

**REGLAMENTO DE  
ORGANIZACIÓN Y  
FUNCIONES  
EPS EMAPACOP S.A.**

27 de Diciembre del 2024

# INTRODUCCION

## 1. PRESENTACIÓN:

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) es un instrumento de gestión de la EPS EMAPACOP S.A (EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO SOCIEDAD ANONIMA), 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 permite 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 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 EMAPACOP 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 EMAPACOP S.A. se ha elaborado teniendo en cuenta:

- a) 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.
- b) 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.
- c) Decreto Legislativo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, y sus modificatorias.
- d) Ley N° 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022, o la vigente al año fiscal correspondiente.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Ley N° 26284, Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
- i) Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- j) Decreto Supremo N° 304-2012-EF que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- k) Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF, y sus modificatorias.
- l) Decreto Supremo N°350-2015-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30225.

- m) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.
- n) Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- o) Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- p) Ley N° 28708, Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad.
- q) Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- r) Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- s) Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Estatuto de la EPS EMAPACOP S.A aprobado con el Acta de Sesión Extraordinaria N° 030-2022, Junta General Extraordinaria de Accionistas de fecha 20/07/2022.
- w) Reglamento Interno de Trabajo de la EPS EMAPACOP S.A., aprobado por acuerdo de directorio N° 002-2019 de fecha 11.03.2019.

#### 4. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES DE EPS EMAPACOP S.A.

Las competencias organizacionales o transversales a todos los trabajadores de la EPS EMAPACOP 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 EMAPACOP 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 EMAPACOP 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 EMAPACOP 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 Oficina de Desarrollo y Presupuesto en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos.

La Jefatura/Oficina 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 EMAPACOP 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 Oficina de Desarrollo y Presupuesto, aprobado y presentado por la Gerencia General al Directorio de la EPS EMAPACOP 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 EPS EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO SOCIEDAD ANÓNIMA, en adelante EPS EMAPACOP S.A.

#### Artículo 2.- Naturaleza jurídica

EPS EMAPACOP 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.

EPS EMAPACOP S.A. ha sido reconocida como Empresa Prestadora de Servicio, mediante Decreto Supremo N° 051-92 PCM.

#### Artículo 3.- Ámbito de competencia

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

3.1. Provincia de Coronel Portillo (Distrito de Callería, Yarinacocha y Manantay)

#### Artículo 4.- Accionistas

Su accionista es la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

#### Artículo 5.- Función General

EPS EMAPACOP 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:

##### 1. Servicio de Agua Potable:

- Sistema de producción, que comprende los procesos de: captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada, mediante cualquier tecnología.
- Sistema de distribución, que comprende los procesos de: almacenamiento, distribución, entrega y medición al usuario mediante cualquier tecnología.

##### 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.

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.

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 EMAPACOP 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 reúso, 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. Contar con un Padrón de sus obligaciones, establecidas tanto en el ámbito externo como en el Interno y los respectivos responsables de su cumplimiento
- 6.17. Establecer compromisos con los grupos de interés.
- 6.18. 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 EMAPACOP 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 Oficina de Desarrollo y Presupuesto

#### **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
  - 04.1.4 Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
  - 04.1.5 Oficina de Recursos Humanos
- 04.2 Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social

#### **CÓDIGO 05 ÓRGANOS DE LÍNEA**

- 05.1 Gerencia de Operaciones
  - 05.1.1 Oficina de Distribución y Recolección

- 05.1.1.1 Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución y Agua Potable.
- 05.1.1.2 Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección.
- 05.1.1.3 Equipo de Gestión de Pérdidas.
- 05.1.2 Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
  - 05.1.2.1 Equipo de Producción de Agua Potable
  - 05.1.2.2 Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales
    - 05.1.3.1.1 Equipo de Mantenimiento Electromecánico y equipos de planta
    - 05.1.3.1.1 Equipo de Mantenimiento de Flota y equipos pesados
- 05.2 Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras
- 05.3 Gerencia de Comercial
  - 05.3.1 Oficina Catastro Comercial, Medición y Facturación
    - 05.3.1.1 Equipo de Catastro Comercial y venta de nuevas conexiones
    - 05.3.1.2 Equipo de Medición y Facturación
  - 05.3.2 Oficina de Cobranza
    - 05.3.2.1 Equipo de Cortes y Reconexiones
  - 05.3.3 Oficina de Atención al Cliente
- 05.4 Oficina de Aseguramiento de la Calidad

## 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 Sociedad y está conformada por el alcalde o alcaldesa de la(s) Municipalidad(es) Provincial(es) en cuyo ámbito opera la Sociedad, 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 Viceministro 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 Brindar la información que los accionistas soliciten, por ser de derecho.
- 9.11 Autorizar la realización de auditorías externas fuera de la establecida de forma anual por la Contraloría para la sociedad.
- 9.12 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 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, el Reglamento, la normativa del sector saneamiento, el presente 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 dos (2) 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(os) 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 directas, de conformidad a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.
- 11.12. 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. Celebrar y ejecutar los actos y contratos ordinarios relativos al objeto social y otros que estuvieren dentro de sus facultades o que le fueren delegados por el Directorio.
- 13.2. Representar a la sociedad ante terceros en general, sean personas naturales o jurídicas de derecho privado o público, suscribiendo la correspondencia y haciendo uso de la denominación y sello de la sociedad.
- 13.3. Dirigir las operaciones comerciales, administrativas y de ejecución de las operaciones sociales que se efectúen.

