

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 142 -2023-GG-EPS EMAPICA S.A.

Ica, 17 de mayo de 2023.

VISTO:

El Informe N° 034-2023-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 11 de abril de 2023, el Informe N° 044-2023-GAJ-EPS EMAPICA S.A., de fecha 29 de marzo de 2023, el Informe N° 481-2023-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 28 de marzo de 2023, el Informe N° 0202-2023-RRHH-GAF-EPS EMAPICA S.A., de fecha 28 de marzo de 2023, sobre aprobación de la Actualización del Reglamento de Organización y Funciones; y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedades Provinciales de Ica y Palpa, está suscrito y pagado en su totalidad por las Municipalidades Provinciales de Ica y Palpa, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Ica, Parcona, Los Aquijes y Palpa. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 019-2016 de fecha 06 de setiembre de 2016, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 06 de octubre del 2016;

Que, mediante la Resolución de Gerencia General N° 077-2020-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 02 de marzo de 2020, se formalizó la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones de la EPS EMAPICA S.A.;

Que, la Directiva N° 006-2021-SERVIR-GDSRH, "Elaboración del Manual de Clasificador de Cargos y del Cuadro para Asignación de Personal Provisional", tiene por objeto establecer y precisar normas técnicas y procedimientos de observancia obligatoria, que las entidades públicas deben seguir para la administración de cargos y posiciones, las mismas que deben estar alineadas conforme la estructura dispuesta en materia de órganos y unidades orgánicas en el ROF;

Que, mediante Informe N° 0202-2023-RRHH-EPS EMAPICA S.A., de fecha 28 de marzo de 2023, el jefe de la Oficina de Recursos Humanos, manifestó que previo a la elaboración del Manual de Clasificador de Cargos (MCC) y el Cuadro de Asignación Personal (CAP), es necesario realizar mejoras en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF); estando a ello, remite el proyecto de Actualización del Reglamento de Organización y Funciones con las mejoras efectuadas y sustentadas en el punto 2 del precitado informe, recomendando que previo a su aprobación, se deriven los autos a la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial para su opinión y posteriormente a la Gerencia de Asesoría Jurídica para su pronunciamiento legal;

Que, a través del Informe N° 481-2023-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 28 de marzo de 2023, el jefe de la oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, emite opinión favorable, concluyendo que, las modificaciones, precisiones y/o adiciones efectuadas al proyecto de actualización del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) cumplen con el objetivo de mejoras para la elaboración del Manual de Clasificador de Cargos (MCC) y el Cuadro de Asignación Provisional (CAP);

Que, con el Informe N° 044-2023-GAJ-EPS EMAPICA S.A., de fecha 29 de marzo de 2023, el gerente de la Gerencia de Asesoría Jurídica, señala que resulta factible la aprobación del proyecto de Actualización del reglamento de Organización y Funciones, presentado por la Oficina de Recursos Humanos, ya que las modificaciones, precisiones y/o adiciones efectuadas al referido reglamento se encuentran alineadas al estatuto Social vigente de la empresa y a las normas del sector;



...RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 142 -2023-GG-EPS.EMAPICA S.A.

asimismo, recomienda se eleve a la Comisión de Dirección Transitoria, a fin de que proceda conforme a sus atribuciones;

Que, mediante el Informe N° 034-2023-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 11 de abril de 2023, el gerente general, remite al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de EPS EMAPICA S.A. el proyecto de Actualización del Reglamento de Organización y Funciones, para su aprobación en Sesión Extraordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria – CDT;

Que, en Sesión Extraordinaria N° 003-2023, de fecha 05 de mayo de 2023, la Comisión de Dirección Transitoria (Directorio) de EPS EMAPICA S.A. dispuso: "Acuerdo N° 3, 3.1. Dejar sin efecto el reglamento de Organización y Funciones – ROF y el Organigrama de la EPS EMAPICA S.A., aprobado en la Sesión Extraordinaria N° 001-2020 de fecha 30 de enero de 2020. 3.2. Aprobar el Reglamento de Organización y Funciones – ROF y el Organigrama ajustado y elaborado en base a la nueva estructura propuesta por la Gerencia General e incorporado en el Informe N° 034-2023-GG-EPS EMAPICA S.A. 3.3. Disponer que la Gerencia General realice las acciones necesarias para la adecuada implementación del instrumento normativo aprobado, bajo responsabilidad y con cargo a dar cuenta al Colegiado en una próxima sesión. 3.4. Disponer que la Gerencia General emita el acto administrativo correspondiente para su inmediata publicación en el portal institucional y en el Portal de Transparencia.";

Estando a lo expuesto, y a lo acordado y aprobado en Sesión Extraordinaria N° 003-2023, de fecha 05 de mayo de 2023, corresponde emitir acto resolutivo formalizando la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Organigrama alienada a la nueva estructura propuesta, así como, dejar sin efecto la Resolución N° 077-2020-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 02 de marzo de 2020, que formalizó la aprobación del anterior Reglamento de Organización y Funciones de la EPS EMAPICA S.A.;

Con el visto del Gerencia de Administración y Finanzas y el Gerencia de Asesoría Jurídica, Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa y normas concordantes y conexas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- FORMALIZAR la aprobación del **REGlamento de Organización y Funciones – ROF y el Organigrama Ajustado y Elaborado en base a la Nueva Estructura Propuesta por la Gerencia General e Incorporado en el Informe N° 034-2023-GG-EPS EMAPICA S.A.;** dispuesto en Sesión Extraordinaria N° 003-2023 por la Comisión de Dirección Transitoria (Directorio) de EPS EMAPICA S.A. el 05 de mayo de 2023, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR sin efecto el Reglamento de Organización y Funciones – ROF y el Organigrama de la EPS EMAPICA S.A., aprobado en la Sesión Extraordinaria N° 001-2020 de fecha 30 de enero de 2020, y formalizado con la Resolución de Gerencia General N° 077-2020-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 02 de marzo de 2020.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Jefatura de la Oficina de Recursos Humanos, Jefatura de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones o la que haga sus veces, Jefatura de la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial o la haga sus veces, realicen las gestiones para la implementación del Reglamento de Organización y Funciones de la EPS EMAPICA S.A., debiendo dar cuenta a la Comisión de Dirección Transitoria, sobre los avances realizados.



...RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 142 -2023-GG-EPS.EMAPICA S.A.

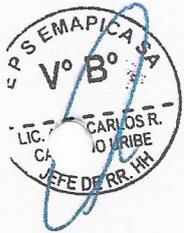
ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la Gerencia de Administración y Finanzas, Jefatura de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, procedan a publicar la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano y el Periódico Mural de la Sede Central y de las Administraciones Zonales de la EPS EMAPICA S.A.

ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER que la asistente Administrativo de la Gerencia General, proceda a remitir la presente resolución y su anexo al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

ARTÍCULO SEXTO.- DISPONER que la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, proceda a publicar la presente resolución en el Portal Institucional. (www.emapica.com.pe). y en el Portal de Transparencia de la EPS EMAPICA S.A.

ARTÍCULO SÉPTIMO.- NOTIFICAR la presente resolución y su anexo a las Gerencias de Línea, de Apoyo y Asesoría, Administraciones Zonales, Oficinas, y demás instancias competentes interesadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.




ING. RAUL ADOLFO LINARES MANCHEGO
GERENTE GENERAL
EPS EMAPICA S.A.

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES EPS EMAPICA S.A.



28 de marzo del 2023



INTRODUCCION

1. PRESENTACIÓN:

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) es un instrumento de gestión de la EPS.EMAPICA S.A. (AGUA ICA), que presenta la estructura orgánica y funcional de la empresa, indicando las jerarquías, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos y de las unidades orgánicas de la empresa.

El ROF es una fuente permanente de consulta y seguimiento que permita una adecuada actualización de acuerdo a las modificaciones o innovaciones organizacionales y dispositivos legales vigentes, además de ser utilizado como referencia para aplicar acciones efectivas de control de gestión funcional.

El presente documento de gestión ha sido elaborado bajo los principios de eficiencia, competencias, eficacia y economía de recursos que el trabajador debe cumplir; igualmente, se contempla criterios de calidad total para el logro de los resultados, permitiendo que cada unidad orgánica genere valor a sus actividades en el servicio de saneamiento y producción del agua potable, la recolección y tratamiento de aguas residuales así como la distribución del agua potable a la población en su ámbito de acción, con alta calidad, a precio justo y logrando que la atención al usuario sea la mejor, alcanzando así la satisfacción de la población, usuario final.

El ROF es un instrumento de gestión dinámico, que debe actualizarse por cambios en la tecnología y en la normatividad vigente, para mantener siempre el principio de la mejora continua y de simplificación administrativa.



2. FINALIDAD DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN y FUNCIONES:

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de EPS EMAPICA S.A. tiene como finalidad:

- Establecer, optimizar, guiar e informar la organización interna, determinando su estructura, objetivos y las funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas para el óptimo funcionamiento de la empresa, en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente.
- Determinar las líneas de autoridad y coordinación funcional, estableciendo las interrelaciones jerárquicas, precisando para cada órgano o unidad orgánica a quien se debe informar y quien debe informarle, mejorando los canales de comunicación y coordinación de la gestión operativa y administrativa.
- Establecer la responsabilidad sobre las funciones que se tiene en cada área de trabajo.
- Facilitar el proceso de inducción y adiestramiento del personal nuevo y de orientación al personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad las funciones y responsabilidades de los órganos o unidades orgánicas de la empresa.
- Reflejar una estructura orgánica coherente con los fines y objetivos de la empresa orientada a reforzar y gestionar mejor la prestación de los servicios de saneamiento.



3. BASE LEGAL

El ROF de la EPS EMAPICA S.A. se ha elaborado teniendo en cuenta:

- a) Estatuto de la EPS EMAPICA S.A. aprobado por el Consejo Directivo de la OTASS en sesión Extraordinaria realizada el día 20/07/2022.
- b) Decreto Supremo N°005-2020-VIVIENDA - Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- c) Decreto Supremo N°016-2021-VIVIENDA - Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA.
- d) Decreto Legislativo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, y sus modificatorias.
- e) Ley N° 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022, o la vigente al año fiscal correspondiente.
- f) Decreto Legislativo N° 1252, que crea el sistema nacional de programación multianual y gestión de inversiones y deroga la ley N° 27293, Ley de Sistema Nacional de Inversión Pública.
- g) Directiva N° 001-2017-EF/63.01, Directiva para la Programación Multianual en el Marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y de Gestión de Inversiones, aprobado por Resolución Directoral N° 001-2017-EF/63.01.
- h) Directiva N° 002-2017-EF/63.01, Directiva para la Formulación y Evaluación en el Marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, aprobada por Resolución Directoral N° 002-2017-EF/63.01.
- i) Ley N° 26284, Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
- j) Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- k) Decreto Supremo N° 304-2012-EF que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.



- l) Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF, y sus modificatorias.
- m) Decreto Supremo N°350-2015-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30225.
- n) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.
- o) Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- p) Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- q) Ley N° 28708, Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad.
- r) Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- s) Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- t) Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- u) Decreto Legislativo N° 1252, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- v) Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 728: Ley de productividad y competitividad laboral, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-97-TR, ampliatorias, modificatorias y conexas.
- w) Reglamento Interno de Trabajo de la EPS EMAPICA S.A., aprobado de acuerdo del N°1 de la sesión Ordinaria del Directorio N°002 de Fecha de fecha 27 de febrero del2019.

4. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES DE EPS EMAPICA S.A:

Las competencias organizaciones o transversales a todos los trabajadores de la EPS EMAPICA S.A, contribuyen a que los trabajadores cumplan con alinear la cultura organizacional, su misión y sus valores con el rendimiento en su trabajo.

Estas son: Compromiso con el servicio público, Trabajo en Equipo, Integridad Institucional y Orientación a Resultados.

a) Compromiso con el servicio público

Es la capacidad para desempeñarse con compromiso en el marco de los valores, misión y objetivos de la organización y de su colectivo profesional. Es capaz de mostrar conciencia sobre el impacto en usuarios, clientes (internos y externos) y público en general de las actuaciones de la empresa, a través de su comportamiento individual.

Sus comportamientos asociados son:

- *Expresa con su actuación, los valores, políticas y objetivos de su empresa y la imagen de su organización en particular.*
- *Muestra responsabilidad y conciencia del impacto público del desempeño individual y de la empresa a la que pertenece.*
- *Identifica las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos de su competencia y propone alternativas de solución ideadas para satisfacer la necesidad de su interlocutor.*



- Orienta a los usuarios de modo que puedan realizar sus trámites minimizando esfuerzos y tiempo, con respeto, un trato de calidad y con calidez de forma integral y no solo a nivel primario

b) Trabajo en equipo

Es la capacidad de trabajar o realizar un esfuerzo en conjunto, de modo tal que puedan desarrollar una determinada tarea, en la cual se cree un efecto extra además del que hubiera podido esperarse operando independientemente y de esta forma alcanzar el éxito al final, basado en un clima de confianza, donde se potencia competencias diferenciadas y se comparte información

Sus comportamientos asociados son:

- Alienta visiones o perspectivas complementarias a efectos de producir aportes diferenciados que agreguen calidad a los resultados.
- Encuentra y propone criterios de colaboración entre diferentes áreas, equipos y personas para actividades y proyectos específicos.
- Celebra el protagonismo de los equipos en los resultados alcanzados y estimula el entusiasmo por la tarea compartida y por las estrategias de consenso.
- Acepta las decisiones delegadas a los equipos y los criterios que éstos han establecido para adoptarlas, aunque no coincidan con las propias.
- Actúa en la mediación en situaciones de desacuerdo si el equipo no lo ha resuelto, y utiliza los episodios de error y disenso para el aprendizaje colectivo

c) Orientación a resultados

Es la capacidad de orientar las acciones a la consecución de metas individuales y objetivos institucionales, asegurando estándares de calidad e identificando oportunidades de mejora. Implica dar respuesta en los plazos requeridos y haciendo uso óptimo de los recursos a su disposición, considerando el impacto final en los usuarios.

Sus comportamientos asociados son:

- Identifica los medios y estrategias que se utilizan para cumplir las metas y objetivos.
- Anticipa los plazos establecidos, calculando riesgos de situaciones inesperadas.
- Ejecuta acciones ante la falta de recursos y propone mejoras en los procesos, así como cambios, a fin de esperar los resultados previstos en cantidad y calidad.
- Fija prioridades o escoge las metas en base a la información, haciendo consideraciones específicas que contribuyan a la mejora de su compañía o a contribuir a algún resultado.

d) Integridad Institucional

Es la capacidad de obrar con la rectitud y probidad consistentes con los valores organizacionales, haciendo uso responsable y transparente de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización.



Comportamientos asociados:

- Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y el servicio de la empresa en la que se desempeña de forma oportuna, veraz y objetiva.
- Mantiene la confidencialidad de los asuntos propios o ajenos y no obtiene beneficio personal derivado del manejo de información.
- Preserva la razonabilidad, integridad, formalidad, validez, conservación y transparencia de los actos y procedimientos en los que participa, así como resguarda las condiciones de funcionamiento de los activos de la organización.
- Actúa con transparencia y ética en el marco de la normativa vigente que regula el funcionamiento de su organización.

5.

TERMINOLOGÍA Y PRINCIPIOS DEL ROF:

El ROF de EPS EMAPICA S.A se basa en la siguiente terminología y principios:

- a) **Alta dirección:** En las EPS está conformada por la Junta de accionistas, el Directorio y la Gerencia General.
- b) **Coordinación:** Con la finalidad de alcanzar el objetivo común y facilitar el trabajo en equipo, los Gerentes, Jefes de Oficina, deben armonizar con la empresa mediante reuniones de coordinación con su personal. Debe, asimismo, armonizar con las otras áreas de la empresa, a través de los Comités y/o Reuniones de trabajo. Igualmente, deben mantener vínculos de coordinación con las diversas entidades públicas o privadas, cuando la naturaleza de sus funciones lo requiera.
- c) **Equipo o unidad funcional:** Corresponde a un grupo de servidores civiles bajo la supervisión de un servidor para la ejecución de funciones específicas al interior de una unidad de organización (órgano, unidad orgánica, etc.).
- d) **Funciones y Responsabilidades:** Resume las tareas específicas del órgano, unidad orgánica o unidad funcional; ello no significa que las funciones sean exclusivas, ni que no haya otras que no pueden ser desempeñadas; la descripción, no es exhaustiva, ni menos limitativa, ya que el Jefe tiene la facultad de asignar a sus subalternos, cualquier labor similar acorde con las descritas y con la categoría del Puesto. Establece el grado de responsabilidad en el desempeño de la función dentro de la empresa.
- e) **Línea de Autoridad:** La autoridad fluye bajo el principio de Unidad de Mando, que establece que cada trabajador es responsable de sus funciones ante una sola autoridad. La autoridad puede delegarse mediante documento expreso, estableciendo claramente el grado de autoridad delegada. En los casos de vacaciones y/o licencias, los reemplazos se efectuarán con el personal del mismo nivel o de los niveles inmediatos superior o inferior.



La responsabilidad es indelegable. La asignación de responsabilidad va acompañada de la delegación de autoridad suficiente, así como de los recursos necesarios para desempeñarla; así, la línea de mando (de arriba hacia abajo) se convierte en línea de responsabilidad (de abajo hacia arriba) hacia el Jefe inmediato superior, ante la responsabilidad implícita que tiene cada trabajador con su inmediato superior, de responder por el logro de los objetivos y funciones asignadas. Los Gerentes, Jefes de Oficina y Coordinadores, son responsables de las funciones de la oficina o personal a su cargo y del cumplimiento de los objetivos y metas establecidos; a su vez, cada trabajador es responsable de las funciones de su cargo, de conformidad con las funciones que le han sido asignadas.

f) Órgano:

Es la unidad de organización del primer y segundo nivel organizacional en la estructura orgánica; siendo del primer nivel los órganos de alta dirección.

g) Unidad orgánica:

Es la unidad de organización del tercer nivel organizacional en la que se desagrega un órgano.

6. FORMULACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL ROF:

La formulación, modificación y/o actualización del ROF de la EPS EMAPICA S.A debe realizarse cuando la empresa realice una reestructuración, o se asuma nuevas conexiones o el ámbito geográfico se modifique, o se requiera mejorar las funciones o áreas de la empresa.

Los órganos o las unidades orgánicas de EPS EMAPICA S.A de acuerdo al ámbito de su competencia funcional serán las responsables de proponer los cambios y/o actualizaciones del ROF, y remitirla a la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos.

La Gerencia de Desarrollo y Presupuesto y la Oficina de Recursos Humanos son las áreas encargadas de dar el asesoramiento, soporte y validación a todas las unidades orgánicas que así lo requieran para la correspondiente formulación, modificación y/o actualización del presente documento.

Cualquier cambio del Reglamento de Organización y Funciones de EPS EMAPICA S.A será aprobado, de acuerdo a lo indicado en el Estatuto de la empresa, previa revisión, análisis y modificaciones de ser necesario por la Oficina de Recursos Humanos y la validación de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, aprobado y presentado por la Gerencia General al Directorio de la EPS EMAPICA S.A



REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Reglamento de Organización y Funciones

El Reglamento de Organización y Funciones (en adelante ROF) es el documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza la estructura orgánica de la empresa. Contiene herramientas de gestión necesarias para su organización, las competencias y funciones generales de los puestos de la empresa; las funciones generales de sus órganos, oficinas y unidades de organización, así como sus relaciones de dependencia.

Las normas establecidas en el presente Reglamento son de obligatorio cumplimiento por todos los órganos de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Ica Sociedad Anónima, en adelante EPS. EMAPICA S.A.

Artículo 2.- Naturaleza jurídica

EPS. EMAPICA S.A. es una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento conforme se establece en el artículo 13 de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento Ley N° 1280, en adelante Ley Marco, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión.

La EPS. EMAPICA S.A. ha sido reconocida como Empresa Prestadora de los servicios de saneamiento, mediante Resolución N° 087-96-PRES/MI/SUNASS.

Artículo 3.- Ámbito de competencia

Para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, EPS. EMAPICA S.A. tiene como ámbito de operación:

- 3.1. Provincia de Ica, Distrito de Ica, Parcona y Los Aquijes.
- 3.2. Provincia de Palpa, distrito de Palpa-cercado.

Artículo 4.- Accionistas

Sus accionistas son las Municipalidades Provinciales de:

ACCIONISTAS	Nº ACCIONES	PARTICIPACIÓN %	VALOR S/
Municipalidad Provincial de Ica	3'054.426	91.41	30'544,260.00
Municipalidad Provincial de Palpa	287.089	8.59	2'870,890.00
TOTAL	3'341.515	100	33'415,150.00

Posee autonomía administrativa, técnica, financiera y económica. Se rige por el dispositivo de creación, así como por su Estatuto Social.

Artículo 5.- Función General

EPS EMAPICA S.A. tiene como función general la prestación de los servicios de saneamiento en su ámbito de competencia, los cuales están comprendidos por los siguientes sistemas:



- 5.1. Servicio de Agua Potable:
 - a) Sistema de producción, que comprende los procesos de: captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada, mediante cualquier tecnología.
 - b) Sistema de distribución, que comprende los procesos de: almacenamiento, distribución, entrega y medición al usuario mediante cualquier tecnología.
- 5.2. Servicio de Alcantarillado Sanitario, que comprende los procesos de: recolección, impulsión y conducción de aguas residuales hasta el punto de entrega para su tratamiento.
- 5.3. Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales para disposición final o reúso, que comprende los procesos de mejora de la calidad del agua residual proveniente del servicio de alcantarillado mediante procesos físicos, químicos, biológicos u otros, y los componentes necesarios para la disposición final o reúso.
- 5.4. Servicio de Disposición Sanitarias de Excretas, que comprende los procesos para la disposición final del agua residual y la disposición sanitaria de excretas a nivel intradomiciliario, con o sin arrastre hidráulico.



