por el cumplimiento de la implementación a las observaciones y recomendaciones que deriven de acciones de control.
30. Dirigir y supervisar el control de la asistencia y la administración de planillas del personal CAP.
31. Supervisar la generación de las planillas mensuales del personal CAP, incorporando las remuneraciones y otros pagos, retenciones, aportes, o liquidaciones, que correspondan.
32. Supervisar el envío de las planillas generadas a los Sistemas de Tesorería, Presupuesto y Contabilidad.
33. Controlar la provisión y la elaboración de la planilla de Compensación por Tiempo de Servicios del personal de la empresa, y el depósito de la misma a las cuentas de los trabajadores.
34. Supervisar la actualización de la información correspondiente a los files de trabajadores y a los beneficios que les corresponden.
35. Coordinar y controlar la programación del rol de vacaciones del personal de la Empresa, de acuerdo a Ley y a las políticas en materia laboral de la empresa.
36. Coordinar, gestionar y controlar los movimientos temporales y permanentes de personal y mantener actualizada la ubicación del personal.
37. Efectuar la tramitación de los contratos, traslados, permisos y otros; conforme a las disposiciones legales vigentes.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

38. Coordinar, orientar y supervisar la formulación y actualización del Reglamento Interno de Trabajo, y el cumplimiento de sus disposiciones.

39. Informar al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de los contratos y convenios de trabajo que mantiene la empresa.

40. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General dentro del marco de sus competencias. riesgos, a nivel corporativo.

E. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Gerencia de Administración y Finanzas está integrada por las siguientes unidades orgánicas:

- Oficina de Logística y Servicios.
- Oficina de Contabilidad y Costos.
- Oficina de Tesorería y Control Financiero.
- Unidad de Administración de Personal y Relaciones Laborales.
- Unidad de Seguridad.

En el Gráfico N° 04 se presenta el organigrama estructural de la Gerencia de Administración y Finanzas.

Gráfico N° 04

Organigrama Estructural de la Gerencia de Administración y Finanzas



6.5.1.1 Oficina de Logística y Servicios

A. ALCANCE FUNCIONAL

La Oficina de Logística y Servicios administra la programación, adquisición y/o contratación de los bienes y servicios generales, para la atención de los requerimientos de las unidades orgánicas de la empresa; y se encarga además del control de los bienes patrimoniales y los seguros.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

B. FUNCIONES GENERALES

1. Dirigir y coordinar la consolidación de los requerimientos de las unidades orgánicas de la empresa, en el Cuadro de Necesidades de Bienes y Servicios, de acuerdo al marco presupuestal aprobado.
2. Coordinar la formulación del Plan Anual de Contrataciones, así como efectuar el seguimiento al cumplimiento del Plan.
3. Supervisar los procesos de adquisiciones de bienes y servicios, según el Plan Anual de Contrataciones aprobado.
4. Coordinar y atender los requerimientos no programados en el Plan Anual de Contrataciones, que cuentan con la autorización correspondiente, en coordinación con el área usuaria.
5. Supervisar los estudios de mercado para establecer el valor referencial.
6. Coordinar la formulación de las bases administrativas para la adquisición de los bienes y servicios, en concordancia a la normatividad vigente.
7. Participar en los procesos de selección de proveedores de bienes y servicios en concordancia a la Ley de Contrataciones del estado y su reglamento vigentes.
8. Supervisar el stock y la distribución física interna del almacén.
9. Controlar el internamiento y distribución de los insumos, equipos, repuestos y materiales.
10. Supervisar el inventario patrimonial de los bienes muebles e inmuebles.
11. Velar por el mantenimiento, conservación y seguridad de los bienes muebles e inmuebles y otros materiales de la empresa.
12. Informar del deterioro, pérdida o robo de bienes muebles.
13. Supervisar la depreciación de los bienes muebles y la conciliación con la Oficina de Contabilidad y Costos.
14. Proveer los servicios generales de mantenimiento a las instalaciones y oficinas de la empresa.
15. Controlar y actualizar las pólizas de seguros que den cobertura a los riesgos patrimoniales, de personal, transporte y las relacionadas a las actividades de la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

16. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General y Gerente de Administración y Finanzas, en el marco de sus competencias.

La Oficina de Logística y Servicios está integrada por los siguientes Equipos Funcionales:

- Equipo Funcional de Administración de Compras y Servicios Generales.
- Equipo Funcional de Administración de Almacén.
- Equipo Funcional de Control Patrimonial y Seguros

Equipo Funcional de Administración de Compras y servicios generales

Son funciones del Equipo Funcional de Administración de Compras y Servicios Generales las siguientes:

1. Coordinar y elaborar el cuadro de necesidades de bienes y servicios de la empresa, de acuerdo a los requerimientos y disposiciones establecidas.
2. Elaborar el Plan Anual de Contrataciones.
3. Revisar las especificaciones técnicas o términos de referencia emitido por las áreas usuarias.
4. Realizar estudios de mercado para establecer el valor referencial.
5. Elaborar el Cuadro Comparativo de acuerdo a las cotizaciones recibidas por los proveedores, ingresando la información al Sistema de Oficina de Logística y Servicios.
6. Elaborar el expediente de contratación de compra - servicios y registrarlo en el Sistema de la Oficina de Logística y Servicios.
7. Elaborar las Órdenes de Compra y servicios a través del Sistema de la Oficina de Logística y Servicios.
8. Gestionar las Órdenes de Compra y servicios de las modalidades de compra y servicios, según tipo de procesos de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado vigente.
9. Realizar la transferencia, vía enlace, de la información contable mensual de adquisiciones autorizadas, al Sistema de Contabilidad y Costos, y a entidades requerentes.
10. Llevar el control de los procesos de compra de bienes y servicios, verificando el cumplimiento de las estipulaciones de validez de precios, plazo de entrega,

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

forma de pago, garantías exigidas y otras condiciones previstas en el contrato.

11. Verificar la entrega de los materiales y registrar en el Sistema de la Oficina de Logística y Servicios la factura correspondiente del proveedor.
12. Llevar el control y registro del consumo y gasto de combustible, lubricantes, repuestos y accesorios de la flota vehicular.
13. Programar y ejecutar el mantenimiento preventivo de vehículos y equipos en General.
14. Controlar la reparación de los vehículos y equipos en General.
15. Controlar los servicios de vigilancia de los locales e instalaciones de la empresa.
16. Llevar el control del uso de los medios de comunicación y otros; y, los servicios básicos de la empresa.
17. Otras funciones que designe su Jefe Inmediato.

Equipo Funcional de Administración del Almacén

Son funciones del Equipo Funcional de Administración de Almacén las siguientes:

1. Ejecutar los procesos de recepción, internamiento, almacenaje, conservación y distribución de los materiales ingresados a Almacén.
2. Emitir y autorizar la Nota de Ingreso, Nota de Salida y la Nota de Transferencia de Almacén.
3. Registrar en control visible de almacén de los movimientos físicos de los materiales.
4. Llevar un control del saldo físico de los materiales de consumo y solicitar la reposición del stock de materiales, mediante el Sistema de la Oficina de Logística y Servicios.
5. Realizar en forma mensual la toma de inventarios físicos.
6. Revisar en forma mensual la consistencia de los asientos contables de los movimientos del Almacén, a ser transferido a la Oficina de Contabilidad y Costos.
7. Brindar apoyo a la Comisión encargada de la toma de inventarios anual.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

8. Informar de los materiales que se encuentran deteriorados u obsoletos y proponer su baja, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
9. Realizar la catalogación y el control de inventarios de los materiales de uso frecuente de acuerdo a las normas y procedimientos y directivas de la empresa, para la óptima administración de la información y oportuna atención de los requerimientos de materiales.
10. Clasificar y ubicar los materiales e insumos de acuerdo a su naturaleza y grado de peligrosidad.
11. Otras funciones que designe su Jefe Inmediato.

Equipo Funcional de Control Patrimonial y Seguros

Son funciones del Equipo Funcional de Control Patrimonial y Seguros las siguientes:

1. Clasificar y codificar los bienes patrimoniales de acuerdo a su naturaleza y ubicación.
2. Registrar la inscripción, transferencia, baja o las transferencias de los bienes patrimoniales en el Sistema de Activo Fijo.
3. Mantener actualizado en el Sistema de Activo Fijo los bienes patrimoniales, en cuanto a su ubicación actual, estado de conservación del bien, identificación del responsable del bien, cuenta contable y centro de costos.
4. Efectuar la toma de inventario físico de los bienes patrimoniales, recurriendo a las siguientes especificaciones: cantidad, peso, unidad de medida, ubicación, constatación física y otros.
5. Realizar la depreciación mensual de los bienes patrimoniales.
6. Proponer y sustentar la baja de bienes patrimoniales elaborando la documentación sustentatoria necesaria.
7. Diseñar y ejecutar programas de mantenimiento preventivo de los bienes patrimoniales.
8. Coordinar con la Oficina de Contabilidad y Costos para la conciliación de los bienes patrimoniales y su correspondiente depreciación.
9. Gestionar la actualización de las pólizas de seguros y cobertura de siniestros que den cobertura a los riesgos patrimoniales, de personal, transporte y las relacionadas a las actividades de la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

10. Proponer y sustentar la subasta de bienes patrimoniales como resultado del inventario de bienes dados de baja, en concordancia a las normas pertinentes.

6.5.1.2 Oficina de Contabilidad y Costos.

A. ALCANCE FUNCIONAL

La Oficina de Contabilidad y Costos elabora, recibe, ejecuta y registra contablemente las operaciones financieras, generar los asientos contables, de conformidad con los Principios y Normas de Contabilidad Generalmente Aceptados y dispositivos legales vigentes, a nivel de contabilidad general y de costos, contabilidad regulatoria y contabilidad patrimonial, así como formular los estados financieros.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Supervisar la apertura y cierre mensual de los procesos contables en el Sistema de Contabilidad y Costos.
2. Autorizar y controlar el cierre y la apertura anual de los procesos contables en el Sistema de Contabilidad y Costos.
3. Supervisar la elaboración de los libros contables principales y auxiliares de la empresa.
4. Supervisar la determinación de los costos reales de los servicios que brinda la empresa.
5. Supervisar la determinación de la depreciación y valorización de los activos fijos de la empresa.
6. Supervisar y controlar el proceso de conciliación de los saldos de las cuentas bancarias.
7. Supervisar y controlar la validación de los asientos e información contable transferida, vía enlace, por los sistemas informáticos de las Oficinas Logística y Servicios, Servicios de Personal, Tesorería y Control Financiero y Gerencias Comercial y Operaciones, respectivamente.
8. Supervisar y controlar el análisis de las cuentas contables y conciliación de los saldos, así como la realización de los asientos de ajustes y regularizaciones de las cuentas con diferencias que tengan el debido sustento.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

9. Supervisar y conciliar las consistencias de los saldos de las cuentas por cobrar.
10. Supervisar la contabilidad regulatoria, diferenciando los costos y gastos relacionados con las actividades reguladas.
11. Supervisar la elaboración de las liquidaciones para el pago de impuestos, tasas y/o contribuciones, de acuerdo a los dispositivos tributarios vigentes.
12. Dirigir y supervisar la formulación oportuna de los Estados Financieros.
13. Supervisar la realización de los arqueos periódicos de caja chica.
14. Supervisar la adecuación oportunamente el Plan Contable Empresarial y el Plan Contable Regulatorio para ser aplicado a la regularización tarifaria del Sector Saneamiento de la empresa, según las necesidades operativas de registro y control.
15. Supervisar y controlar el procesamiento de la información contable, patrimonial y de costos, a través de los respectivos sistemas informáticos.
16. Proponer y actualizar las Directivas Internas concernientes al área.
17. Levantar las observaciones realizadas por los Órganos de Control.
18. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General dentro del marco de sus competencias.

La Oficina de Contabilidad y Costos está integrada por dos Equipos Funcionales:

- Equipo Funcional de Contabilidad General.
- Equipo Funcional de Costos.

Equipo Funcional de Contabilidad General

Son funciones del Equipo Funcional de Contabilidad General las siguientes:

1. Evaluar la consistencia de los registros y generar los Libros Principales y Auxiliares mediante el Sistema de Contabilidad y Costos.
2. Ejecutar el control previo y concurrente de la documentación sustentatoria de los movimientos contables remitida por las unidades de la empresa.
3. Aplicar el Plan de Cuentas, de acuerdo a la normatividad vigente.
4. Evaluar y validar la información y asientos contables transferidos, vía enlace, por las áreas de la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5. Analizar, revisar y conciliar los saldos de las cuentas contables, proponiendo las regularizaciones y/o ajustes necesarios.
6. Emitir el balance de programación y verificar los saldos de los movimientos contables por cuentas.
7. Elaborar la información contable complementariamente, para la sustentación de los Estados Financieros.
8. Ejecutar la contabilidad regulatoria, diferenciando los costos y gastos relacionados con las actividades reguladas.
9. Elaborar las liquidaciones para el pago de impuestos, tasas y/o contribuciones, de acuerdo a los dispositivos tributarios vigentes.
10. Elaborar los Estados Financieros de la empresa.
11. Ejecutar normas técnicas y dispositivos legales vigentes en concordancia con la Contabilidad General.
12. Registrar las operaciones contables financieras hasta su análisis correspondiente.
13. Efectuar el análisis, evaluación e interpretación de los Estados Financieros de la Empresa.
14. Efectuar el cierre y la apertura mensual y anual de los procesos contables, en el Sistema de Contabilidad.
15. Realizar arqueos periódicos de los fondos de caja chica y de la caja central.
16. Proponer la actualización del Plan Contable Empresarial, de acuerdo a las necesidades de análisis que requiera sus actividades.
17. Realizar transferencia de la información de costos al Sistema de Contabilidad y Costos.