- 13.4 Organizar el régimen interno de la sociedad, cuidar que la contabilidad este al día, inspeccionar los libros, documentos y operaciones de la empresa y dictar las disposiciones para el correcto funcionamiento de la misma.
- 13.5 Ordenar pagos y cobros, otorgando cancelaciones o recibos.
- 13.6 Contratar, sancionar y despedir a los trabajadores que sean necesarios, fijándoles remuneraciones y labores a efectuar.
- 13.7 Dar cuenta en cada sesión de directorio o de la junta general de accionistas cuando se les solicite, del estado y de la marcha de los negocios sociales.
- 13.8 Preparar oportunamente el proyecto de memoria, el balance, los estados financieros y la propuesta de aplicación de utilidades en caso las hubiese.
- 13.9 Supervisar la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables.
- 13.10 Ejecutar acuerdos y disposiciones del Directorio.
- 13.11 Llevar la firma y representación legal de la sociedad ante las distintas entidades nacionales y extranjeras, públicas o privadas, pudiendo suscribir los convenios interinstitucionales correspondientes, etc.
- 13.12 Vigilar la correcta aplicación de las normas técnicas y legales que rigen la prestación de los servicios por parte de la EPS.
- 13.13 Actuar como secretario en las sesiones de la Junta General de Accionistas y del Directorio.
- 13.14 Asistir con voz, pero sin voto, a las sesiones del Directorio y de la Junta General de Accionistas, salvo que estos órganos acuerden o decidan encontrarlo.
- 13.15 Representar a la sociedad ante toda clase de autoridades, sean estas judiciales, ministerio público, políticas, laborales, administrativas, regulatorias, ambientales, aduaneras, fiscales, municipales, policiales y civiles o de cualquiera otra índole, así como ante personas naturales o jurídicas, en el ejercicio de sus funciones podrá formular peticiones de cualquier naturaleza ante todo género de autoridades, entablar y contestar demandas, exigir y prestar juramento, interponer y absolver posiciones; valerse de cuantos medios de pruebas otorgue el derecho, tales como excepciones y demás medios de defensa; tachar y ofrecer testigos, prorrogas, jurisdicciones, reclamar ampliaciones, recusaciones, apelar, aducir la nulidad, entablar demandas y acusaciones penales, incluyendo las facultades generales señaladas en el Artículo 74° del Código Procesal Civil y las especiales contempladas en el Artículo 75° del mismo código, por lo cual podrá realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos tales como presentar solicitudes de conciliación extrajudicial, demandar, reconvenir, contestar demandas y reconveniones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar judicial y extrajudicialmente, transigir, someter a arbitraje, las pretensiones controvertidas en el proceso, sea de derecho o de conciencia, designar arbitro y/o institución que administrara el arbitraje, pactar las reglas a las que se someterá el arbitraje y/o disponer la aplicación del reglamento que tenga interrupción, suspensión y/o conclusión del proceso, solicitar la acumulación de pretensiones y/o procesos, intervención de terceros, extromisión y sucesión procesal, intervenir como litisconsorte o terceros coadyuvante; concurrir a todo tipo de audiencias, sean estas de saneamiento, conciliación, de fijación de puntos controvertidos, de pruebas, especiales o complementarias; suscribir cualquier acta, registro, escrito o instrumento de cualquier denominación que se deriven de procesos conciliatorios, judiciales y/o arbitrales; solicitar que se traben medidas cautelares en general para facturas ejecuciones forzadas (embargo en todas sus modalidades), sea en forma de embargo, secuestro, deposito, retención, intervención y las demás que contemple la Ley y medidas cautelares especiales (incoativa, prohibición de innovar, genéricas), pudiendo constituir contracautela, sea esta en forma de caución juratoria o la que sea necesaria en cada oportunidad (real o personal); sacar a remate bienes muebles e inmuebles, solicitar se nombre tasadores, peritos, observar todos los peritajes y/o tasaciones, solicitar se nombre martilleros, intervenir y participar en remates, pedir la adjudicación de los bienes en remate a nombre de la empresa; cobrar consignaciones judiciales; celebrar actos jurídicos con posterioridad a la expedición de sentencias; sustituir o delegar la representación procesal.
- 13.16 Sin perjuicio de las facultades consignadas en el párrafo precedente en materia penal podrá formular denuncias ante la Policía Nacional, el Ministerio Publico a cualquier otra dependencia competente para conocer las mismas; apersonarse en cualquier procedimiento judicial o policial relacionado con una denuncia interpuesta en contra de la sociedad o de cualquiera de sus funcionarios o empleados como consecuencia del desarrollo de sus operaciones; constituirse en parte civil; desistirse de su condición de parte civil; prestar preventivas y testimoniales; acudir y actuar ante la Policía Nacional, el Ministerio Publico o cualquier otra dependencia en relación a procedimientos o

investigaciones en los que la sociedad sea parte o tenga interés, sin ningún tipo de limitación ni restricción.

- 13.17** Representar a la empresa ante las autoridades de trabajo sean estas administrativas o judiciales, otorgándole las facultades que sean necesarias de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29497, Nueva Ley Procesal del Trabajo y demás normas laborales aplicables; así también podrá representar a la empresa de acuerdo a lo previsto en la normativa aplicable, en toda clase de negociaciones colectivas de trato directo y/o conciliación y para practicar los actos procesales relativos a la negociación.
- 13.18** Decidir la promoción, continuación, desistimiento a transacción de los procedimientos judiciales.
- 13.19** Someter a arbitraje las reclamaciones interpuestas por la empresa o que contra ella se interpusiera, estipulando las condiciones y la forma de arbitraje, previa autorización del Directorio.
- 13.20** El Gerente General podrá, conjuntamente con el Gerente de Administración y Finanzas, decidir sobre la apertura y cierre de cuentas corrientes, de ahorros, comerciales o bancarias; disponer sobre el movimiento de estas; afectar depósitos o cuentas en garantía, solicitar advance account en cuentas corrientes; girar, endosar, cancelar, cobrar cheques; girar, aceptar, vales, pagares, giros, transferencias, certificados, depósitos judiciales, conocimientos, pólizas y cualquier otra clase de documentos de crédito; otorgar y solicitar fianzas, retirar, vender, comprar o afectar valores, otorga recibidos y cancelaciones, solicitar y suscribir cartas de crédito, emitir boletas de garantía; tomar en alquiler cajas de seguridad, abrirlas o cerrarlas y retirar su contenido; solicitar apertura de crédito documentarios, solicitar fideicomisos así como el cierre del mismo, dando cuenta al Directorio de este acto y en general disponer sobre el régimen administrativo de la sociedad y la movilización de sus fondos.
- 13.21** Autorizar la adquisición de bienes, muebles e inmuebles, contratación de obras y contratación de servicios, con sujeción a las normas pertinentes. Dando cuenta al Directorio.
- 13.22** Suscribir el acta de entrega de donaciones nacionales e internacionales, dando cuenta al Directorio.
- 13.23** El Gerente General asistido por las Gerencias de Línea es responsable de estructurar e implementar el sistema de control interno
- 13.24** El Gerente General es responsable de velar por la ejecución de los programas de capacitación y reportar al directorio sobre su ejecución.
- 13.25** Las demás que establezca la normativa del sector saneamiento aplicable y, supletoriamente, la Ley General de Sociedades.