Artículo 6.- Funciones Específicas

EPS. EMAPICA S.A. tiene las siguientes funciones específicas:

- 6.1. Administrar y gestionar los sistemas y procesos que comprenden los servicios de saneamiento con autonomía y responsabilidad en la gestión empresarial, sobre la base de criterios técnicos, legales, económicos, financieros y ambientales de conformidad con la Ley Marco, el Reglamento, la normativa sectorial y disposiciones emitidas por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento - SUNASS, en concordancia con los planes urbanos a cargo de los gobiernos locales.
- 6.2. Prestar, en forma total o parcial, uno o más, de los servicios de saneamiento, en los niveles y demás condiciones contenidas en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, la normativa vigente, en su respectivo contrato de explotación, de concesión u otra modalidad de participación privada, según corresponda.
- 6.3. Formular, evaluar, aprobar y ejecutar proyectos de inversión, en coordinación con el gobierno local, regional o el Ente Rector, a fin de incrementar la cobertura, calidad y sostenibilidad de los servicios de saneamiento, de conformidad con la normativa de la materia.
- 6.4. Formular y ejecutar el Plan Maestro Optimizado -PMO.
- 6.5. Aprobar y supervisar los proyectos a ser ejecutados por terceros dentro de su ámbito de responsabilidad.
- 6.6. Promover e implementar mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos hídricos, incorporándolos en el PMO conforme a las disposiciones que emita la SUNASS. A tal efecto, las empresas prestadoras están facultadas para formular, evaluar, aprobar y ejecutar las inversiones vinculadas a los mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos, así como para el pago de los costos de operación y mantenimiento de los mismos, incluso cuando el proyecto ha sido ejecutado por un tercero, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30215, Ley de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos, su Reglamento y normas sobre la materia.
- 6.7. Formular, aprobar y ejecutar, en el marco del Sinagerd, los instrumentos de gestión necesarios para la prevención y mitigación de riesgos frente a aquellas situaciones que pongan en peligro inminente la prestación de los servicios de saneamiento. Además, debe llevar a cabo las acciones que dispone el Ente Rector que regula la declaración de emergencia sanitaria.
- 6.8. Incorporar en el PMO los documentos de gestión y las acciones que permitan cumplir las metas de la empresa prestadora.



- 6.9. Implementar tecnologías apropiadas para el tratamiento de agua residual favorable al medio ambiente, a fin de evitar la contaminación de las fuentes receptoras de agua y promueve su reuso, en cumplimiento de la normativa de la materia.
- 6.10. Elaborar los documentos y planes de gestión de conformidad con la normativa de la materia y en coordinación con las entidades competentes.
- 6.11. Contribuir a la sostenibilidad de la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural a través de la ejecución de programas de asistencia técnica a favor de los prestadores de dicho ámbito, localizados en la(s) provincia(s) comprendidas en su ámbito de responsabilidad, incluidas en el PMO, en coordinación con el gobierno regional o gobierno local respectivo.
- 6.12. Cumplir con las disposiciones, requerimientos, pedidos de información y otros que efectúen el Ente Rector, la SUNASS y el OTASS en el ejercicio de sus funciones establecidas en la Ley Marco, el Reglamento, normas sectoriales y las normas que resulten aplicables.
- 6.13. Registrar y mantener actualizado el registro de la información requerida por el "Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público", a cargo de la Dirección General de Gestión de Recursos Públicos del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- 6.14. Solicitar a la SUNASS la aplicación de los subsidios en los términos señalados en las normas correspondientes.
- 6.15. Remitir al Ente Rector, a través de sus programas, la información exigida en los Convenios de transferencias de recursos para el financiamiento de proyectos de inversión en saneamiento, respecto a la supervisión o inspección de la obra, según corresponda, y el avance físico y financiero, y demás documentación exigida, bajo causal de resolución de pleno derecho del Convenio y de iniciarse las acciones de responsabilidad administrativa, civil o penal, según sea el caso.
- 6.16. Otras funciones que sean establecidas en la Ley Marco, el presente Reglamento, las normas sectoriales u otras normas intersectoriales ligadas a las condiciones y calidad de los servicios de saneamiento, las que establezcan en el contrato de explotación, de concesión u otra modalidad de participación privada, según corresponda.



TÍTULO II
ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS

CAPÍTULO I
ESTRUCTURA ORGÁNICA

Artículo 7.- Estructura Orgánica

La estructura orgánica de EPS. EMAPICA S.A. es la siguiente:

CÓDIGO 01 ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

- 01.1 Junta General de Accionistas
- 01.2 Directorio
- 01.3 Gerencia General

CÓDIGO 02 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

- 02.1 Órgano de Control Institucional

CÓDIGO 03 ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

- 03.1 Gerencia de Asesoría Jurídica
- 03.2 Gerencia de Desarrollo y Presupuesto
 - 03.2.1.1 Equipo de Planificación y Presupuesto
 - 03.2.1.2 Equipo de Desarrollo Organizacional

CÓDIGO 04 ÓRGANOS DE APOYO

- 04.1 Gerencia de Administración y Finanzas
 - 04.1.1 Oficina de Finanzas
 - 04.1.2 Oficina de Contabilidad
 - 04.1.3 Oficina de Logística y Control Patrimonial
 - 04.1.3.1 Equipo de Programación y Contrataciones
 - 04.1.3.2 Equipo de Almacenes
 - 04.1.3.3 Equipo de Control Patrimonial
 - 04.1.3.4 Equipo de Servicios Generales
 - 04.1.4 Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones
 - 04.1.5 Oficina de Recursos Humanos
 - 04.1.5.1 Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos
 - 04.1.5.2 Equipo de Administración de Personal
 - 04.1.5.3 Equipo de Bienestar Social
 - 04.1.5.4 Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo
- 04.2 Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social

CÓDIGO 05 ÓRGANOS DE LÍNEA

- 05.1 Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras
 - 05.1.1 Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental
 - 05.1.2 Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras
 - 05.1.3 Oficina de Catastro Técnico
- 05.2 Gerencia de Operaciones
 - 05.2 Equipo de mantenimiento electromecánico y equipos de planta.
 - 05.2 Equipo de mantenimiento de flota y equipos pesados
 - 05.2.1 Oficina de Distribución y Recolección



- 05.2.1.1 Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable.
- 05.2.1.2 Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección.
- 05.2.2 Oficina de Gestión de Perdidas.
- 05.2.3 Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
 - 05.2.3.1 Equipo de Producción de Agua Potable
 - 05.2.3.2 Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales
- 05.3 Gerencia Comercial
 - 05.3.1 Oficina Catastro Comercial
 - 05.3.1.1 Equipo de Catastro Comercial
 - 05.3.1.2 Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias.
 - 05.3.2 Oficina de Medición, Facturación y Micromedición
 - 05.3.2.1 Equipo de Medición y Facturación
 - 05.3.2.2 Equipo de Micromedición
 - 05.3.3 Oficina de Cobranzas
 - 05.3.3.1 Equipo de Cortes y Reconexiones
 - 05.3.3.2 Equipo de Cobranza Morosa y Judicial
 - 05.3.3.3 Equipo de Cobranzas
 - 05.3.3.4 Equipo de Principales Clientes
 - 05.3.4 Oficina de Atención al Cliente
 - 05.3.4.1 Equipo de Atención al cliente
 - 05.3.4.2 Equipo de servicios post venta
- 05.4 Oficina de Aseguramiento de la Calidad
- 06.6 Oficina Zonal Aquijes
 - 06.6.1 Equipo Administrativo Comercial
 - 06.6.2 Equipo de Operaciones
- 06.7 Oficinas Zonal Palpa
 - 06.7.1 Equipo Administrativo Comercial
 - 06.7.2 Equipo de Operaciones
- 06.8 Oficinas Zonal Parcona
 - 06.8.1 Equipo Administrativo Comercial
 - 06.8.2 Equipo de Operaciones

CAPÍTULO II ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

Artículo 8.- Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el órgano de mayor jerarquía de la empresa y está conformada por el representante legal de las municipalidades provinciales del ámbito donde opera la empresa o por quien este designe para tal efecto.

Las atribuciones de la Junta General de Accionistas se rigen por lo establecido en la Ley Marco y su Reglamento, por las normas sectoriales y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 26887, Ley General de Sociedades.

Artículo 9.-Funciones

Son funciones de la Junta General de Accionistas las siguientes:

- 9.1 Elegir, reelegir y/o remover al miembro del Directorio propuesto por las Municipalidades accionistas, cuando corresponda;



- 9.2 Efectuar la declaración de vacancia de los miembros del Directorio elegidos por la Junta General de Accionistas o designados por la Resolución del Vice Ministro de Construcción y Saneamiento, en caso que el Directorio no le efectúe dentro del plazo de quince (15) días hábiles de ocurrida o conocida la causal.
- 9.3 Acordar la modificación del estatuto social, previa opinión favorable de la SUNASS.
- 9.4 Acordar el aumento o reducción del capital social, así como autorizar la emisión de obligaciones, debiendo comunicar este hecho a la SUNASS.
- 9.5 Aprobar la integración con otras empresas prestadoras de servicios, previo acuerdo del OTASS.
- 9.6 Fijar el monto de las dietas de los miembros del Directorio, de acuerdo con lo dispuesto en las normas aplicables vigentes.
- 9.7 Resolver los asuntos que el Directorio ponga en su conocimiento.
- 9.8 Autorizar la celebración o modificación del contrato de explotación, cuando el Directorio no lo realice.
- 9.9 Proponer y aprobar el Reglamento de la Junta General de Accionistas.
- 9.10 Autorizar la realización de auditorías externas fuera de la establecida de forma anual por la Contraloría para la sociedad.
- 9.11 Las demás que establezca Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, normas sectoriales y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 26887 - Ley General de Sociedades.



Artículo 10.- Directorio

El Directorio de la Sociedad es el órgano colegiado que es responsable de la gestión y administración de la Sociedad, cuenta con las facultades y atribuciones que señala para tal efecto la Ley Marco, su Reglamento, la normativa del sector saneamiento, el Estatuto y la Ley General de Sociedades. Se encuentra integrado por tres (3) miembros, cuya designación y funcionamiento se rige de acuerdo a lo establecido en Ley Marco y su Reglamento, u otra norma sectorial que resultará aplicable y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 26887, Ley General de Sociedades. El Directorio elige entre sus miembros al Presidente.

El periodo de duración del Directorio será de tres (3) años. El Directorio se renueva al término de su periodo, incluyendo a aquellos directores que fueron elegidos para completar periodos.

El Directorio que concluyó su periodo continuará en funciones hasta la conformación del nuevo Directorio, sin perjuicio que la Junta General de Accionistas o el MVCS ejerza su derecho de remoción del director elegido y/o designado

El quórum de asistencia a las sesiones es de dos (2) miembros, los acuerdos se toman por mayoría de sus miembros asistentes.

El miembro del Directorio que tenga interés en conflicto, directo o indirecto, en determinado asunto materia de la sesión; debe manifestarlo y abstenerse de participar en la deliberación y resolución, de conformidad con lo establecido en la Ley 27444.

Artículo 11.- Funciones

Son funciones del Directorio las siguientes:

- 11.1 Elegir en su primera sesión a su Presidente.
- 11.2 Declarar la vacancia de algún(s) miembro(s) del Directorio cuando corresponda, por las causales establecidas en la normatividad aplicable.
- 11.3 Designar y remover al Gerente General y demás gerentes de los órganos de la Sociedad.
- 11.4 Velar por la continuidad en la gestión para el cumplimiento de su objeto.



- 11.5 Velar por la formulación, aplicación y actualización del Plan Maestro Optimizado (PMO).
- 11.6 Aprobar los planes estratégicos e instrumentos de gestión interna que, en cumplimiento de la normativa vigente, debe elaborar la sociedad.
- 11.7 Autorizar la integración de operaciones y procesos.
- 11.8 Autorizar la celebración del contrato de explotación y sus modificaciones.
- 11.9 Autorizar la comercialización de los productos generados de los servicios de saneamiento.
- 11.10 Emitir opinión para el otorgamiento de acciones a solicitud de la Junta General de Accionistas.
- 11.11 Aprobar las contrataciones públicas directas de conformidad a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.
- 11.12 Aprobar, cumplir e implementar los instrumentos del Buen Gobierno Corporativo.
- 11.13 Aprobar y monitorear la estrategia corporativa, en concordancia con la política nacional y sectorial sobre el manejo del recurso hídrico.
- 11.14 Velar por la implementación de todos los Sistemas de Gestión Pública según el marco legal vigente, dentro de la empresa.
- 11.15 Velar el cumplimiento de las obligaciones y compromisos que la EPS debe cumplir en el ámbito interno y externo.
- 11.16 Las demás que establezca la Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, normas sectoriales, el Estatuto y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 26887 - Ley General de Sociedades.



Artículo 12. -Gerencia General

La Gerencia General es el máximo órgano de gestión administrativa de la empresa, responsable de ejecutar las decisiones acordadas por el Directorio. Ejerce funciones de gestión interna, dirección, coordinación y supervisión de las actividades de los órganos de la empresa.

Artículo 13.- Funciones

Son funciones de la Gerencia General las siguientes:

- 13.1 Planear, Organizar, dirigir, gestionar y supervisar las operaciones comerciales, administrativas, financiera, operativa, sociales y de ejecución de las operaciones que se efectúen, ejecutando las acciones de control y seguimiento, con autonomía y responsabilidad; informando los resultados de la gestión al Directorio.
- 13.2 Conducir la gestión técnica, financiera, administrativa y de inversiones de la empresa, cautelando el cumplimiento de sus planes, estrategias y metas e informando los resultados de la gestión al Directorio;
- 13.3 Presentar los planes, presupuesto, estados financieros, los documentos de gestión, memoria anual, así como los informes de rendición de cuentas para aprobación por parte del Directorio;
- 13.4 Proponer o aprobar las directivas, lineamientos, políticas, guías, manuales, protocolos, instructivos y procedimientos de administración, recursos humanos, finanzas, presupuesto, inversión pública, relaciones institucionales y otras, en concordancia con los lineamientos que establezca el Directorio, así como la normativa en dichas materias que le son aplicables, dando cuenta al Directorio de la implementación de las mismas;
- 13.5 Monitorear el cumplimiento de los procesos operativos y financieros, la administración de activos y los riesgos de incumplimiento en forma preventiva y correctiva.



- 13.6 Vigilar la correcta aplicación de las normas técnicas y legales que rigen la prestación de los servicios por parte de la EPS.
- 13.7 Liderar el proceso de asimilación de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa con el personal.
- 13.8 Dirigir la implementación de todos los Sistemas de Gestión Pública según el marco legal vigente, dentro de la empresa.
- 13.9 Aprobar la adquisición, enajenación o disposición de bienes muebles e inmuebles de la empresa, cuando corresponda, de acuerdo con la normativa vigente;
- 13.10 Evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes, e informar periódicamente al Directorio;
- 13.11 Designar y remover a los jefes de las unidades orgánicas y/o coordinadores de las unidades funcionales de la empresa, según la normativa vigente.
- 13.12 Cumplir y hacer cumplir los acuerdos y disposiciones del Directorio; cumpliendo con los marcos legales vigentes.
- 13.13 Representar a la sociedad ante terceros en general, sean personas naturales o jurídicas de derecho privado o público;
- 13.14 Representar legalmente a la sociedad ante toda clase de autoridades judiciales, administrativas y/o civiles, nacionales y/o extranjeras, públicas y/o privadas, pudiendo suscribir los convenios interinstitucionales que correspondan, y de acuerdo a la normativa específica vigente;
- 13.15 El Gerente General conjuntamente con el Gerente de Administración y Finanzas, o quien haga sus veces, podrá realizar acciones financieras, bancarias y en general disponer sobre el régimen administrativo de la sociedad y la movilización de sus fondos, dando cuenta al Directorio;
- 13.16 Actuar como secretario en las sesiones de la junta general de accionistas y de directorio, asistiendo con voz pero sin voto, a las sesiones, salvo que estos órganos acuerden o decidan en contrario;
- 13.17 Formular denuncias ante cualquier dependencia competente; decidir continuación, desistimiento o transacción de procedimientos judiciales; y someter a arbitrajes las reclamaciones interpuestas por la empresa;
- 13.18 Suscribir actas de donaciones nacionales e internacionales, dando cuenta al Directorio;
- 13.19 Resolver los conflictos de competencias o conflictos laborales que pudieran surgir entre los distintos órganos de la empresa, dando cuenta al Directorio;
- 13.20 Otorgar poderes o delegar funciones relacionadas con las competencias a su cargo, siempre que no sean privativas del cargo;
- 13.21 Promover las coordinaciones con otras Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, el ente regulador y otras entidades competentes con la finalidad de afianzar y mejorar el desempeño de la EPS.
- 13.22 Las demás funciones asignadas o delegadas por el Directorio, o aquellas que sean otorgadas por norma expresa, y las demás funciones descritas en el Estatuto de la empresa, en la normativa del sector saneamiento aplicable y supletoriamente la Ley General de Sociedades.



**CAPÍTULO III
DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

Artículo 14.- Órgano de Control Institucional

El Órgano de Control Institucional (OCI) tiene a su cargo la programación, conducción, ejecución y evaluación de las acciones de control gubernamental, en el ámbito de la empresa, de conformidad a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control de la Contraloría General de la República y demás disposiciones legales vigentes. Está a cargo de un Jefe (a) designado por la Contraloría General de la República, quien depende funcional y administrativamente de dicho organismo.

Artículo 15.- Funciones

Son funciones del Órgano de Control Institucional las siguientes:

- 15.1. Formular en coordinación con las unidades orgánicas competentes de la Contraloría General de la República, el Plan Anual de Control de acuerdo con las disposiciones que sobre la materia emita la Contraloría General de la República;
- 15.2. Formular y proponer a la empresa el presupuesto anual del OCI para su aprobación correspondiente;
- 15.3. Ejercer el control interno simultáneo y posterior a los actos y operaciones de la empresa, conforme a las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Control Gubernamental y demás normas emitidas por la Contraloría General de la República;
- 15.4. Ejecutar los servicios de control y servicios relacionados con sujeción a las Normas Generales de Control Gubernamental y demás exposiciones emitidas por la Contraloría General de la República;
- 15.5. Cautelar el debido cumplimiento de las normas de control y el nivel apropiado de los procesos y productos a cargo del OCI en todas sus etapas y de acuerdo con los estándares establecidos por la Contraloría General de la República;
- 15.6. Comunicar oportunamente los resultados de los servicios de control a la Contraloría General de la República para su revisión de oficio, de corresponder, luego de lo cual debe remitirlos al Presidente del Directorio de la empresa, y a los órganos competentes de acuerdo a ley; conforme a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República;
- 15.7. Comunicar los resultados de los servicios relacionados, conforme a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República;
- 15.8. Actuar de oficio cuando en los actos y operaciones de la empresa se adviertan indicios razonables de falsificación de documentos, debiendo informar al Ministerio Público o al Presidente del Directorio, según corresponda, bajo responsabilidad, para que se adopten las medidas pertinentes, previamente a efectuar la coordinación con la unidad orgánica de la Contraloría General de la República bajo cuyo ámbito se encuentra el OCI;
- 15.9. Elaborar la Carpeta de Control y remitirlas a las unidades orgánicas competentes de la Contraloría General de la República para la comunicación de hechos evidenciados durante el desarrollo de servicios de control posterior al Ministerio Público conforme a las disposiciones emitidas por la CGR;
- 15.10. Orientar, recibir, derivar o atender las denuncias, otorgándole el trámite que corresponda de conformidad con las disposiciones del Sistema Nacional de Atención de Denuncias o de la Contraloría General de la República sobre la materia;
- 15.11. Realizar el seguimiento a las acciones que la Empresa disponga para la implementación efectiva y oportuna de las recomendaciones formuladas en los resultados de los servicios de control, de conformidad con las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República;

- 15.12. Apoyar a las Comisiones Auditoras que designe la Contraloría General de la República para la ejecución de las acciones de control en el ámbito de la Empresa en la cual se encuentra el OCI, de acuerdo con la disponibilidad de su capacidad operativa; Asimismo, el Jefe y el personal del OCI deben prestar apoyo, por razones operativas o de especialidad y por disposición expresa de las unidades orgánicas de línea u órganos desconcentrados de la Contraloría General de la República, en otros servicios de control y servicios relacionados fuera del ámbito de la Empresa. El Jefe del OCI, debe dejar constancia de tal situación para efectos de la evaluación del desempeño, toda vez que dicho apoyo impactará en el cumplimiento de su Plan Anual de Control;
- 15.13. Cumplir diligente y oportunamente, de acuerdo con la disponibilidad de su capacidad operativa, con los encargos y requerimientos que le formule la CGR;
- 15.14. Cautelar que la publicidad de los resultados de los servicios de control y servicios relacionados se realicen de conformidad con las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República;
- 15.15. Cautelar que cualquier modificación al Cuadro de Puestos, al presupuesto asignado o al ROF, en lo relativo al OCI se realice de conformidad a las disposiciones de la materia y las emitidas por la Contraloría General de la República;
- 15.16. Promover la capacitación, el entrenamiento profesional y desarrollo de competencias del Jefe y personal del OCI a través de la Escuela Nacional de Control o de otras instituciones educativas superiores nacionales o extranjeras;
- 15.17. Mantener ordenados, custodiados y a disposición de la Contraloría General de la República durante diez (10) años los informes de auditoría, documentación de auditoría o papeles de trabajo, denuncias recibidas y en general cualquier documento relativo a las funciones del OCI, luego de los cuales quedan sujetos a las normas de archivo vigentes para el sector público;
- 15.18. Efectuar el registro y actualización oportuna, integral y real de la información en los aplicativos informáticos de la Contraloría General de la República;
- 15.19. Mantener en reserva y confidencialidad la información y resultados obtenidos en el ejercicio de sus funciones;
- 15.20. Promover y evaluar la implementación y mantenimiento del Sistema de Control Interno por parte de la Empresa;
- 15.21. Presidir la Comisión Especial de Cautela en la auditoría financiera gubernamental de acuerdo con las disposiciones que emita la Contraloría General de la República;
- 15.22. Las demás funciones asignadas por la Contraloría General de la República o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

**CAPÍTULO IV
DE LOS ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO**

Artículo 16.- Gerencia de Asesoría Jurídica

La Gerencia de Asesoría Jurídica es el órgano de asesoramiento responsable de orientar en materia legal a la Alta Dirección y a los órganos de la empresa, emitiendo opinión jurídica, analizando y sistematizando la legislación de la entidad y pronunciándose sobre la legalidad de los actos que sean remitidos para su revisión. Asimismo, es el órgano encargado de representar y defender jurídicamente los intereses de la empresa, en los procesos judiciales, procedimientos administrativos, arbitrales y conciliaciones extrajudiciales.

