

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES EPS EMAPICA S.A.

Enero 2020



INTRODUCCION

1. PRESENTACIÓN:

El Manual de organización y funciones (MOF) es un instrumento de gestión de la EPS EMAPICA S.A., que desarrolla las funciones, responsabilidades y perfiles de cargos en base a la estructura orgánica y funcional de la empresa según el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), indicando las jerarquías, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los cargos de la empresa y los perfiles requeridos por los puestos.

El MOF brinda información sobre las funciones específicas de los puestos desarrolladas a partir de las funciones generales, contribuyendo al desarrollo de un trabajo eficiente y eficaz. Asimismo, facilita el proceso de inducción del nuevo personal, la capacitación, formación y orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer sus atribuciones y responsabilidades.

El MOF 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; 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, logrando así la satisfacción de la población, usuario final.

El MOF 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 la simplificación administrativa.



2. FINALIDAD DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN y FUNCIONES:

El Manual de organización y funciones (MOF) 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 puestos necesarios para su óptimo funcionamiento dentro de las unidades orgánicas de cada dependencia, en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente, en concordancia al Reglamento de Organización y Funciones de la empresa.
- Determinar las líneas de autoridad y coordinación funcional, estableciendo las interrelaciones jerárquicas, precisando para cada puesto 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 tenga en cada área y cargo específico.
- Ayudar a la simplificación administrativa, proporcionando información sobre las funciones que les corresponde desempeñar al personal, al ocupar los cargos o puestos de trabajo, que constituyen acciones de una etapa o paso en el flujo de procedimientos, eliminando duplicidad e inefectividad de funciones.
- 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 del cargo o puesto de trabajo al que han sido asignados, así como la aplicación de programas de capacitación.
- Velar por la correcta administración de los recursos humanos, financieros y materiales, de acuerdo a las normas emitidas.
- Establecer el perfil y competencias requeridas para el adecuado desempeño de cada puesto, para facilitar la ubicación del personal, así como facilitar el proceso de selección de recursos humanos.
- Servir de insumo para el diseño organizacional de EPS.EMAPICA S.A. y la adecuada formulación de los documentos de gestión.
- Viabilizar la obtención de una excelente calidad del servicio y la proyección de una imagen positiva.
- Facilitar las labores de supervisión, normalización, coordinación y de auditoría funcional.
- Implementar el concepto aplicativo de Competencias como parte integrante del perfil del puesto y relacionada a sus funciones.

3. BASE LEGAL

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

- a) Estatuto de la EPS.EMAPICA S.A.
- b) Ley N° 26887 – Ley General de Sociedades.
- c) Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- d) Decreto Legislativo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, y sus modificatoria.
- e) Ley N° 30879, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2019, 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.
- m) Decreto Supremo N°350-2015-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30225.
- n) Decreto Supremo N°056-2017-EF, que modifica el Reglamento de la Ley N°30225.
- o) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.
- p) Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- q) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- r) Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- s) Ley N° 28708, Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad.
- t) Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- u) Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- v) Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- w) Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- x) 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.
- y) 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.
- z) Reglamento Interno de Trabajo de la EPS XXXX

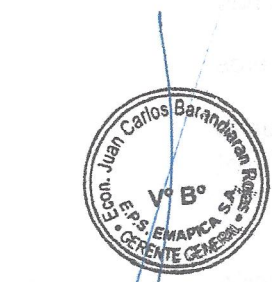
4. COMPETENCIAS CORPORATIVAS DE EPS.EMAPICA S.A.

Corresponden al conjunto de conocimientos, actitudes, valores y habilidades que están relacionados entre sí, ya que, en combinación, permiten el desempeño satisfactorio del trabajador de la EPS.EMAPICA S.A. para alcanzar las metas organizacionales.