### CAPÍTULO III DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

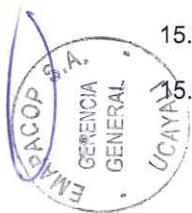
#### Artículo 14.- Órgano de Control Institucional

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.

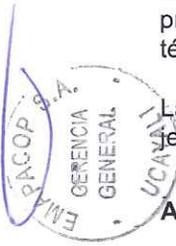
##### **Artículo 17.- Funciones**

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. Recopilar, concordar, sistematizar y difundir las disposiciones legales relacionadas con las actividades y fines de la empresa;
  - 17.4. 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;
  - 17.5. Informar a la Alta Dirección de la empresa, sobre la situación del ejercicio de la defensa jurídica de los intereses de la empresa;
  - 17.6. 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.
  - 17.7. Las demás funciones asignadas por la Gerencia General, o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

##### **Artículo 18.- Oficina de Desarrollo y Presupuesto**

La Oficina 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 Oficina de Desarrollo y Presupuesto está a cargo de un(a) Jefe de Oficina, y depende jerárquicamente de la Gerencia General.

##### **Artículo 19.- Funciones**

Son funciones de la Oficina 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. Conducir y coordinar la elaboración de la Memoria Anual Institucional;
- 19.7. Brindar asistencia técnica especializada a la Alta Dirección, a los órganos y unidades orgánicas, en materias de su competencia;
- 19.8. 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;
- 19.9. 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;
- 19.10. 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;
- 19.11. Conducir, elaborar y supervisar la elaboración de los flujos de caja proyectados y los informes de situación económica – financiera de la empresa;
- 19.12. Conducir, formular, proponer y supervisar la elaboración de directivas, manuales y lineamientos y otros documentos técnico -normativos, en el marco de su competencia;
- 19.13. 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;
- 19.14. Proponer cambios en la estructura organizacional y la escala remunerativa de la empresa en coordinación con la Jefatura de Recursos Humanos;
- 19.15. Desarrollar el enfoque de gestión por procesos en la empresa;
- 19.16. Implementar el Sistema de Control Interno dentro de la empresa.
- 19.17. Reportar trimestralmente a la Gerencia General y al Directorio sobre las obligaciones y compromisos que la EPS debe cumplir, monitoreando y haciendo seguimiento del cumplimiento de las mismas.
- 19.18. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa con el personal.
- 19.19. Las demás funciones asignadas por la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

## **CAPÍTULO V ÓRGANOS DE APOYO**

### **Artículo 20.- 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 21.- Funciones

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

- 21.1. 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;
- 21.2. Dirigir, coordinar y supervisar los procesos en materia de control patrimonial y servicios generales;
- 21.3. Conducir la gestión de los recursos financieros de la empresa, previendo las necesidades de fondos;
- 21.4. Conducir la gestión de riesgo financiero, así como aprobar la estrategia de rentabilización de fondos de la empresa;
- 21.5. Brindar asistencia técnica a la Alta Dirección y a los demás órganos de la empresa en materia de su competencia;
- 21.6. Supervisar el mantenimiento a los bienes inmuebles propios o asignados a la empresa;
- 21.7. 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;
- 21.8. Suscribir los actos administrativos en el marco de sus competencias y facultades delegadas;
- 21.9. Proponer normas internas o directivas relacionadas con los Sistemas Administrativos bajo su competencia, de acuerdo a la normativa aplicable;
- 21.10. Proponer el Reglamento Interno de Trabajo;
- 21.11. Emitir Resoluciones Administrativas en el ámbito de su competencia;
- 21.12. Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de gestión de sistemas de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones de la empresa;
- 21.13. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal.
- 21.14. Las demás funciones asignadas por la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.



### Artículo 22.- Estructura

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

- 22.1. Oficina de Finanzas
- 22.2. Oficina de Contabilidad
- 22.3. Oficina de Logística y Control Patrimonial
- 22.4. Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones
- 22.5. Oficina de Recursos Humanos.



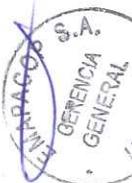
### Artículo 23.- Oficina de Finanzas

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

### Artículo 24.- Funciones

Son funciones de la Oficina de Finanzas, las siguientes:

- 24.1. Gestionar los recursos financieros de la empresa, previendo las necesidades de fondos;
- 24.2. Proponer a la Gerencia de Administración y Finanzas la política de gestión de riesgo financiero;



- 24.3 Proponer a la Gerencia de Administración y Finanzas la estrategia de rentabilización de fondos de la empresa;
- 24.4 Efectuar las acciones necesarias para el cumplimiento y aplicación de las normas relacionadas al Sistema Nacional de Tesorería, en lo que corresponda;
- 24.5 Ejecutar y supervisar el proceso de recaudación de los ingresos;
- 24.6 Programar, ejecutar y supervisar las actividades correspondientes a los procesos de pago;
- 24.7 Gestionar las aperturas de cuentas bancarias;
- 24.8 Formulación de la conciliación bancaria.
- 24.9 Proporcionar la información a la Oficina de Desarrollo y Presupuesto para la formulación del flujo de caja
- 24.10 Absolver consultas de carácter técnico-administrativo en las áreas de su competencia;
- 24.11 Administrar, controlar, ejecutar los fondos para caja chica u otras modalidades previstas;
- 24.12 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 24.13 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 25.- 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 de la empresa.

#### **Artículo 26.- Funciones**

Son funciones de la Oficina de Contabilidad, las siguientes:

- 26.1 Efectuar las acciones necesarias para el cumplimiento y aplicación de las normas relacionadas al Sistema Administrativo de Contabilidad;
- 26.2 Realizar el control previo de los gastos efectuados;
- 26.3 Realizar los registros contables de las transacciones financieras y no financieras de la empresa;
- 26.4 Formular y suscribir los estados financieros, presupuestarios, 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.
- 26.5 Ejecutar y coordinar las actividades de incidencia tributaria y de naturaleza similar a cargo de la empresa;
- 26.6 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;
- 26.7 Programar, ejecutar y supervisar las actividades correspondientes a los procesos de pago;
- 26.8 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;
- 26.9 Absolver consultas de carácter técnico-administrativo en las áreas de su competencia;
- 26.10 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 26.11 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.
- 26.12 Revisión de la conciliación bancaria, presentación de las informaciones a la SUNAT referido a los PDT IGV y rentas y planillas electrónicas.