La Gerencia de Asesoría Jurídica está a cargo de un(a) Gerente, y depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 17.- Funciones



Son funciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica las siguientes:

- 17.1. Asesorar, emitir opinión legal y absolver consultas de la Alta Dirección y demás órganos de la empresa en asuntos jurídicos vinculados a las competencias de la empresa;
- 17.2. Elaborar, participar en la elaboración, revisar o visar los proyectos de convenios, contratos, directivas, manuales, instructivos y otros documentos que competen a la empresa y se sometan a su consideración, emitiendo opinión legal cuando corresponda;
- 17.3. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa con el personal e informar a la Gerencia General sobre dichos procesos;
- 17.4. Recopilar, concordar, sistematizar y difundir las disposiciones legales relacionadas con las actividades y fines de la empresa;
- 17.5. Ejercer la defensa jurídica de la empresa, representado y defendiendo sus intereses en sede judicial, administrativa y arbitral, así como en el ámbito de las conciliaciones extrajudiciales y otros procedimientos de similar naturaleza en los que la empresa es parte;
- 17.6. Informar a la Alta Dirección de la empresa, sobre la situación del ejercicio de la defensa jurídica de los intereses de la empresa;
- 17.7. Las demás funciones asignadas por la Gerencia General, o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.



Artículo 18.- Gerencia de Desarrollo y Presupuesto

La Gerencia de Desarrollo y Presupuesto es el órgano de asesoramiento responsable de conducir, formular, implementar y efectuar el seguimiento de las actividades en materia de Planeamiento, Presupuesto, Modernización de la Gestión Pública, Programación Multianual, Gestión de inversiones, el Sistema de Control Interno, Desarrollo Organizacional así como aquellos que promuevan el desarrollo organizacional, la racionalización de los procesos y la cooperación técnica nacional e internacional para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

La Gerencia de Desarrollo y Presupuesto está a cargo de un Gerente de Área, y depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 19.- Funciones

Son funciones de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, las siguientes:

- 19.1. Conducir, dirigir, coordinar y ejecutar los sistemas administrativos de Planeamiento, Presupuesto, Modernización de la Gestión Pública, Programación Multianual, el Sistema de Control Interno y Gestión de inversiones;
- 19.2. Conducir, elaborar, monitorear y evaluar el PMO, el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional de la empresa;
- 19.3. Conducir, formular, coordinar y supervisar el proceso presupuestario de la empresa, respecto a la programación, formulación, aprobación y evaluación del presupuesto institucional;
- 19.4. Coordinar, elaborar 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;
- 19.5. Conducir, elaborar, evaluar y supervisar los documentos de gestión institucional de la empresa;
- 19.6. Reportar trimestralmente a la Gerencia General y al Directorio sobre las obligaciones y compromisos que la EPS. Debe cumplir del Código de Buen Gobierno Corporativo, monitoreando y haciendo seguimiento del cumplimiento de los mismos;



- 19.7. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de Gestión de Desempeño social en la empresa con el personal;
- 19.8. Conducir y coordinar la elaboración de la Memoria Anual Institucional;
- 19.9. Brindar asistencia técnica especializada a la Alta Dirección, a los órganos y unidades orgánicas, en materias de su competencia;
- 19.10. Conducir, elaborar, promover y supervisar la optimización de los procesos y procedimientos internos orientados al desarrollo organizacional, racionalización, mejora continua y simplificación de los procedimientos administrativos en la empresa;
- 19.11. Conducir, elaborar, evaluar y supervisar los procesos de formulación de convenios, proyectos y otros instrumentos de cooperación técnica nacional e internacional, relacionados con los objetivos de la empresa;
- 19.12. Supervisar la elaboración y actualización de las estadísticas de la empresa, en coordinación con los órganos competentes, así como desarrollar indicadores de gestión y de desempeño, en el marco de sus competencias;
- 19.13. Coordinar y supervisar la elaboración de los flujos de caja proyectados y los informes de situación económica – financiera de la empresa;
- 19.14. Conducir, formular, proponer y supervisar la elaboración de directivas, manuales y lineamientos y otros documentos técnico -normativos, en el marco de su competencia;
- 19.15. Emitir opinión técnica previa en lo referente a políticas, planes, proyectos de inversión, modernización de la gestión de la empresa y otros temas vinculados al ámbito de su competencia;
- 19.16. Proponer cambios en la estructura organizacional y la escala remunerativa de la empresa en coordinación con la Jefatura de Recursos Humanos;
- 19.17. Desarrollar el enfoque de gestión por procesos en la empresa;
- 19.18. Implementar el Sistema de Control Interno dentro de la empresa.
- 19.19. Las demás funciones asignadas por la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.



Artículo 20.- Estructura

Para el cumplimiento de sus funciones la Gerencia de Desarrollo y presupuesto cuenta con los siguientes equipos:

- 20.1. Equipo de Planificación y presupuesto
- 20.2. Equipo de Desarrollo organizacional

Artículo 21.- Equipo de Planificación y Presupuesto

El Equipo de Planificación y Presupuesto es la unidad funcional que depende de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, responsable de coordinar los sistemas administrativos de planeamiento, presupuesto, Modernización de la Gestión Pública, Programación Multianual, apoyar la elaboración del PMO, PEI, POI, formular las etapas del proceso presupuestario de la empresa.

Artículo 22.- Funciones

Son funciones del Equipo de Planificación y Presupuesto, las siguientes:

- 22.1 Conducir, coordinar y ejecutar los sistemas administrativos de Planeamiento, Presupuesto, Modernización de la Gestión Pública, Programación Multianual y Gestión de inversiones, en el ámbito de su competencia.
- 22.2 Conducir, apoyar en la elaboración, monitoreo y evaluación del PMO, el PEI y el POI.



- 22.3 Coordinar, la elaboración del plan maestro optimizado 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, así como la elaboración del Plan estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional.
- 22.4 Apoyar en la coordinación de elaboración de los flujos de caja proyectados de la empresa;
- 22.5 Formular, coordinar y supervisar el proceso presupuestario de la empresa, respecto a la programación, formulación, aprobación, y evaluación del presupuesto institucional.

Artículo 23.- Equipo de Desarrollo Organizacional

El Equipo de Desarrollo Organizacional es la unidad funcional que depende de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, responsable de la conducción de optimización de los procesos y procedimientos internos orientados al desarrollo organizacional, elaborar y actualizar las estadísticas de la empresa, coordinar los cambios organizacionales entre otros requeridos por la empresa.

Artículo 24.- Funciones

Son funciones del Equipo de Desarrollo Organizacional, las siguientes:

- 24.1 Conducir, elaborar, evaluar los documentos de gestión institucional de la empresa;
- 24.1. Conducir, la elaboración, y promover la optimización de los procesos y procedimientos internos orientados al desarrollo organizacional, racionalización, mejora continua y simplificación de los procedimientos administrativos en la empresa;
- 24.2. Elaborar y actualizar las estadísticas de la empresa en coordinación con los órganos competentes, así como desarrollar coordinadamente indicadores de gestión y de desempeño, relacionados con los objetivos de la empresa;
- 24.4 Formular y proponer la elaboración de directivas, manuales y lineamientos y otros documentos técnico-normativos de la empresa
- 24.5 Coordinar cambios en la estructura organizacional y la escala remunerativa de la empresa con los órganos competentes.

**CAPÍTULO V
ÓRGANOS DE APOYO**

Artículo 25.- Gerencia de Administración y Finanzas

La Gerencia de Administración y Finanzas es el órgano de apoyo responsable de conducir y supervisar los procesos de los sistemas administrativos de abastecimiento, contabilidad, finanzas, así como de la gestión patrimonial y de la provisión de servicios de soporte de tecnología de información.

La Gerencia de Administración y Finanzas está a cargo de un(a) Gerente, y depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 26.- Funciones

Son funciones de la Gerencia de Administración y Finanzas, las siguientes:

- 26.1. Dirigir, coordinar y supervisar los procesos relacionados con los sistemas administrativos de abastecimiento o logística, Tecnología de la información y comunicaciones, control patrimonial, contabilidad, tesorería y gestión de recursos humanos;



- 26.2. Dirigir, coordinar y supervisar los procesos en materia de control patrimonial y servicios generales;
- 26.3. Conducir la gestión de los recursos financieros de la empresa, previendo las necesidades de fondos;
- 26.4. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de Gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 26.5. Conducir la gestión de riesgo financiero, así como aprobar la estrategia de rentabilización de fondos de la empresa;
- 26.6. Brindar asistencia técnica a la Alta Dirección y a los demás órganos de la empresa en materia de su competencia;
- 26.7. Supervisar el mantenimiento a los bienes inmuebles propios o asignados a la empresa;
- 26.8. Supervisar los procedimientos de contratación de bienes, servicios y ejecución de obras que requieran las unidades orgánicas y el cumplimiento de los respectivos contratos, en el ámbito de su competencia;
- 26.9. Suscribir los actos administrativos en el marco de sus competencias y facultades delegadas;
- 26.10. Proponer normas internas o directivas relacionadas con los Sistemas Administrativos bajo su competencia, de acuerdo a la normativa aplicable;
- 26.11. Proponer el Reglamento Interno de Trabajo;
- 26.12. Emitir Resoluciones Administrativas en el ámbito de su competencia;
- 26.13. Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de gestión de sistemas de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones de la empresa;
- 26.14. Administrar el Sistema de Registro de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la Republica para declaraciones Juradas del personal funcionario de la empresa.
- 26.15. Las demás funciones asignadas por la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

Artículo 27.- Estructura

Para el cumplimiento de sus funciones la Gerencia de Administración y Finanzas cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- 27.1. Oficina de Finanzas
- 27.2. Oficina de Contabilidad
- 27.3. Oficina de Logística y Control Patrimonial
- 27.4. Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones
- 27.5. Oficina de Recursos Humanos

Artículo 28.- Oficina de Finanzas

La Oficina de Finanzas es la unidad orgánica que depende de la Gerencia de Administración y Finanzas, responsable de planificar y gestionar los recursos financieros de la empresa.

Artículo 29.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Finanzas, las siguientes:

- 29.1 Gestionar los recursos financieros de la empresa, previendo las necesidades de fondos;
- 29.2 Proponer a la Gerencia de Administración y Finanzas la política de gestión de riesgo financiero;
- 29.3 Proponer a la Gerencia de Administración y Finanzas la estrategia de rentabilización de fondos de la empresa;
- 29.4 Efectuar las acciones necesarias para el cumplimiento y aplicación de las normas relacionadas al Sistema Nacional de Tesorería, en lo que corresponda;



- 29.5 Ejecutar y supervisar el proceso de recaudación de los ingresos;
- 29.6 Programar, ejecutar y supervisar las actividades correspondientes a los procesos de pago;
- 29.7 Gestionar las aperturas de cuentas bancarias;
- 29.8 Proporcionar la información a la Oficina de Desarrollo y Presupuesto para la formulación del flujo de caja
- 29.9 Absolver consultas de carácter técnico-administrativo en las áreas de su competencia;
- 29.10 Administrar, controlar, ejecutar los fondos para caja chica u otras modalidades previstas;
- 29.11 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 29.12 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

Artículo 30.- Oficina de Contabilidad

La Oficina de Contabilidad es la unidad orgánica que depende de la Gerencia de Administración y Finanzas, responsable de realizar el control previo de los gastos y la elaboración de los Estados Financieros y Presupuestales en lo que corresponda de la empresa.

Artículo 31.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Contabilidad, las siguientes:

- 31.1 Efectuar las acciones necesarias para el cumplimiento y aplicación de las normas relacionadas al Sistema Administrativo de Contabilidad;
- 31.2 Realizar el control previo de los gastos efectuados;
- 31.3 Realizar los registros contables de las transacciones financieras y no financieras de la empresa;
- 31.4 Formular y suscribir los estados financieros, presupuestarios en lo que corresponda, notas y anexos de la empresa, de forma periódica, con sus respectivos registros y análisis que son solicitados por la Dirección Nacional de Contaduría Publico, el Ente Regulador u otro organismo competente.
- 31.5 Ejecutar y coordinar las actividades de incidencia tributaria y de naturaleza similar a cargo de la empresa;
- 31.6 Controlar la liquidación de los fondos entregados al personal de la empresa, así como de los fondos entregados a otras entidades en virtud de convenios o similares;
- 31.7 Programar, ejecutar y supervisar las actividades correspondientes a los procesos de pago;
- 31.8 Determinar los costos reales de los servicios que brinda la empresa, así como elaborar la contabilidad regulatoria, diferenciando los costos y gastos relacionados con las actividades reguladas;
- 31.9 Absolver consultas de carácter técnico-administrativo en las áreas de su competencia;
- 31.10 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 31.11 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

Artículo 32.- Oficina de Logística y Control Patrimonial

La Oficina de Logística y Control Patrimonial es la unidad orgánica que depende de la Gerencia de Administración y Finanzas, responsable de programar, coordinar, dirigir, supervisar y ejecutar las actividades, procesos y procedimientos correspondientes al Sistema de Abastecimientos en la empresa, así como de los servicios internos, mantenimiento y seguridad de la infraestructura institucional y la administración de los contratos, y del registro, control y mantenimiento de los bienes que forman parte del patrimonio de la empresa.



Artículo 33.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Logística y Control Patrimonial, las siguientes:

- 33.1 Ejercer las funciones de órgano responsable de contrataciones en la empresa;
- 33.2 Programar, ejecutar y controlar la aplicación de la normatividad y procedimientos técnicos y normativos de los Sistemas de Abastecimiento;
- 33.3 Formular y proponer el Plan Anual de Contrataciones y el Cuadro valorado de Necesidades, así como coordinar su ejecución;
- 33.4 Brindar apoyo técnico a los comités de selección encargados del desarrollo de los procedimientos de selección que la empresa convoque;
- 33.5 Programar, ejecutar y supervisar los procesos de contratación de bienes, servicios y obras;
- 33.6 Elaborar y coordinar la suscripción de contratos, órdenes de compra y de servicios, así como administrar su ejecución;
- 33.7 Suministrar bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la empresa;
- 33.8 Formular, ejecutar y supervisar el plan de mantenimiento y servicios generales;
- 33.9 Registrar, controlar, distribuir y conservar las existencias del almacén, así como realizar periódicamente los inventarios físicos de los mismos;
- 33.10 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 33.11 Supervisar y controlar la seguridad interna salvaguardando los bienes y la integridad de las personas que encuentran en las instalaciones de la empresa;
- 33.12 Formular y proponer directivas, manuales, lineamientos u otros documentos en el marco de sus competencias, así como supervisar su cumplimiento;
- 33.13 Registrar, controlar y administrar los bienes patrimoniales de la empresa;
- 33.14 Registrar, controlar y realizar periódicamente los inventarios físicos de los mismos;
- 33.15 Efectuar la conciliación contable del inventario físico con la Oficina de Contabilidad;
- 33.16 Custodiar y realizar las acciones necesarias para el control y resguardo de los archivos documentarios de la empresa, según las normas vigentes.
- 33.17 Dirigir y controlar la prestación de los servicios de transporte y mantenimiento de vehículos;
- 33.18 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 33.19 Formular y proponer directivas, manuales, lineamientos u otros documentos en el marco de sus competencias, así como supervisar su cumplimiento;
- 33.20 Coordinar el saneamiento físico legal de los bienes inmuebles de la empresa;
- 33.21 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

Artículo 34.- Equipo de Programación y Contrataciones

El Equipo Programación y Contrataciones es la unidad funcional que depende de la Oficina de Logística y Control Patrimonial, responsable de desarrollar las actividades de ejecución, seguimiento y cierre de conformidades de las contrataciones de bienes, servicios y obras requeridos por la empresa.

Artículo 35.- Funciones

Son funciones del Equipo de Programación y Contrataciones, las siguientes:

- 35.1 Ejecutar las actividades de contrataciones de la empresa;
- 35.2 Coordinar con el área usuaria la elaboración de los Términos de Referencia (TDR) o la Elaboración de las Especificaciones Técnicas (EET);
- 35.3 Elaborar el Expediente de Contrataciones y derivarlo al Comité de Contrataciones;



- 35.4 Controlar el registro de toda la información del desarrollo de las diferentes etapas de los Procesos de Selección en la página Web del SEACE;
- 35.5 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 36.- Equipo de Almacenes

El Equipo de Almacenes es la unidad funcional que depende de la Oficina de Logística y Control Patrimonial, responsable de Apoyar en el almacenaje y distribución de los materiales e insumos solicitados por los usuarios y necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Artículo 37- Funciones

Son funciones del Equipo de Almacenes, las siguientes:

- 37.1 Apoyar en el abastecimiento de los requerimientos de materiales e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa, en el ámbito de su competencia;
- 37.2 Apoyar en mantener en condiciones adecuadas, el almacenaje de las existencias; facilitando su control físico, rotación, y protección;
- 37.3 Apoyar en mantener en condiciones adecuadas, el almacenaje de las existencias; facilitando su control físico, rotación, y protección;
- 37.4 Atender los pedidos de los usuarios y transferencias cuando lo solicite su superior jerárquico;
- 37.5 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 38.- Equipo de Control Patrimonial

El Equipo de Control Patrimonial es la unidad funcional que depende de la Oficina de Logística y Control Patrimonial, responsable de Planificar, ejecutar y controlar las actividades de identificación, registro, custodia, control y disposición final del de los bienes patrimoniales de la Empresa, en el marco de cumplimiento de las normas vigentes.

Artículo 39.- Funciones

Son funciones del Equipo de Control Patrimonial, las siguientes:

- 39.1 Desarrollar las actividades concernientes a la contratación de pólizas de seguros de riesgos generales y personales, en coordinación con las áreas correspondientes;
- 39.2 Planificar, ejecutar y controlar el inventario anual físico general de activos fijos, de bienes y existencias de almacén;
- 39.3 Controlar que se registre todos los bienes patrimoniales que constituyen el margen de la empresa, identificándolos mediante inventarios físicos que indiquen sus características, condiciones de uso, ubicación y personal responsable;
- 39.4 Planificar, ejecutar y controlar las actividades de depreciación y reevaluación, mediante la aplicación de índices legalmente establecidos;
- 39.5 Organizar y conducir el desarrollo del Proceso de Control Patrimonial, controlando los bienes patrimoniales de la Empresa y supervisando su existencia en condiciones adecuadas de uso y funcionamiento;
- 39.6 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.



Artículo 40.- Equipo de Servicios Generales

El Equipo de Servicios Generales, es la unidad funcional que depende de la Oficina de Logística y Control Patrimonial, responsable de controlar la prestación de los servicios de transporte y mantenimiento de vehículos, de los locales administrativos-comerciales, e infraestructura de toda la empresa; de la custodia y resguardo de los archivos documentarios de la empresa, necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Artículo 41.- Funciones

Son funciones del Equipo de Servicios Generales, las siguientes:

- 41.1 Apoyar en la planificación, conducción y supervisión de las actividades del plan de mantenimiento y servicios generales de los vehículos y locales administrativos-comerciales e infraestructura de la empresa;
- 41.2 Apoyar en la supervisión de los servicios de vigilancia y seguridad de la empresa;
- 41.3 Realizar las acciones necesarias para el control y resguardo de los archivos documentarios de la empresa;
- 41.4 Realizar el control de las ordenes de abastecimiento de combustibles, lubricantes, accesorios de las unidades vehiculares;
- 41.5 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 42.- Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es la unidad orgánica que depende de la Gerencia de Administración y Finanzas, responsable de desarrollar, implementar y gestionar sistemas de información, bases de datos, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones, establecer los mecanismos que aseguren la integridad y confidencialidad de la información digitalizada, así como del soporte para la operatividad de los equipos informáticos y el buen uso del software y hardware de la empresa.