Equipo Funcional de Costos

Son funciones del Equipo Funcional de Costos las siguientes:

1. Determinar los centros de costos de la Empresa, de acuerdo a la estructura orgánica y las cadenas de valor que se encuentren operando en la Empresa.
2. Determinación de los costos reales de los servicios que brinda la empresa.
3. Estructurar y mantener actualizado el plan de cuentas de la contabilidad de costos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

4. Actualizar las tablas del Sistema de Contabilidad de Costos, de acuerdo a las necesidades operativas.
5. Consistenciar los movimientos contables de costos mediante el Sistema.
6. Elaborar reportes y efectuar el análisis de la distribución y asignación de los costos, por centros de costos.
7. Analizar los gastos por centros de costos, comparándolos con otros períodos históricos y determinar las variaciones y/o tendencias respectivas.
8. Informar sobre las variaciones y desviaciones significativas de los costos en relación a los estándares o patrones normales.
9. Determinar los costos de producción de agua potable y alcantarillado.
10. Determinar los costos directos, indirectos, fijos y variables, así como los costos reales totales y unitarios de los servicios que proporciona la empresa.
11. Orientar la política de precios.
12. Otras funciones que le asigne su Jefe Inmediato.

6.5.1.3 Oficina de Tesorería y Control Financiero

A. ALCANCE FUNCIONAL

La Oficina de Tesorería y Control Financiero programa y controla los pagos, estima los ingresos de la empresa y registra su ejecución, proyecta los flujos y estados financieros corporativos, y realiza el control de la situación financiera de la empresa.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Coordinar y supervisar la formulación de la programación de los pagos y los préstamos y la estimación de los ingresos por recaudación.
2. Formular el flujo de caja proyectada mensual, para su aprobación; el flujo de caja ejecutado y el flujo de caja comparativo entre lo proyectado y lo ejecutado.
3. Establecer medios de pago que brinden facilidades al usuario para pagar sus recibos.
4. Controlar la recaudación y el registro diario de los ingresos de la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5. Controlar la consistencia de los movimientos de liquidación de cobranza, caja egresos, caja ingresos, de las operaciones bancarias y las entregas y depósitos diarios de los fondos captados.
6. Supervisar la liquidación y el resumen contable diario de la cobranza, estableciendo los montos recaudados y para su transmisión al Sistema de Contabilidad y Costos.
7. Remitir a los Sistemas de Facturación y de Cobranzas, la información de los clientes que han cancelado sus recibos.
8. Velar y mantener el control previo de los ingresos y gastos de la empresa.
9. Supervisar el procesamiento de los compromisos adquiridos y el pago de los mismos, de acuerdo al cronograma de pagos autorizado.
10. Coordinar y supervisar la generación y emisión de los cheques para la cancelación al proveedor.
11. Evaluar la ejecución financiera mensual y efectuar la reprogramación respectiva.
12. Controlar el reembolso y atender los requerimientos de efectivo, según los procedimientos aprobados.
13. Evaluar y gestionar la obtención de líneas de crédito, fianzas y demás facilidades financieras y crediticias existentes en el mercado, para el financiamiento de las operaciones de la empresa.
14. Investigar, evaluar y recomendar las alternativas de inversión existentes en el mercado, que generen rentabilidad a la empresa.
15. Dirigir y controlar el cierre diario, mensual y anual de las operaciones financieras de la empresa.
16. Administrar los fondos de efectivo que mantiene a su cargo, así como controlar la custodia de los valores de la Empresa.
17. Mantener actualizado los registros de firmas del personal autorizado para realizar las operaciones financieras de la Empresa.
18. Formular el informe anual de evaluación financiera, analizando los estados financieros, los flujos de caja proyectados y reales, los ratios financieros, la valorización de la empresa y el análisis de las inversiones, para el conocimiento y la toma de decisiones por los órganos de la Alta Dirección.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

La Oficina de Tesorería y Control Financiero está integrada por el siguiente Equipo Funcional:

- Equipo Funcional de Tesorería.
 - Responsable de Recaudación

Equipo Funcional de Tesorería

estableciendo los montos rec.
Contabilidad y Costos.

Son funciones del Equipo Funcional de Tesorería las siguientes:

1. Formular la programación de los pagos y los préstamos y la estimación de los ingresos por recaudación.
2. Registrar y supervisar la recaudación de los ingresos, la liquidación diaria y el resumen contable diario de la cobranza, estableciendo los montos recaudados y remitirlos al Sistema de Contabilidad y Costos.
3. Transmitir a los Sistemas de Facturación y de Cobranzas, la información sobre la cobranza y los clientes que han cancelado sus recibos.
4. Verificar la consistencia de los movimientos de liquidación de cobranza, caja egresos, caja ingresos, de las operaciones bancarias y las entregas y depósitos diarios de los fondos captados.
5. Procesar los compromisos adquiridos y el pago de los mismos, de acuerdo al cronograma de pagos autorizado.
6. Efectuar la generación y emisión de los cheques, a ser firmados por el Gerente de Administración y Finanzas, para la cancelación al proveedor, previa verificación de los documentos sustentatorios.
7. Efectuar el seguimiento diario a los estados de caja y bancos, mediante la emisión y verificación de los reportes diarios, movimientos y saldos por cada cuenta corriente.
8. Efectuar el seguimiento y evaluar la ejecución financiera y presupuestal mensual y realizar las reprogramaciones, según los saldos.
9. Elaborar el cierre diario, mensual y anual de las operaciones financieras de la empresa.
10. Registrar, administrar y supervisar el movimiento de los fondos fijos y de caja chica de la empresa, verificando que los desembolsos tengan el debido sustento y autorización.
11. Mantener actualizado el registro de control de los valores de la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

12. Recepcionar, controlar y verificar las entregas diarias de los fondos captados por cobranzas, así como efectuar los depósitos en las cuentas corrientes de la empresa, de acuerdo a las normas generales de tesorería y disposiciones establecidas.

13. Mantener actualizado los registros de cuentas por pagar.

RESPONSABLE EN RECAUDACION

ALCANCE FUNCIONAL

Sus funciones comprenden Recaudar ingresos por prestación de servicios de agua potable; alcantarillado y colateral.

FUNCIONES GENERALES

1. Cobrar los recibos por pensiones de agua potable, alcantarillado servicios colaterales y otros.
2. Preparar la liquidación de cobranzas diarias para efectuar los depósitos bancarios por los ingresos recibidos (en efectivo y/o en cheque).
3. Tramitar diariamente al área de contabilidad los documentos de ingresos y egresos que respalden los partes diarios de fondos para su control y contabilización mediante el Sistema.
4. Emitir informe estadísticos mensuales sobre recaudación de agua, alcantarillado, servicios colaterales y otros relacionados al giro de la empresa. Por localidades y consolidado.
5. Coordinar con tesorería la consistencia de la información de la recaudación diaria.
6. Efectuar el control de la recaudación general.
7. Registra, custodiar y controlar las especies valoradas a su cargo.
8. Seleccionar codificar y archivar los documentos valorados a su cargo.
9. Otras funciones que se le asigne relacionadas con su área.

6.5.1.4 Unidad de Administracion de Personal y Relaciones laborales.

A. ALCANCE FUNCIONAL

La Unidad de Administracion de Personal y Relaciones laborales establece el desarrollo de las relaciones laborales y el registro, el procesamiento y generación

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

de informaciones concernientes a la administración de los trabajadores que ocupan las plazas del CAP a nivel de EPS.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Efectuar el control de la asistencia y la administración de las planillas del personal CAP.
2. Generar las planillas mensuales del personal CAP, incorporando las remuneraciones, retenciones, aportes, liquidaciones y otros pagos que correspondan.
3. Remitir las planillas generadas a los Sistemas de Tesorería, Presupuesto y Contabilidad.
4. Administrar la estructura remunerativa del personal de la Empresa.
5. Elaborar la provisión y la planilla de compensación por tiempo de servicios y demás beneficios sociales, y el depósito de la misma a las cuentas de los trabajadores.
6. Coordinar y controlar la afectación a la planilla de remuneraciones del personal, respecto a los préstamos, adelantos u otros beneficios y compensaciones asignados.
7. Coordinar y gestionar la programación del rol de vacaciones y las licencias del personal de la empresa, de acuerdo a Ley y a las políticas en materia laboral de la empresa.
8. Coordinar y actualizar los movimientos temporales y permanentes de personal y su ubicación en la empresa.
9. Elaborar, proponer y ejecutar los programas de bienestar y asistencia social para el personal de la empresa.
10. Formular y difundir los procedimientos para el trámite de los beneficios y requerimientos de bienestar social de los trabajadores, así como para la presentación de sus reclamos, denuncias y solicitudes de tipo laboral.
11. Brindar a los trabajadores la asistencia social, prestaciones y beneficios que le correspondan, de acuerdo a los programas de bienestar y asistencia social dirigidos al personal de la empresa y a sus familiares.
12. Administrar y mantener actualizados los registros y files de los trabajadores y de los beneficios que les corresponden.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

13. Apoyar a los trabajadores en trámites de jubilación ante la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

14. Brindar orientación respecto a las afiliaciones y bonos de reconocimiento ante las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

15. Otras Funciones que designe su Jefe Inmediato.

6.5.1.5 Unidad de Seguridad Integral

A. ALCANCE FUNCIONAL

La Unidad de Seguridad establece y efectúa el seguimiento a la implementación de las políticas, medidas seguridad industrial, higiene, salud ocupacional y prevención de riesgos que son de aplicación obligatoria por el personal de la empresa, en todas sus unidades.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Formular las políticas de seguridad física e industrial, higiene y salud ocupacional y las medidas de seguridad y de prevención de riesgos, a nivel corporativo.
2. Supervisar que las actividades llevadas a cabo por los trabajadores en la Empresa, cumplan con las políticas y disposiciones en materia de seguridad, seguridad industrial, higiene, salud ocupacional y prevención de riesgos.
3. Formular el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, en función a la normatividad vigente, y los estándares nacionales e internacionales de seguridad, y efectuar el seguimiento a su cumplimiento.
4. Dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades de seguridad industrial que garanticen la protección de los trabajadores, de los recursos materiales, instalaciones, equipos, maquinarias e infraestructura física, así como la seguridad e higiene ocupacional del personal.
5. Entrenar y difundir en el personal, las medidas de seguridad, seguridad industrial, higiene, salud ocupacional y prevención de accidentes e incidentes.
6. Supervisar y controlar el uso apropiado de los implementos de protección personal, dispositivos de seguridad y medios suministrados para proteger la integridad física de los trabajadores.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

7. Inspeccionar los ambientes de trabajo con el fin de identificar posibles riesgos de accidentes y/o enfermedades ocupacionales, formulando las recomendaciones pertinentes.
8. Establecer los procedimientos para el reporte de los accidentes de trabajo y de las acciones tomadas en materia higiene, seguridad industrial y salud ocupacional, presentados por las unidades orgánicas de la empresa.
9. Verificar e inspeccionar en campo la información de los reportes de accidentes de trabajo y de las acciones tomadas en materia higiene, seguridad industrial y salud ocupacional e investigar las causas de los accidentes de trabajo ocurridos.
10. Mantener actualizados los registros y las notificaciones de los accidentes de trabajo.
11. Coordinar y organizar los Comités de Seguridad e Higiene Industrial de la Empresa.
12. Administrar el sistema de control de ingreso del personal y visitas que ingresan a las instalaciones, verificaciones de identidad y emisiones de fotochecks.
13. Administrar el mantenimiento de los sistemas de seguridad de las instalaciones, tales como el sistema contra incendios, el sistema de alarmas y otros.
14. Elaborar las estadísticas y los indicadores en materia de seguridad, seguridad industrial, higiene, salud ocupacional y prevención de accidentes e incidentes.
15. Elaborar y proponer la programación de Capacitación y Sensibilización en materia de seguridad, seguridad industrial, higiene, salud ocupacional y prevención de accidentes e incidentes.
16. Promover la comunicación activa entre el empleador y los trabajadores.
17. Promover el esparcimiento de los trabajadores en general.
18. Elaborar y proponer las Directivas Internas en materia de seguridad, seguridad industrial, higiene, salud ocupacional y otras.
19. Otras funciones que le asigne su Jefe Inmediato.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5.9.2. Unidad de Ingeniería y Proyectos

A. FUNCIÓN PRINCIPAL

La Gerencia de Ingeniería y Proyectos tiene como función principal, la de planificar, dirigir y supervisar los estudios y proyectos de inversión y supervisar la ejecución de obras, de acuerdo a las proyecciones de crecimiento de la empresa para los siguientes años, y que correspondan a la construcción de obras nuevas, ampliación y/o mejoras de la infraestructura existente de los sistemas de agua potable, aguas residuales y otros a cargo de la Empresa, en el marco de la sostenibilidad ambiental y con responsabilidad social.

B. ALCANCE FUNCIONAL

Los estudios de pre inversión y las obras a cargo de la Unidad de Ingeniería y Proyectos, tienen como destinatario principal a la Gerencia de Operaciones.

C. RELACIONES

De Dependencia Jerárquica:

La Unidad de Ingeniería y Proyectos depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.

De Autoridad:

Ejerce una relación de autoridad sobre las Oficinas que conforman la Unidad de Ingeniería y Proyectos.

D. FUNCIONES GENERALES

1. Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de planificación, estudios, proyectos, ejecución y supervisión de obras.
2. Dirigir y coordinar las funciones de planificación y formulación de proyectos, así como de la supervisión de obras ejecutadas por terceros, articulados con los objetivos y metas del Plan Estratégico y el Plan Operativo Institucional.
3. Proponer la priorización de proyectos en el corto, mediano y largo plazo, en función de los planes y políticas establecidos por la empresa.
4. Coordinar y controlar la formulación de los estudios de pre inversión de los proyectos asignados en el Plan de Inversiones de la empresa.
5. Dirigir y controlar la elaboración de los presupuestos de los estudios, proyectos y obras; así como los términos de referencia para la contratación de servicios de terceros.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

6. Aprobar los estudios definitivos de los diseños y proyectos.
7. Proponer a la Gerencia General los estudios y proyectos técnica, económica, financiera y socialmente viables, para su ejecución.
8. Dirigir y controlar las actividades de los estudios, proyectos y obras a ejecutar.
9. Dirigir y controlar las obras ejecutadas por terceros.
10. Conducir los procesos de recepción, liquidación y entrega de las obras ejecutadas por terceros.
11. Autorizar las modificaciones técnicas de los diseños, estudios, proyectos u obras.
12. Informar el avance y desarrollo de los proyectos u obras a su cargo a la Gerencia General.
13. Coordinar con la Gerencia de Administración y Finanzas para el control y la liquidación de las obras ejecutadas por terceros.
14. Coordinar con las entidades responsables de la ejecución de obras (terceros) la entrega a la EPS de los planos de replanteo final y las liquidaciones de obras correspondientes.
15. Promover programas de Cooperación Técnica para desarrollar estudios y obras previstos en el Plan de Inversiones de la Empresa.
16. Otras funciones inherentes al cargo que le asigne su Jefe Inmediato.

E. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Unidad de Ingeniería y Proyectos no cuenta con unidades orgánicas, sin embargo se encuentra integrada por los siguientes Equipos Funcionales:

- Equipo Funcional de Formulación de Proyectos.
- Equipo Funcional de Supervisión y Liquidación de Obras.

Equipo Funcional de Formulación de Proyectos

Son funciones del Equipo Funcional de Formulación de Proyectos las siguientes:

1. Elaborar estudios de pre inversión y estudios definitivos necesarios para el suministro de agua potable y para la conducción y el tratamiento del agua residual.
2. Controlar el desarrollo de los estudios topográficos u otros estudios complementarios que requieran los proyectos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

3. Formular los estudios de factibilidad de las conexiones nuevas que requieren de subramales, a fin de determinar si son viables.
4. Elaborar los términos de referencia de los estudios y proyectos para la contratación de servicios de terceros.
5. Realizar los estudios definitivos de los proyectos que califique su factibilidad técnica, económica y financiera.
6. Elaborar los planos de ingeniería interpretando los datos técnicos de los estudios.
7. Mantener el archivo documentario y la planoteca del área.
8. Realizar estudios de impacto ambiental de las obras de inversión y de los sistemas operativos que mantiene la empresa.
9. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe de la Oficina de Formulación y Planificación de Proyectos, en el marco de sus funciones.

Equipo Funcional de Supervisión y Liquidación de Obras

Son funciones del Equipo Funcional de Supervisión y Liquidación de Obras las siguientes:

1. Elaborar los términos de referencia de las obras a ejecutar.
2. Controlar la ejecución de las obras desarrolladas por contrata, de acuerdo a las especificaciones técnicas y los términos del contrato.
3. Realizar el seguimiento de las obras constatando el cumplimiento de los cronogramas de avance físico y presupuestario.
4. Informar el avance físico y financiero de las obras.
5. Realizar pruebas técnicas como parte del proceso a las especificaciones técnicas establecidas.
6. Controlar la recepción de las obras de terceros, verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas.
7. Organizar y controlar el registro de la información de acuerdo al código contable de inscripción del estudio u obra y/o código presupuestal asignado.
8. Hacer entrega de los códigos contable de inscripción y presupuestal respectivo a los responsables de la supervisión y control de los estudios y obras.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

9. Mantener archivado toda la documentación que conforma el Expediente Técnico para cada obra en ejecución.
10. Realizar la liquidación de obras y de la entrega de la información contable y técnica respectiva.
11. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe inmediato, en el marco de sus funciones.

5.9.3. Unidad de Control de Calidad

A. ALCANCE FUNCIONAL

La Unidad de Control de Calidad efectúa el control de calidad de los servicios de agua potable y el tratamiento de aguas residuales.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Formular las políticas que correspondan al control de la calidad del agua potable y tratamiento de aguas residuales.
2. Formular los programas de control de calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, cumpliendo los estándares establecidos por el Ministerio de Salud.
3. Ejecutar planes de muestreo y análisis físico – químicos y bacteriológicos de agua cruda, tratada, almacenada y distribuida, de los sistemas que opera la empresa.
4. Ejecutar planes de muestreo y análisis físico – químicos y bacteriológicos de aguas tratadas y no tratadas, de desagües industriales y otras conexiones domésticas, de acuerdo a las normas establecidas.
5. Monitorear y evaluar el impacto ambiental de los puntos de captación, conducción, tratamiento o distribución de los sistemas de agua de la empresa; así como de las aguas residuales.
6. Elaborar informes físico – químicos y bacteriológicos de los resultados del monitoreo y análisis de impacto ambiental y proponer las recomendaciones técnicas respectivas.
7. Establecer los puntos de muestreo y tipos de análisis físicos químicos y microbiológicos a realizar.
8. Registrar la información sobre los parámetros de Control de Calidad establecidos por la SUNASS.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

9. Reportar a través del software de la SUNASS los resultados de la calidad del agua.
10. Elaborar e implantar procedimientos, guías técnicas y/o instructivas de trabajo para los procesos de muestreo, análisis y limpieza del instrumental de laboratorio y manipulación de los reactivos e insumos.
11. Preparar los reactivos y medios de cultivo necesarios para los diversos análisis de control de calidad de los servicios.
12. Atender los requerimientos de control de calidad de terceros, debidamente autorizados, sobre los servicios de análisis físicos – químicos, microbiológicos u otros análisis complementarios.
13. Controlar y evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad de los medidores, conexiones de agua y redes, así como evaluar a los proveedores de los mismos.
14. Establecer, de ser el caso, las responsabilidades en las fallas o incidentes de los medidores, conexiones y redes.
15. Evaluar los reportes de mantenimiento de los parques de micro medidores y de las redes.
16. Evaluar las estadísticas sobre las fallas en los medidores, las fugas intradomiciliarias y las fugas en redes, así como sobre los niveles de pérdidas de agua.
17. Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones para reducir y controlar las pérdidas físicas de agua en las instalaciones hidráulicas y las pérdidas no físicas o comerciales en el parque de medidores.

5.9.4 Unidad de Gestión de Pérdidas

Unidad de Gestión de Pérdidas

A. ALCANCE FUNCIONAL

La Unidad de Gestión de Pérdidas es el órgano responsable de mantener actualizado el catastro técnico, así como de identificar la presencia de fallas y fugas que originen pérdidas operativas a la empresa.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Administrar la planoteca y documentación complementaria de las obras ejecutadas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2. Supervisar la organización del catastro técnico de la empresa, estableciendo criterios técnicos y lineamientos para su elaboración y mantenimiento respectivo.
3. Supervisar que se hayan realizado los análisis y determinación de los puntos catastrales, a fin de facilitar la ejecución y control operacional de la Empresa.
4. Supervisar el levantamiento y mantenimiento del catastro técnico de la Empresa.
5. Coordinar, dirigir y controlar la ejecución del balance hídrico, por sectores operacionales.
6. Orientar y supervisar la formulación de la programación de actividades a efectuarse para prevenir y detectar la presencia de fugas en instalaciones hídricas, así como efectuar el seguimiento a su cumplimiento.
7. Monitorear la ejecución de programas de prospección de fugas visibles y no visibles en las redes, así como la atención de requerimientos de detección de fugas en instalaciones hídricas.
8. Coordinar las actividades para determinar el balance hídrico por sectores y el recupero de agua para reducir las pérdidas de agua.
9. Dirigir, controlar y realizar el mapeo de presiones por sectores de interés.
10. Supervisar los planes de desarrollo y mantenimiento del catastro de redes, equipos e instalaciones.
11. Supervisar el levantamiento de la información técnica y elaborar el catastro técnico de la infraestructura sanitaria de la empresa, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
12. Coordinar con las unidades operativas de la empresa la entrega de la información de modificación catastral respectiva, producto de las labores ejecutadas en el campo, actualizando el catastro técnico en el Sistema.
13. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

La Unidad de Gestión de Pérdidas no cuenta con unidades orgánicas, sin embargo se encuentra integrada por los siguientes Equipos Funcionales:

- Equipo Funcional de Catastro Técnico.
- Equipo Funcional de Gestión de Pérdidas Operativas.
- Equipo Funcional de Gestión de Perdidas Comerciales

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Equipo Funcional de Catastro Técnico

Son funciones del Equipo Funcional de Catastro Técnico las siguientes:

1. Elaborar el catastro técnico de la infraestructura sanitaria de la empresa, de acuerdo a la normatividad y procedimientos vigentes.
2. Parametrizar las tablas de sectores de agua potable, de recolección de aguas servidas, clases y tipos de instalaciones, equipos u otros necesarios para operativizar el Subsistema de Catastro.
3. Catastrar y registrar en el Subsistema de Catastro las instalaciones, subinstalaciones, accesorios, tramos de red, equipos electromecánicos, válvulas hidráulicas, etc.; caracterizando su ubicación, estado, configuración física, capacidad u otros datos de los sistemas de agua potable y alcantarillado de la empresa.
4. Dibujar mediante el software gráfico respectivo los elementos catastrados en el Subsistema de Catastro.
5. Proporcionar la información técnica respecto de los bienes catastrados.
6. Clasificar y archivar adecuadamente la información catastral de base.
7. Clasificar y archivar los proyectos y planos de replanteo de las instalaciones, redes y obras civiles.
8. Proporcionar copias de los catastros y publicaciones técnicas debidamente autorizadas a las áreas de la empresa y personas o instituciones externas.
9. Evaluar la calidad de la información catastral ejecutada por terceros, de acuerdo a la normatividad y procedimientos vigentes.
10. Mantener actualizado el archivo de las bases cartográficas y los planos catastrales.
11. Operar el Subsistema de Catastro Técnico y controlar el procesamiento y generación de la información.
12. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe superior inmediato.

Equipo Funcional de Gestión de Pérdidas Operativas

Son funciones del Equipo Funcional de Gestión de Pérdidas Operativas las siguientes:

1. Controlar la producción de agua mediante la instalación de macro medidores, que permitan determinar si la cantidad producida de agua coincide con la

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

facturada y si existen problemas de fugas, conexiones clandestinas y otros que originen pérdidas a la empresa.

2. Registrar y administrar la información de macro medición a nivel de los sistemas de producción y distribución.
3. Elaborar y ejecutar programas de macro medición al nivel de la Empresa.
4. Formular la programación de actividades a efectuarse para prevenir y detectar la presencia de fugas en instalaciones hídricas.
5. Ejecutar programas de prospección de fugas visibles y no visibles en las redes.
6. Detectar las fugas no visibles en cajas de registros y redes para reducir las pérdidas operativas por agua no facturada.
7. Determinar el balance hídrico por sectores y el recupero de agua, y efectuar el mapeo de presiones por sectores operacionales.
8. Efectuar las lecturas de los macro medidores en reservorios y redes de distribución y los reportes de facturación de las áreas de influencia de los macro medidores.
9. Efectuar pruebas de hermeticidad de válvulas y de estanqueidad de la zona, para determinar las zonas con mayor potencial de fugas.
10. Elaborar el reporte del indicador de agua no facturada (ANF) por sectores operacionales, con el fin de determinar la presencia de fugas en redes.
11. Atender los requerimientos del Departamento de Instalación y Mantenimiento, para detectar y establecer la ubicación precisa de las fugas de agua en las redes.
12. Reportar al Departamento de Instalación y Mantenimiento las fugas en redes detectadas para su reparación.
13. Elaborar un informe técnico dirigido a la Unidad de Control de Calidad, que incluye el reporte detallado de la atención de fugas en redes, así como del balance hídrico, recupero de agua y mapeo de presiones.
14. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe inmediato superior.

5.10. Órganos de Línea

Los Órganos de Línea son unidades técnicas encargadas de la ejecución de las actividades directamente relacionadas con la finalidad de la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Los órganos de línea de la Empresa son:

- Gerencia de Operaciones.
- Gerencia Comercial.

5.10.1. Gerencia de Operaciones

A. FUNCIÓN PRINCIPAL

La Gerencia de Operaciones tiene como función principal la de captar, producir, tratar y proporcionar los servicios de agua potable y alcantarillado a los usuarios de la empresa, en forma adecuada y oportuna, así como efectuar el tratamiento de las aguas residuales. Asimismo, se encarga de la instalación y el mantenimiento de los equipos de producción y de las instalaciones hidráulicas, de mantener actualizado el catastro técnico de las redes e instalaciones, detectar las fallas y fugas en redes que pueden ocasionar pérdidas a la empresa.

B. ALCANCE FUNCIONAL

La captación, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable, a cargo de la Gerencia de Operaciones, tienen como destinatarios finales a los usuarios de la empresa; el mantenimiento de equipos y redes se realiza para las operaciones de la misma Gerencia; detección de fallas y fugas en redes buscan minimizar las pérdidas operativas de la empresa; mientras que el catastro técnico es empleado tanto por la Gerencia de Operaciones como por la Gerencia de Ingeniería y Proyectos.

C. RELACIONES

De Dependencia Jerárquica:

La Gerencia de Operaciones depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.

De Autoridad:

Ejerce una relación de autoridad sobre los Departamentos que conforman la Gerencia de Operaciones. Funcionalmente ejerce autoridad sobre las oficinas zonales.

D. FUNCIONES GENERALES

1. Planificar, dirigir, coordinar y controlar las funciones de la producción y distribución del agua potable; así como el tratamiento y disposición de aguas residuales; el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

sanitaria de la Empresa, de acuerdo a los planes, programas y políticas establecidas, para conseguir los objetivos y metas del Plan Estratégico y el Plan Operativo.