#### **Artículo 27.- 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 28.- Funciones

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

- 28.1 Ejercer las funciones de órgano responsable de contrataciones en la empresa;
- 28.2 Programar, ejecutar y controlar la aplicación de la normatividad y procedimientos técnicos y normativos de los Sistemas de Abastecimiento;
- 28.3 Formular y proponer el Plan Anual de Contrataciones y el Cuadro valorado de Necesidades, así como coordinar su ejecución;
- 28.4 Brindar apoyo técnico a los comités de selección encargados del desarrollo de los procedimientos de selección que la empresa convoque;
- 28.5 Desarrollar las actividades de ejecución, seguimiento y cierre de conformidades de las contrataciones de bienes, servicios y obras requeridos por la empresa.
- 28.6 Programar, ejecutar y supervisar los procesos de contratación de bienes, servicios y obras;
- 28.7 Elaborar y coordinar la suscripción de contratos, órdenes de compra y de servicios, así como administrar su ejecución;
- 28.8 Suministrar bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la empresa;
- 28.9 Ejecutar las actividades de contrataciones de la empresa.
- 30.2 Coordinar con el área usuaria la elaboración de los Términos de Referencia (TDR) o la Elaboración de las Especificaciones Técnicas (EET).
- 30.3 Elaborar el Expediente de Contrataciones y derivarlo al Comité de Contrataciones.
- 28.10 Controlar el registro de toda la información del desarrollo de las diferentes etapas de los Procesos de Selección en la página Web del SEACE
- 28.11 Formular, ejecutar y supervisar el plan de mantenimiento y servicios generales;
- 28.12 Registrar, controlar, distribuir y conservar las existencias del almacén, así como realizar periódicamente los inventarios físicos de los mismos;
- 28.13 Mantener en condiciones adecuadas, el almacenaje de las existencias; facilitando su control físico, rotación, y protección.
- 28.14 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 28.15 Supervisar y controlar la seguridad interna salvaguardando los bienes y la integridad de las personas que encuentran en las instalaciones de la empresa;
- 28.16 Formular y proponer directivas, manuales, lineamientos u otros documentos en el marco de sus competencias, así como supervisar su cumplimiento;
- 28.17 Registrar, controlar y administrar los bienes patrimoniales de la empresa;
- 28.18 Registrar, controlar y realizar periódicamente los inventarios físicos de los mismos;
- 28.19 Efectuar la conciliación contable del inventario físico con la Oficina de Contabilidad;
- 28.20 Custodiar y realizar las acciones necesarias para el control y resguardo de los archivos documentarios de la empresa, según las normas vigentes.
- 28.21 Desarrollar las actividades concernientes a la contratación de pólizas de seguros de riesgos generales y personales, en coordinación con las áreas correspondientes.
- 28.22 Controlar y registrar los bienes patrimoniales que constituyen el margesí de la empresa, identificándolos mediante inventarios físicos que indiquen sus características, condiciones de uso, ubicación y personal responsable.
- 28.23 Planificar, ejecutar y controlar las actividades de depreciación y reevaluación, mediante la aplicación de índices legalmente establecidos.
- 28.24 Dirigir y controlar la prestación de los servicios de transporte y mantenimiento de vehículos;
- 28.25 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;

- 28.26 Formular y proponer directivas, manuales, lineamientos u otros documentos en el marco de sus competencias, así como supervisar su cumplimiento;
- 28.27 Coordinar el saneamiento físico legal de los bienes inmuebles de la empresa;
- 28.28 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 29.- 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 30.- Funciones**

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

- 30.1 Desarrollar, ejecutar e implementar las actividades de gestión de sistemas de información, de comunicaciones e infraestructura tecnológica;
- 30.2 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;
- 30.3 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;
- 30.4 Administrar el inventario de los equipos informáticos, de comunicaciones y licencias de software y toda la plataforma tecnológica;
- 30.5 Ejecutar y/o supervisar los mantenimientos preventivos y correctivos de la plataforma informática, equipos informáticos y software;
- 30.6 Administrar las bases de datos, disponiendo las medidas pertinentes para la estandarización, seguridad, respaldo y recuperación de las bases de datos de la empresa;
- 30.7 Ejecutar y supervisar el desarrollo de proyectos y/o aplicaciones, realizados tanto por personal interno como por terceros;
- 30.8 Monitorear, analizar e informar acerca del rendimiento, capacidad, utilización de servicios críticos, Sistemas de Información e infraestructura tecnológica;
- 30.9 Administrar la seguridad física y lógica de la red de datos, para garantizar la integridad de la información de la empresa;
- 30.10 Capacitar a las unidades orgánicas en el uso de herramientas de productividad y nuevos sistemas Informáticos implementados;
- 30.11 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 30.12 Elaborar el Plan Operativo Informático de la entidad;
- 30.13 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 31.- 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 32.- Funciones

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

- 32.1 Proponer y ejecutar las políticas y acciones del Sistema de Gestión de Recursos Humanos;
- 32.2 Conducir los procesos de selección, gestión del rendimiento, vinculación, inducción y desvinculación laboral, así como las prácticas pre-profesionales y profesionales;
- 32.3 Dirigir la ejecución y control de asistencia y permanencia, compensaciones, remuneraciones del personal, así como la gestión de legajo del personal;
- 32.4 Formular el Plan de Fortalecimiento de Capacidades de la empresa;
- 32.5 Proponer acciones para el fortalecimiento de la cultura organizacional y el clima laboral;
- 32.6 Gestionar los procesos de bienestar social, seguridad y salud en el trabajo, según lo dispuesto en la Ley N° 29783;
- 32.7 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.
- 32.8 Realizar inspecciones periódicas a las instalaciones de la empresa. a fin de detectar y evaluar condiciones inseguras, riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- 32.9 Implementar los registros y documentación del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo en función de sus necesidades.
- 32.10 Formar parte del Comité de Gerencia de la EPS EMAPACOP 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).
- 32.11 Gestionar los procesos disciplinarios que corresponda aplicar, de conformidad a la normativa de la materia;
- 32.12 Administrar el Sistema de Registro de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la República para Declaraciones Juradas del personal de la entidad;
- 32.13 Desarrollar y proponer normas, directivas y procedimientos en materia de los sistemas administrativos de su competencia;
- 32.14 Organizar y ejecutar el proceso de evaluación de desempeño del personal;
- 32.15 Asesorar a la Alta Dirección y a la Gerencia de Administración y Finanzas en las negociaciones colectivas que deba realizar la empresa;
- 32.16 Formular las planillas de pagos del personal de la empresa;
- 32.17 Actualización de legajos del personal funcionarios, personal administrativo.
- 32.18 Elaborar y actualizar el Reglamento Interno de Trabajo – RIT;
- 32.19 Dirigir la elaboración y actualización del Reglamento de Seguridad u Salud en el Trabajo, y desplegar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa.
- 32.20 Conducir la planificación, ejecución y evaluación del proceso de capacitación.
- 32.21 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.
- 32.22 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