Artículo 43.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones las siguientes:

- 43.1 Desarrollar, ejecutar e implementar las actividades de gestión de sistemas de información, de comunicaciones e infraestructura tecnológica;
- 43.2 Brindar asesoría y soporte técnico a los requerimientos de las unidades orgánicas en el desarrollo y uso de los sistemas de información y equipos informáticos, redes y comunicaciones;
- 43.3 Administrar, resguardar y asegurar la operatividad y disponibilidad de los servicios de tecnología de la información críticos, sistemas informáticos e infraestructura tecnológica de la empresa;
- 43.4 Administrar el inventario de los equipos informáticos, de comunicaciones y licencias de software y toda la plataforma tecnológica;
- 43.5 Ejecutar y/o supervisar los mantenimientos preventivos y correctivos de la plataforma informática, equipos informáticos y software;
- 43.6 Administrar las bases de datos, disponiendo las medidas pertinentes para la estandarización, seguridad, respaldo y recuperación de las bases de datos de la empresa;
- 43.7 Ejecutar y supervisar el desarrollo de proyectos y/o aplicaciones, realizados tanto por personal interno como por terceros;



- 43.8 Monitorear, analizar e informar acerca del rendimiento, capacidad, utilización de servicios críticos, Sistemas de Información e infraestructura tecnológica;
- 43.9 Administrar la seguridad física y lógica de la red de datos, para garantizar la integridad de la información de la empresa;
- 43.10 Capacitar a las unidades orgánicas en el uso de herramientas de productividad y nuevos sistemas Informáticos implementados;
- 43.11 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 43.12 Elaborar el Plan Operativo Informático de la entidad;
- 43.13 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

Artículo 44.- Oficina de Recursos Humanos

La Oficina de Recursos Humanos es la unidad orgánica que depende de la Gerencia de Administración y Finanzas, responsable del planeamiento, organización, coordinación y control de los procesos de requerimiento, reclutamiento, selección, contratación y evaluación de personal; administración de beneficios sociales, fijación de políticas de bienestar social, Seguridad y Salud en el trabajo y de las relaciones laborales.

Artículo 45.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Recursos Humanos, las siguientes:

- 45.1 Proponer y ejecutar las políticas y acciones del Sistema de Gestión de Recursos Humanos;
- 45.2 Conducir los procesos de selección, gestión del rendimiento, vinculación, inducción y desvinculación laboral, así como las prácticas pre-profesionales y profesionales;
- 45.3 Dirigir la ejecución y control de asistencia y permanencia, compensaciones, remuneraciones del personal, así como la gestión de legajo del personal;
- 45.4 Formular el Plan de Fortalecimiento de Capacidades de la empresa;
- 45.5 Proponer acciones para el fortalecimiento de la cultura organizacional y el clima laboral;
- 45.6 Gestionar los procesos de bienestar social, seguridad y salud en el trabajo;
- 45.7 Formar parte del Comité de Gerencia de la EPS EMAPICA S.A., involucrándose en los planes de la organización para contribuir en el alineamiento del personal de las unidades orgánicas con el Plan Estratégico Institucional (PEI).
- 45.8 Gestionar los procesos disciplinarios que corresponda aplicar, de conformidad a la normativa de la materia;
- 45.9 Desarrollar y proponer normas, directivas y procedimientos en materia de los sistemas administrativos de su competencia;
- 45.10 Organizar y ejecutar el proceso de evaluación de desempeño del personal;
- 45.11 Asesorar a la Alta Dirección y a la Gerencia de Administración y Finanzas en las negociaciones colectivas que deba realizar la empresa;
- 45.12 Elaborar y asegurar la correcta emisión de las planillas de pagos del personal de la empresa, y su pago;
- 45.13 Elaborar y actualizar el Reglamento Interno de Trabajo – RIT;
- 45.14 Dirigir la elaboración y actualización del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y desplegar el Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo en la empresa;
- 45.15 Conducir la planificación, ejecución y evaluación del proceso de capacitación;
- 45.16 Promover y ejecutar la política de información y comunicación interna al personal sobre el desempeño de la Empresa y otros temas relevantes, e informar a la Gerencia General sobre dichos procesos.
- 45.17 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas.



Artículo 46- Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos

El Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos es la unidad funcional que depende de la Oficina de Recursos Humanos, responsable de atender al trabajador en la solución de sus problemas individuales, familiares y laborales, y brindando asistencia conforme con las políticas sociales de la empresa EMAPICA S.A., para procurar su bienestar. Además de planificar, supervisar y prevenir los riesgos laborales, cumpliendo con lo dispuesto en la Ley N° 29783 el funcionamiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos de los sistemas.

Artículo 47.- Funciones

Son funciones del Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos, las siguientes:

- 47.1 Facilitar a los trabajadores de la empresa, las condiciones favorables para el desempeño de sus funciones;
- 47.2 Actualizar de manera permanente la información socioeconómica, académica, fortalecimiento de capacidades, etc., en el file de todo el personal;
- 47.3 Realizar inspecciones periódicas a las instalaciones de la empresa. a fin de detectar y evaluar condiciones inseguras, riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales;
- 47.4 Implementar los registros y documentación del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo en función de sus necesidades;
- 47.5 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 48- Equipo de Administración de Personal

El Equipo de Administración de personal es la unidad funcional que depende de la Oficina de Recursos Humanos, responsable de ejecutar las políticas y acciones de gestión de recursos humanos, ejecutar y controlar la asistencia, permanencia, compensaciones, remuneraciones del personal, así como la gestión del legajo del personal, formular el plan de fortalecimiento de capacidades, para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos de los sistemas.

Artículo 49.- Funciones

Son funciones del Equipo de Administración de Personal, las siguientes:

- 49.1 Ejecutar las políticas y acciones de gestión de recursos humanos;
- 49.2 Ejecutar y controlar la asistencia y permanencia, compensaciones, remuneraciones del personal, así como la gestión de sus legajos;
- 49.3 Formular el plan de fortalecimiento de capacidades;
- 49.4 Apoyar en la organización y ejecución del proceso de evaluación de desempeño del personal;
- 49.5 Desarrollar, proponer normas, directivas y procedimientos en materia de los sistemas administrativos de su competencia;
- 49.6 Formular las planillas de pago del personal de la empresa;
- 49.7 Conducir la ejecución y evaluación del proceso de capacitación;
- 49.8 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.



Artículo 50- Equipo de Bienestar social

El Equipo de Bienestar social es la unidad funcional que depende de la Oficina de Recursos Humanos, responsable de atender al trabajador en la solución de sus problemas individuales, familiares y laborales, y brindando asistencia conforme con las políticas sociales de la empresa EMAPICA S.A., para procurar su bienestar. Además de apoyar en las acciones de fortalecimiento del clima laboral.

Artículo 51.- Funciones

Son funciones del Equipo de Bienestar Social, las siguientes:

- 51.1 Proponer acciones para el fortalecimiento de la cultura organizacional y el clima laboral;
- 51.2 Gestionar los procesos de bienestar social, seguridad y salud en el trabajo;
- 51.3 Coordinar con las Entidades Prestadoras de Servicios de Salud para la atención médica de enfermedades comunes de los trabajadores;
- 51.4 Orientar y apoyar a los trabajadores y familiares en los tramites y gestiones que realicen ante las Entidades e salud, aseguradoras y otras, para las atenciones médicas ambulatorias y hospitalarias;
- 51.5 Apoyar en las actividades de cumplimiento y evaluación del Reglamento de Seguridad y salud en el trabajo;
- 51.6 Ejecutar la política de información y comunicación interna al personal
- 51.7 Realizar otras funciones en materia de su competencia, que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 52- Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo es la unidad funcional que depende de la Oficina de Recursos Humanos, responsable de atender la planificación, supervisión y prevención de los riesgos laborales, cumpliendo con lo dispuesto en la Ley N° 29783 el funcionamiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos de los sistemas.

Artículo 53.- Funciones

Son funciones del Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos, las siguientes:

- 53.1 Hacer cumplir la Ley 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo y su reglamento D.S. N° 005-2012-TR y su modificatoria (Ley 30222), las normativas sectoriales y el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- 53.2 Adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los riesgos asociados al trabajo.
- 53.3 Realizar inspecciones periódicas a las instalaciones de la empresa. a fin de detectar y evaluar condiciones inseguras, riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- 53.4 Implementar los registros y documentación del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo en función de sus necesidades, y desplegar el Sistema de Seguridad y salud en el trabajo en la empresa;
- 53.5 Realizar otras funciones en materia de su competencia, que le sean asignadas por su superior jerárquico.



Artículo 54.- Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social

La Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social es la Unidad Orgánica que depende de la Gerencia General, responsable de formular, proponer y ejecutar las estrategias de comunicación, gestión social, prensa e imagen corporativa.

Artículo 55.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, las siguientes:

- 55.1 Elaborar y proponer políticas y lineamientos de comunicación, gestión social y prensa alineados a los objetivos de la empresa;
- 55.2 Brindar asistencia técnica para diseñar, planificar, implementar y evaluar las acciones de comunicación, marketing social, comunicación interna y educación sanitaria en el ámbito de empresa;
- 55.3 Establecer e implementar mecanismos de coordinación y articulación intersectorial, así como redes de comunicación, en concordancia con los lineamientos emitidos por la Gerencia General;
- 55.4 Gestionar la información pública sobre la empresa a nivel interno y externo;
- 55.5 Promover proyectos y convenios de cooperación conjunta con organizaciones de la sociedad civil, sector público y privado y medios de comunicación en materia de sus competencias;
- 55.6 Formular, ejecutar y supervisar las acciones de comunicación, educación sanitaria, gestión social y prensa que la empresa implemente;
- 55.7 Asesorar a la Alta Dirección en políticas de comunicación, gestión social, en materia de prensa e imagen y manejo de la información pública;
- 55.8 Desarrollar la estrategia de información para las redes sociales y web;
- 55.9 Proponer, organizar y conducir las actividades protocolares de la empresa;
- 55.10 Las demás funciones asignadas por la Gerencia General.

**CAPÍTULO VI
ORGANOS DE LÍNEA**

Artículo 56.- Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras

La Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras es el órgano de línea responsable de planificar, programar, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de los proyectos y obras de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, incluidos los estudios de pre inversión e inversión, trámites y procesos de programación respectivos, que posibilitan la ampliación y mejoramiento de la infraestructura existente de los sistemas de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales y otras a cargo de la empresa, teniendo en cuenta la normatividad respecto a la formulación y ejecución de los proyectos de inversión pública, gestión ambiental y responsabilidad social.

Artículo 57.- Funciones

Las funciones de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras son las siguientes:

- 57.1 Planificar, dirigir, evaluar y aprobar el desarrollo de los estudios preliminares, diseños definitivos y expedientes técnicos de los proyectos de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, de acuerdo a la normatividad vigente;
- 57.2 Planificar, dirigir y evaluar el desarrollo de las acciones de ejecución, inspección, supervisión, recepción y liquidación de las obras de agua potable y alcantarillado a su



- cargo, de acuerdo a la normatividad vigente. Así como el control de calidad de los materiales a ser utilizados en dichas obras;
- 57.3 Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de gobierno Corporativo y de Gestión de Desempeño social en la empresa, con el personal;
 - 57.4 Proponer a la Alta Dirección, estudios para atender servicios de agua potable y saneamiento, a nivel de Sede Central y Unidades Operativas, mediante la elaboración de perfiles y expedientes técnicos de acuerdo a la normatividad del Sistema Nacional de Inversión Pública – INVIERTE PE, y reglamento vigente, y en concordancia a lo señalado en el Plan Maestro Optimizado y el Plan de Reflotamiento;
 - 57.5 Planificar, dirigir y controlar las acciones para la determinación, actualización y mantenimiento de los lineamientos generales y la normatividad específica para los proyectos y obras;
 - 57.6 Dirigir, controlar y supervisar la organización administrativa de los archivos de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras.
 - 57.7 Mantener actualizada la información respecto a la situación de los estudios, proyectos y obras de la empresa;
 - 57.8 Implementar, controlar y evaluar las acciones de Catastro de Redes de Agua y de Alcantarillado, así como de la Sectorización del Sistema de Agua Potable;
 - 57.9 Planificar, dirigir y evaluar el desarrollo a nivel institucional, actividades, proyectos y servicios que afecten o incidan en la gestión ambiental;
 - 57.10 Dirigir las coordinaciones con Entidades Públicas y Privadas relacionadas a la elaboración de estudios y ejecución de obras generales y secundarias, así como participar en la solución de la interferencia de los mismos, en los aspectos de su competencia;
 - 57.11 Conducir los procesos de recepción, liquidación y entrega de las obras ejecutadas por terceros;
 - 57.12 Dirigir y controlar la formulación y propuesta del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de la Empresa, en lo referente a obras y consultorías de obras (en la etapa de pre inversión e inversión).
 - 57.13 Formular estudios que promuevan el cuidado y la conservación del medio ambiente, así como supervisar, coordinar y monitorear los Programas de Adecuación de Manejo Ambiental;
 - 57.14 Elaborar el Plan Anual de Actividades sobre la gestión sostenible de recurso hídrico, considerando el ámbito de influencia de la entidad;
 - 57.15 Implementar las disposiciones del Ministerio de Vivienda, Ministerio de Ambiente y otros, correspondientes a los programas y planes relativos a medio ambiente de la empresa;
 - 57.16 Dirigir, controlar la emisión y el mantenimiento actualizado del flujo de información sobre la situación de los estudios, proyectos y obras comprendidos en el ámbito de su competencia, e informar a la Gerencia General los resultados de su gestión.
 - 57.17 Supervisar la ejecución de las acciones correspondientes al Plan de Emergencia en casos de desastres naturales, así como coordinar acciones con municipios y gobiernos regionales que permita concordar los respectivos planes de emergencia en caso de desastres;
 - 57.18 Otras funciones que asigne la Gerencia General, de conformidad a la naturaleza de sus funciones.

Artículo 58.- Estructura

Para el cumplimiento de sus funciones la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- 58.1 Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental.
- 58.2 Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras
- 58.3 Oficina de Catastro Técnico



Artículo 59.- Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental

La Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental es la Unidad Orgánica que depende de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar los estudios de pre-inversión formulados por la empresa; y brindar opinión favorable a proyectos elaborados por terceros, en base al Plan Maestro Optimizado, el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones-INVIERTE.PE, y otras normas del Sistema de Inversiones. Tiene a su cargo planificar, organizar, dirigir y actualizar la información ambiental y elaborar los planes contra riesgos de desastres de los sistemas de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.

Artículo 60.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental las siguientes:

- 60.1 Dirigir y realizar acciones orientadas en proponer, incorporación y gestionar la viabilidad de los proyectos del Programa Multianual de Inversiones de la Empresa; durante la fase de Formulación y Evaluación según lo establecido en la normativa vigente. Orientados a los proyectos de obras de los sistemas de agua potable y alcantarillado, de ampliación de la cobertura, rehabilitación, reposición, cambio, reubicación y/o mejoramiento del sistema existente y de otras infraestructuras, para el funcionamiento adecuado de la empresa.
- 60.2 Desarrollar y/o supervisar la elaboración de estudios en la fase de formulación y evaluación contratados con consultores externos (incluida la elaboración de Términos de Referencia) o desarrollados por la propia entidad hasta la declaratoria de viabilidad dentro del marco de las normativas vigentes.
- 60.3 Dirigir y realizar acciones orientadas a la formulación y supervisión de Proyectos de Inversión Pública en la fase de ejecución (Estudios Definitivos y Expediente Técnico) de acuerdo a la normativa vigente de los proyectos de obras generales y secundarias de los sistemas de agua potable y alcantarillado, de ampliación de la cobertura, rehabilitación, reposición, cambio, reubicación y/o mejoramiento de redes del sistema existente y de otras estructuras.
- 60.4 Cautelar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes para la elaboración de estudios preliminares y definitivos, así como proponer su actualización, modificación y adecuación y coordinar su correcta aplicación con las entidades normativas.
- 60.5 Elaborar estudios preliminares de ingeniería, de agua potable y alcantarillado sanitario como fuente de información para la formulación de proyectos, en el marco del Plan Maestro Optimizado y del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - INVIERTE PE;
- 60.6 Coordinar con los Municipios, Ministerios y empresas de servicios públicas y/o privadas, para la viabilidad, aprobación de proyectos de inversión;
- 60.7 Atender solicitudes de revisión de costos y presupuestos de proyectos de inversión remitidos por la Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras;
- 60.8 Mantener actualizada, ordenada y en perfecto estado de conservación la documentación generada en la elaboración de los estudios para su remisión a los archivos administrados;
- 60.9 Coordinar con Oficina de Producción y Gerencia de Operaciones la ejecución de los estudios definitivos en el ámbito de su competencia.
- 60.10 Establecer y coordinar con los Consultores y áreas responsables las alternativas de solución de los problemas en el desarrollo de los estudios.
- 60.11 Formular, proponer, dirigir y ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Operativo y de Inversiones, así como informar periódicamente sus resultados al despacho de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras.
- 60.12 Procesar las valorizaciones, liquidaciones y otros desembolsos de los estudios en la fase de formulación y evaluación.



- 60.13 Elaborar de manera directa o a través de terceros, los estudios ambientales en la elaboración de los proyectos, tales como Estudio de Impacto Ambiental, Declaración de Impacto Ambiental, o Ficha Ambiental, según corresponda; los cuales deben ser contemplados en el Plan Maestro Optimizado;
- 60.14 Dar cumplimiento e incorporar en el PMO a los instrumentos de adecuación ambiental, según la normativa vigente; Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA), Registro único de Proceso de Adecuación – RUPAP, Plan de Gestión de Riesgos y Análisis de Vulnerabilidad entre otros instrumentos de gestión ambiental que la normatividad señale;
- 60.15 Coordinar a nivel institucional, actividades, proyectos y servicios que afecten o incidan en la gestión ambiental.
- 60.16 Proponer y coordinar con las Oficinas la elaboración de procedimiento para una conducta ambiental que lleve al personal de la Empresa a mejorar el desempeño ambiental de sus actividades, productos y servicios.
- 60.17 Coordinar con las unidades orgánicas la inclusión en los proyectos de saneamiento de las Evaluaciones de Impacto Ambiental y verificar su cumplimiento.
- 60.18 Desarrollar programas de sensibilización ambiental dirigidas a trabajadores y proveedores de la Empresa y a la población.
- 60.19 Coordinar y auditar el cabal cumplimiento de la normatividad ambiental nacional e institucional vigente mediante inspecciones ambientales a las actividades, productos y servicios de la Empresa.
- 60.20 Desarrollar en coordinación con la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social estrategias para promover la cultura del agua en la población atendida a través de la Educación Sanitaria y Ambiental a fin de mejorar las condiciones de salud y vida de la población y la conservación del ambiente;
- 60.21 Establecer relaciones con entidades nacionales y extranjeras sobre aspectos de gestión ambiental;
- 60.22 Conducir el Programa de ejecución de Proyectos por servicios ecosistémicos, así como velar por su ejecución y actualización;
- 60.23 Planificar, dirigir y evaluar el desarrollo de las acciones de formulación, gestión, evaluación y actualización de los Planes Riesgos de Desastres;
- 60.24 Gestionar la reducción de riesgos de desastres existentes, evitando generar nuevos riesgos y efectuando una adecuada preparación, atención, rehabilitación y reconstrucción ante situaciones de desastres;
- 60.25 Velar por el cumplimiento de las normas de salud, protección de los recursos hídricos, del medio ambiente y de la gestión de riesgos de desastres.
- 60.26 Otras funciones que asigne la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras.

Artículo 61.- Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras

La Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras es la Unidad Orgánica que depende de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, responsable de planificar, organizar, dirigir y actualizar la ejecución, supervisión y liquidación de obras de la infraestructura de los sistemas de agua potable, alcantarillado.

Artículo 62.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras las siguientes:

- 62.1 Programar, coordinar, desarrollar y/o controlar los procesos de ejecución, inspección, supervisión, valorización, recepción y liquidación de obras generales y/o secundarias de los sistemas de agua potable y alcantarillado, de ampliación de la cobertura, rehabilitación, reposición, cambio, reubicación y/o mejoramiento de redes del sistema existente y de otras



- infraestructuras necesarias para el funcionamiento de la empresa y demás funciones como unidad ejecutora de proyectos de inversión pública;
- 62.2 Cautelar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes para la ejecución de obras, así como proponer su actualización, modificación y adecuación y coordinar su correcta aplicación con las entidades normativas;
 - 62.3 Controlar y evaluar el cumplimiento de procedimientos contenidos en manuales y directivas internas, relacionados a la ejecución y liquidación de obras; verificando el cumplimiento de la normatividad vigente en relación a la ejecución de obras;
 - 62.4 Revisar y tramitar el avance físico y financiero, las valorizaciones de las obras, e informar a la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, para su conocimiento y trámite correspondiente;
 - 62.5 Establecer y coordinar con los Consultores/Contratistas y áreas responsables las alternativas de solución de los problemas que se presenten en la ejecución de las obras dentro del marco de la normatividad vigente;
 - 62.6 Mantener actualizado el flujo de información sobre la situación de las obras en ejecución;
 - 62.7 Revisar y aprobar la liquidación técnica y financiera, coordinando con la Oficina de Contabilidad para la liquidación financiera de las obras ejecutadas;
 - 62.8 Controlar la calidad de materiales, mano de obra y equipos, cuando sea necesario, según lo establecido en el expediente técnico, en las obras ejecutadas por administración directa o por terceros;
 - 62.9 Coordinar y proporcionar a la Oficina de Catastro Técnico la información necesaria sobre las obras de agua potable y alcantarillado que se incorporan a la administración de la empresa, para la actualización del catastro de redes de la Empresa;
 - 62.10 Remitir a las áreas operativas, comerciales y contable la documentación e información necesaria para la operación y mantenimiento de las obras ejecutadas y registro del costo de las conexiones ejecutadas;
 - 62.11 Otras funciones que asigne la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras.