Se han establecido las siguientes Competencias Corporativas para la EPS.EMAPICA S.A., es decir aquellas que todo trabajador debe tener y aplicar en la realización de sus funciones:

a) Compromiso e Integridad:
 Asumir los objetivos y metas de la organización aportando acciones alineadas a las disposiciones organizacionales, actuando de manera transparente, lo que le permite asumir las consecuencias por sus actos y hacer las enmiendas que sean necesarias generando credibilidad.

b) Orientación al cliente:



Brindar un servicio óptimo y eficiente de agua potable y alcantarillado para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, buscando la mejora continua en su atención, con el objetivo de establecer una buena relación comunidad - empresa.

c) Orientación a resultados:

Actuar de manera oportuna y proactiva para conseguir los objetivos de la empresa, fortaleciendo los vínculos entre las diferentes áreas de trabajo para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas, así como la sostenibilidad de la empresa.

5. CONTENIDO DEL PERFIL DEL PUESTO:

El perfil del puesto de la EPS.EMAPICA S.A. tiene las siguientes características en su contenido, según la Resolución Ministerial N° 308-2018-VIVIENDA:

a) Identificación del Puesto:

- **Órgano:** corresponde a la Gerencia General, Gerencia de Línea, de Apoyo o de Asesoramiento que ha sido definido en la EPS según la estructura vigente.
- **Unidad Orgánica:** corresponde a la Oficina o Equipo de Trabajo que ha sido definida en la EPS según la estructura vigente.
- **Nombre del Puesto:** es la denominación que tiene el Puesto o Cargo específico de acuerdo al CAP vigente.
- **Dependencia jerárquica lineal:** Corresponde al cargo al cual reporta según el organigrama vigente.
- **Dependencia jerárquica funcional:** en el caso de las Zonales o áreas que si bien reportan jerárquicamente a un órgano, funcionalmente tiene lineamientos de procesos y directivas y reporta también, en forma matricial, a esta área. Por ejemplo, los cajeros en el área comercial quienes funcionalmente reportan al área de Finanzas.
- **Puestos a su cargo:** es la lista de cargos que reportan directamente a esta posición. En el caso de Jefaturas, solo los reportes directos, no se incluye todo el personal en su área.

b) Misión del Puesto: propósito, esencia u objetivo central y fundamental del Puesto.

c) Funciones del Puesto: funciones asignadas al Puesto y que son de su responsabilidad en cumplimiento de quien ocupa dicho Puesto.

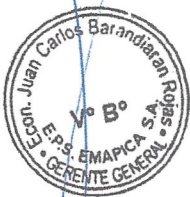
d) Coordinaciones principales:

- **Coordinaciones Internas:** corresponde a los órganos, Unidades orgánicas y/o puestos de la empresa con los que interactúa y tienen coordinaciones diarias para el cumplimiento de su labor. Forma parte de un proceso y son equipos de trabajo.
- **Coordinaciones externas:** corresponde a las instituciones o empresas externas a la empresa con las que el cargo o puesto interactúa para la realización de sus funciones.

e) Formación académica: Considera el nivel educativo ideal, el Grado o situación académica y carrera o especialidad.

f) Conocimientos:

- **Conocimientos técnicos principales** para el puesto: debe incluirse los conocimientos que se requieren para la mejor



ejecución de sus funciones. No requieren sustentar con documentos.

- **Cursos y Programas de especialización requeridos:** incluye cursos o estudios que deben ser sustentados con documentos y que son indispensables para la ejecución de la labor. Debe sustentarse con un documento en el legajo.
 - **Ofimática:** Considera los temas de uso de programas de cómputo según el rol de trabajo.
 - **Idiomas:** solo de ser necesario según la función.
- g) **Experiencia:** Incluye la experiencia, que puede ser general o específica.
- **Experiencia General:** Indica el tiempo total de experiencia deseable en sector privado o público.
 - **Experiencia específica:** Indica el tiempo total de experiencia deseable en el puesto o en la función o materia en el sector privado o público.
 - Debe indicarse el nivel mínimo requerido deseable de experiencia en el sector público o privado.
- h) **Habilidades o competencias:** incluir por lo menos 5 habilidades básicas para el cargo.
- i) **Requisitos adicionales:** tales como brevete, disponibilidad de trabajo en horas fuera de horarios, disponibilidad de equipos como celular o laptop, entre otros.