### Artículo 33.- 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 34.- Funciones

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

- 34.1 Elaborar y proponer políticas y lineamientos de comunicación, gestión social y prensa alineados a los objetivos de la empresa;
- 34.2 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;
- 34.3 Establecer e implementar mecanismos de coordinación y articulación intrasectorial, así como redes de comunicación, en concordancia con los lineamientos emitidos por la Gerencia General;
- 34.4 Gestionar la información pública sobre la empresa a nivel interno y externo;
- 34.5 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;
- 34.6 Formular, ejecutar y supervisar las acciones de comunicación, educación sanitaria, gestión social y prensa que la empresa implemente;
- 34.7 Asesorar a la Alta Dirección en políticas de comunicación, gestión social, en materia de prensa e imagen y manejo de la información pública;
- 34.8 Desarrollar la estrategia de información para las redes sociales y web;
- 34.9 Proponer, organizar y conducir las actividades protocolares de la empresa;
- 34.10 Las demás funciones asignadas por la Gerencia General.

## CAPÍTULO VI ORGANOS DE LÍNEA

### Artículo 35.- 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 36.- Funciones

Las funciones de la Gerencia de Operaciones son las siguientes:

- 36.1 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;
- 36.2 Desarrollar los Programas de Operación y Mantenimiento de los sistemas de distribución de agua potable y sus componentes;
- 36.3 Desarrollar los Programas de Operación y Mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales y sus componentes;
- 36.4 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;
- 36.5 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;
- 36.6 Evaluar solicitudes para nuevas habilitaciones urbanas, brindando opinión técnica de factibilidad de servicios, en el ámbito de la empresa;
- 36.7 Supervisar la ejecución de los planes de control y acciones para minimizar pérdidas en la distribución de agua potable;
- 36.8 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;

- 36.9 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;
- 36.10 Proponer la ejecución de obras de ampliación, mejoramiento, rehabilitación y reforzamiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado;
- 36.11 Organizar y dirigir las operaciones del sistema de tratamiento del agua potable que incluye la captación, conducción, tratamiento y almacenamiento;
- 36.12 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 PTAPs, galerías filtrantes y/o pozos de ser el caso cuyas labores de Operación y Mantenimiento estén bajo su responsabilidad.
- 36.13 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.
- 36.14 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 PTAPs, galerías filtrantes y/o pozos de ser el caso cuyas labores de operación y mantenimiento estén bajo su responsabilidad;
- 36.15 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;
- 36.16 Planificar, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de tratamiento y disposición final de aguas residuales;
- 36.17 Aprobar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 36.18 Organizar, dirigir y controlar el sistema de tratamiento de aguas residuales hasta la disposición final;
- 36.19 Dirigir y evaluar la continuidad operativa de los procesos productivos de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAPs) 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);
- 36.20 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;
- 36.21 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;
- 36.22 Liderar y coordinar acciones para adecuar progresivamente las infraestructuras sanitarias (PTAs y PTARs) a la normatividad ambiental vigente con las áreas competentes de la empresa;
- 36.23 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;
- 36.24 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;
- 36.25 Controlar en coordinación con el área de Aseguramiento de la Calidad, la calidad fisicoquímica y microbiológica de las aguas residuales;
- 36.26 Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa con el personal.
- 36.27 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 37.- Estructura**

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

- 37.1 Oficina de Distribución y Recolección.
- 37.2 Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
- 37.3 Equipo de Mantenimiento Electromecánico y equipos de planta
- 37.4 Equipo de mantenimiento de Flota y Equipos Pesados

#### **Artículo 38.- 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 39.- Funciones**

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

- 39.1 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;
- 39.2 Gestionar la continuidad, presión y caudal en las redes de distribución de agua potable y conexiones domiciliarias;
- 39.3 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 39.4 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;
- 39.5 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
- 39.6 Planificar, programar, dirigir, evaluar y controlar las actividades de limpieza y desinfección de reservorios, cisternas y sus elementos de control hidráulicos;
- 39.7 Analizar, evaluar y programar la distribución de agua potable ante situaciones deficitarias de producción;
- 39.8 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;  
Supervisar, evaluar, analizar y solucionar situaciones de roturas de tuberías para restablecer el servicio;
- 39.9 Disponer la atención de las solicitudes de atención de problemas y reclamos operativos de clientes de acuerdo a la normatividad vigente;
- 39.10 Planificar, programar, dirigir, evaluar y controlar las actividades de reparación y mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable;
- 39.11 Organizar los trabajos en caso de emergencia que deben atenderse con eficiencia, para su pronta atención evitando así reclamos de los usuarios.
- 39.12 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.
- 39.13 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 logra un buen funcionamiento, para garantizar la operatividad del sistema.

- 39.14 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;
- 39.15 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;
- 39.16 Planificar, programar, dirigir ejecutar, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de recolección y conducción de las aguas residuales;
- 39.17 Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar la operación y mantenimiento de la Red de Colectores Primarios, secundarios y Emisores.
- 39.18 Ejecutar los trabajos de atención de atoros y colapsos de Colectores Primarios, secundarios y Emisores.
- 39.19 Coordinar la ejecución de obras en la vía pública, así como solucionar la interferencia de las mismas en el ámbito de su competencia.
- 39.20 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 39.21 Organizar, dirigir y controlar el sistema de alcantarillado sanitario, y la emisión de aguas residuales domésticas a la red;
- 39.22 Dar factibilidad, autorizar, supervisar y/o ejecutar empalmes a los Colectores Primarios y secundarios;
- 39.23 Formular y ejecutar el Programa de Evaluación del Sistema de Alcantarillado, estableciendo un programa de reposición por antigüedad y/o vulnerabilidad;
- 39.24 Verificar la no disposición de agua de lluvias en el sistema de alcantarillado sanitario;
- 39.25 Evaluar la factibilidad de ampliar las redes de alcantarillado sanitario;
- 39.26 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.
- 39.27 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;
- 39.28 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 domesticas que se descargan al colector público;
- 39.29 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 40.- Equipo de Mantenimiento de Distribución de Agua Potable**