Artículo 63.- Oficina de Catastro Técnico

La Oficina de Catastro Técnico es la Unidad Orgánica que depende de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, responsable de planificar, organizar, dirigir y actualizar la información catastral de la infraestructura de los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Artículo 64.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Catastro Técnico las siguientes:

- 64.1 Coordinar, controlar y mantener actualizado los catastros de las captaciones, cámaras de bombeo, líneas de impulsión, líneas de conducción, reservorios, plantas de tratamiento de agua potable, redes de agua potable y de alcantarillado sanitario, cámaras de bombeo de desagües, plantas de tratamiento de aguas residuales y demás infraestructuras de saneamiento de la empresa;
- 64.2 Mantener actualizada y ordenada la documentación, planos y demás documentos de sustentación del catastro de los sistemas de agua y alcantarillado, proporcionado por las áreas involucradas;
- 64.3 Atender requerimientos de información catastral de sistemas de agua de agua y alcantarillado solicitados por clientes internos y externos coordinar y supervisar la actualización del catastro de los sistemas de agua y alcantarillado;
- 64.4 Revisar y validar la información recolectada (croquis, planos) cuenten con la conformidad de las áreas involucradas en el ámbito de su responsabilidad;
- 64.5 Registrar en la base de datos catastral los resultados del monitoreo de los indicadores y variables operacionales en coordinación con la Gerencia de Operaciones;
- 64.6 Incluir la ubicación de macro medidores en la base de datos catastral y custodiar la información técnica en coordinación con la Gerencia de Operaciones;



- 64.7 Recopilar y actualizar la información de ampliaciones y/o modificaciones en los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario, a través de formatos y planos, ejecutadas por la Gerencia de Operaciones, la oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras;
- 64.8 Atender requerimientos de información catastral de redes de agua y alcantarillado solicitados por clientes internos y externos.
- 64.9 Otras funciones que asigne la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras.

Artículo 65.- Gerencia de Operaciones

La Gerencia de Operaciones es el órgano de línea responsable de planificar, programar, organizar, operar, mantener, optimizar y controlar los procesos operativos de los sistemas de distribución de agua potable y de recolección de las aguas residuales, y su mantenimiento; así como planificar, formular, proponer, dirigir, ejecutar y controlar la operación, y evaluación del sistema de tratamiento del agua potable y el sistema de tratamiento de aguas residuales, así como promover el reúso de las aguas residuales y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Artículo 66.- Funciones

Las funciones de la Gerencia de Operaciones son las siguientes:

- 66.1 Formular, ejecutar, controlar y evaluar el Plan Estratégico, Planes de Desarrollo, Plan Operativo y Presupuesto de la Gerencia de Operaciones, informando periódicamente los indicadores de gestión verificables objetivamente, sobre las metas y resultados alcanzados;
- 66.2 Desarrollar los Programas de Operación y Mantenimiento de los sistemas de distribución de agua potable y sus componentes;
- 66.3 Desarrollar los Programas de Operación y Mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales y sus componentes;
- 66.4 Planificar, dirigir, controlar y evaluar el mantenimiento preventivo, correctivo, predictivo y autónomo de la infraestructura de los sistemas de distribución de agua potable y de recolección de las aguas residuales;
- 66.5 Asegurar el cumplimiento de los parámetros del control de procesos de la distribución del servicio de agua potable y alcantarillado dentro de los rangos de calidad del servicio, de acuerdo a las normas técnicas de control de calidad;
- 66.6 Propiciar el proceso e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa con el personal;
- 66.7 Evaluar solicitudes para nuevas habilitaciones urbanas, brindando opinión técnica de factibilidad de servicios, en el ámbito de la empresa;
- 66.8 Supervisar la ejecución de los planes de control y acciones para minimizar pérdidas en la distribución de agua potable;
- 66.9 Organizar, planificar, formular, proponer, ejecutar y evaluar los programas de mantenimiento predictivo, preventivo, correctivo y autónomo del equipamiento de los sistemas de distribución de agua potable y de recolección de las aguas residuales;
- 66.10 Supervisar la programación y ejecución de los planes de monitoreo por muestreo y análisis de agua distribuida y análisis de aguas residuales, mediante análisis microbiológico y fisicoquímico, buscando alcanzar los niveles de calidad establecidos por las normas vigentes;
- 66.11 Proponer la ejecución de obras de ampliación, mejoramiento, rehabilitación y reforzamiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado;
- 66.12 Organizar y dirigir las operaciones del sistema de tratamiento del agua potable que incluye la captación, conducción, tratamiento y almacenamiento;
- 66.13 Planificar, conducir y evaluar los procesos de captación y tratamiento de agua hasta la etapa de almacenamiento, así como desarrollar los Programas de Operación y Mantenimiento en las PTARs, galerías filtrantes y/o pozos de ser el caso cuyas labores de Operación y Mantenimiento estén bajo su responsabilidad.



- 66.14 Planificar, controlar y evaluar el desarrollo de programas de explotación de aguas subterráneas, así como de los programas de mantenimiento, rehabilitación y/o perforación de pozos.
- 66.15 Planificar, controlar y evaluar los Programas de Producción de Agua y de Abastecimiento de Bienes y Productos Químicos para el tratamiento de agua en las PTARs, galerías filtrantes y/o pozos de ser el caso cuyas labores de operación y mantenimiento estén bajo su responsabilidad;
- 66.16 Dirigir y supervisar el almacenamiento de volúmenes, en relación a la capacidad instalada y la demanda de la población usuaria, según las condiciones de calidad establecidas en la normatividad vigente;
- 66.17 Planificar, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de tratamiento y disposición final de aguas residuales;
- 66.18 Aprobar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 66.19 Organizar, dirigir y controlar el sistema de tratamiento de aguas residuales hasta la disposición final;
- 66.20 Dirigir y evaluar la continuidad operativa de los procesos productivos de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTARs) y Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTARs) a través de niveles adecuados de disponibilidad, confiabilidad y operatividad en sus equipos e instalaciones, así como del parque automotor (vehículos y maquinaria pesada);
- 66.21 Planificar, controlar y evaluar programas para el manejo adecuado y la gestión de los subproductos (residuos sólidos, arenas y lodos) generados en los sistemas de tratamiento, promoviendo su reutilización;
- 66.22 Gestionar la atención oportuna de las quejas y requerimientos de clientes externos, internos, entidades fiscalizadoras o particulares por problemas de calidad de las descargas de las aguas residuales de las PTARs;
- 66.23 Liderar y coordinar acciones para adecuar progresivamente las infraestructuras sanitarias (PTAPs y PTARs) a la normatividad ambiental vigente con las áreas competentes de la empresa;
- 66.24 Programar y hacer ejecutar los planes de monitoreo por muestreo y análisis de agua cruda, tratada, distribuida y análisis de aguas residuales, mediante análisis microbiológico y fisicoquímico, buscando alcanzar los niveles de calidad establecidos por las normas vigentes, en coordinación con la Oficina de Aseguramiento de la Calidad;
- 66.25 Supervisar, controlar y realizar acciones de fiscalización para el cumplimiento de disposiciones legales vigentes en materia de calidad de los sistemas de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales;
- 66.26 Controlar en coordinación con el área de Aseguramiento de la Calidad, la calidad fisicoquímica y microbiológica de las aguas residuales;
- 66.27 Otras funciones que asigne la Gerencia de General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa, de conformidad a la naturaleza de sus funciones.

Artículo 67.- Estructura

Para el cumplimiento de sus funciones la Gerencia de Operaciones cuenta con 02 equipos y 03 unidades orgánicas:

Equipos:

- 67.1 Equipo de Mantenimiento Electromecánico y equipos de planta
- 67.2 Equipo de Mantenimiento de Flota y equipos pesados

Unidades Orgánicas:

- 67.3 Oficina de Distribución y Recolección
- 67.4 Oficina de Gestión de Pérdidas
- 67.5 Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales



Artículo 68.- Equipo de Mantenimiento Electromecánico y equipos de planta

El Equipo de Mantenimiento Electromecánico y equipos de planta, es la unidad funcional que, depende de la Gerencia de Operaciones responsable de planificar, formular, proponer, dirigir, ejecutar y controlar los programas de mantenimiento autónomo, preventivo, correctivo y predictivo de la infraestructura, equipamiento, bienes e inmuebles a cargo de la Gerencia de Operaciones.

Artículo 69.- Funciones

Son funciones del Equipo de Mantenimiento y equipos de planta, las siguientes:

- 69.1 Planificar, ejecutar, evaluar y controlar las actividades de mantenimiento del sistema de producción y distribución de agua potable que comprende las instalaciones, equipamiento, instrumentación y bienes de reservorios, redes primarias y secundarias, estaciones de bombeo, cámaras reductoras de presión entre otros componentes;
- 69.2 Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar el mantenimiento de la Red de Colectores Primarios y Secundarios, así como de las estaciones de bombeo de aguas residuales, entre otros componentes del sistema de alcantarillado;
- 69.3 Determinar los requerimientos de materiales repuestos, herramientas y equipos necesarios para las actividades de mantenimiento autónomo, preventivo, correctivo y predictivo, así como controlar y llevar un registro del uso de materiales y equipos mediante ordenes de mantenimiento-ODM;
- 69.4 Programar ejecutar y evaluar los trabajos de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de los equipos, instrumentación y sistemas, además de formular, proponer y ejecutar nuevos desarrollos, mejoras e innovaciones tecnológicas;
- 69.5 Dirigir y evaluar el mantenimiento de la infraestructura, equipamiento y otros elementos que componen los sistemas de distribución y de detección de pérdidas técnicas;
- 69.6 Implementar, controlar y gestionar el mantenimiento de las maquinarias y equipos, así como participar en la elaboración e implementación del Plan Anual de Mantenimiento;
- 69.7 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones.

Artículo 70.- Equipo de Mantenimiento de Flota y equipos pesados.

El Equipo de Mantenimiento de Flota y equipos pesados, es la unidad funcional que depende de la Gerencia de Operaciones responsable de planificar, formular, proponer, dirigir, ejecutar y controlar los programas de mantenimiento autónomo, preventivo, correctivo y predictivo de equipamiento, maquinaria pesada y vehículos de la empresa.

Artículo 71.- Funciones

Son funciones del Equipo de Mantenimiento de Flota y equipos pesados, las siguientes:

- 71.1 Planificar, ejecutar, evaluar y controlar las actividades de mantenimiento del equipamiento, maquinaria pesada, y vehículos de la empresa.
- 71.2 Determinar los requerimientos de materiales repuestos, herramientas y equipos necesarios para las actividades de mantenimiento autónomo, preventivo, correctivo y predictivo, así como controlar y llevar un registro del uso de materiales y equipos mediante ordenes de mantenimiento-ODM;
- 71.3 Programar ejecutar y evaluar los trabajos de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de los equipos, instrumentación y sistemas, además de formular, proponer y ejecutar nuevos desarrollos, mejoras e innovaciones tecnológicas;



- 71.4 Implementar, controlar y gestionar el mantenimiento de las maquinarias y equipos, así como participar en la elaboración e implementación del Plan Anual de Mantenimiento;
- 71.5 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones.

Artículo 72.- Oficina de Distribución y Recolección

La Oficina de Distribución y Recolección, es la unidad orgánica que depende de la Gerencia de Operaciones responsable de planificar, formular, proponer, dirigir, ejecutar y controlar los programas de operación de las redes de distribución primarias y secundarias, así como desarrollar acciones de control de las pérdidas físicas no visibles (gestión de pérdidas) en el sistema de distribución; siendo también responsable de planificar, formular, proponer, dirigir, ejecutar y controlar los programas de operación de las redes de colectores primarios y secundarios.

Artículo 73.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Distribución y Recolección las siguientes:

- 73.1 Planificar, programar, dirigir, evaluar y controlar las actividades de operación del sistema de distribución de agua potable, desde la salida del reservorio y su distribución a través de las redes hasta la conexión domiciliaria;
- 73.2 Gestionar la continuidad, presión y caudal en las redes de distribución de agua potable y conexiones domiciliarias;
- 73.3 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 73.4 Planificar, dirigir y controlar las actividades de macro medición en la distribución de agua potable, actividades de control de pérdidas y la atención de emergencias en redes de distribución, por fugas, rupturas de tuberías u otras razones;
- 73.5 Planificar, programar, dirigir, evaluar y controlar las actividades de limpieza y desinfección de reservorios, cisternas y sus elementos de control hidráulicos;
- 73.6 Analizar, evaluar y programar la distribución de agua potable ante situaciones deficitarias de producción;
- 73.7 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 73.8 Supervisar, evaluar, analizar y solucionar situaciones de roturas de tuberías para restablecer el servicio;
- 73.9 Disponer la atención de las solicitudes de atención de problemas y reclamos operativos de clientes de acuerdo a la normatividad vigente;
- 73.10 Planificar, programar, dirigir, evaluar y controlar las actividades de reparación y mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable;
- 73.11 Emitir opinión técnica sobre ampliación de servicios, y de las especificaciones técnicas de materiales y equipos usados en la distribución de agua potable, según normas de calidad;
- 73.12 Controlar, evaluar e informar el desempeño de las secciones operacionales del personal a su cargo, las actividades programadas en los planes operativos y el cumplimiento de indicadores para mejorar resultados de la gestión;
- 73.13 Planificar, programar, dirigir ejecutar, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de recolección y conducción de las aguas residuales;
- 73.14 Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar la operación y mantenimiento de la Red de Colectores Primarios, secundarios y Emisores.
- 73.15 Ejecutar los trabajos de atención de atoros y colapsos de Colectores Primarios, secundarios y Emisores.
- 73.16 Coordinar la ejecución de obras en la vía pública, así como solucionar la interferencia de las mismas en el ámbito de su competencia.



- 73.17 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 73.18 Organizar, dirigir y controlar el sistema de alcantarillado sanitario, y la emisión de aguas residuales domésticas a la red;
- 73.19 Dar factibilidad, autorizar, supervisar y/o ejecutar empalmes a los Colectores Primarios y secundarios;
- 73.20 Formular y ejecutar el Programa de Evaluación del Sistema de Alcantarillado, estableciendo un programa de reposición por antigüedad y/o vulnerabilidad;
- 73.21 Verificar la no disposición de agua de lluvias en el sistema de alcantarillado sanitario;
- 73.22 Evaluar la factibilidad de ampliar las redes de alcantarillado sanitario;
- 73.23 Coordinar y apoyar en la ejecución de estudios y/o Expedientes Técnicos para la ampliación del Sistema de Alcantarillado y Emisores y su adecuada integración al sistema actual.
- 73.24 Emitir opinión técnica sobre ampliación de servicios, y de las especificaciones técnicas de materiales y equipos usados en las redes de alcantarillado sanitario, según normas de calidad;
- 73.25 Gestionar la atención oportuna de las quejas y requerimientos de clientes externos, internos, entidades fiscalizadoras o particulares por problemas de calidad de las descargas de las aguas residuales no domésticas que se descargan al colector público;
- 73.26 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.



Artículo 74.- Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable

El equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable, es la unidad funcional que depende de la Oficina de Distribución y Recolección responsable de programar, organizar, dirigir y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución de agua potable, para reducir el agua no facturada y mejorar el servicio brindado.



Artículo 75.- Funciones

Son funciones del equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable:

- 75.1 Organizar y controlar la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura sanitaria de los sistemas de almacenamiento y distribución de agua potable tendiente a lograr un buen funcionamiento, para garantizar la operatividad del sistema;
- 75.2 Programar y ejecutar la inspección, mantenimiento y limpieza de reservorios, con el propósito de adoptar medidas correctivas del caso;
- 75.3 Establecer planes de trabajo, de inspecciones rutinarias y periódicas, de las tuberías y accesorios de distribución de agua potable, orientados a localizar probables roturas o fallas que provoquen fugas, pérdidas de agua, deterioro de pavimentos, focos de contaminación, para determinar el estado general de los sistemas de redes de distribución y adoptar medidas correctivas de reparación o ampliación;
- 75.4 Coordinar los programas de mantenimiento de hidrantes o grifos contra incendio, con el departamento de logística y mantenimiento, estableciendo su ubicación y condición, para adoptar medidas correctivas;
- 75.5 Cuidar por la operación técnica y adecuada de los sistemas y equipos de bombeo, para garantizar el funcionamiento de los mismos, siguiendo las instrucciones del fabricante o instrucciones internas establecidas, a cargo de personal capacitado;
- 75.6 Supervisar la atención que se da a los usuarios y verificar el informe de los resultados, para lograr la satisfacción del cliente;
- 75.7 Consolidar la información para el plan anual de operación preventivo y correctivo de los sistemas de almacenamiento, de impulsión, de distribución, cámaras y sistemas



- reguladoras de presión, hidrantes o grifos contra incendios, de acuerdo a directivas vigentes;
- 75.8 Brindar información de la infraestructura sanitaria de agua potable a su cargo, estructura, constitución y características de las instalaciones y equipos, para la actualización del catastro;
 - 75.9 Supervisar que las reparaciones de los sistemas de distribución de agua potable se realicen con celeridad y oportunidad, a fin de satisfacer a los usuarios;
 - 75.10 Vigilar que las acciones de reparación y posterior valorización de daños ocasionados por terceros a la infraestructura sean tramitadas para reparación de los montos gastados;
 - 75.11 Supervisar que en el caso de encontrar conexiones clandestinas con usos irregulares del servicio se efectúe el reporte correspondiente, para que la Gerencia Comercial tome las acciones del caso;
 - 75.12 Brindar información mensual de los indicadores de continuidad, para enviar el reporte a SUNASS;
 - 75.13 Adoptar medidas en caso de emergencia que puedan presentarse en el almacenamiento y distribución de agua potable, coordinando con los niveles competentes o definitivos, para garantizar la continuidad del servicio;
 - 75.14 Realizar funciones inherentes a su equipo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

Artículo 76.- Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección

El Equipo Mantenimiento de Redes de Recolección, es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Distribución y Recolección responsable de programar, organizar, dirigir y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de recolección de alcantarillado sanitario, para reducir el número de atoros y mejorar el servicio brindado.

Artículo 77.- Funciones

Son funciones del equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección

- 77.1 Dirigir la ejecución y control de la operación y mantenimiento del sistema de recolección sanitario, con el fin de evitar molestias de los usuarios y la contaminación ambiental.
- 77.2 Supervisar la atención oportuna de los reclamos por atoros en conexiones domiciliarias y colectores de desagüe, para cumplir lo establecido por SUNASS en lo referido sobre atención oportuna del reclamo.
- 77.3 Definir los métodos y técnicas de procedimientos sobre reparaciones y mantenimiento, para mejorar las actividades rutinarias de atención a los usuarios.
- 77.4 Coordinar con las diferentes áreas, la atención de requerimientos de materiales para reparaciones, a fin de dar atención oportuna e inmediata a las anomalías técnicas en el sistema de recolección.
- 77.5 Coordinar con catastro técnico sobre la actualización del mismo referente a integración de nuevas obras, con la finalidad de ubicar el lugar en caso de reclamos de los usuarios.
- 77.6 Organizar los trabajos en caso de emergencia que deben atenderse con eficiencia, para su pronta atención evitando así reclamos de los usuarios.
- 77.7 Presentar a Gerencia de Operaciones el informe mensual, trimestral y anual de los índices de gestión y Plan Operativo Anual, para informar sobre las actividades resumidas y explicadas, en el desarrollo del sistema operacional.
- 77.8 Supervisar las conexiones domiciliarias, colectores y emisores dentro del programa de culminación de la incidencia presentada, para llevar el control de haber atendido satisfactoriamente al usuario y dar por concluido el reclamo.
- 77.9 Verificar que el personal cumpla con usar los EPP (Equipo de protección personal) y exigir a operarios (choferes) el cumplimiento de tener al día los documentos del vehículo, para evitar accidentes del personal.



- 77.10 Coordinar con el área correspondiente, la capacitación constante al personal de recolección, con el fin de incrementar la habilidad en los sistemas de reparación y conocer los avances de la tecnología.
- 77.11 Presentar la información pertinente y necesaria de los resultados alcanzados en la gestión de mantenimiento en forma trimestral, semestral y anual que permita su evaluación, a fin de cumplir el Plan Operativo Anual.
- 77.12 Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

Artículo 78.- Oficina de Gestión de Perdidas

La Oficina de Gestión de Pérdidas es la unidad orgánica que depende de la Gerencia de Operaciones, es la responsable de programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar el control de pérdidas de agua, servicios de macromedición y sectorización, para reducir el agua no facturada y mejorar el servicio brindado.

Artículo 79.- Funciones

Son funciones de la oficina de Gestión de Perdidas, las siguientes:

- 79.1 Reducir las pérdidas y el agua no contabilizada aplicando programas y acciones. En los sistemas de distribución del ámbito de la Empresa.
- 79.2 Revisar y evaluar los Sistemas de producción de agua potable, que permita operar y mantener el servicio dentro de las mejores condiciones posibles. los parámetros de eficiencia y calidad establecidos
- 79.3 Evaluar y controlar el funcionamiento eficiente de los macro medidores, para disminuir la pérdida de agua potable por circuitos en base a la macro medición y la micro medición por circuitos proporcionados por el Departamento de Comercialización.
- 79.4 Diagnosticar permanentemente la infraestructura sanitaria de agua, una mejor eficiencia de sus elementos. reportando al departamento u Oficina correspondiente las perdidas fraudes Clandestina e informalidad. etc. Para su inmediata corrección.
- 79.5 Brindar información para la actualización del Catastro Técnico de los macro medidores de caudal por circuitos.
- 79.6 Analizar y monitorear con la Gerencia Comercial permanentemente sobre consumos y medición en general de clientes especiales como colegios, hospitales, parques públicos. etc. Para detección de posibles fugas.
- 79.7 Analizar y evaluar periódicamente los índices de pérdidas de agua por fuente de abastecimiento. por circuitos en base a la macro y micro medición.
- 79.8 Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento de la oficina.