2. Coordinar y controlar la actualización del catastro técnico de redes, instalaciones y equipos.
3. Controlar la programación de actividades y la atención de solicitudes y requerimientos para la detección de fallas en equipos de redes y fugas en las mismas que originen pérdidas operativas a la empresa.
4. Dirigir y controlar los sistemas de macro medición.
5. Coordinar y proponer los estudios y proyectos de las actividades operativas a ser considerados en el Plan de Inversiones de la Empresa.
6. Planificar, coordinar y supervisar la programación del mantenimiento preventivo y correctivo de redes, instalaciones y equipos, así como la atención oportuna de los requerimientos de reparaciones.
7. Orientar y controlar los procesos de captación, tratamiento y distribución de agua potable, de los diferentes sistemas operacionales, evaluando la calidad y continuidad del servicio; así como la recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales, evaluando la calidad e impacto ambiental.
8. Dirigir, coordinar y controlar las actividades de operaciones y de instalación y mantenimiento de las oficinas zonales; a fin de evaluar la gestión de las mismas, adoptando las medidas correctivas pertinentes en la optimización de sus procesos.
9. Participar en las actividades del sistema de defensa civil que corresponda a la empresa.
10. Representar a la empresa ante organismos encargados de la preservación de los ambientes ecológicos, en lo referente a su utilización, tratamiento y evacuación de aguas residuales y su impacto ambiental.
11. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

E. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Gerencia de Operaciones está integrada por los siguientes departamentos:

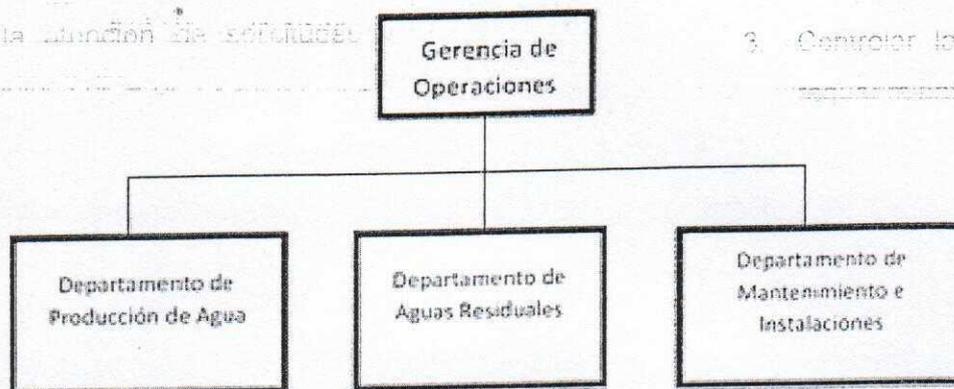
- Departamento de Producción de Agua.
- Departamento de Aguas Residuales
- Departamento de Mantenimiento e Instalación.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

En el Gráfico N° 06 se presenta el organigrama estructural de la Gerencia de Operaciones.

Gráfico N° 06

Organigrama Estructural de la Gerencia de Operaciones



5.10.1.1 Departamento de Producción de Agua

A. ALCANCE FUNCIONAL

El Departamento de Producción de Agua es el órgano responsable de captar, producir, tratar y distribuir el agua potable.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Proyectar la producción diaria de agua potable, en base a las capacidades de los sistemas de producción y las necesidades de la población.
2. Programar, coordinar y supervisar la producción del agua potable, de acuerdo a la demanda de agua diaria de la población y las variaciones de consumos.
3. Supervisar y controlar la operatividad de los sistemas de captación, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable.
4. Aprobar los planes de contingencia en la producción, tratamiento, almacenamiento y distribución del agua potable.
5. Dirigir y supervisar la elaboración de las especificaciones técnicas de materiales y equipos destinados a la producción y tratamiento del agua potable.
6. Supervisar y controlar la calidad del agua potable, de acuerdo a los niveles y estándares de calidad establecidos por organismos nacionales e internacionales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

7. Supervisar la generación de información estadística sobre los procesos de captación, tratamiento y distribución de agua.
8. Formular normas y procedimientos técnicos que optimicen la eficiencia operacional de los servicios.
9. Coordinar y desarrollar análisis para la normalización y/o estandarización de los equipos de operaciones.
10. Asesorar y apoyar a las oficinas zonales, en lo referente al tratamiento y producción de los servicios, así como en la optimización de sus procesos.
11. Supervisar la funcionalidad de los sistemas de producción y redes de distribución, proponiendo estudios de mejoramiento de la infraestructura hidráulica.
12. Determinar y establecer la sectorización de las redes y coordinar el balance hídrico por sectores.
13. Coordinar y supervisar el registro, procesamiento y generación de la información operacional mediante los respectivos sistemas informáticos.

El Departamento de Producción de Agua está integrado por cinco Equipos Funcionales:

- Equipo Funcional de Captación de Aguas Superficiales.
- Equipo Funcional de Captación de Aguas Subterráneas.
- Equipo Funcional de Distribución del Agua.
- Equipo Funcional de Control de Proceso
- Equipo Funcional de Control Operacional

Equipo Funcional de Captación de Aguas Superficiales

1. Operar los sistemas de captación y conducción de las aguas a las plantas de ^{ancho de} tratamiento y/o reservorios. ^{almacenamiento y distribución}
2. Producir y almacenar agua potable en los volúmenes y la calidad requerida.
3. Operar y controlar la planta de tratamiento de agua potable.
4. Efectuar, registrar y controlar el arranque de los sistemas de bombeo, verificando el nivel de las cisternas, presión y caudal, y control de cloro residual y gastos de insumos químicos, correspondiente al sistema de producción de aguas superficiales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5. Implementar los correctivos establecidos por la Unidad de Control de Calidad como resultados de las pruebas de calidad del agua potable.
6. Actualizar y registrar en el sistema, los datos y/o parámetros de control de las fuentes y plantas de tratamiento, así como de los consumos de los insumos químicos.
7. Registrar la información de los tableros de control de los sistemas eléctricos, interruptores, alarmas, de llegada, de salida, etc.; para el control del performance de los equipos mecánicos, eléctricos y electrónicos que opera y controla el sistema de producción de aguas superficiales.
8. Elaborar reportes e información referente a la producción mensual de agua tratada.
9. Realizar la limpieza y desinfección de los reservorios y la planta de tratamiento de aguas superficiales.
10. Habilitar el sistema de clorinación, dosificar, verificar el cloro residual y registrar los parámetros respectivos.
11. Monitorear y verificar la operatividad del sistema antiarriete.

Equipo Funcional de Captación de Aguas Subterráneas

1. Operar los sistemas de captación y conducción de las aguas la cámara de Reunión y/o reservorios.
2. Efectuar y controlar el pre arranque de las estaciones de bombeo, verificando los estados y condiciones de los sistemas de acuerdo al protocolo establecido.
3. Producir y almacenar agua potable en los volúmenes y la calidad requerida.
4. Operar y controlar la planta de tratamiento de agua potable.
5. Efectuar, registrar y controlar el arranque de los sistemas de bombeo, verificando el nivel de las cisternas, presión y caudal, y control de cloro residual y gastos de insumos químicos, correspondiente al sistema de producción de aguas subterráneas.
6. Verificar el adecuado manejo y la operación de los equipos e instalaciones de captación y estación de bombeo de agua, así como las líneas de conducción.
7. Implementar los correctivos establecidos por la Unidad de Control de Calidad y Pérdidas como resultados de las pruebas de calidad del agua potable.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

8. Actualizar y registrar en el sistema, los datos y/o parámetros de control de las fuentes y estación de bombeo, así como de los consumos de los insumos químicos.
9. Registrar la información de los tableros de control de los sistemas eléctricos, interruptores, alarmas, de llegada, de salida, etc.; para el control del performance de los equipos mecánicos, eléctricos y electrónicos que opera y controla el sistema de producción de agua subterránea.
10. Elaborar reportes e información referente a la producción mensual de agua tratada.
11. Verificar y monitorear el estado de las bombas del sistema de producción de aguas subterráneas y el estado de la línea de impulsión incluyendo sus instalaciones.
12. Realizar la limpieza y desinfección de las captaciones subterráneas y Reservorios.
13. Habilitar el sistema de clorinación, dosificar, verificar el cloro residual y registrar los parámetros respectivos.
14. Monitorear y verificar la operatividad del sistema antiarriete.

Equipo Funcional de Distribución del Agua

1. Operar los reservorios del agua potable y las instalaciones y equipos del sistema de distribución de agua potable.
2. Operar la red de distribución y sus componentes y asegurar su adecuado funcionamiento.
3. Registrar y reportar los datos y/o parámetros de control operacional de los reservorios de redes de distribución.
4. Programar contingencias para minimizar las áreas a desabastecer en casos de emergencias (inundaciones, roturas de redes, fallas en el equipo de bombeo, falta de energía, etc.), a fin de facilitar los trabajos de mantenimiento y reparaciones.
5. Controlar la operación de los sistemas de distribución de agua.
6. Ejecutar el programa de limpieza y desinfección de la red de distribución de agua potable.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

7. Controlar y mantener en condiciones óptimas de potabilidad el agua almacenada y distribuida.
8. Implementar los correctivos establecidos por la Unidad de Control de Calidad y Pérdidas como resultados de las pruebas de calidad del agua potable.

Equipo Funcional de Control de Proceso

1. Aplicar las políticas y normas establecidas para los procesos relacionados con la competencia del especialista, para dar cumplimiento a la normativa vigente acorde con las actividades de control microbiológico de aguas potable.
2. Programar, ejecutar y controlar los programas de calidad de aguas potables en las diferentes unidades de producción, para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.
3. Coordinar y establecer las rutas de muestreo y de inspección de los sistemas de redes de agua para dar cumplimiento al DS-021-2009-vivienda y sus modificaciones.
4. Supervisar y controlar la toma de muestra de agua potable para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente (ECA)
5. Verificar la calidad de las muestras estableciendo acciones correctivas en el caso que se ameriten para garantizar la calidad de los resultados.
6. Programar y ejecutar los análisis y/o pruebas biológicas y microbiológicas a las muestras de agua potable para dar cumplimiento a la normativa vigente y garantizar el abastecimiento seguro y de calidad para el consumo humano.
7. Realizar el requerimiento de medios de cultivo, insumos, reactivos, materiales de vidrio, determinando las especificaciones técnicas respectivas para su adquisición para garantizar la calidad de los resultados.
8. Cuantificar y comparar los resultados de control de calidad biológico realizados en los sistemas de redes de agua de acuerdo a la normativa vigente, así como emitir las recomendaciones respectivas e informar al Jefe de Departamento de Producción de Agua para tomar las acciones que el caso amerite.
9. Controlar la operatividad de los equipos de laboratorio, así como la calibración y mantenimiento de los mismos para garantizar la calidad de los resultados.
10. Programar e implementar los procedimientos o guías técnicas para los procesos de muestreo, análisis, limpieza del instrumental de laboratorio y

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

manipulación de los reactivos e insumos del área microbiológica para garantizar la calidad y trazabilidad de los resultados.

11. Elaborar manuales de procedimientos por actividad rutinario y no rutinario y difundir al personal del laboratorio, afianzando al personal a su cargo para evitar eventualidades con daño a la persona, equipos y medio ambiente.
12. Programar y controlar el gasto de insumos biológicos y prever el requerimiento para la adquisición para garantizar el funcionamiento normal de laboratorio.

Equipo Funcional de Control Operacional

1. Evaluar la operación y funcionamiento de los equipos automatizados de los sistemas de producción de agua para garantizar la correcta operación y determinar la programación de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos automatizados.
2. Programar el rol de turnos de los técnicos de control operacional, para garantizar la operatividad de los mismos por el personal del equipo funcional.
3. Emitir informes al Jefe del Departamento de Producción de Agua sobre el funcionamiento de los equipos, incidentes y accidentes, ocurrencias para programar personal operador de emergencia ante cualquier fallo inesperado de los equipos automatizados.
4. Generar la información estadística y los indicadores de gestión de la operación realizada para permitir la evaluación de los trabajos del equipo funcional de control operacional por la EPS EMPSSAPAL S.A. y por organismos supervisores externos.
5. Brindar capacitación a los trabajadores de la EPS EMPSSAPAL S.A. sobre el manejo, operación y mantenimiento de los equipos automatizados y del software scada empleado, para garantizar que no se produzcan fallas en el sistema automatizado de producción de agua potable por negligencia en su operación.

5.10.1.2 Departamento de Aguas Residuales

A. ALCANCE FUNCIONAL

El Departamento de Aguas Residuales es el órgano responsable de captar, y tratar las aguas residuales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

B. FUNCIONES GENERALES

1. Operar y controlar los procesos del tratamiento preliminar primario de las aguas residuales.
2. Operar y controlar el tratamiento aeróbico y anaeróbico de las aguas residuales.
3. Producir la calidad del efluente dentro de los estándares exigidos por las normas técnicas vigentes.
4. Producir lodos o bioabonos, de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.
5. Registrar e informar sobre el control de los procesos del tratamiento de las aguas residuales.
6. Controlar el adecuado manejo y operación de los equipos e instalaciones de la empresa.
7. Evaluar y controlar el funcionamiento del emisor general y solicitar su mantenimiento, resguardando el impacto ambiental.
8. Implementar los correctivos establecidos por la Unidad de Control de Calidad y Pérdidas como resultados de las pruebas de calidad de agua residual de los efluentes.
9. Administrar y dirigir las acciones de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas residuales, y como tal, ejercita autoridad directa sobre todo el personal bajo su responsabilidad.
10. Coordinar con el laboratorio encargado de los análisis los aspectos relativos al control de la calidad de las aguas residuales crudas y tratadas.
11. Coordinar con el departamento de Alcantarillado y Equipo Funcional de Catastro de clientes, en los aspectos relativos a la descarga de efluentes industriales y comerciales que puedan afectar la tratabilidad de las aguas residuales y por lo tanto el buen funcionamiento de la planta de tratamiento de aguas residuales;
12. Informar periódicamente al nivel directivo de la Empresa, a través de la Gerencia de Operaciones, sobre la administración, operación, mantenimiento y calidad de los efluentes de la planta de tratamiento de aguas residuales;
13. Coordinar con la Gerencia de Operaciones, la consecución de los recursos necesarios para una adecuada operación y mantenimiento, en lo relativo a:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Requerimientos de personal; Suministro oportuno de los equipos necesarios para el mantenimiento preventivo de las unidades en general; Suministro oportuno de materiales para la operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas residuales en general; y Vehículos y transporte.