El equipo de mantenimiento de redes de distribución de agua potable 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 41.- Funciones**

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

- 41.1. Organizar y controlar la operación y mantenimiento y limpieza de reservorios 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;
- 41.2. Programar y ejecutar la inspección, mantenimiento y limpieza de reservorios, con el propósito de adoptar medidas correctivas del caso;
- 41.3. 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 distribución y adoptar medidas correctivas de reparación o ampliación;



- 41.4. 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;
- 41.5. 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;
- 41.6. Supervisar la atención que se da a los usuarios y verificar el informe de los resultados, para lograr la satisfacción del cliente;
- 41.7. 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;
- 41.8. 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;
- 41.9. Supervisar que la reparación de los sistemas de distribución de agua potable se realice con celeridad y oportunidad, a fin de satisfacer a los usuarios;
- 41.10. Vigilar que las acciones de reparación y posterior valorización de años ocasionados por terceros a la infraestructura sean tramitadas para reparación de los montos gastados;
- 41.11. Supervisar que en el caso de encontrar conexiones clandestinas con usos irregulares del servicio se efectuó el reporte correspondiente, para que la Gerencia Comercial tome las acciones del caso;
- 41.12. Brindar información mensual de los indicadores de continuidad, para enviar el reporte a SUNASS;
- 41.13. 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;
- 41.14. Realizar funciones inherentes a su equipo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

#### **Artículo 42.- Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección**

El Equipo Mantenimiento de Redes de Recolección, 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 sanitarios, para reducir el número de atoros y mejorar el servicio brindado.

#### **Artículo 43.- Funciones**

##### **Son funciones del equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección.**

- 43.1. 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.
- 43.2. 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.
- 43.3. Definir los métodos y técnicos de procedimientos sobre reparaciones y mantenimiento, para mejorar las actividades rutinarias de atención a los usuarios.
- 43.4. 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.
- 43.5. 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.
- 43.6. Organizar los trabajos en caso de emergencia que deben atenderse con eficiencia, para su pronta atención evitando así reclamos de los usuarios.

- 43.7. Presentar a Gerencia de Operaciones el informe mensual, trimestral y anal de los índices de gestos y Plan Operativo Anual, para informar sobre las actividades resumidas y explicadas, en el desarrollo del sistema operacional.
- 43.8. 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.
- 43.9. 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.
- 43.10. Coordinar con el área correspondiente, la capacitación constante al personal de los avances de la tecnología.
- 43.11. 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.
- 43.12. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

#### **Artículo 44.- Equipo de Gestión de Pérdidas**

Gestión de Pérdidas es la unidad funcional que depende de la Oficina de Distribución y Recolección 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 45.- Funciones**

Son funciones del equipo de Gestión de Pérdidas

- 45.1. Reducir las pérdidas y el agua no contabilizada aplicando programas y acciones. En los sistemas de distribución del ámbito de la Empresa.
- 45.2. 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
- 45.3. 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.
- 45.4. Diagnosticar permanentemente la infraestructura sanitaria de agua, una mejor eficiencia de sus elementos. reportando al departamento u Oficina correspondiente las pérdidas fraudes Clandestina e informalidad. etc. Para su inmediata corrección.
- 45.5. Brindar información para la actualización del Catastro Técnico de los macro medidores de caudal por circuitos.
- 45.6. 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.
- 45.7. Analizar y evaluar periódicamente los índices de pérdidas de agua por fuente de abastecimiento. por circuitos en base a la macro y micro medición.
- 45.8. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento de la oficina.

#### **Artículo 46.- Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales**

La Oficina de Producción de Agua Potable 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 reuso de las aguas residuales, atendiendo la normatividad vigente.

#### **Artículo 47.- Funciones**

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

- 47.1 Organizar y ejecutar las operaciones del sistema de tratamiento del agua potable que incluye la captación, conducción, tratamiento y almacenamiento;
- 47.2 Programar y ejecutar los procesos de potabilización de aguas superficiales (captación, tratamiento y almacenamiento) en la PTAP;
- 47.3 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;
- 47.4 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;
- 47.5 Formular, proponer, controlar y evaluar los límites de calidad, en cada etapa del proceso de tratamiento de agua hasta los puntos de control;
- 47.6 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;
- 47.7 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;
- 47.8 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 47.9 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;
- 47.10 Coordinar, informar a la Gerencia de Producción 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;
- 47.11 Dirigir ejecutar, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de tratamiento y disposición final de aguas residuales;
- 47.12 Ejecutar, controlar y verificar la operación y mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales bajo responsabilidad de la EPS.
- 47.13 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 47.14 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);
- 47.15 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.
- 47.16 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;
- 47.17 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 domesticas que se descargan al colector público;
- 47.18 Liderar y coordinar acciones para adecuar progresivamente las infraestructuras sanitarias (PTAR) a la normatividad ambiental vigente con las áreas competentes de la empresa;
- 47.18 Coordinar con la Oficina 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.
- 47.19 Otras funciones que asigne la Gerencia de operaciones o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.
- 47.20 Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento de la oficina.

#### Artículo 48.- Equipo de Producción de Agua Potable

Producción de Agua 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 49.- Funciones

Son funciones del Equipo de Producción de Agua las siguientes:

- 49.1 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.
- 49.2 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.
- 49.3 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.
- 49.4 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.
- 49.5 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.
- 49.6 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.
- 49.7 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.
- 49.8 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.
- 49.9 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.
- 49.10 Revisar y aprobar el cronograma de turnos de su personal a cargo, en concordancia con las necesidades técnicas y disposiciones legales en vigencia.
- 49.11 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.
- 49.12 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.
- 49.13 Presentar a su jefe inmediato a su jefe inmediato, de forma mensual, trimestral, semestral y anual los resultados obtenidos en su gestión.

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

#### **Artículo 50.- Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales**

El Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales 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 lodo) generados en los sistemas de tratamiento, promoviendo su reutilización, proponer obras de mejoramiento, rehabilitación y reforzamiento de los sistemas de alcantarillado, entre otras.

#### **Artículo 51.- Funciones**

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

- 51.1 Desarrollar los programas de operación y mantenimiento de los sistemas de recolecciones las aguas residuales y sus componentes;
- 51.2 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;
- 51.3 Proponer obras de majamiento, rehabilitación y reforzamiento de los sistemas de alcantarillado.
- 51.4 Dirigir las operaciones del sistema de tratamiento de las aguas residuales;
- 51.5 controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de tratamiento y disposición final de aguas residuales;
- 51.6 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;
- 51.7 Realizar funciones inherentes a su equipo que le asigne el jefe inmediato.