Artículo 80.- Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales

La Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales, es la unidad orgánica que depende de la Gerencia de Operaciones, responsable de planificar, formular, proponer, dirigir, ejecutar y controlar las operaciones del sistema de tratamiento del agua potable; así como responsable de la adecuada operación, mantenimiento, evaluación y mejoramiento de los sistemas de tratamiento y rehúso de las aguas residuales, atendiendo la normatividad vigente.

Artículo 81.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales las siguientes:



- 81.1 Organizar y ejecutar las operaciones del sistema de tratamiento del agua potable que incluye la captación, conducción, tratamiento y almacenamiento;
- 81.2 Programar y ejecutar los procesos de potabilización de aguas superficiales (captación, tratamiento y almacenamiento) en la PTAP;
- 81.3 Proponer, controlar y evaluar los Programas de Producción de Agua y de Abastecimiento de Bienes y Productos Químicos para el tratamiento de agua en las PTAPs, galerías filtrantes y/o pozos de ser el caso cuyas labores de operación y mantenimiento estén bajo su responsabilidad;
- 81.4 Informar los resultados de los análisis fisicoquímicos y biológicos del agua producida en las PTAP's galerías filtrantes y/o pozos cuyas labores de operación y mantenimiento estén bajo su responsabilidad a la SUNASS u otras instituciones que la requieran;
- 81.5 Formular, proponer, controlar y evaluar los límites de calidad, en cada etapa del proceso de tratamiento de agua hasta los puntos de control;
- 81.6 Supervisar el control de los procesos de tratamiento del agua potable: caudal de agua captada, caudal de ingreso a planta, parámetros físicos químicos, dosificación óptima de insumos químicos, cloro residual en los reservorios;
- 81.7 Asegurar la continuidad operativa de los equipos electromecánicos, de las unidades hidráulicas de tratamiento, asimismo asegurar el cumplimiento de los parámetros operacionales de los procesos de producción de agua potable;
- 81.8 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 81.9 Controlar el almacenamiento de volúmenes, en relación a la capacidad instalada y la demanda de la población usuaria, según las condiciones de calidad establecidas en la normatividad vigente;
- 81.10 Coordinar, informar a la Gerencia de Operaciones y la Oficina de Imagen Corporativa, y tomar acciones inmediatas en el caso de averías y/o emergencias en la infraestructura y/o operaciones de las unidades de producción;
- 81.11 Dirigir ejecutar, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de tratamiento y disposición final de aguas residuales;
- 81.12 Ejecutar, controlar y verificar la operación y mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales bajo responsabilidad de la EPS.
- 81.13 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 81.14 Dirigir y evaluar la continuidad operativa de los procesos productivos de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales a través de niveles adecuados de disponibilidad, confiabilidad y operatividad en sus equipos e instalaciones, así como del parque automotor (vehículos y maquinaria pesada);
- 81.15 Planificar, formular, proponer, ejecutar y evaluar los Programas de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Autónomo de los equipos e instalaciones de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.
- 81.16 Planificar, dirigir y evaluar programas para el manejo adecuado y la gestión de los subproductos (residuos sólidos, arenas y lodos) generados en los sistemas de tratamiento, promoviendo su reutilización;
- 81.17 Gestionar la atención oportuna de las quejas y requerimientos de clientes externos, internos, entidades fiscalizadoras o particulares por problemas de calidad de las descargas de las aguas residuales no domésticas que se descargan al colector público;
- 81.18 Liderar y coordinar acciones para adecuar progresivamente las infraestructuras sanitarias (PTAR) a la normatividad ambiental vigente con las áreas competentes de la empresa;
- 81.19 Coordinar con la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, en los estudios y proyectos a nivel de pre-inversión y estudios definitivos, en la definición de tecnologías de tratamiento (a nivel de procesos) de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales existentes y/o en ampliación, y en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales proyectadas;
- 81.20 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones.



81.21 Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento de la oficina.

Artículo 82.- Equipo de Producción de Agua Potable

El Equipo de Producción de Agua Potable, es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales responsable de programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades y procesos de tratamiento agua potable, a fin de garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes en cuanto a la producción de agua.

Artículo 83.- Funciones

Son funciones del Equipo de producción de Agua Potable las siguientes:

- 83.1 Supervisar y dirigir la captación y conducción de los recursos hídricos para someterlos a los procesos de potabilización, a fin de garantizar el cumplimiento de los parámetros nacionales e internacionales establecidos, para la potabilización.
- 83.2 Gestionar el desarrollo de los procesos de producción de agua potable, a fin de garantizar que estos cumplan los parámetros nacionales e internacionales establecidos, en condiciones de calidad, continuidad, cobertura y bajo costo que satisfaga las necesidades de los consumidores.
- 83.3 Supervisar los procesos de potabilización del agua, a fin de garantizar se cumplan los requisitos físicos, químicos y bacteriológicos establecidos en las normas de control de calidad de agua potable.
- 83.4 Coordinar el cumplimiento de ejecución de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las fuentes superficiales, fuentes menores de infraestructura, equipos y demás bienes que participan en la producción del agua potable, a fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y la normatividad en vigencia.
- 83.5 Supervisar el cumplimiento de los programas y directivas de los organismos de control, SUNASS, MINSA, etc., en materia de producción de agua potable, a fin de garantizar la calidad de agua potable producida.
- 83.6 Adoptar las medidas de seguridad más apropiadas, en caso de emergencia, de acuerdo a las normas y políticas vigentes en la empresa, a fin de aminorar los daños que puedan ocasionarse en la producción del agua potable, coordinando con los niveles competentes las medidas complementarias o definitivas.
- 83.7 Presentar al área correspondiente los cronogramas de abastecimiento de insumos, suministro de materiales, reactivos, equipos y herramientas necesarias e indispensables, estableciendo su prioridad y niveles de mínimos y máximos requeridos, a fin de garantizar se cuenten con los materiales necesarios para la producción de agua potable, en términos de eficacia y eficiencia, así como el mantenimiento óptimo de la infraestructura sanitaria.
- 83.8 Apoyar a las Oficinas Zonales, dentro de las posibilidades de su competencia, previa coordinación y aprobación de su jefe inmediato, a fin de optimizar los procedimientos de tratamiento en las zonales.
- 83.9 Supervisar la actualización del archivo técnico de las instalaciones sanitarias a su cargo, planos, memorias descriptivas, especificaciones técnicas y otros, para garantizar que se cuente con documentación confiable y objetiva en caso se requiera.
- 83.10 Revisar y aprobar el cronograma de turnos de su personal a cargo, en concordancia con las necesidades técnicas y disposiciones legales en vigencia.
- 83.11 Efectuar inspecciones periódicas, dentro de cada mes, a las fuentes de agua, captación, líneas de conducción, plantas de tratamiento de agua y almacenamiento, en coordinación con los entes reguladores y fiscalizadores como el ANA, SUNASS, MINSA, etc.; a fin de detectar problemas en el sistema de abastecimiento y establecer procedimientos para su corrección, informando de los resultados.



- 83.12 Proponer a su jefe inmediato, normas, métodos, técnicas y procedimientos que racionalicen y optimicen las labores del departamento a su cargo, desarrollando, controlando y evaluando su aplicación, para contribuir con el logro de objetivos y metas.
- 83.13 Presentar a su jefe inmediato a su jefe inmediato, de forma mensual, trimestral, semestral y anual los resultados obtenidos en su gestión.
- 83.14 Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

Artículo 84.- Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales

El Equipo de Tratamiento de Aguas residuales, es la unidad funcional que depende de la Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de aguas residuales, responsable de desarrollar los programas de operación y mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales y sus componentes, apoyar en el control y evaluación de programas para el manejo adecuado y la gestión de los subproductos(residuos sólidos, arenas y lodos) generados en los sistemas de tratamiento, promoviendo su reutilización, proponer obras de mejoramiento, rehabilitación y reforzamiento de los sistemas de alcantarillado ,entre otras.

Artículo 85.- Funciones

Son funciones del Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales, las siguientes:

- 85.1 Desarrollar los programas de operación y mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales y sus componentes;
- 85.2 Supervisar la ejecución de los planes de monitoreo por muestreo y análisis de aguas residuales, buscando alcanzar los niveles de calidad, establecidos por las normas vigentes;
- 85.3 Proponer obras de mejoramiento, rehabilitación y reforzamiento de los sistemas de alcantarillado;
- 85.4 Dirigir las operaciones del sistema de tratamiento de las aguas residuales;
- 85.5 Controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de tratamiento y disposición final de aguas residuales;
- 85.6 Controlar y evaluar los programas para el manejo adecuado y la gestión de los subproductos (residuos sólidos, arenas y lodos) generados en los sistemas de tratamiento, promoviendo su reutilización;
- 85.7 Realizar funciones inherentes a su equipo que le asigne el jefe inmediato.

Artículo 86.- Gerencia Comercial

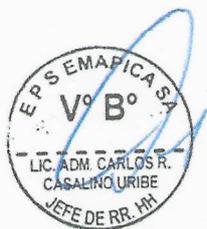
La Gerencia Comercial es el órgano de línea responsable de planear, administrar, organizar, dirigir y controlar la gestión y operación a nivel institucional de los procesos comerciales como el catastro de clientes, medición de consumos, facturación y cobranzas, atención al cliente y promoción comercial, así como desarrollar acciones de investigación, registro y normatividad orientados a su optimización.

La Gerencia Comercial está a cargo de un(a) Gerente, y depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 87.- Funciones

Las funciones de la Gerencia Comercial son las siguientes:

- 87.1 Planificar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos comerciales, así como la formulación y evaluación de planes y programas y determinación de estándares e indicadores de gestión;



- 87.2 Planificar, dirigir y evaluar los estudios en temas referidos al catastro comercial, sistemas de medición, evaluación del comportamiento metrológico del parque de medidores instalados y su vida útil, el desarrollo de modelos de aseguramiento para los procesos de micro medición y catastro comercial;
- 87.3 Establecer las políticas y programas de trabajo para la comercialización de los servicios de la empresa, mediante la realización de estudios de mercado para la identificación y reconocimiento de clientes factibles y potenciales, en los que se detallen, las necesidades de los usuarios y de sus opiniones, a fin de obtener información de la demanda y calidad de los servicios;
- 87.4 Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno corporativo y de Gestión de Desempeño social en la empresa con el personal;
- 87.5 Dirigir los procedimientos de ventas de conexiones y sistemas privados de saneamiento, así como de la prestación de servicios de saneamiento regulados y no regulados;
- 87.6 Dirigir, coordinar y asegurar la elaboración, presentación y distribución de la información estadística e indicadores de gestión comerciales;
- 87.7 Planificar, dirigir y evaluar las acciones comerciales y de mantenimiento de la conexión domiciliar de agua potable desde las llaves de toma (corporación) hasta el límite del predio (incluye la comedita y la unidad de medición);
- 87.8 Planificar, dirigir y evaluar las acciones de aseguramiento y control de calidad de medidores nuevos, adquiridos e instalados vía terceros para ampliación de la cobertura y sostenimiento del parque instalado;
- 87.9 Dirigir, controlar y evaluar las acciones de administración, control y evaluación de Clientes Especiales de la Red, Fuente Propia, Corporativos y Clientes Preferentes;
- 87.10 Planificar, dirigir en coordinación con la Oficina de Imagen Corporativa las campañas de publicidad de orientación al público y la comunidad;
- 87.11 Otras funciones que asigne la Gerencia General, o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.



Artículo 88.- Estructura

Para el cumplimiento de sus funciones la Gerencia Comercial cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- 88.1 Oficina de Catastro Comercial
- 88.2 Oficina de Medición, Facturación y Micromedición
- 88.3 Oficina de Cobranzas
- 88.4 Oficina de Atención al Cliente

Artículo 89.- Oficina de Catastro Comercial

La Oficina de Catastro Comercial es la unidad orgánica que depende de la Gerencia Comercial responsable de mantener actualizada la información sobre la cantidad, identificación y localización de los clientes, así como desarrollar e implementar estrategias para la actualización dinámica catastral.

Artículo 90.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Catastro Comercial las siguientes:

- 90.1 Planificar, organizar, dirigir, controlar y actualizar la información de los usuarios reales, factibles y potenciales, en la base de datos del catastro georreferenciado;
- 90.2 Organizar, dirigir y controlar los procesos de actualización dinámica catastral, mediante el establecimiento de sectores estratégicos y las acciones a ejecutar, actualizando el registro de predios, clientes, conexiones, medidores e itinerarios, categorización de clientes, cambio de uso, uso irregular, estado de las cajas domiciliarias y cualquier otra



- 96.10 Atender las consultas e inquietudes de los usuarios luego de las notificaciones por consumos atípicos y/o elevados;
- 96.11 Controlar y verificar la consistencia y veracidad de la información que será expresada por el sistema de emisión de los recibos, supervisando las alteraciones detectadas, y coordinando inspecciones de campo para verificar: facturación por consumos no significativos y elevados, conexiones clandestinas, errores de domicilio y deficiencias en tomas de lectura; para luego proceder al corte, reconexión o refacturación del servicio de acuerdo a normas establecidas por la empresa, efectuando las modificaciones de los valores emitidos y sustituyéndolos por otros en un nuevo recibo;
- 96.12 Generar la información estadística sobre estado del parque de medidores, inconsistencias encontradas durante el proceso de toma de lectura, consumo y montos facturado;
- 96.13 Otras funciones que asigne la Gerencia Comercial.

Artículo 97.- Equipo de Medición y Facturación

El Equipo de Medición y Facturación es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Medición y Facturación responsable de controlar el proceso de toma de lectura, garantizando una correcta medición y facturación, con la finalidad de obtener una facturación acorde a los consumos reales realizados.

Artículo 98.- Funciones

Son funciones del Equipo de Medición y Facturación las siguientes:

- 98.1 Supervisar el proceso de toma de lecturas por el personal operativo y verificadores ya sean internos o externos
- 98.2 Supervisar y garantizar la ejecución de procesos de facturación a través de validaciones teniendo en cuenta los procedimientos según las normas vigentes.
- 98.3 Coordinar y garantizar la entrega oportuna de los padrones y/o data para la toma de lecturas, en medio digital o impreso.
- 98.4 Supervisar permanentemente los procedimientos técnicos de la toma de lecturas, a cargo de personal interno o externos.
- 98.5 Seguimiento y control de Altos Consumidores para garantizar la correcta toma de lecturas, facturación, levantamiento de observaciones y otros que se requieran
- 98.6 Controlar y evaluar a clientes especiales de la red Fuente Propia, Corporativos y Clientes Preferentes.
- 98.7 Aplicar estrictamente los ciclos de facturación establecidos, considerando los cronogramas, para la toma de lectura, y evaluación de las mismas, así como el plazo para las inspecciones internas y externas en el caso de encontrar deficiencias o anomalías en las lecturas reportadas;
- 98.8 Evaluar la consistencia de la información recabada en campo a través del aplicativo de toma de lectura, a fin de determinar consumos atípicos, elevados, consumo menor al promedio, mayor al promedio o cualquier otra anomalía;
- 98.9 Ejecutar el proceso de inspecciones internas y externas realizadas como parte de las actividades requeridas por la normatividad vigente, en el caso de presentarse incongruencias durante el proceso de toma de lectura, implementando las medidas que correspondan según las observaciones consignadas en las actas de inspección interna y externa;
- 98.10 Atender las consultas e inquietudes de los usuarios luego de las notificaciones por consumos atípicos y/o elevados;
- 98.11 Evaluar la consistencia y veracidad de la información que será expresada por el sistema de emisión de los recibos, supervisando las alteraciones detectadas, y coordinando inspecciones de campo para verificar: facturación por consumos no significativos y elevados, conexiones clandestinas, errores de domicilio y deficiencias en tomas de lectura.



Artículo 94.- Funciones

Son funciones del Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias, las siguientes:

- 94.1 Supervisar la actualización de la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático.
- 94.2 Estructurar los presupuestos y administrar contratos de instalación y/o reapertura de nuevas conexiones.
- 94.3 Detectar, informar y gestionar la ubicación de conexiones clandestinas de agua y alcantarillado, para su corrección y acción inmediata.
- 94.4 Evaluar el estado de las conexiones domiciliarias existentes para la toma de acciones correspondientes.
- 94.5 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.

Artículo 95.- Oficina de Medición, Facturación y Micromedición

La Oficina de Medición, Facturación y Micromedición es la unidad orgánica que depende de la Gerencia Comercial responsable de planear, organizar, dirigir y controlar la información sobre la cantidad, identificación y localización de los clientes, para el correcto seguimiento y control de los consumos realizados por los mismos, con la finalidad de obtener una facturación acorde a los consumos reales realizados.

Artículo 96.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Medición, Facturación y Micromedición las siguientes:

- 96.1 Organizar, dirigir y controlar la facturación a cobrar a cada cliente por su consumo, de acuerdo con las políticas tarifarias y lectura de medidores; dirigiendo y controlando el ciclo de facturación, y la aplicación de tasas de interés o impuestos que se deben aplicar a las facturas de los clientes en periodos de cobranzas establecidos;
- 96.2 Elaborar estudios en temas referidos al sistema de medición, perfiles de consumo, evaluación del comportamiento metrológico del parque de medidores instalados y el desarrollo de modelos de aseguramiento para el proceso de micro medición;
- 96.3 Elaborar y ejecutar las acciones de administración, control y evaluación de clientes especiales de la red Fuente Propia, Corporativos y Clientes Preferentes.
- 96.4 Efectuar el seguimiento y control permanente de lecturas y seguridad de micro medidores, controlando y tomando medidas correctivas mediante la permanente evaluación del parque de medidores;
- 96.5 Elaborar, dirigir y controlar los planes de mejora de la micromedición, realizando el control permanente de las actividades de instalación, retiro y reinstalación de medidores inoperativos, según corresponda, a fin de garantizar la operatividad de los mismos, para la correcta determinación de los montos a facturar;
- 96.6 Establecer los ciclos de facturación, considerando los cronogramas, para la toma de lectura, y evaluación de las mismas, así como el plazo para las inspecciones internas y externas en el caso de encontrar deficiencias o anomalías en las lecturas reportadas;
- 96.7 Dirigir y controlar el proceso de toma de lectura de medidores;
- 96.8 Controlar y verificar la consistencia de la información recabada en campo a través del aplicativo de toma de lectura, a fin de determinar consumos atípicos, elevados, consumo menor al promedio, mayor al promedio o cualquier otra anomalía;
- 96.9 Dirigir y controlar el proceso de inspecciones internas y externas realizadas como parte de las actividades requeridas por la normatividad vigente, en el caso de presentarse incongruencias durante el proceso de toma de lectura, implementando las medidas que correspondan según las observaciones consignadas en las actas de inspección interna y externa;



98.12 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.

Artículo 99.- Equipo de Micromedición

El Equipo de Micromedición, es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Medición y Facturación encargada de las actividades referidas a la mejora de la micromedición, realizando el control permanente de las actividades de instalación, retiro y reinstalación de medidores inoperativos, según corresponda, a fin de garantizar la operatividad de los mismos, para la correcta determinación de los montos a facturar, además de identificar alternativas tecnológicas que permitan optimizar el parque de medidores

Artículo 100.-Funciones

Son funciones del Equipo de Micromedición las siguientes:

- 100.1 Programar y controlar los trabajos de instalación de los micros medidores nuevos a los usuarios que corresponda, dentro del ámbito de la empresa.
- 100.2 Programar y controlar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de medidores, analizando y evaluando los resultados.
- 100.3 Evaluar la operatividad de los medidores, así como su vigencia en campo
- 100.4 Programar y controlar los trabajos de retiro, pruebas de contraste y reinstalación de medidores de agua y accesorios.
- 100.5 Participar en la recepción técnica de medidores
- 100.6 Controlar las acciones que permitan informar sobre los medios probatorios de los reclamos por consumo medido, dentro de los plazos establecidos por el área correspondiente.
- 100.7 Evaluar procedimientos y alternativas de innovación tecnológicas que permitan optimizar el parque de medidores.
- 100.8 Efectuar el seguimiento y control permanente de seguridad de micro medidores, controlando y tomando medidas correctivas mediante la permanente evaluación del parque de medidores;
- 100.9 Realizar el control permanente de las actividades de instalación, retiro y reinstalación de medidores inoperativos, según corresponda, a fin de garantizar la operatividad de los mismos, para la correcta determinación de los montos a facturar;
- 100.10 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.



Artículo 101.-Oficina de Cobranzas

La Oficina de Cobranzas es la unidad orgánica que depende de la Gerencia Comercial responsable de planear, organizar, dirigir la cobranza a los clientes, y acciones persuasivas para el pago puntual.