14. Planificar los programas de mejoramiento, operación, mantenimiento, monitoreo, evaluación e investigación en la planta de tratamiento de aguas residuales.
15. Procesar los registros operacionales para el control de los procesos de tratamiento de la planta.
16. Elaborar periódicamente los informes relativos a la administración, operación y mantenimiento de la planta de tratamiento.
17. Supervisar el cumplimiento del programa de operación, mantenimiento y seguridad al interior de la planta de tratamiento de aguas residuales.
18. Supervisar la buena presentación de la planta de tratamiento de aguas residuales, principalmente en lo que respecta al mantenimiento de los jardines, orden de los equipos y sobre todo, la pulcritud integral de la instalación de modo que de crear una buena impresión a los visitantes.
19. Capacitar al personal que laborará en la planta de tratamiento en lo referente a labores de operación, mantenimiento y seguridad, así como de sus responsabilidades.
20. Mantener la buena imagen de la institución, así como atender y guiar a las personas que visitan las instalaciones de la planta de tratamiento.
21. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe inmediato superior.

El Departamento de Aguas Residuales está integrado por tres Equipos Funcionales:

- Equipo Funcional de Recolección de Aguas Residuales.
- Equipo Funcional de Mantenimiento de Equipos Electromecánicos.
- Equipo de Control de Procesos de Aguas Residuales – Control de Calidad Biológico - Físico Químico.

Equipo Funcional de Recolección de Aguas Residuales

1. Evaluar hidráulicamente las condiciones actuales de funcionamiento de los colectores primarios, secundarios y redes domiciliarias de desagüe para realizar un diagnóstico con la finalidad de priorizar las soluciones necesarias

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

para garantizar la eficiencia del trabajo del sistema de recolección de aguas residuales, en coordinación con equipo funcional de catastro de clientes.

2. Proponer las soluciones necesarias a los problemas identificados en el sistema de recolección de aguas residuales, con la finalidad de cuantificar la inversión necesaria, además del tiempo de ejecución, para ser incluidas dentro del POI de la EPS EMPSSAPAL S.A.
3. Supervisar, coordinar y programar la ejecución de las intervenciones en el sistema de recolección de aguas residuales para garantizar la correcta ejecución de los trabajos en el tiempo programado y respetando las especificaciones técnicas propuestas.
4. Evaluar el funcionamiento de las soluciones ejecutadas, si cumple el fin para el cual fueron propuestas y ejercer una retroalimentación de los resultados obtenidos para garantizar el buen funcionamiento de futuras intervenciones.
5. Generar la información estadística y los indicadores de gestión de los trabajos realizados para permitir la evaluación de los trabajos del equipo funcional de recolección de aguas residuales por la EPS EMPSSAPAL S.A. y por organismos supervisores externos.
6. Brindar capacitación a los trabajadores de la EPS EMPSSAPAL S.A. sobre el manejo de aguas residuales y los peligros que significa el trabajo con dicho elemento para la salud como medida de precaución contra daños y enfermedades del personal encargado de operar y dar mantenimiento a las redes colectoras de aguas residuales, con la finalidad de cumplir con los mecanismos y normas de salud e higiene ocupacional.

Equipo Funcional de Mantenimiento de Equipos Electromecánicos

1. Programar y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos mecánicos, eléctricos y electromecánicos de la PTAR, y otros ligados al Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales.
2. Registrar en el Módulo la aferición inicial y final, así como los detalles del mantenimiento ejecutado.
3. Asegurar el abastecimiento de los materiales requeridos para el mantenimiento de los equipos electromecánicos del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

4. Proponer las características y especificaciones técnicas de equipos electromecánicos a adquirir, de acuerdo a las normas y procedimientos de normalización y estandarización establecidas.
5. Coordinar y controlar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos rotativos de las estaciones de bombeo, y todo el equipamiento eléctrico y/o electromecánico de la EPS.
6. Controlar el procesamiento y generación de la información de mantenimiento de equipos electromecánicos.
7. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Aguas Residuales, en el ámbito de su competencia.

Equipo de Control de Procesos de Aguas Residuales – Control de Calidad Biológico- Físico Químico.

1. Aplicar las políticas y normas establecidas para los procesos relacionados con la competencia del especialista, para dar cumplimiento a la normativa vigente acorde con las actividades de control microbiológico y Físico Químicos de aguas residuales.
2. Programar, ejecutar y controlar los programas de calidad de aguas residuales en las diferentes unidades de la PTAR, para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.
3. Coordinar y establecer las rutas de muestreo y de inspección de los sistemas de alcantarillado de desagües no domésticos para dar cumplimiento al DS-021-2009-Vivienda y sus modificaciones.
4. Verificar la calidad de las muestras estableciendo acciones correctivas en el caso que se ameriten para garantizar la calidad de los resultados.
5. Realizar el requerimiento de medios de cultivo, insumos, reactivos, materiales de vidrio, determinando las especificaciones técnicas respectivas para su adquisición para garantizar la calidad de los resultados.
6. Analizar y comparar los resultados de control de calidad biológico y Físico Químico realizados en los sistemas de alcantarillado y PTAR de la empresa de acuerdo a la normativa vigente, así como emitir las recomendaciones respectivas e informar al Jefe de Departamento de Aguas Residuales para tomar las acciones que el caso amerite.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

7. Controlar la operatividad de los equipos de laboratorio, así como la calibración y mantenimiento de los mismos para garantizar la calidad de los resultados.
8. Supervisar y controlar la limpieza del instrumental y de los ambientes del laboratorio del área biológica y Físico Químico de aguas residuales para garantizar la inocuidad del ambiente y una posible contaminación.
9. Programar e implementar los procedimientos o guías técnicas para los procesos de muestreo, análisis, limpieza del instrumental de laboratorio y manipulación de los reactivos e insumos del área microbiológica y Físico Químico para garantizar la calidad y trazabilidad de los resultados.
10. Elaborar manuales de procedimientos por actividad rutinario y no rutinario y difundir al personal del laboratorio, afianzando al personal a su cargo para evitar eventualidades con daño a la persona, equipos y medio ambiente.
11. Programar y controlar el gasto de insumos biológicos y Físico Químico y prever el requerimiento para la adquisición para garantizar el funcionamiento normal de laboratorio.
12. Emitir los resultados cuantificados y valorados al departamento de aguas residuales para el cumplimiento del POI y metas trazadas.
13. Realizar las determinaciones analíticas relacionadas con el control operacional de los diferentes procesos de tratamiento;
14. Cumplir con el programa de monitoreo, evaluación o investigación.
15. Registrar y archivar adecuadamente los resultados de los análisis realizados a las muestras de aguas residuales tomadas en el marco del programa de monitoreo, evaluación o investigación;
16. Solicitar oportunamente los equipos, insumos, etc. para la realización de las determinaciones analíticas programadas;
17. Tomar las muestras de aguas residuales en los lugares de muestreo determinados en el programa de monitoreo, evaluación o investigación;
18. Informar al Jefe inmediato sobre los resultados de las pruebas analíticas en general y en especial, cuando se determine o sospeche la existencia de algún problema que pudiera afectar el buen funcionamiento de la planta de tratamiento de aguas residuales;

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

19. Colaborar con el personal responsable en las labores de control de la calidad de las aguas residuales que se descargan al sistema de alcantarillado;
20. Coordinar con el Jefe inmediato lo relacionado al control de la calidad de las aguas residuales crudas y tratadas
21. Dar cumplimiento las políticas y normas establecidas para dar cumplimiento a la normativa vigente acorde con las actividades de control físico químico de aguas residuales.
22. Programar, ejecutar y controlar los programas de calidad de aguas residuales en las diferentes unidades de la PTAR, para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.
23. Coordinar y establecer las rutas de muestreo y de inspección de los sistemas de alcantarillado de desagües no domésticos para dar cumplimiento al DS-021-2009-Vivienda y sus modificaciones.
24. Supervisar y controlar la toma de muestra de agua residual de los puntos de muestreo establecidos en el monitoreo del Río Vilcanota para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente (ECA) y el impacto que genera el vertimiento del efluente de la PTAR sobre el cuerpo receptor.
25. Verificar la calidad de las muestras estableciendo acciones correctivas en el caso que se ameriten para garantizar la calidad de los resultados.
26. Programar y ejecutar los análisis y/o pruebas físico químicas, Biológico según corresponda a las muestras de aguas residuales de la PTAR, para dar cumplimiento al D.S 003-2010 MINAM, desagües industriales, a los VMA (DS 021-2009 Vivienda) y Río Vilcanota a los ECA.
27. Efectuar los análisis físicos químicos a los insumos adquiridos y/o existentes en el almacén, a fin de recomendar su uso en el proceso de tratamiento de la PTAR para garantizar el tiempo de expiración así como su efectividad en el proceso de tratamiento.
28. Estandarizar los reactivos químicos preparados para la realización de las pruebas físicas químicas para garantizar la trazabilidad de los resultados.
29. Llevar el control de los consumos de los insumos que su uso son regulados y fiscalizados por los organismos del estado para cumplir con las normas vigentes.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

30. Supervisar y controlar la limpieza del instrumental y de los ambientes del laboratorio del área físico química de aguas residuales para evitar una posible contaminación cruzada.
31. Registrar adecuadamente en los respectivos formularios, los datos operacionales de la planta de tratamiento en lo referente a caudal, temperatura, pH, oxígeno disuelto, etc. en los puntos determinados en el programa de monitoreo, así como las observaciones visuales;
32. Registrar los volúmenes de sólidos retenidos en las rejillas lagunas de estabilización y sedimentadores, con la finalidad de optimizar los tiempos de almacenamiento y evacuación de los mismos;
33. Colaborar en la toma de muestras de aguas residuales en los lugares de muestreo determinados en el programa de monitoreo;
34. Ejecutar la medición de los niveles de agua en el medidor y las lagunas anaeróbicas
35. Manipular o supervisar la manipulación de las compuertas de ingreso a la planta de pre-tratamiento y de los dispositivos de distribución de las aguas residuales a las diferentes lagunas de estabilización, filtros percoladores y sedimentadores;
36. Supervisar la estación de bombeo de lodos;
37. Supervisar la limpieza de las cribas en las horas de mayor o menor volumen de sólidos retenidos y el drenaje de lodos de los sedimentadores.
38. Supervisar el funcionamiento de los filtros percoladores, sedimentadores, tanque de contacto de cloro y cámara de bombeo de aguas residuales crudas;
39. Supervisar el drenaje y quemado de los gases.
40. Informar al Jefe inmediato sobre los problemas que se susciten en los diferentes procesos de tratamiento con la finalidad de tomar las medidas correctivas del caso.
41. Colaborar con el personal responsable en las labores de evaluación e investigación emprendidas en la planta de tratamiento de aguas residuales.
42. Garantizará la seguridad de equipos y herramientas para lo cual será el encargado de la custodia de todos los insumos físico químicos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Obreros

1. Mantener limpias todas las estructuras de llegada de aguas residuales incluyendo la cámara de rejillas y medidor de caudal.
2. Mantener limpias las crestas de los diques, vías de acceso y vías interiores a la planta de tratamiento.
3. Realizar la limpieza y mantenimiento de los taludes de los diques
4. Realizar la limpieza y mantenimiento de los jardines ornamentales ubicados al ingreso de la planta de tratamiento y de los que rodean a las oficinas.
5. Observar el funcionamiento de los filtros percoladores, sedimentadores y cámara de bombeo de aguas residuales.
6. Limpiar los alrededores de las edificaciones de la planta de tratamiento de aguas residuales.
7. Retirar las natas de la superficie de agua de los sedimentadores.
8. Retirar el material u objetos de las pantallas de los repartidores que interfieren en la distribución de las aguas residuales crudas o tratadas.
9. Apoyar en la toma y transporte de muestras de aguas residuales.
10. Apoyar en el transporte de materiales y herramientas de trabajo.
11. Al concluir las actividades diarias, limpiar y guardar cuidadosamente y correctamente el equipo de trabajo.
12. Comunicar al Operador de turno cualquier problema que pudiera presentarse en las estructuras de pre-tratamiento y en cualquier otro lugar de la planta de tratamiento, de modo que se tomen oportunamente las medidas correctivas necesarias.
13. Comunicar al Operador de turno sobre cualquier cambio en el aspecto de las lagunas, filtros percoladores y sedimentadores a fin de que se tomen las medidas correctivas necesarias.
14. Mantener en estado de pulcritud todas las instalaciones que conforman la planta de tratamiento de aguas residuales.
15. Otros que el Jefe inmediato determine.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5.10.1.3 Departamento de Instalación y Mantenimiento

A. ALCANCE FUNCIONAL

El Departamento de Instalación y Mantenimiento es el órgano responsable de programar, ejecutar, y controlar el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución, obras civiles, así como de la maquinaria y equipos de producción.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Programar el mantenimiento preventivo de las redes, equipos electromecánicos e instalaciones, en base al diagnóstico de su estado y de los registros históricos de los mantenimientos efectuados.
2. Supervisar la formulación de programas mantenimiento preventivo y correctivo de las redes, obras civiles y equipos electromecánicos.
3. Supervisar el cumplimiento de los programas de mantenimiento preventivo y/o correctivo de las redes, instalaciones, equipos, efectuados por la empresa o por servicios de terceros.
4. Administrar y controlar la operación de los equipos liviano y pesado de la empresa, llámese motobomba, moto perforadora, compresora, excavadora, grúas, volquetes y otros similares.
5. Controlar la calidad de los servicios de mantenimiento efectuadas por la empresa y/o por servicios de terceros.
6. Registrar las ocurrencias en el servicio que afecten a los usuarios y comunicar, vía radio, a los equipos de trabajo su respectiva reparación.
7. Prestar asistencia técnica y/o apoyar a las oficinas zonales, en cuanto a las actividades de mantenimiento preventivo de equipos, redes y obras civiles.
8. Supervisar la entrega de la información referente a la instalación de nuevas redes y equipos al Departamento de Catastro y de Detección de Pérdidas, así como a la Gerencia de Ingeniería.
9. Coordinar con el Departamento de Catastro y de Detección de Pérdidas la actualización de las alteraciones del catastro técnico, originados por las labores de mantenimiento y proporcionar la información correspondiente para su actualización.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

10. Coordinar y controlar la reparación de fugas visibles y no visibles detectados en el sistema de redes de la empresa.
11. Supervisar y controlar la calidad de los trabajos de Instalaciones de conexiones nuevas, de acuerdo a las especificaciones técnicas.
12. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente de Operaciones, producción.