#### **Artículo 52.- 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 53.- Funciones**

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

- 53.1. 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.
- 53.2. 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;
- 53.3 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;
- 53.4 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;

- 53.5 Dirigir y evaluar el mantenimiento de la infraestructura, equipamiento y otros elementos que componen los sistemas de distribución y de detección de pérdidas técnicas;
- 53.6 Implementar, controlar y gestionar el mantenimiento de las maquinarias y equipos, así como participar en la elaboración e implementación del Plan Anual de Mantenimiento;
- 53.7 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

**Artículo 54.- 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 55.- Funciones**

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

- 55.1 Planificar, ejecutar, evaluar y controlar las actividades de mantenimiento del equipamiento, maquinaria pesada, y vehículos de la empresa.
- 55.2 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;
- 55.3 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;
- 55.4 Implementar, controlar y gestionar el mantenimiento de las maquinarias y equipos, así como participar en la elaboración e implementación del Plan Anual de Mantenimiento;
- 55.5 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.



**Artículo 56.- Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras**

La Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras es la Unidad Orgánica que depende de la Gerencia General, 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 Oficina 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 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.

- 57.4 Proponer a la Alta Dirección, y elaborar 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 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.
- 57.6 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.
- 57.7 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;
- 57.8 Dirigir, controlar y supervisar la organización administrativa de los archivos de la Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras.
- 57.9 Mantener actualizada la información respecto a la situación de los estudios, proyectos y obras de la empresa;
- 57.9 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;
- 57.10 Planificar, dirigir y evaluar el desarrollo a nivel institucional, actividades, proyectos y servicios que afecten o incidan en la gestión ambiental;
- 57.11 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;
- 57.12 Conducir los procesos de recepción, liquidación y entrega de las obras ejecutadas por terceros;
- 57.13 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).
- 57.14 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.
- 57.15 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;
- 57.16 Elaborar el Plan Anual de Actividades sobre la gestión sostenible de recurso hídrico, considerando el ámbito de influencia de la entidad;
- 57.17 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;
- 57.18 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.
- 57.19 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.
- 57.20 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;
- 57.21 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;
- 57.22 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.
  - 57.23 Planificar, organizar, dirigir y actualizar la ejecución, supervisión y liquidación de obras de la infraestructura de los sistemas de agua potable, alcantarillado.
  - 57.24 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;
  - 57.25 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;
  - 57.26 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;
  - 57.27 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;
  - 57.28 Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa con el personal.
  - 57.29 Otras funciones que asigne la Gerencia General, de conformidad a la naturaleza de sus funciones.



#### **Artículo 58.- 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 59.- Funciones**

Las funciones de la Gerencia Comercial son las siguientes:

- 59.1 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;
- 59.2 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;
- 59.3 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;
- 59.4 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;
- 59.5 Dirigir, coordinar y asegurar la elaboración, presentación y distribución de la información estadística e indicadores de gestión comerciales;



- 59.6 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 cometida y la unidad de medición);
- 59.7 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;
- 59.8 Dirigir, controlar y evaluar las acciones de administración, control y evaluación de Clientes Especiales de la Red, Fuente Propia, Corporativos y Clientes Preferentes;
- 59.9 Planificar, dirigir en coordinación con la Oficina de Imagen Corporativa las campañas de publicidad de orientación al público y la comunidad;
- 59.10 Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa con el personal.
- 59.11 Otras funciones que asigne la Gerencia General, o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 60.- Estructura**

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

- 60.1. Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
  - 60.1.2 Equipo de Catastro Comercial y Venta de Nuevas Conexiones.
  - 60.1.3 Equipo de Medición y Facturación
- 60.2. Oficina de Cobranza y Control Comercial
  - 60.2.4. Equipo de Cortes y Reconexiones
- 60.3 Oficina de Atención al Cliente

#### **Artículo 61.- Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación**

La Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación 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 62.- Funciones**

Son funciones de la Oficina de Catastro Comercial las siguientes:

- 62.1. Planificar, organizar, dirigir, controlar y actualizar la información de los usuarios reales, factibles y potenciales, en la base de datos del catastro georreferenciado;
- 62.2 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 modificación encontrada en el campo, así como los datos atributivos del catastro comercial de manzanas, lotes, conexiones y clientes;
- 62.3 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;
- 62.4 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.
- 62.5 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;

- 62.6 Formular, ejecutar y controlar de acciones de evaluación sobre el cumplimiento del marco normativo vigente respecto al proceso de Catastro Comercial;
- 62.7 Generar información estadística sobre conexiones y demás datos relevantes de las actividades relacionadas con la actualización dinámica catastral;
- 62.8 Elaborar información estadística e indicadores de gestión referida al catastro de clientes y conexiones domiciliarias;
- 62.9 Formular y desarrollar programas de cooperación técnica con instituciones vinculadas funcionalmente a la gestión del Catastro Comercial;
- 62.10 Supervisar la actualización de la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático.
- 62.11 Estructurar los presupuestos y administrar contratos de instalación y/o reapertura de nuevas conexiones.
- 62.12 Detectar, informar y gestionar la ubicación de conexiones clandestinas de agua y alcantarillado, para su corrección y acción inmediata.
- 62.13 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;
- 62.14 Generar la información estadística sobre estado del parque de medidores, inconsistencias encontradas durante el proceso de toma de lectura, consumo y montos facturado;
- 62.14 Otras funciones que asigne la Gerencia de Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.



### **Artículo 63.- Equipo de Catastro Comercial y Venta de Nuevas Conexiones**

El Equipo de Catastro Comercial y venta de Nuevas conexiones es la unidad funcional que depende de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación 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, como también estructurar y administrar contratos de instalación de nuevas conexiones, su activación y el mantenimiento de las conexiones existentes.



### **Artículo 64.- Funciones**

Son funciones del Equipo de Catastro Comercial y venta de nuevas conexiones las siguientes:

- 64.1 Mantener actualizada la información de los usuarios reales, factibles y potenciales, en la base de datos del catastro georreferenciado;
- 64.2 Mantener actualizadas las rutas de reparto de recibos y de toma de lectura
- 64.3 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;
- 64.4 Generar información estadística sobre conexiones y demás datos relevantes de las actividades relacionadas con la actualización dinámica catastral;
- 64.5 Actualizar la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático.
- 64.6 Otras funciones que asigne la Oficina de Catastro Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.
- 64.7 Supervisar la actualización de la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático.
- 64.8 Estructurar los presupuestos y administrar contratos de instalación y/o reapertura de nuevas conexiones.