Artículo 102.-Funciones

Son funciones de la Oficina de Cobranzas las siguientes:

- 102.1 Planear, organizar, dirigir y aplicar estrategias de mejora de los procesos de cobranza, promoviendo el uso de tecnología u otros medios que faciliten al usuario realizar el pago oportuno del servicio de agua potable y alcantarillado, mejorando a la vez la eficiencia de la cobranza mensual;
- 102.2 Coordinar y verificar la actualización permanente de las rutas de reparto de recibos, a fin de que el proceso de distribución se lleve a cabo de manera eficiente y oportuna;
- 102.3 Supervisar, controlar y evaluar el proceso de distribución de recibos, el mismo que debe realizarse en estricto cumplimiento de la normativa vigente;
- 102.4 Realizar las actividades de cobranza diaria, informando la Oficina de Finanzas el monto recaudado para su depósito bancario;
- 102.5 Ejecutar y reportar el control diario de ventas, servicios colaterales y la recaudación;



- 102.6 Elaborar y disponer de estadísticas de cobranza, y cuentas por cobrar (montos emitidos, recuperados y saldos), para mantener controles sobre los valores recaudados cuidando el registro y cancelación de los débitos correspondientes;
- 102.7 Promover y efectuar campañas y diversas actividades dirigidas a los clientes morosos a fin que cumplan con sus obligaciones, evaluando el tipo de corte a aplicar según sea el caso, así como controlar la ejecución de las reconexiones del servicio.;
- 102.8 Coordinar con Gerencia Comercial los mecanismos a aplicar para el control de deudores y para recuperar de cartera morosa;
- 102.9 Registrar y actualizar datos sobre la cobranza de recibos, así como determinar los saldos pendientes de cobranzas, controlando y supervisando los centros autorizados para la cobranza regular, e informar a Gerencia Comercial y las Oficinas de Atención al Cliente, Oficina de Medición y Facturación, Oficina de Contabilidad, y a la Oficina de Planes y Presupuesto;
- 102.10 Controlar, evaluar e informar el desempeño del personal a su cargo, las actividades programadas en los planes operativos y el cumplimiento de indicadores para mejorar resultados de la gestión;
- 102.11 Otras funciones que asigne la Gerencia Comercial.

Artículo 103.-Equipo de Cortes y Reconexiones

El Equipo de Cortes y Reconexiones, es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Cobranzas es el responsable de planear, organizar, dirigir la cobranza a los clientes, y acciones persuasivas para el pago puntual, así como reportar los cortes y levantamientos de servicio que se genere como consecuencia de las infracciones de los usuarios.

Artículo 104.-Funciones

Son funciones del Equipo de Cortes y Reconexiones las siguientes:

- 104.1 Verificar que la ejecución de cortes de servicio por morosidad se efectúe de acuerdo a programación y zonificación.
- 104.2 Evaluar la aplicación de notificaciones de cortes y levantamientos a los clientes y organizar su reparto.
- 104.3 Elaborar y entregar al operador de campo el padrón de levantamientos de conexiones y matrices.
- 104.4 Supervisar la ejecución de levantamientos de conexiones y matrices.
- 104.5 Inspección y seguimiento a conexiones clandestinas, venta de agua u otros.
- 104.6 Generar el padrón de cortes y evaluar el tipo de corte a aplicar según sea el caso, así como controlar la ejecución de las reconexiones del servicio;
- 104.7 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.

Artículo 105.-Equipo de Cobranza Morosa y Judicial

El Equipo de Cobranza Morosa y Judicial, es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Cobranzas responsable de planear, organizar, dirigir las estrategias referidas al control de la morosidad.

Artículo 106.-Funciones

Son funciones del Equipo de Cobranza Morosa y Judicial las siguientes:

- 106.1 Elaborar y disponer de estadísticas de cobranza, y cuentas por cobrar (montos emitidos, recuperados y saldos), para mantener controles sobre los valores recaudados cuidando el registro y cancelación de los débitos correspondientes;



- 106.2 Proponer y dirigir campañas y diversas actividades dirigidas a los clientes morosos a fin que cumplan con sus obligaciones,
- 106.3 Proponer mecanismos a aplicar para el control de deudores y para recuperación de la cartera morosa;
- 106.4 Mantener actualizado el registro de saldos pendientes de cobranzas, controlando y supervisando los centros autorizados para la cobranza regular, e informar a Gerencia Comercial y las Oficinas de Atención al Cliente, Oficina de Medición y Facturación, Oficina de Contabilidad, y a la Oficina de Planes y Presupuesto;
- 106.5 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.

Artículo 107.-Equipo de Cobranzas

El Equipo de Cobranzas, es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Cobranzas responsable de planear, organizar, dirigir las estrategias de mejoras de los procesos de cobranza, promoviendo el uso de tecnología u otros medios que faciliten al usuario realizar el pago oportuno del servicio de agua potable y alcantarillado, mejorando a la vez la eficiencia de la cobranza mensual, de registrar y actualizar datos sobre la cobranza de recibos, así como determinar los saldos pendientes de cobranzas.



Artículo 108.-Funciones

Son funciones del Equipo de Cobranzas las siguientes:

- 108.1 Planear, organizar, dirigir y aplicar estrategias de mejora de los procesos de cobranza, promoviendo el uso de tecnología u otros medios que faciliten al usuario realizar el pago;
- 108.2 Realizar las actividades de cobranza diaria, informando a la oficina de finanzas el monto recaudado para su depósito bancario,
- 108.3 Ejecutar y reportar el control diario de ventas de servicios colaterales y la recaudación.;
- 108.4 Elaborar y disponer de estadísticas de cobranza, y cuentas por cobrar, para mantener controles sobre los valores recaudados cuidando el registro y cancelación de los débitos correspondientes;
- 108.5 Registrar y actualizar datos sobre la cobranza de recibos, así como determinar los saldos pendientes de cobranza, controlando y supervisando los centros autorizados para la cobranza regular, e informar a gerencia comercial, oficina de atención al cliente, oficina de medición y facturación, oficina de contabilidad y gerencia de desarrollo y presupuesto;
- 108.6 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.



Artículo 109.-Equipo de Principales clientes

El Equipo de Principales clientes, es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Cobranzas responsable de planear, organizar, dirigir las estrategias referidas al control de los principales clientes.

Artículo 110.-Funciones

Son funciones del Equipo de Principales clientes las siguientes:

- Elaborar y disponer de estadísticas de cobranza de los principales clientes de la empresa, y cuentas por cobrar (montos emitidos, recuperados y saldos), para mantener controles sobre los valores recaudados cuidando el registro y cancelación de los débitos correspondientes;
- 110.1 Proponer y dirigir campañas y diversas actividades dirigidas a los principales clientes a fin que cumplan con sus obligaciones,
 - 110.2 Proponer mecanismos a aplicar para el control de deudores y para recuperación de la cartera morosa de los principales clientes;
 - 110.3 Mantener actualizado el registro de saldos pendientes de cobranzas, controlando y supervisando los centros autorizados para la cobranza regular de los principales clientes;
 - 110.4 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.



- 114.2 Atender y reportar los requerimientos y reclamos comerciales recepcionados;
- 114.3 Atender las solicitudes de reconsideración y/o apelación de reclamos presentadas por el usuario, en estricto cumplimiento con la normativa vigente.
- 114.4 Elaboración de propuestas de políticas, planes, programas, normas y procesos para optimizar la atención al cliente;
- 114.5 Planear, organizar, dirigir y aplicar estrategias de mejora en los canales de atención a los usuarios, promoviendo el uso de tecnología u otros medios que conlleven a la satisfacción de los usuarios que requieran atención a reclamos, consultas o cualquier otro trámite que necesiten realizar;
- 114.6 Planear, organizar, dirigir y aplicar estrategias de promoción y de venta de los servicios, dirigido a captar a clientes potenciales y factibles, mediante estudios de mercado y campañas de incorporación de nuevos clientes (factibles y potenciales);
- 114.7 Elaboración de la información estadística e indicadores de gestión referida a la atención de clientes;
- 114.8 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.

Artículo 115.-Equipo de Servicio post venta

El Equipo de Servicio post Venta, es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Atención al Cliente, responsable de la comercialización de los servicios que brinda la empresa, elaborando los contratos y presupuestos según las necesidades de los potenciales clientes.

Artículo 116.-Funciones

Son funciones del Equipo de Servicio Post venta las siguientes:

- 116.1.1 Organizar y dirigir la adecuada atención e información a los clientes y usuarios orientándolos en el cumplimiento de normas y disposiciones emitidas por el sector saneamiento, y atendiendo reclamos de acuerdo a las normas emitidas por la SUNASS;
- 116.2 Planear, organizar, dirigir y aplicar estrategias de promoción y de venta de los servicios, dirigido a captar a clientes potenciales y factibles, mediante estudios de mercado y campañas de incorporación de nuevos clientes (factibles y potenciales);
- 116.3 Elaborar programas de trabajo para la comercialización de los servicios de la empresa, mediante la realización de estudios de mercado para la identificación y reconocimiento de clientes factibles y potenciales, en los que se detallen, las necesidades de los usuarios y de sus opiniones, a fin de obtener información de la demanda y calidad de los servicios;
- 116.4 Recepcionar y prestar la atención de las solicitudes de acceso a los servicios de saneamiento, presentadas por los usuarios;
- 116.5 Elaborar presupuestos para la ejecución de las instalaciones de agua y desagüe que resulten factibles;
- 116.6 Evaluar y gestionar el fraccionamiento de pagos solicitado por el usuario, y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la empresa recuperar montos facturados a clientes inactivos que hicieron uso de los servicios de agua y desagüe;
- 116.7 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.

Artículo 117.-Oficina de Aseguramiento de la Calidad

La Oficina de Aseguramiento de la Calidad es la unidad orgánica de línea que depende de la Gerencia General responsable de planificar, formular, proponer, dirigir, ejecutar y controlar los programas de control de calidad del producto y de los servicios de agua potable, alcantarillado y efluentes de las PTARS en el marco del cumplimiento de la normatividad vigente dirigiendo la ejecución y controlando las actividades de implementación y control de los Valores Máximos Admisibles (VMA) de las descargas de los Usuarios No Domésticos, en su zona de influencia.



Artículo 111.-Oficina de Atención al cliente

La Oficina de Atención al Cliente es la unidad orgánica que depende de la Gerencia Comercial responsable de organizar, dirigir y controlar los procesos de atención al cliente, y comercialización de los servicios que brinda la empresa, elaborando los contratos y presupuestos según las necesidades de los potenciales clientes.

Artículo 112.-Funciones

Son funciones de la Oficina de Atención al Cliente las siguientes:

- 112.1.1 Organizar y dirigir la adecuada atención e información a los clientes y usuarios orientándolos en el cumplimiento de normas y disposiciones emitidas por el sector saneamiento, y atendiendo reclamos de acuerdo a las normas emitidas por la SUNASS;
- 112.2 Atender y reportar los requerimientos y reclamos comerciales recepcionados;
- 112.3 Atender las solicitudes de reconsideración y/o apelación de reclamos presentadas por el usuario, en estricto cumplimiento con la normativa vigente.
- 112.4 Formulación de propuestas de políticas, planes, programas, normas y procesos para optimizar la atención al cliente;
- 112.5 Planear, organizar, dirigir y aplicar estrategias de mejora en los canales de atención a los usuarios, promoviendo el uso de tecnología u otros medios que conlleven a la satisfacción de los usuarios que requieran atención a reclamos, consultas o cualquier otro trámite que necesiten realizar;
- 112.6 Planear, organizar, dirigir y aplicar estrategias de promoción y de venta de los servicios, dirigido a captar a clientes potenciales y factibles, mediante estudios de mercado y campañas de incorporación de nuevos clientes (factibles y potenciales);
- 112.7 Elaborar programas de trabajo para la comercialización de los servicios de la empresa, mediante la realización de estudios de mercado para la identificación y reconocimiento de clientes factibles y potenciales, en los que se detallen, las necesidades de los usuarios y de sus opiniones, a fin de obtener información de la demanda y calidad de los servicios;
- 112.8 Recepcionar y prestar la atención de las solicitudes de acceso a los servicios de saneamiento, presentadas por los usuarios;
- 112.9 Elaborar presupuestos para la ejecución de las instalaciones de agua y desagüe que resulten factibles;
- 112.10 Evaluar y gestionar el fraccionamiento de pagos solicitado por el usuario, y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la empresa recuperar montos facturados a clientes inactivos que hicieron uso de los servicios de agua y desagüe;
- 112.11 Elaboración de la información estadística e indicadores de gestión referida a la atención de clientes;
- 112.12 Otras funciones que asigne la Gerencia Comercial.



Artículo 113.-Equipo de Atención al Cliente

El Equipo de Atención al Cliente, es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Atención al Cliente responsable de organizar, dirigir y controlar los procesos de atención al cliente, y comercialización de los servicios que brinda la empresa, elaborando los contratos y presupuestos según las necesidades de los potenciales clientes.

Artículo 114.-Funciones

Son funciones del Equipo de Atención al Cliente las siguientes:

- 114.1 Dirigir la adecuada atención e información a los clientes y usuarios orientándolos en el cumplimiento de normas y disposiciones emitidas por el sector saneamiento, y atendiendo reclamos de acuerdo a las normas emitidas por la SUNASS;

Artículo 118.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad las siguientes:

- 118.1.1 Programar y ejecutar planes de monitoreo por muestreo y análisis de agua cruda, tratada, distribuida y análisis de aguas residuales, mediante análisis microbiológico y fisicoquímico, buscando alcanzar los niveles de calidad establecidos por las normas vigentes;
- 118.2 Controlar la calidad microbiológica y fisicoquímica del agua en la fuente, captación, ingreso y salida del sistema de producción, en el sistema de producción, el sistema de distribución y los lugares de consumo de los usuarios;
- 118.3 Emitir los informes del seguimiento de la calidad de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Salud, según el Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano;
- 118.4 Supervisar y controlar el cumplimiento de los programas de limpieza y desinfección de reservorios, de redes nuevas y reparadas; y purgas preventivas y correctivas en las redes de distribución;
- 118.5 Supervisar, controlar y realizar acciones de fiscalización para el cumplimiento de disposiciones legales vigentes en materia de calidad de los sistemas de producción y distribución de agua potable;
- 118.6 Planear y ejecutar el programa de calibración y mantenimiento de equipos de laboratorio para garantizar la calidad de resultados;
- 118.7 Dirigir los procesos de planificación y formulación de las actividades operativas de muestreo e inspecciones;
- 118.8 Informar a los equipos competentes de la empresa y notificar a los establecimientos comerciales e industriales, cuando los resultados del análisis identifican problemas de calidad;
- 118.9 Gestionar y evaluar los requisitos para registrar a los Usuarios No Domésticos y proceder a su inscripción, asignándole el código respectivo;
- 118.10 Suscribir el acuerdo con el Usuario No Doméstico para la implementación de las medidas necesarias que coadyuven a cumplir con los valores admisibles;
- 118.11 Evaluar la calidad fisicoquímica y biológica del agua, solicitada por medio de reclamos y/o quejas provenientes de clientes externos e internos, proponiendo soluciones a los reclamos;
- 118.12 Controlar la calidad fisicoquímica y microbiológica de las aguas residuales;
- 118.13 Supervisar y controlar el adecuado control de la calidad de los productos químicos usados en el tratamiento de agua y tratamiento de las aguas residuales;
- 118.14 Otras funciones que asigne la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.



Artículo 119.-Oficina Zonal Aquijes

La Oficina Zonal Los Aquijes, es la Unidad Orgánica, la cual ejerce funciones de prestación de servicios de saneamiento, actúan en representación de la empresa y se organizan mediante equipos de trabajo, dentro del territorio donde ejercen jurisdicción.

La creación y determinación del ámbito de jurisdicción de las Oficina Zonal Aquijes es aprobada por el Directorio de la empresa. Reportan a la Gerencia General.

Artículo 120.-Funciones Oficina Zonal Aquijes

Son funciones de la Oficina Zonal Aquijes las siguientes:



- 90.3 modificación encontrada en el campo, así como los datos atributivos del catastro comercial de manzanas, lotes, conexiones y clientes;
Planificar, dirigir y evaluar los estudios en temas referidos a catastro comercial, sistemas de medición, perfiles de consumo, desarrollo de modelos de aseguramiento para el Catastro Comercial;
- 90.4 Formular, ejecutar y controlar de acciones de evaluación sobre el cumplimiento del marco normativo vigente respecto al proceso de Catastro Comercial;
- 90.5 Generar información estadística sobre conexiones y demás datos relevantes de las actividades relacionadas con la actualización dinámica catastral;
- 90.6 Elaborar información estadística e indicadores de gestión referida al catastro de clientes y conexiones domiciliarias;
- 90.7 Formular y desarrollar programas de cooperación técnica con instituciones vinculadas funcionalmente a la gestión del Catastro Comercial;
- 90.8 Supervisar la actualización de la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático;
- 90.9 Estructurar los presupuestos y administrar contratos de instalación y/o reapertura de nuevas conexiones,
- 90.10 Detectar, informar y gestionar la ubicación de conexiones clandestinas de agua y alcantarillado, para su corrección y acción inmediata;
- 90.11 Otras funciones que asigne la Gerencia Comercial.

Artículo 91.- Equipo de Catastro Comercial

El Equipo de Catastro Comercial, es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Catastro Comercial responsable de mantener actualizada la información sobre la cantidad, identificación y localización de los clientes, así como desarrollar e implementar estrategias para la actualización dinámica catastral.

Artículo 92.- Funciones

Son funciones del Equipo de Catastro Comercial las siguientes:

- 92.1 Mantener actualizada la información de los usuarios reales, factibles y potenciales, en la base de datos del catastro georreferenciado;
- 92.2 Mantener actualizadas las rutas de reparto de recibos y de toma de lectura;
- 92.3 Establecer los sectores estratégicos y las acciones a ejecutar, actualizando el registro de predios, clientes, conexiones, medidores e itinerarios, categorización de clientes, cambio de uso, uso irregular, estado de las cajas domiciliarias y cualquier otra modificación encontrada en el campo, así como los datos atributivos del catastro comercial de manzanas, lotes, conexiones y clientes;
- 92.4 Generar información estadística sobre conexiones y demás datos relevantes de las actividades relacionadas con la actualización dinámica catastral;
- 92.5 Actualizar la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático;
- 92.6 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.

Artículo 93.- Equipo de Venta de Conexiones nuevas y conexiones domiciliarias

El Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias es la unidad funcional, que depende de la Oficina de Catastro Comercial responsable de estructurar y administrar contratos de instalación de nuevas conexiones, su activación y el mantenimiento de las conexiones existentes.



- 120.1 Realizar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición final de las aguas residuales en el ámbito de su jurisdicción;
- 120.2 Brindar atención eficiente al cliente dentro de la actividad de comercialización, mantenimiento del servicio;
- 120.3 Operar y mantener de manera óptima las fuentes de aprovisionamiento, infraestructura sanitaria de los sistemas de agua, alcantarillado y tratamiento de a las aguas residuales en el ámbito de su competencia;
- 120.4 Programar, controlar y ejecutar actividades vinculadas al sistema de producción, desde la captación, almacenamiento, tratamiento, control de calidad y distribución, así como también la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, redes y equipos;
- 120.5 Coordinar y controlar el desarrollo de actividades administrativas, económicas y financieras, asegurando el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos;
- 120.6 Supervisar e inspeccionar la implantación de nuevas habilitaciones, verificando el óptimo funcionamiento de sus actividades operativas y procurando el apoyo necesario para garantizar una prestación eficiente;
- 120.7 Supervisar el estado de la infraestructura sanitaria de los sistemas de agua, alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales en su ámbito;
- 120.8 Programar, dirigir, controlar y ejecutar actividades de atención del cliente, instalación de nuevas conexiones, valorización, facturación, cobranzas, cortes y reconexiones, sobre la base de la existencia de un sistema catastral actualizado;
- 120.9 Proponer iniciativas que contribuyan a fortalecer la prestación de los servicios en su área de acción;
- 120.10 Coordinar con las Gerencias y Oficinas correspondientes, para la ejecución de obras, así como el desarrollo y modernización de todos los sistemas que la integran;
- 120.11 Programar, controlar, coordinar y ejecutar procesos y actividades delegadas sobre administración de recursos económicos, financieros, físicos y humanos;
- 120.12 Evaluar e informar en forma oportuna sobre sus desempeños alcanzados en diferentes ámbitos, a las instancias respectivas de la sede principal de la empresa;
- 120.13 Ejecutar el cumplimiento de las normas y procedimientos en su zonal;
- 120.14 Otras funciones que asigne la Gerencia General.

Artículo 121.-Equipo Administrativo Comercial

El Equipo Administrativo Comercial es la unidad funcional que depende de la Oficina Zonal Aquijes responsable de controlar, participar e ingresar información al sistema Administrativo y Comercial; así como consolidar las planillas de cobranza diaria de la Zonal Aquijes, recepcionar, clasificar, distribuir, archivar y conservar la documentación que ingresa o se genera; así como redactar documentos, y apoyar en labores administrativas dentro del ámbito de su competencia.

Artículo 122.-Funciones

- 122.1 Verificar, Controlar, registrar e informar sobre el movimiento de bienes y materiales en la Zonal Aquijes.
- 122.2 Participar y realizar los arqueos y participar en el control y monitoreo de las actividades de corte y reconexión.
- 122.3 Mantener las estadísticas actualizadas con relación a la gestión Comercial de la zonal Aquijes.
- 122.4 Ingresar al sistema comercial la información de cobranza, medición, catastro y reclamos para los procesos de facturación y acciones de cobranza, dando cumplimiento a las directivas de acceso y seguridad de la información del sistema comercial.
- 122.5 Consolidar las planillas de cobranza diaria de la zonal Aquijes.
- 122.6 Redactar informes, oficios, memorandos, cuadros estadísticos y otros documentos de acuerdo a las instrucciones y requerimientos recibidos de su superior inmediato.