El Departamento de Instalación y Mantenimiento está integrado por tres Equipos Funcionales:

- Equipo Funcional de Mantenimiento de Redes y Obras Civiles
- Equipo Funcional de Mantenimiento de Equipos Electromecánicos.
- Equipo Funcional de Instalaciones de Conexiones Nuevas

Equipo Funcional de Mantenimiento de Redes y Obras Civiles

1. Programar y registrar los itinerarios de servicios para los grupos de trabajo, así como generar las solicitudes de servicio de mantenimiento de la red e instalaciones.
2. Atender las Solicitudes de Servicio de mantenimiento de redes, distribuyéndose a los respectivos equipos de trabajo, priorizando su urgencia.
3. Programar y efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo de redes, conexiones y obras civiles y registrar las acciones realizadas.
4. Elaborar reportes e informes sobre de fugas totales reparadas, informes diarios de reclamos técnicos, consolidado de servicio solicitados y ejecutados.
5. Supervisar y controlar las actividades de mantenimiento de redes ejecutadas por terceros.
6. Coordinar y proporcionar información para el control y evaluación del mantenimiento, actualización del catastro y el control de pérdidas de agua, producto de las acciones de mantenimiento ejecutadas.
7. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Instalación y Mantenimiento, en el ámbito de su competencia.

Equipo Funcional de Mantenimiento de Equipos Electromecánicos

1. Programar y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos mecánicos, eléctricos y electromecánicos de las instalaciones de producción.
2. Registrar en el Módulo la aferición inicial y final, así como los detalles del mantenimiento ejecutado.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

3. Asegurar el abastecimiento de los materiales requeridos para el mantenimiento de los equipos electromecánicos de redes.
4. Proponer las características y especificaciones técnicas de equipos electromecánicos de redes a adquirir, de acuerdo a las normas y procedimientos de normalización y estandarización establecidas.
5. Coordinar y controlar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos rotativos de las estaciones de bombeo y reservorio del sistema de agua subterránea.
6. Controlar el procesamiento y generación de la información de mantenimiento de equipos electromecánicos de redes.
7. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Instalación y Mantenimiento, en el ámbito de su competencia.

Equipo Funcional de Instalación de Conexiones Nuevas

Son funciones del Equipo Funcional de Instalación de Conexiones Nuevas las siguientes:

1. Formular la factibilidad y el metrado para las conexiones nuevas.
2. Efectuar la instalación de las conexiones nuevas para los usuarios, de conformidad con lo establecido en el contrato, y de corresponder, en el estudio de factibilidad.
3. Construir los subramales de acuerdo a las indicaciones del estudio de factibilidad.
4. Supervisar que las instalaciones de conexiones nuevas se realicen de acuerdo a las especificaciones técnicas y en el plazo establecido en el contrato.
5. Comunicar e informar al Departamento de Ventas y Catastro de la Gerencia Comercial, las nuevas conexiones instaladas.

5.10.2. Gerencia Comercial

A. FUNCIÓN PRINCIPAL

La Gerencia Comercial tiene como función principal la de atender las consultas, solicitudes y requerimientos de los usuarios actuales en forma oportuna y eficiente, entregarles puntualmente los recibos de pensiones que reflejen su verdadero consumo y otros pagos que le correspondan efectuar, así como

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

incorporar a nuevos usuarios a los servicios de agua potable y alcantarillado, dentro del ámbito geográfico en el que opera la empresa, con el fin de ampliar la cobertura del servicio y mejorar la atención a los usuarios, en el marco de las normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento.

B. ALCANCE FUNCIONAL

Las competencias de la Gerencia Comercial están relacionadas con el marketing de ventas, venta e instalaciones de nuevas conexiones para incorporar a nuevos usuarios, la atención de las consultas, solicitudes y requerimientos de los usuarios actuales, y las inspecciones domiciliarias, actualización de datos catastrales, medición y control del consumo, mantenimiento y reparación de medidores, facturación y cobranza del servicio.

C. RELACIONES

Dependencia Jerárquica:

La Gerencia Comercial depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.

De Autoridad:

Ejerce una relación de autoridad sobre los Departamentos que conforman la Gerencia Comercial. Funcionalmente ejerce autoridad sobre las oficinas zonales.

D. FUNCIONES GENERALES

1. Dirigir, orientar y controlar la formulación de políticas de ventas y estrategias diferenciadas por segmentos de clientes para la promoción y venta de servicios, para formalizar las conexiones irregulares y para la promoción de nuevos productos.
2. Dirigir y controlar la orientación y el asesoramiento a los no usuarios en el trámite de nuevas conexiones, la atención de las solicitudes de nuevas conexiones, la firma de los contratos y los convenios por el fraccionamiento de deuda y por la instalación de nuevas conexiones de los clientes.
3. Dirigir y controlar la realización de censos periódicos catastrales, el registro y la actualización de la información catastral y planimétrica de los clientes y la verificación de los datos catastrales en campo.
4. Planificar, conducir y controlar los programas y acciones de detección de conexiones clandestinas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5. Dirigir, orientar y controlar la formulación de las políticas y estrategias para la orientación de las consultas, y la atención de solicitudes, reclamos y requerimientos de los clientes, clientes principales y no usuarios.
6. Dirigir y orientar la atención de las solicitudes, reclamos, recursos de reconsideración, apelaciones y requerimientos de servicio presentados por los usuarios, y la notificación de la respuesta en el domicilio del usuario.
7. Controlar la emisión de las resoluciones de respuesta a los reclamos del usuario, así como de las notas de crédito, en los casos que corresponda.
8. Evaluar los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios y no usuarios, sobre el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida a sus consultas, solicitudes, reclamos y requerimientos.
9. Coordinar y controlar las inspecciones y fiscalizaciones domiciliarias realizadas a partir de los reclamos y solicitudes de los usuarios, así como a iniciativa de la empresa.
10. Dirigir y controlar la instalación de las conexiones nuevas para los usuarios, de conformidad con lo establecido en el contrato, y de corresponder, en el estudio de factibilidad.
11. Coordinar la realización del mantenimiento preventivo del parque de medidores.
12. Coordinar y controlar la atención a las solicitudes de aferición de medidores y de detección de fugas intradomiciliarias presentadas por los usuarios.
13. Supervisar la actualización del catastro de los medidores.
14. Coordinar, dirigir y controlar el dimensionamiento o redimensionamiento de los medidores de los principales clientes.
15. Coordinar y controlar la emisión de dictámenes de los reclamos de los usuarios.
16. Dirigir y controlar el procesamiento, actualización y transmisión de la información para la medición y control del consumo, facturación y cobranza.
17. Orientar y controlar la programación de las lecturas de los medidores, emisión y reparto de recibos de pensiones y los cortes del servicio de la Sede Central y de las Oficinas Zonales.
18. Monitorear el control de calidad de las lecturas de consumo así como los controles previos de las lecturas a los medidores de los clientes principales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

19. Dirigir y controlar la valorización, la facturación y cobranza de los servicios de agua y alcantarillado de la empresa, así como la administración de la cartera morosa.
20. Dirigir y controlar la emisión y distribución de los recibos por pensiones, la ejecución de los cortes programados de los servicios de agua y desagüe y la apelaciones y reconexión del servicio a aquellos usuarios que han cancelado sus deudas pendientes.
21. Coordinar con la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo el establecimiento de la estructura tarifaria, dentro del marco normativo del órgano regulador de los servicios de saneamiento.
22. Planificar, evaluar, aprobar y controlar los locales que ejercerán como Centros Autorizados de Recaudación en la Sede Central y en las Oficinas Zonales, para la recaudación y cobranza de los servicios.
23. Coordinar y controlar el desarrollo de las actividades comerciales de las Administraciones Locales de la Empresa.
24. Proponer ante el Comité de Quiebras de la Empresa la anulación de deudas incobrables o fictas, conforme a la política y normas establecidas.
25. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General, en el marco de sus competencias.

E. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Gerencia Comercial está integrada por las siguientes unidades orgánicas:

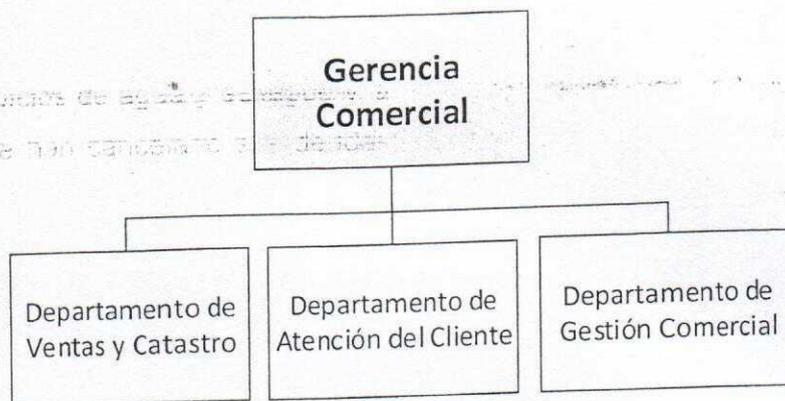
- Departamento de Ventas y Catastro.
- Departamento de Atención al Cliente.
- Departamento de Gestión Comercial.
- Unidad de Gestión de Principales Clientes

En el Gráfico N° 07 se presenta el organigrama estructural de la Gerencia Comercial.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Gráfico N° 07

Organigrama Estructural de la Gerencia Comercial



5.10.2.1. Departamento de Ventas y Catastro

A. ALCANCE FUNCIONAL

La Oficina de Ventas y Catastro es responsable de desarrollar y controlar los procesos de marketing de ventas y promoción comercial, la elaboración de los presupuestos, contratos y venta de servicios colaterales a nuevos clientes y clientes actuales; efectuar la instalación de conexiones nuevas, el mantenimiento y reparación del parque de medidores, así como actualizar la base de datos catastrales de los clientes y asegurar que las mediciones del servicio reflejen el verdadero consumo de agua de los usuarios.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Proponer directivas concernientes al área
2. Proponer la política de ventas de los servicios de la empresa.
3. Desarrollar estudios de investigación de mercado, a fin de conocer y estimar la demanda potencial e identificar los segmentos de mercado.
4. Coordinar y supervisar la formulación del plan de marketing de la empresa, estableciendo las estrategias diferenciadas por segmentos de clientes para la promoción y venta de servicios, para formalizar las conexiones irregulares y para la promoción de nuevos productos.
5. Planificar, organizar y supervisar la realización de actividades de promoción dirigidas a incentivar a los no usuarios a incorporarse como clientes de la empresa y a la formalización de las conexiones irregulares.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

6. Coordinar, proponer y supervisar las campañas de educación sanitaria, concientizando al cliente en el uso racional y eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillado.
7. Supervisar la orientación y el asesoramiento a los no usuarios en la elaboración de sus expedientes y en el trámite de nuevas conexiones.
8. Supervisar y atender las solicitudes de nuevas conexiones, mediante la entrega del metrado, el punto de conexión, el presupuesto y la determinación de si se requiere realizar un estudio de factibilidad.
9. Supervisar el otorgamiento del número de suministro y la firma del contrato de nueva conexión.
10. Suscribir los convenios por el fraccionamiento de deuda y por la instalación de nuevas conexiones de los clientes.
11. Conducir y controlar los censos periódicos catastrales de tipo comercial y/o el reempadronamiento de los clientes.
12. Coordinar, organizar y dirigir la programación del mantenimiento y reparación del parque de medidores
13. Supervisar y controlar las labores de instalación de nuevas conexiones de clientes y clientes principales.
14. Coordinar y supervisar el registro y la actualización de la información catastral de los clientes y clientes principales y la elaboración y actualización de los planos catastrales comerciales.
15. Coordinar y supervisar las inspecciones de campo efectuadas para constatar y/o actualizar los datos catastrales.
16. Coordinar, organizar y dirigir la programación de las lecturas de los medidores, emisión y reparto de recibos de pensiones y los cortes del servicio de la Sede Central y de las Oficinas Zonales.
17. Controlar el cumplimiento del cronograma de lecturas de los medidores, la remisión de los datos de las lecturas y el registro del consumo mensual de agua potable de los clientes y de los clientes principales de la empresa.
18. Supervisar el control de calidad de las lecturas de consumo, a través de las críticas de lectura y la determinación de consumos atípicos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

19. Supervisar los controles previos de las lecturas efectuados a los medidores de los clientes principales, para determinar si existen desviaciones y consumos atípicos.
20. Supervisar la atención de resoluciones, los reportes de incidencias, reportes de hurtos, conexiones clandestinas, recuperos y otras fuentes, que impliquen la verificación y/o corrección de los datos catastrales.
21. Dirigir y controlar los programas y acciones de detección de conexiones clandestinas.
22. Consolidar y verificar la información recibida de sus equipos funcionales.
23. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente Comercial en el marco de sus competencias.

La Oficina de Ventas y Catastro está integrada por los siguientes Equipos Funcionales:

- Equipo Funcional de Ventas.
- Equipo Funcional de Catastro Comercial.
- Equipo Funcional de Medición y Control del Consumo.
- Equipo Funcional de Perdidas Comerciales

Equipo Funcional de Ventas

Son funciones del Equipo Funcional de Ventas las siguientes:

1. Formular la política de ventas de los servicios de la empresa.
2. Elaborar estudios de investigación de mercado, a fin de conocer y estimar la demanda potencial e identificar los segmentos de mercado.
3. Formular el plan de marketing de la empresa, proponiendo las estrategias diferenciadas por segmentos de clientes para la promoción y venta de servicios, para formalizar las conexiones irregulares y para la promoción de nuevos productos.
4. Determinar y evaluar las zonas calificadas como factibles, a fin de proponer alternativas para la instalación de nuevas conexiones.
5. Organizar y desarrollar actividades de promoción dirigidas a incentivar a los no usuarios a incorporarse como clientes de la empresa y a la formalización de las conexiones irregulares.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

6. Orientar y asesorar a las organizaciones vecinales en el desarrollo y ejecución de sus proyectos de redes matrices de agua potable y alcantarillado; así como apoyar en el trámite de certificación y aprobación de sus proyectos y obras.
7. Coordinar, organizar y ejecutar campañas de educación sanitaria concientizando al cliente en el uso racional y eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillado.
8. Brindar orientación y asesoramiento a los no usuarios en la elaboración de sus expedientes y en el trámite de nuevas conexiones.
9. Atender las solicitudes de nuevas conexiones, mediante la entrega del medrado, el punto de conexión, el presupuesto y la determinación de si se requiere realizar un estudio de factibilidad.
10. Otorgar el número de suministro de la nueva conexión y firmar el contrato con el usuario.
11. Emitir las facturas y/o comprobantes por la prestación de servicios colaterales, así como el reporte mensual de las ventas de servicios colaterales.
12. Efectuar el seguimiento a la instalación de la conexión y registrar la fecha de instalación en el expediente, proporcionada por el Equipo Funcional de Conexiones Nuevas, a fin de determinar los tiempos de atención de las solicitudes de conexión.
13. Reportar la información consolidada del área al jefe inmediato.
14. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe de Oficina de Ventas y Catastro, en el marco de sus competencias.