Los perfiles de cargos son aquellos perfiles ideales para el cumplimiento de los procesos, procedimientos y funciones que la EPS.EMAPICA S.A. requiere, bajo los principios de eficiencia, modernización y gestión adecuada de la empresa.

6. TERMINOLOGÍA Y PRINCIPIOS DEL MOF:

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

- a) **Puesto o cargo:**
Es una función permanente, integrado por un conjunto de deberes y responsabilidades, asignados por Ley o autoridad competente, que requiere por cada cargo específico, el empleo de una persona durante la jornada legal de trabajo o parte de ella.
- b) **Funciones y Responsabilidades del Puesto:**
Resume las tareas específicas del Puesto; ello no significa que las funciones sean exclusivas a un Puesto, 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 del grado y los factores que podrían servir para identificar la categoría de los cargos, tales como: supervisión, iniciativa, criterio propio, requeridos para el desempeño del cargo, etc.
- c) **Requisitos del puesto o cargo:**
Se establecen los requisitos mínimos ideales para el personal, considerando habilidades, conocimientos, experiencia y capacidad académica o su equivalente, que deben poseer los candidatos a los cargos.



En los requisitos, no se mencionan cualidades o **competencias corporativas** ya que éstas deben reunirlos todos los servidores de la empresa, y son las indicadas en el numeral 2.4 del presente documento.

Para el caso del personal hoy contratado y que cumple las funciones del cargo, la empresa dará facilidades para que el personal se adecúe a los requisitos mínimos ideales del perfil del puesto o cargo, siendo de **responsabilidad** de los trabajadores el cumplir los requisitos de Conocimientos (en lo referido a cursos o programas) y los de Formación Académica solicitados en los perfiles de los cargos. Para ello se dispondrá de un máximo de un (1) año para la cumplir los mismos, previa evaluación en caso de estimarse mayor tiempo con el sustento respectivo.

En el caso de aquellos trabajadores que no cumplan los requisitos de conocimientos (cursos y programas con documentos) o Formación académica, se podrá sustituir con experiencia no menor a 5 años en el puesto relacionado; para ello la empresa deberá emitir la respectiva Constancia de Competencia (válido en las empresas de saneamiento) previa una evaluación de competencia laboral en el cargo; así también la empresa dará facilidades e impulso para capacitar a los trabajadores en la **Escuela de Gestión del Agua** o en los programas de **Certificación de Competencias Laborales** que se diseñen.

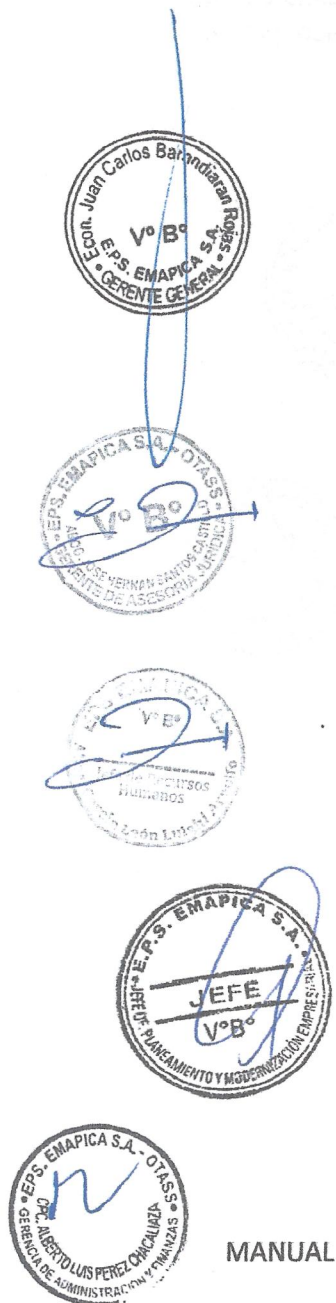
d) Línea de Autoridad:

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.

e) 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.



7. FORMULACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL MOF:

La formulación, modificación y/o actualización del MOF de la EPS.EMAPICA S.A. debe realizarse periódicamente.

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 MOF, y remitirla a la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto.

La Gerencia de Desarrollo y Presupuesto es el Órgano de Asesoramiento encargado de dar el asesoramiento, soporte y validación a todas las unidades orgánicas que así lo requieran para la correspondiente formulación, modificación y/o actualización.

Cualquier cambio del Manual de Organización y Funciones de la 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 Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, y aprobado y presentado por la Gerencia General al Directorio de la EPS.EMAPICA S.A.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

EPS.EMAPICA S.A.

INTRODUCCION

ALTA DIRECCION

1. Gerente General
2. Analista Administrativo
3. Asistente Administrativo

ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

4. Jefe de Órgano de Control Institucional
5. Auditor Supervisor
6. Auditor
7. Asistente Técnico Administrativo

GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA

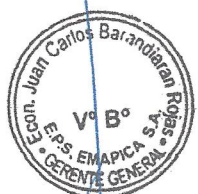
8. Gerente de Asesoría Jurídica
9. Asesor Legal
10. Asistente Administrativo

GERENCIA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO

11. Gerente de Desarrollo y Presupuesto
12. Asistente Administrativo
13. Especialista de Planificación
14. Analista de Presupuesto
15. Especialista de Desarrollo Organizacional
16. Analista en Desarrollo Organizacional
17. Analista en estadística e Indicadores

GERENCIA DE ADMIISTRACION Y FINANZAS

18. Gerente de Administración y Finanzas
19. Asistente Administrativo
20. Jefe de Oficina de Contabilidad
21. Analista Contable
22. Analista de Control Previo y Presupuesto
23. Especialista de Costos
24. Jefe de la Oficina de Finanzas
25. Especialista de Tesorería
26. Analista Contable
27. Asistente de Finanzas
28. Jefe de Oficina de Logística y Control Patrimonial
29. Especialista en Contrataciones
30. Analista en Contrataciones
31. Supervisor de Almacén
32. Almacenero
33. Supervisor de servicios Generales
34. Operario
35. Conductor Operario
36. Asistente Técnico Administrativo
37. Especialista de Control Patrimonial



38. Analista de Control Patrimonial
39. Asistente Técnico Administrativo
40. Jefe de Oficina de Recursos Humanos
41. Especialista Legal laboral
42. Especialista de Administración de Personal
43. Analista de Personal
44. Asistente de Personal
45. Especialista de Desarrollo de Personal
46. Analista de Desarrollo de Recursos Humanos
47. Analista en Bienestar Social
48. Supervisor en Seguridad y salud en el trabajo
49. Jefe de Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones
50. Especialista en tecnología de la Información y Comunicaciones
51. Técnico en Soporte Informático.

OFICINA DE IMAGEN CORPORATIVA y GESTION SOCIAL

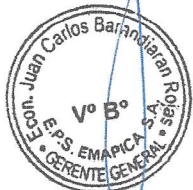
52. Jefe de Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social
53. Especialista en educación sanitaria
54. Analista en Educación Sanitaria
55. Analista de Imagen y Promoción

GERENCIA DE INGENIERIA, PROYECTOS Y OBRAS

56. Gerente de Ingeniería, Proyectos y Obras
57. Asistente Administrativo
58. Jefe de la Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental
59. Ingeniero Projectista
60. Especialista en Gestión Ambiental y Riesgo de Desastres.
61. Jefe de la Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras
62. Ingeniero de Obras
63. Jefe de la Oficina de Catastro Técnico
64. Especialista en Catastro Técnico
65. Asistente de Catastro Técnico