- 122.7 Recibir, clasificar, registrar y distribuir los documentos que ingresen o se genera en el área, llevando un registro ordenado en medio físico e informático que permita su fácil acceso.
- 122.8 Organizar y archivar la documentación recibida y emitida, aplicando las disposiciones del Sistema Nacional de Control de Archivos, garantizando la conservación de la documentación.
- 122.9 Apoyar con la logística llevando un control de kardex, actualizado diariamente tanto ingresos como egresos y apoyar con la recepción, distribución y custodia de materiales de almacén.
- 122.10 Formular los requerimientos del material de oficina y distribuirlo en el área, llevando el control respectivo.
- 122.11 Verificar la toma y lectura de medidores de agua, efectuada por personal de la Empresa o por terceros.
- 122.12 Verificar las lecturas de medidores de agua de usuarios especiales o Altos Consumidores.
- 122.13 Verificar e informar sobre el acceso libre a los medidores, para garantizar que el proceso de toma de lectura se realice con eficiencia y prontitud.
- 122.14 Informar sobre desperfectos encontrados en cajas de registro de medición y en los medidores, para posterior reparación.
- 122.15 Verificar que las conexiones de agua estén de acuerdo a las categorías facturadas e informar cualquier diferencia para su regularización
- 122.16 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 123.-Equipo de Operaciones

El Equipo de Operaciones es la unidad funcional que, depende de la Oficina Zonal Aquijes responsable de desarrollar las actividades operativas de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento de agua potable. Desarrollar las actividades operativas de los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales, operar y mantener en buen estado la máquina de baldes, camiones hidrojet, varillas flexibles, operación de motobomba para realizar limpieza de las redes de alcantarillado, así como asegurar el buen estado operativo de las tuberías e instalaciones sanitarias efectuando trabajos de reparaciones o modificaciones en redes matrices o conexiones de alcantarillado. Así como, desarrollar las actividades operativas para el tratamiento del agua residual hasta su disposición final o reutilización.

Artículo 124.-Funciones

- 124.1 Realizar las actividades operativas que permitan el funcionamiento de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento del agua potable.
- 124.2 Verifica las condiciones operacionales en las diferentes etapas del proceso de tratamiento del agua.
- 124.3 Operar los equipos que intervienen en el proceso de potabilización de agua y verificar permanentemente la operatividad de los equipos usados en los procesos de tratamiento de agua cruda.
- 124.4 Realizar las actividades de limpieza, mantenimiento y desinfección del equipamiento e infraestructura sanitaria de tratamiento de agua cruda.
- 124.5 Realizar diariamente los aforos de la dotación de agua cruda en las estaciones establecidas, controlando los caudales de ingreso y salida; así como de las cuotas operativas y volúmenes almacenados
- 124.6 Desarrollar las actividades para operar los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales.
- 124.7 Desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de sistema distribución de agua potable y de recolección de aguas residuales.



- 124.8 Operar el equipo de máquina de baldes, equipo hidrojet, varillas flexibles, motobombas para ejecutar la limpieza de redes de desagüe y alcantarillado.
- 124.9 Desarrollar las actividades operativas de procesos en el tratamiento de aguas residuales.
- 124.10 Desarrollar las actividades operativas de medición del caudal de afluente y efluente.
- 124.11 Ejecutar labores de limpieza y mantenimiento de toda la infraestructura de la PTAR.
- 124.12 Desarrollar las actividades operativas para controlar los procesos de tratamiento de lodo.
- 124.13 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 125.-Oficina Zonal Palpa

La Oficina Zonal Palpa, es la Unidad Orgánica, la cual ejerce funciones de prestación de los servicios de saneamiento, actúan en representación de la empresa y se organizan mediante equipos de trabajo, dentro del territorio donde ejercen jurisdicción.

La creación y determinación del ámbito de jurisdicción de las Oficina Zonal Palpa es aprobada por el Directorio de la empresa. Reportan a la Gerencia General.



Artículo 126.-Funciones Oficina Zonal Palpa

Son funciones de la Oficina Zonal Palpa las siguientes:

- 126.1 Realizar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición final de las aguas residuales en el ámbito de su jurisdicción;
- 126.2 Brindar atención eficiente al cliente dentro de la actividad de comercialización, mantenimiento del servicio;
- 126.3 Operar y mantener de manera óptima las fuentes de aprovisionamiento, infraestructura sanitaria de los sistemas de agua, alcantarillado y tratamiento de a las aguas residuales en el ámbito de su competencia;
- 126.4 Programar, controlar y ejecutar actividades vinculadas al sistema de producción, desde la captación, almacenamiento, tratamiento, control de calidad y distribución, así como también la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, redes y equipos;
- 126.5 Coordinar y controlar el desarrollo de actividades administrativas, económicas y financieras, asegurando el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos;
- 126.6 Supervisar e inspeccionar la implantación de nuevas habilitaciones, verificando el óptimo funcionamiento de sus actividades operativas y procurando el apoyo necesario para garantizar una prestación eficiente;
- 126.7 Supervisar el estado de la infraestructura sanitaria de los sistemas de agua, alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales en su ámbito;
- 126.8 Programar, dirigir, controlar y ejecutar actividades de atención del cliente, instalación de nuevas conexiones, valorización, facturación, cobranzas, cortes y reconexiones, sobre la base de la existencia de un sistema catastral actualizado;
- 126.9 Proponer iniciativas que contribuyan a fortalecer la prestación de los servicios en su área de acción;
- 126.10 Coordinar con las Gerencias y Oficinas correspondientes, para la ejecución de obras, así como el desarrollo y modernización de todos los sistemas que la integran;
- 126.11 Programa, controlar, coordinar y ejecutar procesos y actividades delegadas sobre administración de recursos económicos, financieros, físicos y humanos;
- 126.12 Evaluar e informar en forma oportuna sobre sus desempeños alcanzados en diferentes ámbitos, a las instancias respectivas de la sede principal de la empresa;
- 126.13 Ejecutar el cumplimiento de las normas y procedimientos en su zonal;
- 126.14 Otras funciones que asigne la Gerencia General.



Artículo 127.-Equipo Administrativo Comercial

El Equipo Administrativo Comercial es unidad funcional que depende de la Oficina Zonal Palpa responsable de controlar, participar e ingresar información al sistema Administrativo y Comercial; así como consolidar las planillas de cobranza diaria de la Zonal, recepcionar, clasificar, distribuir, archivar y conservar la documentación que ingresa o se genera; así como redactar documentos, y apoyar en labores administrativas dentro del ámbito de su competencia.

Artículo 128.-Funciones

- 128.1 Verificar, Controlar, registrar e informar sobre el movimiento de bienes y materiales en la Zonal Palpa.
- 128.2 Participar y realizar los arqueos y participar en el control y monitoreo de las actividades de corte y reconexión.
- 128.3 Mantener las estadísticas actualizadas con relación a la gestión Comercial de la zonal Palpa.
- 128.4 Ingresar al sistema comercial la información de cobranza, medición, catastro y reclamos para los procesos de facturación y acciones de cobranza, dando cumplimiento a las directivas de acceso y seguridad de la información del sistema comercial.
- 128.5 Consolidar las planillas de cobranza diaria de la zonal Palpa.
- 128.6 Redactar informes, oficios, memorandos, cuadros estadísticos y otros documentos de acuerdo a las instrucciones y requerimientos recibidos de su superior inmediato.
- 128.7 Recibir, clasificar, registrar y distribuir los documentos que ingresen o se genera en el área, llevando un registro ordenado en medio físico e informático que permita su fácil acceso.
- 128.8 Organizar y archivar la documentación recibida y emitida, aplicando las disposiciones del Sistema Nacional de Control de Archivos, garantizando la conservación de la documentación.
- 128.9 Apoyar con la logística llevando un control de kardex, actualizado diariamente tanto ingresos como egresos y apoyar con la recepción, distribución y custodia de materiales de almacén.
- 128.10 Formular los requerimientos del material de oficina y distribuirlo en el área, llevando el control respectivo.
- 128.11 Verificar la toma y lectura de medidores de agua, efectuada por personal de la Empresa o por terceros.
- 128.12 Verificar las lecturas de medidores de agua de usuarios especiales o Altos Consumidores.
- 128.13 Verificar e informar sobre el acceso libre a los medidores, para garantizar que el proceso de toma de lectura se realice con eficiencia y prontitud.
- 128.14 Informar sobre desperfectos encontrados en cajas de registro de medición y en los medidores, para posterior reparación.
- 128.15 Verificar que las conexiones de agua estén de acuerdo a las categorías facturadas e informar cualquier diferencia para su regularización
- 128.16 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 129.-Equipo de Operaciones

El Equipo de Operaciones es la unidad funcional que depende de la Oficina Zonal Palpa responsable de desarrollar las actividades operativas de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento de agua potable. Desarrollar las actividades operativas de los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales, operar y mantener en buen estado la máquina de baldes, camiones hidrojet, varillas flexibles, operación de motobomba para realizar limpieza de las redes de alcantarillado, así como asegurar el buen estado operativo de las tuberías e instalaciones sanitarias efectuando trabajos de reparaciones



o modificaciones en redes matrices o conexiones de alcantarillado. Así como, desarrollar las actividades operativas para el tratamiento del agua residual hasta su disposición final o reutilización.

Artículo 130.-Funciones

- 130.1 Realizar las actividades operativas que permitan el funcionamiento de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento del agua potable.
- 130.2 Verifica las condiciones operacionales en las diferentes etapas del proceso de tratamiento del agua.
- 130.3 Operar los equipos que intervienen en el proceso de potabilización de agua y verificar permanentemente la operatividad de los equipos usados en los procesos de tratamiento de agua cruda.
- 130.4 Realizar las actividades de limpieza, mantenimiento y desinfección del equipamiento e infraestructura sanitaria de tratamiento de agua cruda.
- 130.5 Realizar diariamente los aforos de la dotación de agua cruda en las estaciones establecidas, controlando los caudales de ingreso y salida; así como de las cuotas operativas y volúmenes almacenados
- 130.6 Desarrollar las actividades para operar los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales.
- 130.7 Desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de sistema distribución de agua potable y de recolección de aguas residuales.
- 130.8 Operar el equipo de máquina de baldes, equipo hidrojet, varillas flexibles, motobombas para ejecutar la limpieza de redes de desagüe y alcantarillado.
- 130.9 Desarrollar las actividades operativas de procesos en el tratamiento de aguas residuales.
- 130.10 Desarrollar las actividades operativas de medición del caudal de afluente y efluente.
- 130.11 Ejecutar labores de limpieza y mantenimiento de toda la infraestructura de la PTAR.
- 130.12 Desarrollar las actividades operativas para controlar los procesos de tratamiento de lodo.
- 130.13 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 131.-Oficina Zonal Parcona

La Oficina Zonal Parcona, es la Unidad Orgánica, la cual ejerce funciones de prestación de los servicios de saneamiento, actúan en representación de la empresa y se organizan mediante equipos de trabajo, dentro del territorio donde ejercen jurisdicción.

La creación y determinación del ámbito de jurisdicción de las Oficina Zonal Parcona es aprobada por el Directorio de la empresa. Reportan a la Gerencia General.

Artículo 132.-Funciones Oficina Zonal Parcona

Son funciones de la Oficina Zonal Parcona las siguientes:

- 132.1.1 Realizar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición final de las aguas residuales en el ámbito de su jurisdicción;
- 132.2 Brindar atención eficiente al cliente dentro de la actividad de comercialización, mantenimiento del servicio;
- 132.3 Operar y mantener de manera óptima las fuentes de aprovisionamiento, infraestructura sanitaria de los sistemas de agua, alcantarillado y tratamiento de a las aguas residuales en el ámbito de su competencia;
- 132.4 Programar, controlar y ejecutar actividades vinculadas al sistema de producción, desde la captación, almacenamiento, tratamiento, control de calidad y distribución, así como



- también la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, redes y equipos;
- 132.5 Coordinar y controlar el desarrollo de actividades administrativas, económicas y financieras, asegurando el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos;
 - 132.6 Supervisar e inspeccionar la implantación de nuevas habilitaciones, verificando el óptimo funcionamiento de sus actividades operativas y procurando el apoyo necesario para garantizar una prestación eficiente;
 - 132.7 Supervisar el estado de la infraestructura sanitaria de los sistemas de agua, alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales en su ámbito;
 - 132.8 Programar, dirigir, controlar y ejecutar actividades de atención del cliente, instalación de nuevas conexiones, valorización, facturación, cobranzas, cortes y reconexiones, sobre la base de la existencia de un sistema catastral actualizado;
 - 132.9 Proponer iniciativas que contribuyan a fortalecer la prestación de los servicios en su área de acción;
 - 132.10 Coordinar con las Gerencias y Oficinas correspondientes, para la ejecución de obras, así como el desarrollo y modernización de todos los sistemas que la integran;
 - 132.11 Programar, controlar, coordinar y ejecutar procesos y actividades delegadas sobre administración de recursos económicos, financieros, físicos y humanos;
 - 132.12 Evaluar e informar en forma oportuna sobre sus desempeños alcanzados en diferentes ámbitos, a las instancias respectivas de la sede principal de la empresa;
 - 132.13 Ejecutar el cumplimiento de las normas y procedimientos en su zonal;
 - 132.14 Otras funciones que asigne la Gerencia General.

Artículo 133.-Equipo Administrativo Comercial

El Equipo Administrativo Comercial es la unidad funcional que depende de la Oficina Zonal Parcona responsable de controlar, participar e ingresar información al sistema Administrativo y Comercial; así como consolidar las planillas de cobranza diaria de la Zonal, recepcionar, clasificar, distribuir, archivar y conservar la documentación que ingresa o se genera; así como redactar documentos, y apoyar en labores administrativas dentro del ámbito de su competencia.

Artículo 134.-Funciones

- 134.1 Verificar, Controlar, registrar e informar sobre el movimiento de bienes y materiales en la Zonal Parcona.
- 134.2 Participar y realizar los arqueos y participar en el control y monitoreo de las actividades de corte y reconexión.
- 134.3 Mantener las estadísticas actualizadas con relación a la gestión Comercial de la zonal Parcona.
- 134.4 Ingresar al sistema comercial la información de cobranza, medición, catastro y reclamos para los procesos de facturación y acciones de cobranza, dando cumplimiento a las directivas de acceso y seguridad de la información del sistema comercial.
- 134.5 Consolidar las planillas de cobranza diaria de la zonal Parcona.
- 128.6 Redactar informes, oficios, memorandos, cuadros estadísticos y otros documentos de acuerdo a las instrucciones y requerimientos recibidos de su superior inmediato.
- 134.7 Recibir, clasificar, registrar y distribuir los documentos que ingresen o se genera en el área, llevando un registro ordenado en medio físico e informático que permita su fácil acceso.
- 134.8 Organizar y archivar la documentación recibida y emitida, aplicando las disposiciones del Sistema Nacional de Control de Archivos, garantizando la conservación de la documentación.
- 134.9 Apoyar con la logística llevando un control de kardex, actualizado diariamente tanto ingresos como egresos y apoyar con la recepción, distribución y custodia de materiales de almacén.



- 134.10 Formular los requerimientos del material de oficina y distribuirlo en el área, llevando el control respectivo.
- 134.11 Verificar la toma y lectura de medidores de agua, efectuada por personal de la Empresa o por terceros.
- 134.12 Verificar las lecturas de medidores de agua de usuarios especiales o Altos Consumidores.
- 134.13 Verificar e informar sobre el acceso libre a los medidores, para garantizar que el proceso de toma de lectura se realice con eficiencia y prontitud.
- 134.14 Informar sobre desperfectos encontrados en cajas de registro de medición y en los medidores, para posterior reparación.
- 134.15 Verificar que las conexiones de agua estén de acuerdo a las categorías facturadas e informar cualquier diferencia para su regularización
- 134.16 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 135.-Equipo de Operaciones

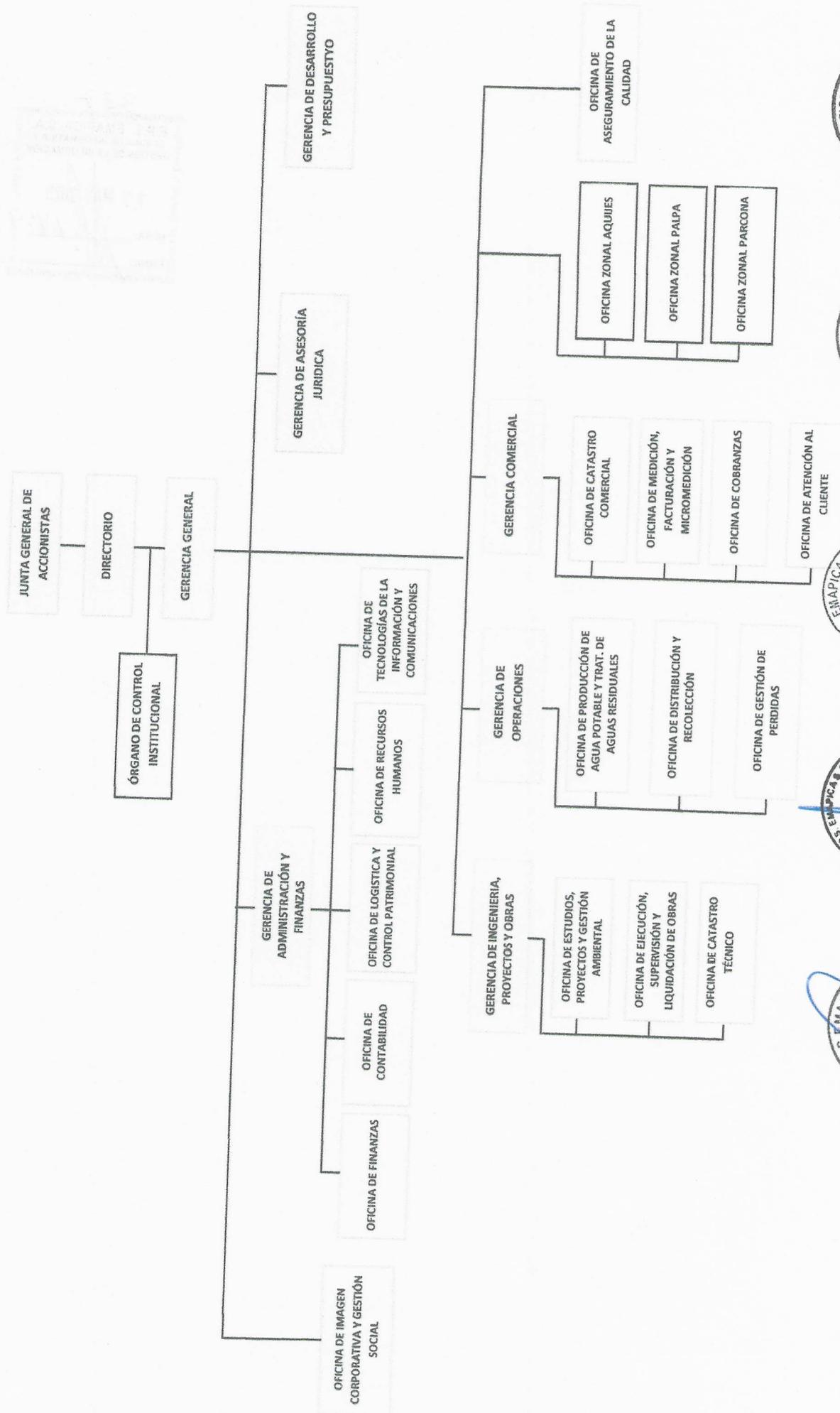
El Equipo de Operaciones es la unidad funcional que depende de la Oficina Zonal Parcona responsable de desarrollar las actividades operativas de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento de agua potable. Desarrollar las actividades operativas de los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales, operar y mantener en buen estado la máquina de baldes, camiones hidrojet, varillas flexibles, operación de motobomba para realizar limpieza de las redes de alcantarillado, así como asegurar el buen estado operativo de las tuberías e instalaciones sanitarias efectuando trabajos de reparaciones o modificaciones en redes matrices o conexiones de alcantarillado. Así como, desarrollar las actividades operativas para el tratamiento del agua residual hasta su disposición final o reutilización.

Artículo 136.-Funciones

- 136.1 Realizar las actividades operativas que permitan el funcionamiento de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento del agua potable.
- 136.2 Verifica las condiciones operacionales en las diferentes etapas del proceso de tratamiento del agua.
- 136.3 Operar los equipos que intervienen en el proceso de potabilización de agua y verificar permanentemente la operatividad de los equipos usados en los procesos de tratamiento de agua cruda.
- 136.4 Realizar las actividades de limpieza, mantenimiento y desinfección del equipamiento e infraestructura sanitaria de tratamiento de agua cruda.
- 136.5 Realizar diariamente los aforos de la dotación de agua cruda en las estaciones establecidas, controlando los caudales de ingreso y salida; así como de las cuotas operativas y volúmenes almacenados
- 136.6 Desarrollar las actividades para operar los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales.
- 136.7 Desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de sistema distribución de agua potable y de recolección de aguas residuales.
- 136.8 Operar el equipo de máquina de baldes, equipo hidrojet, varillas flexibles, motobombas para ejecutar la limpieza de redes de desagüe y alcantarillado.
- 136.9 Desarrollar las actividades operativas de procesos en el tratamiento de aguas residuales.
- 136.10 Desarrollar las actividades operativas de medición del caudal de afluente y efluente.
- 136.11 Ejecutar labores de limpieza y mantenimiento de toda la infraestructura de la PTAR.
- 136.12 Desarrollar las actividades operativas para controlar los procesos de tratamiento de lodo.
- 136.13 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.



ORGANIGRAMA EMAPICA S.A.



EPS EMAPICA S.A.

 V° B°

 LIC. ADM. CARLOS R. CASALINO URIBE

 JEFE DE RR. HH.

EPS EMAPICA S.A.

 V° B°

 VISTO POR

 GERENTE DE OPERACIONES

EPS EMAPICA S.A.

 V° B°

 GERENTE DE ASISTENCIA TECNICA

EPS EMAPICA S.A.

 V° B°

 GERENTE DE ASISTENCIA TECNICA

EPS EMAPICA S.A.

 V° B°

 GERENTE DE ASISTENCIA TECNICA