Equipo Funcional de Catastro de Clientes

Son funciones del Equipo Funcional de Catastro de Clientes las siguientes:

1. Formular el presupuesto para aquellas conexiones nuevas que cuentan con estudios de factibilidad.
2. Organizar y supervisar los censos periódicos catastrales de tipo comercial y/o el reempadronamiento de los clientes.
3. Mantener actualizada la información catastral de los clientes y clientes principales y la elaboración y actualización de los planos catastrales comerciales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

4. Realizar inspecciones en campo para constatar y/o actualizar los datos catastrales.
5. Atender y emitir dictámenes a las solicitudes de servicio y reclamos de los clientes, de naturaleza catastral, así como registrar los cambios resultantes de las resoluciones emitidas por la Gerencia Comercial.
6. Atender los reportes de incidencias, reportes de hurtos, conexiones clandestinas, recuperos y otras fuentes, que impliquen la verificación y/o corrección de los datos catastrales.
7. Coordinar y ejecutar los programas y acciones de detección de conexiones clandestinas.
8. Coordinar y actualizar los planos de las rutas de lectura y de distribución de recibos y facturas.
9. Atender órdenes de servicio y otorgar el código geográfico a los usuarios solicitantes de una conexión nueva.
10. Atender cambios de tarifa y unidades de uso, cambio de razón social en cumplimiento al reglamento de calidad de prestación de los servicios de saneamiento y sus modificatorias.
11. Reportar la información consolidada del área al jefe inmediato.
12. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe de Departamento de Ventas y Catastro, en el marco de sus competencias.

Equipo Funcional de Control de Medición

Son funciones del Equipo Funcional de Control de Medición las siguientes:

1. Coordinar, formular y organizar la programación de las lecturas de los medidores de los clientes y clientes VIP, correspondientes a la Sede Central y a las Oficinas Zonales.
2. Monitorear el cumplimiento del cronograma de lecturas de los medidores.
3. Efectuar los procesos de toma de lectura de los consumos que registran los micro medidores de los usuarios y monitorear las mediciones y registros de los lecturadores.
4. Recibir y procesar los datos de las lecturas del consumo mensual de agua potable de los clientes y clientes principales de la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5. Evaluar la consistencia y efectuar el control de calidad de la toma y registro de las lecturas de consumo, a través de las críticas de lectura y la determinación de consumos atípicos.
6. Efectuar los controles previos de las lecturas a los medidores de los clientes principales, para determinar si existen desviaciones y consumos atípicos.
7. Mantener actualizadas las secuencias de las lecturas en el Sistema, en coordinación del equipo funcional de catastro de clientes.
8. Coordinar con el Equipo Funcional de Catastro de Clientes la actualización de las rutas de lecturas de medidores y rutas de reparto de recibos.
9. Generar las mediciones de los consumos de agua de los clientes y transmitirlos al Sistema de Facturación.
10. Valorizar el costo de los servicios de toma de lectura, efectuadas por terceros contratados, a fin de efectivizar el pago respectivo.
11. Verificar el buen funcionamiento de los micros medidores al momento de la lectura, y solicitar su mantenimiento o reparación al Equipo Funcional de Pérdidas Comerciales.
12. Atender y emitir dictámenes a las solicitudes de servicios y reclamos de los clientes, correspondientes a alto consumo, y registrar los resultados de las resoluciones en el Sistema.
13. Recibir y procesar los informes de fugas en cajas de registros y otras incidencias referentes a medidores, mediante reporte de sus lecturadores.
14. Control y registro de las lecturas atípicas, en cumplimiento al Reglamento de calidad de prestación de los servicios de saneamiento.
15. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Ventas y Catastro, en el marco de sus competencias.
16. Reportar la información consolidada del área al jefe inmediato.
17. Generar las estadísticas de los servicios de agua, alcantarillado y servicios colaterales, correspondientes al proceso de medición y control del consumo.

Equipo Funcional de Gestión de Pérdidas Comerciales

1. Implementar la acreditación del *banco de pruebas* de medidores, en cumplimiento a la normatividad vigente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2. Coordinar y controlar el estado de la medición de los principales consumidores de la empresa.
3. Mantener actualizado el catastro de medidores y registrar el ingreso de nuevos medidores al Banco de Medidores.
4. Velar por el mantenimiento del buen estado del parque de medidores.
5. Proponer la renovación de los medidores domiciliarios por sectores, de acuerdo a los resultados de la evaluación técnica realizada.
6. Atender las solicitudes de aferición de los medidores a fin de determinar si se encuentran funcionando adecuadamente.
7. Coordinar con el Banco de Medidores, las pruebas de aferición a los medidores para determinar si presentan fallas, y establecer los resultados en el acta de aferición.
8. Instalar los nuevos medidores o reinstalar los medidores reparados en los domicilios de los usuarios.
9. Comunicar a la Oficina de Atención al Cliente, la atención de la solicitud al usuario para que emita una resolución de respuesta.
10. Elaborar un informe técnico dirigido a la Unidad de Control de Calidad y Pérdidas, reportando la atención de medidores, el estado del parque de medidores y la detección de fuentes de pérdidas comerciales.
11. Atender las solicitudes presentadas por el usuario para detectar y establecer la ubicación precisa de la fuga intradomiciliarias.
12. Elaborar el informe técnico de atención de las solicitudes de los usuarios.
13. Elaborar un informe técnico dirigido a la Unidad de Control de Calidad y Pérdidas, que incluye el reporte detallado de la atención de fugas intradomiciliarias.
14. Velar el mantenimiento del buen estado de caja de registro y fugas en caja de registro.
15. Elaborar programas de aferición periódica del parque de medidores para el buen control de funcionamiento del parque de medidores.
16. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Ventas y Catastro, en el marco de sus competencias.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5.10.2.2. Departamento de Atención al Cliente

A. ALCANCE FUNCIONAL

Los servicios prestados por esta Oficina, se dirigen a los clientes y clientes principales de los servicios de la empresa y a los no usuarios, a quienes se les brinda orientación y la atención de sus solicitudes, reclamos y requerimientos; se realizan también inspecciones domiciliarias ante solicitudes de otras áreas de la empresa o por solicitudes y reclamos de los usuarios, y se emiten resoluciones y notas de crédito en respuesta a los reclamos de los clientes.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Proponer y ejecutar las políticas y estrategias para la atención de las consultas, solicitudes, reclamos y requerimientos de los clientes, clientes principales y no usuarios.
2. Supervisar la orientación y la atención de las consultas de los clientes, clientes principales y solicitantes del servicio y el asesoramiento a sus trámites en la empresa.
3. Supervisar la recepción y derivación de las solicitudes, reclamos, recursos de reconsideración, apelaciones y requerimientos de servicio presentados por el usuario, así como notificar la respuesta en el domicilio del usuario.
4. Supervisar que la atención de las solicitudes, reclamos, recursos de reconsideración, apelaciones y requerimientos de servicio presentados por los usuarios, se realicen en forma adecuada y oportuna, coordinando los resultados de las gestiones con las áreas involucradas.
5. Emitir la resolución de respuesta a los reclamos del usuario, así como las notas de crédito, en los casos que corresponda, a partir del análisis de los dictámenes de las otras áreas de la Gerencia Comercial.
6. Analizar los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios y no usuarios, sobre el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida a sus consultas, solicitudes, reclamos y requerimientos.
7. Supervisar las inspecciones y fiscalizaciones domiciliarias realizadas a partir de los reclamos y solicitudes recibidos de los usuarios, así como a iniciativa de la empresa.
8. Supervisar la emisión de las fichas externas e internas y de los informes con los resultados de las inspecciones y fiscalizaciones domiciliarias.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

9. Remitir el informe con los resultados de la inspección domiciliaria a las áreas responsables de emitir los dictámenes.
10. Reportar la información consolidada del área al jefe inmediato.

La Oficina de Atención al Cliente está integrada por los siguientes Equipos

Funcionales:

- Equipo Funcional de Orientación y Atención al Cliente.
- Equipo Funcional de Inspectoría.

Equipo Funcional de Orientación y Atención al Cliente

Son funciones del Equipo Funcional de Orientación y Atención al Cliente las siguientes:

1. Formular y ejecutar las políticas y estrategias para la atención de las consultas, solicitudes, reclamos y requerimientos de los clientes, clientes principales y no usuarios.
2. Brindar orientación y atención a las consultas de los clientes, clientes principales y solicitantes del servicio y asesorarlos en sus trámites en la empresa.
3. Recibir, registrar y derivar las solicitudes, reclamos, recursos de reconsideración, apelaciones y requerimientos de servicio presentados por el usuario, para su atención por las áreas competentes.
4. Efectuar el seguimiento a la atención por las áreas competentes de las solicitudes, reclamos, recursos de reconsideración, apelaciones y requerimientos de servicio presentados por los usuarios.
5. Informar y dar a conocer a los clientes el estado de sus solicitudes y reclamos comerciales, así como la respuesta a los mismos.
6. Notificar en el domicilio del usuario, las resoluciones de respuesta a los reclamos del usuario, así como las notas de crédito, en los casos que corresponda.
7. Cumplir y aplicar las disposiciones de atención a los clientes establecidas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS.
8. Generar y emitir los recibos duplicados, a solicitud de los clientes.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

9. Aplicar las encuestas a los usuarios y no usuarios, sobre el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida a sus consultas, solicitudes, reclamos y requerimientos y analizar los resultados.

Equipo Funcional de Inspectoría

Son funciones del Equipo Funcional de Inspectoría las siguientes:

1. Efectuar inspecciones y fiscalizaciones en los predios de los clientes, a partir de Ori de los reclamos comerciales y solicitudes recibidos de los usuarios, así como a iniciativa de la empresa.
2. Verificar en campo los datos correspondientes a los reclamos sobre cambio de categorización, altos consumos y otros relacionados a la situación del servicio, debidamente validado por el usuario.
3. Emitir las fichas externas e internas y los informes con los resultados de las inspecciones y fiscalizaciones domiciliarias a las áreas responsables de emitir los dictámenes.
4. Remitir el informe con los resultados de los eventos constatados durante la inspección domiciliaria, al área correspondiente, según la naturaleza del evento.
5. Coordinar e informar sobre las fugas encontradas en las conexiones y en las redes, durante la realización de las inspecciones y fiscalizaciones.
6. Reportar la información consolidada del área al jefe inmediato.
7. Reparar fuga de Agua potable en caja de Medidor.

5.10.2.3. Departamento de Gestión Comercial

A. ALCANCE FUNCIONAL

Las funciones de la Oficina de Gestión Comercial están destinadas a asegurar que los usuarios paguen en forma oportuna los recibos de pensiones por consumo de agua y otros conceptos, a través de la valoración y facturación por consumo y otros pagos que le correspondan efectuar; de la entrega oportuna al usuario de los recibos de pensiones, así como promoviendo el pago de los usuarios que tienen facturas pendientes y reconectar el servicio de aquellos que han cumplido con pagar sus deudas a la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

B. FUNCIONES GENERALES

1. Organizar y supervisar el procesamiento, actualización y transmisión de la información para la facturación y cobranza de los servicios.
2. Supervisar la valorización de los servicios de agua y alcantarillado de la empresa, el procesamiento y la consistencia de la información de facturación emitida, así como la actualización continua de los estados de facturación y la generación del registro de ventas.
3. Controlar el cumplimiento de la programación de la emisión y distribución de los recibos por pensiones a los clientes y clientes principales de la Sede Central y de las Oficinas Zonales.
4. Monitorear la ejecución de los cortes de los servicios de agua y desagüe programados, a los usuarios con deudas pendientes, así como reconectar el servicio oportunamente a aquellos usuarios que han cancelado sus deudas pendientes.
5. Controlar y evaluar los ingresos por venta de los servicios, de acuerdo a lo proyectado y a las metas establecidas.
6. Efectuar el seguimiento a la cobranza regular de los centros autorizados de la sede central.
7. Supervisar la generación las estadísticas de los servicios de agua, alcantarillado y servicios colaterales, correspondientes a los procesos de facturación y cobranza.
8. Coordinar y controlar la atención de las solicitudes de servicios y reclamos, referentes a las actividades de facturación y cobranza.
9. Determinar las deudas incobrables o fictas que deben ser anuladas para su presentación ante el Comité de Quiebras de la empresa.
10. Controlar se efectúen los cortes y rehabilitaciones, de acuerdo a la programación establecida.
11. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente Comercial en el marco de sus competencias.

La Oficina de Gestión Comercial está integrada por los siguientes Equipos Funcionales:

- Equipo Funcional de Facturación.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- Equipo Funcional de Cobranza.