GERENCIA DE OPERACIONES

66. Gerente de Operaciones
67. Asistente Administrativo
68. Especialista en Scada
69. Coordinador de Mantenimiento Electromecánico y Equipos de Planta
70. Asistente Técnico Administrativo
71. Técnico en Mantenimiento Eléctrico
72. Técnico en Mantenimiento Mecánico Hidráulico
73. Técnico en Mantenimiento Mecánico Eléctrico
74. Operador de equipos Pesados
75. Conductor Operario
76. Jefe de Oficina de Distribución y Recolección
77. Conductor Operario
78. Asistente Técnico Administrativo
79. Coordinador de Mantenimiento de Redes de Distribución y recolección
80. Supervisor de Mantenimiento de Redes de Distribución
81. Supervisor de Mantenimiento de redes de Recolección
82. Operario de Mantenimiento de Redes de Distribución y Recolección
83. Conductor Operario
84. Jefe de Oficina de Gestión de Pérdidas
85. Supervisor de Gestión de Perdidas
86. Operario de Gestión de Perdidas
87. Jefe de la Oficina de Produc.de Agua Pot. y Tratam.de Aguas Resid
88. Asistente Técnico Administrativo



- 89. Conductor Operario
- 90. Coordinador de producción de Agua Potable
- 91. Operario de Producción de agua potable
- 92. Supervisor de tratamiento de Aguas residuales
- 93. Operario de Tratamiento de Agua residual

GERENCIA COMERCIAL

- 94. Gerente Comercial
- 95. Asistente Administrativo
- 96. Especialista en Gestión Comercial y Normatividad
- 97. Jefe de Oficina de Catastro Comercial
- 98. Asistente Técnico Administrativo
- 99. Supervisor de Catastro Comercial
- 100. Técnico de Catastro Comercial
- 101. Supervisor de Venta de Conexiones
- 102. Asistente de Presupuesto
- 103. Jefe de Oficina de Medición y Facturación
- 104. Ejecutivo de Atención al Cliente
- 105. Asistente Técnico Administrativo
- 106. Supervisor de Medición y Facturación
- 107. Asistente de Medición y Facturación
- 108. Asistente de Medición de Medios Probatorios
- 109. Operario de Medición
- 110. Supervisor de Micromedición
- 111. Asistente de Medición y facturación
- 112. Operario de Micromedición
- 113. Conductor Operario
- 114. Jefe de Oficina de cobranzas
- 115. Supervisor de Cobranzas
- 116. Cajero recaudador
- 117. Coordinador de Cortes y reconexiones
- 118. Supervisor de Cortes y reconexiones
- 119. Asistente de Cortes y reconexiones
- 120. Operario de Cortes y reconexiones
- 121. Conductor Operario
- 122. Supervisor de Cobranza Morosa
- 123. Asistente de Cobranza Morosa
- 124. Analista de Principales Clientes
- 125. Jefe de Oficina de Atención al Cliente
- 126. Asistente técnico Administrativo
- 127. Notificador
- 128. Asistente de Atención Operacional
- 129. Coordinador de Atención al Cliente
- 130. Ejecutivo de Atención al Cliente
- 131. Conciliador
- 132. Orientador de Atención al Cliente
- 133. Supervisor de Servicio Post venta
- 134. Orientador de Atención al Cliente
- 135. Asistente de servicio Post venta



OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- 136. Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad
- 137. Especialista en Microbiología
- 138. Técnico de Laboratorio.
- 139. Especialista VMA

OFICINAS ZONALES

- 140. Administradores de Oficinas Zonal
- 141. Asistente Técnico Administrativo
- 142. Supervisor de equipo Comercial
- 143. Especialista en Servicio Post venta
- 144. Cajero recaudador
- 145. Ejecutivo de Atención al cliente
- 146. Supervisor Técnico
- 147. Conductor Operario
- 148. Operario de Producción de Agua Potable
- 149. Operario de Mantenimiento de redes de Distribución y recolección
- 150. Operario de Nuevas Conexiones Domiciliarias
- 151. Operario