- 64.9 Detectar, informar y gestionar la ubicación de conexiones clandestinas de agua y alcantarillado, para su corrección y acción inmediata.
- 64.10 Evaluar el estado de las conexiones domiciliarias existentes para la toma de acciones correspondientes.
- 64.11 Otras funciones que asigne la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 65.- 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 66.- Funciones**

Son funciones del Equipo de Medición y Facturación las siguientes:

- 66.1 Supervisar el proceso de toma de lecturas por el personal operativo y verificadores ya sean internos o externos
- 66.2 Supervisar y garantizar la ejecución de procesos de facturación a través de validaciones teniendo en cuenta los procedimientos según las normas vigentes.
- 66.3 Coordinar y garantizar la entrega oportuna de los padrones y/o data para la toma de lecturas, en medio digital o impreso.
- 66.4 Supervisar permanentemente los procedimientos técnicos de la toma de lecturas, a cargo de personal interno o externos.
- 66.5 Seguimiento y control de Altos Consumidores para garantizar la correcta toma de lecturas, facturación, levantamiento de observaciones y otros que se requieran
- 66.6 Controlar y evaluar a clientes especiales de la red Fuente Propia, Corporativos y Clientes Preferentes.
- 66.7 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;
- 66.8 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;
- 66.9 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;
- 66.10 Atender las consultas e inquietudes de los usuarios luego de las notificaciones por consumos atípicos y/o elevados;
- 66.11 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.
- 66.12 Otras funciones que asigne la Oficina de Medición y Facturación o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.
- 66.13 Programar y controlar los trabajos de instalación de los micros medidores nuevos a los usuarios que corresponda, dentro del ámbito de la empresa.
- 66.14 Programar y controlar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de medidores, analizando y evaluando los resultados.
- 66.15 Evaluar la operatividad de los medidores, así como su vigencia en campo

- 66.16 Programar y controlar los trabajos de retiro, pruebas de contraste y reinstalación de medidores de agua y accesorios.
- 66.17 Participar en la recepción técnica de medidores
- 66.18 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.
- 66.19 Evaluar procedimientos y alternativas de innovación tecnológicas que permitan optimizar el parque de medidores.
- 66.20 Efectuar el seguimiento y control permanente de seguridad de micro medidores, controlando y tomando medidas correctivas mediante la permanente evaluación del parque de medidores;
- 66.21 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;
- 66.22 Otras funciones que asigne la Oficina de Medición y Facturación o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 67.- Oficina de Cobranza**

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 68.- Funciones**

Son funciones de la Oficina de Cobranza Comercial las siguientes:

- 68.1 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;
- 68.2 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;
- 68.3 Supervisar, controlar y evaluar el proceso de distribución de recibos, el mismo que debe realizarse en estricto cumplimiento de la normativa vigente;
- 68.4 Realizar las actividades de cobranza diaria, informando la Oficina de Finanzas el monto recaudado para su depósito bancario;
- 68.5 Ejecutar y reportar el control diario de ventas, servicios colaterales y la recaudación;
- 68.6 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;
- 68.7 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.;
- 68.8 Coordinar con Gerencia Comercial los mecanismos a aplicar para el control de deudores y para recuperar de cartera morosa;
- 68.9 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;
- 68.10 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;
- 68.11 Otras funciones que asigne la Gerencia de Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

- 72.10 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;
- 72.11 Elaboración de la información estadística e indicadores de gestión referida a la atención de clientes;
- 72.12 Otras funciones que asigne la Gerencia de Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

### **Artículo 73.- 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 74.- Funciones**

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

- 74.1 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;
- 74.2 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;
- 74.3 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;
- 74.4 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;
- 74.5 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;
- 74.6 Planear y ejecutar el programa de calibración y mantenimiento de equipos de laboratorio para garantizar la calidad de resultados;
- 74.7 Dirigir los procesos de planificación y formulación de las actividades operativas de muestreo e inspecciones;
- 74.8 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;
- 74.9 Gestionar y evaluar los requisitos para registrar a los Usuarios No Domésticos y proceder a su inscripción, asignándole el código respectivo;
- 74.10 Suscribir el acuerdo con el Usuario No Doméstico para la implementación de las medidas necesarias que coadyuven a cumplir con los valores admisibles;
- 74.11 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;
- 74.12 Controlar la calidad fisicoquímica y microbiológica de las aguas residuales;
- 74.13 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;
- 74.14 Otras funciones que asigne la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

### Artículo 69.- Equipo de Cortes y Reconexiones

El Equipo de Cortes y Reconexiones es la unidad funcional que depende de la Oficina de Cobranza y Control Comercial 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 70.- Funciones

Son funciones del Equipo de Cortes y Reconexiones las siguientes:

- 70.1 Verificar que la ejecución de cortes de servicio por morosidad se efectúe de acuerdo a programación y zonificación.
- 70.2 Evaluar la aplicación de notificaciones de cortes y levantamientos a los clientes y organizar su reparto.
- 70.3 Elaborar y entregar al operador de campo el padrón de levantamientos de conexiones y matrices.
- 70.4 Supervisar la ejecución de levantamientos de conexiones y matrices.
- 70.5 Inspección y seguimiento a conexiones clandestinas, venta de agua u otros.
- 70.6 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.;
- 70.7 Otras funciones que asigne la Oficina de Cobranza y Control Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.



### Artículo 71.- 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 72.- Funciones

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

- 72.1. 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;
- 72.2 Atender y reportar los requerimientos y reclamos comerciales recepcionados;
- 72.3 Atender las solicitudes de reconsideración y/o apelación de reclamos presentadas por el usuario, en estricto cumplimiento con la normativa vigente.
- 72.4 Formulación de propuestas de políticas, planes, programas, normas y procesos para optimizar la atención al cliente;
- 72.5 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;
- 72.6 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);
- 72.7 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;
- 72.8 Recepcionar y prestar la atención de las solicitudes de acceso a los servicios de saneamiento, presentadas por los usuarios;
- 72.9 Elaborar presupuestos para la ejecución de las instalaciones de agua y desagüe que resulten factibles;



Anexo N° 1:

**ORGANIGRAMA - EMAPACOP S.A.**