Equipo Funcional de Facturación

Son funciones del Equipo Funcional de Facturación las siguientes:

1. Consolidar, procesar y verificar la consistencia de la información recibida de la medición de consumo de los clientes y de los clientes principales, los datos catastrales, las cuentas por facturar, los cargos por corte, rehabilitación o recuperos, los datos de los convenios con usuarios y otros cargos, para generar la facturación de los servicios de agua, alcantarillado y servicios colaterales.
2. Controlar la calidad de la facturación emitida.
3. Coordinar y efectuar la facturación de las oficinas zonales de la empresa.
4. Formular la programación de la emisión y distribución de los recibos por pensiones a los clientes y clientes principales de la sede central y de las oficinas zonales y efectuar el seguimiento a su cumplimiento.
5. Imprimir y entregar los recibos de pensiones para su distribución por la empresa de reparto.
6. Actualizar permanentemente los estados de facturación e incorporar las notas de crédito generadas a favor de los clientes.
7. Valorizar los servicios de agua y alcantarillado de la empresa.
8. Atender las solicitudes de servicios y reclamos, referentes a las actividades de facturación.
9. Procesar, generar y emitir el Registro de Ventas, para su verificación, validación y aprobación respectiva.
10. Procesar y analizar la información mensual de la venta de los servicios para su transferencia enlace al Sistema de Contabilidad.
11. Emitir informe sobre el comportamiento mensual de la facturación.
12. Generar las estadísticas de los servicios de agua, alcantarillado y servicios colaterales, correspondientes al proceso de facturación.
13. Reportar las cuentas comerciales por cobrar por todo concepto y por meses e deuda, de las localidades bajo la administración de la Empresa.
14. Reportar la información consolidada del área al jefe inmediato.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

15. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe de la Oficina de Gestión Comercial, en el marco de sus competencias.

Equipo Funcional de Cobranza

Son funciones del Equipo Funcional de Cobranza las siguientes:

1. Coordinar, supervisar y evaluar el servicio de distribución de los recibos de pensiones a los usuarios, prestado por la(s) empresa(s) contratada(s).
2. Programar los cortes mensuales del servicio por zonas, así como los cortes por convenio y los cortes temporales a solicitud de usuario.
3. Programar las reconexiones del servicio a los clientes que pagaron sus recibos pendientes, y emitir las órdenes de reconexión a ser ejecutadas por la(s) empresa(s) contratada(s).
4. Emitir órdenes y supervisar la ejecución de los recuperos del servicio.
5. Monitorear la ejecución y verificar los cortes del servicio a los usuarios con deudas pendientes y la reconexión oportuna del servicio a aquellos usuarios que han cancelado sus deudas pendientes.
6. Coordinar y supervisar la ejecución de la clausura de las conexiones de los clientes morosos.
7. Evaluar los reportes de los cortes, reconexiones, recuperos y clausuras realizados por la(s) empresa(s) contratada(s) y los reportes de incidencias de los predios o usuarios no ubicados.
8. Generar y actualizar la información sobre cargos por corte, rehabilitación y recuperos.
9. Reportar al EFP de Catastro de Clientes la relación de los cortes y/o rehabilitaciones ejecutadas; así como las no ejecutadas por deficiencias en la información catastral y reportar conexiones cortadas para suspender la facturación.
10. Atender y dar solución a las solicitudes de servicio de los clientes referidos a cortes, rehabilitaciones, anulación de deuda u otros conceptos de cobranza.
11. Efectuar el seguimiento a las cobranzas de los servicios y mantener un registro de la cobranza diaria de la empresa.
12. Supervisar la cobranza regular de los centros autorizados de recaudación de la sede central, y que efectúen el reporte diario a la empresa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

13. Actualizar la cartera morosa y el estado de la deuda de los clientes morosos, otorgando facilidades para la cancelación de la deuda.
14. Tramitar los expedientes de los clientes morosos con orden de clausura de conexión, para la ejecución de la cobranza coactiva y/o judicial.
15. Determinar las deudas incobrables o fictas que deben ser anuladas, para su presentación ante el Comité de Quiebras de la empresa.
16. Valorizar el costo de los servicios de reparto de recibos, cortes y rehabilitaciones, efectuadas por las empresas contratadas, a fin de efectivizar el pago respectivo.
17. Notificar en el domicilio de los clientes morosos las deudas pendientes de pago y facilitar su cancelación.
18. Realizar actividades de promoción del pago dirigidas a los usuarios que tienen facturas pendientes.
19. Generar las estadísticas de los servicios de agua, alcantarillado y servicios colaterales, correspondientes a los procesos de cobranza, cortes y reconexiones.
20. Preparar expedientes de deudas incobrables, para la presentación ante el comité de Quiebras de Deudas de la empresa, para su anulación.
21. Ejecutar cortes y/o clausuras a conexiones domiciliarias de agua potable morosas con deudas mayores a 3 meses.
22. Ejecutar taponeo o clausura de conexiones domiciliarias de desagüe con deudas mayores a 3 meses.
23. Ejecutar reapertura a conexiones domiciliarias de agua potable, cortadas o clausuradas.
24. Ejecutar reapertura a conexiones domiciliarios de alcantarillado, taponeadas o clausuradas.
25. Reportar la información consolidada del área al jefe inmediato.
26. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe de la Oficina de Gestión Comercial, en el marco de sus competencias.

5.11. Órganos Desconcentrados

Los órganos desconcentrados son unidades orgánicas técnico administrativas conformadas por oficinas zonales, a las cuales les compete programar, dirigir,

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

coordinar, controlar y evaluar las actividades técnico operativas de los sistemas de producción y comercial, y coordinar las actividades de apoyo administrativo de su ámbito de acción, en el marco de las competencias de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento y dentro de los planes, programas, políticas y normativa interna de la Empresa.

5.11.1. Oficinas Zonales

A. FUNCIÓN PRINCIPAL

Las Oficinas Zonales tienen como función principal la de programar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades administrativas, operacionales y comerciales de los servicios bajo su jurisdicción.

B. ALCANCE FUNCIONAL

Las actividades administrativas, operativas y comerciales desempeñadas por las oficinas zonales se llevan a cabo dentro del ámbito de su jurisdicción.

C. RELACIONES

De Dependencia Jerárquica

Las Oficinas Zonales dependen orgánicamente de la Gerencia General y funcionalmente de las Gerencias de Línea.

De Autoridad

No tiene unidades orgánicas a su cargo.

D. FUNCIONES GENERALES

1. Ejecutar y supervisar el cumplimiento de las políticas y la normativa interna de la Empresa, en su ámbito de acción.
2. Representar a la Empresa ante los usuarios y ante terceros, en el ámbito de su competencia funcional.
3. Coordinar, desarrollar y proponer los programas y actividades de la Oficina Zonal, a ser consideradas en el Plan Operativo Institucional y en el Presupuesto Operativo y de Inversiones de la Empresa.
4. Controlar la ejecución de las metas y presupuestos de los planes y programas aprobados, dentro de su competencia.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5. Administrar y controlar la prestación de los servicios de saneamiento en su ámbito de acción.
6. Realizar el análisis y el control de la calidad del agua potable y su impacto en el cuerpo receptor.
7. Coordinar, ejecutar y controlar los procesos de venta de conexiones nuevas, y la recaudación de los ingresos en la(s) localidad(es) de su competencia, y transmitir la información a la Sede Central.
8. Supervisar la distribución de los recibos por pensiones a los clientes de la(s) localidad(es) de su ámbito de acción.
9. Actualizar los datos de los usuarios de los servicios y de los nuevos clientes de la oficina zonal, y transmitir la información al Sistema de Catastro de Clientes.
10. Coordinar, ejecutar y controlar los procesos de contratación de personal, aprobación de trámites, autorización de gastos y firma de contratos con terceros, dentro de los límites de su competencia.
11. Programar los requerimientos de bienes y servicios de la oficina zonal y coordinar su adquisición o contratación y entrega con la Oficina de Logística y Servicios.
12. Actualizar y mantener el registro y control del stock de los bienes que utiliza.
13. Actualizar, mantener y controlar los bienes patrimoniales de la oficina zonal.
14. Gestionar el control de asistencia, la administración de planillas y los servicios del personal a su cargo, y transmitir oportunamente la información a la Oficina de Servicios de Personal.
15. Autorizar los gastos de viáticos, racionamiento y otros gastos de personal, de acuerdo a las normas y disposiciones internas establecidas.
16. Consolidar, analizar y preparar la información estadística e índices de gestión correspondientes a la oficina zonal.
17. Organizar y mantener actualizada el archivo de la documentación administrativa, operativa y comercial de la oficina zonal.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

18. Registrar la información contable sustentatoria que genera la oficina zonal y transmitirla a la Sede Central.

F. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Programar, coordinar, ejecutar y controlar las labores de operación y mantenimiento de los servicios de agua y desagüe en el ámbito que corresponde a la oficina zonal.
2. Controlar y mantener las fuentes abastecedoras de los sistemas de agua de la Localidad.
3. Programar y controlar las etapas de producción de agua potable y del tratamiento de las aguas servidas.
4. Supervisar y controlar la toma de muestra microbiológica y/o biológica y físico – químico de los puntos de control, de acuerdo a los métodos normalizados de análisis de aguas, las NTP y protocolos debidamente aprobados por organismos nacionales y/o internacionales.
5. Programar y ejecutar los análisis y/o pruebas biológicas y microbiológicas a las muestras de agua potable, para dar cumplimiento a las normas vigentes relacionadas a esta materia en lo concerniente a los valores mínimos admisibles y todo lo relacionado al impacto ambiental desde las instalaciones de Santo Tomás.
6. Programar e implementar los procedimientos o guías técnicas para los procesos de muestreo, análisis, limpieza del instrumental de laboratorio y manipulación de los reactivos e insumos para garantizar la calidad y trazabilidad de los resultados.
7. Programar y controlar los stocks de bienes y equipos, así su mantenimiento y reparación para las actividades de operación.
8. Programar y controlar el gasto de insumos biológicos y prever el requerimiento para la adquisición para garantizar el funcionamiento normal de laboratorio de Santo Tomás.
9. Programar y controlar las actividades de mantenimiento y limpieza de las instalaciones, fuentes y redes.
10. Medir, evaluar y controlar los procesos de distribución del agua y de recolección de aguas residuales, en su ámbito de operación.
11. Controlar y detectar pérdidas de agua en las redes de distribución.
12. Controlar y efectuar el mantenimiento y reparación de los micros medidores y de las redes de distribución de la(s) localidad(es) de su ámbito.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

13. Realizar inspecciones de campo y/o fiscalizaciones, a fin de detectar fugas, conexiones clandestinas y hurtos de agua.
14. Instalar las nuevas conexiones de los servicios de agua y alcantarillado.
15. Evaluar y efectuar el fraccionamiento de deudas y establecer convenios por concepto de adeudos e instalación de nuevas conexiones de los clientes de la(s) localidad(es) de su ámbito, transmitiendo la información a la Sede Central.
16. Programar, ejecutar y supervisar los cortes, rehabilitaciones y/o levantamiento de las conexiones, a los clientes morosos.

E. Estructura Orgánica Interna

Las Oficinas Zonales no cuentan con unidades orgánicas.

En el gráfico N° 08 se incluye el Organigrama Estructural de las oficinas zonales.

Gráfico N° 08
Organigrama Estructural de las Oficinas Zonales



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL
Nº 060-2019/EMPSSAPAL S.A.

Sicuani, 30 de Mayo del 2019.

VISTO:

El Memorandum N° 201-2019/GG, de fecha 27 de Mayo del 2019, a través del cual la Gerencia General, dispone emitir el Acto Resolutivo de aprobación del documento de gestión denominado "Manual de Organización y Funciones de la EPS EMPSSAPAL S.A.", y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPS. EMPSSAPAL S.A. tiene por objeto realizar todas las actividades vinculadas a la prestación de servicios en forma total o parcial realizando servicios de saneamiento que comprenden la prestación de servicios de agua potable, sistema de producción y distribución, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, entre otros, en el ámbito de su administración y responsabilidad, aplicando políticas de desarrollo, control, operación, mantenimiento, planificación, financiación, normatividad, preparación de proyectos, ejecución de obras de supervisión, asesoría y asistencia técnica, de conformidad al Decreto Legislativo N° 1280. que aprueba la ley marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento; y el D S. N° 019-2017-VIVIENDA., que aprueba su Reglamento y su Estatuto Social.

Que, el Decreto Legislativo N° 1280 en su artículo N° 3, declara de necesidad pública y de preferente interés nacional la gestión y la prestación de los servicios de saneamiento.

Que, mediante Acuerdo de Directorio N° 116-2018-D-EMPSSAPAL S.A., Acta de Sesión Ordinaria de Directorio del 28/noviembre/2018, el Directorio APROBÓ el Manual de Organización y Funciones de la EPS EMPSSAPAL S.A., previo sustento e Informe N° 251-OP-2018-EMPSSAPAL S.A., de la Oficina de Planificación;

Que, con Resolución N° 030-2008-GG-EPS EMPSSAPAL S.A., de fecha 13 de Agosto del 2008, se aprobó el Manual de Organización y Funciones de la EPS EMPSSAPAL S.A., el mismo que se ratifica conforme lo sustentado por la Gerencia de Planificación y Presupuesto.

Que, es necesario contar con un instrumento de apoyo, que defina y establezca la estructura orgánica y funcional de la empresa de manera formal, así como los tramos de control, responsabilidad y los canales de comunicación derivados de la misma, de tal manera permite el desarrollo eficiente, eficaz y con sentido de oportunidad, de la funcionalidad administrativa y operativa de la empresa;

Que, el documento de Gestión Manual de Organización y Funciones, materia del presente acto resolutivo, cumple con los requisitos establecidos en la Resolución Ministerial N° 308-2018-VIVIENDA, de fecha 09 de setiembre del 2018.



En uso de las facultades conferidas por el Estatuto Social de la EPS. EMPSSAPAL S.A., la Gerencia General, mediante documento del visto dispone la elaboración de la correspondiente Resolución; y con el visto bueno de la Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Planificación y la Oficina de Asesoría Legal;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: APROBAR, el "Manual de Organización y Funciones" de la EPS EMPSSAPAL S.A., versión modificada que consta de cien (100) folios debidamente aprobados.

ARTICULO SEGUNDO: ENCARGAR, a la Gerencia de Administración y Finanzas, y a la Oficina de Planificación la implementación del presente acto resolutivo.

REGÍSTRESE, COMUNIQUE Y CÚMPLASE

EPS EMPSSAPAL

Juan Carlos

Abog. Juan Carlos Alvarez Ccassa

GERENTE GENERAL

CAP. 5423