

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N°046 - 2026-GG-EPS.EMAPICA S.A

Ica, 11 de febrero de 2026

VISTO:

El Memorando N°022-2026-GG-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 03 de febrero de 2026, Informe N°010-2026-GG-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 29 de enero de 2026, Informe N°488-2025-GAJ-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 02 de diciembre de 2025, Informe N°385-2025-EPS.EMAPICA S.A./GG/GAF de fecha 02 de diciembre de 2025, Informe N°762-2025-SG.RRHH-GAF-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 28 de noviembre de 2025; Memorando N°397-2025-GAJ/EPS.EMAPICA S.A. de fecha 28 de noviembre de 2025; Informe N°2393-2025-GDP-GG-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 25 de noviembre de 2025; Informe N°731-2025-SG.RRHH-GAF-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 25 de noviembre de 2025; y demás antecedentes;

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión, Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por acuerdo de Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 019- 2016 de fecha 6 de septiembre de 2016, el mismo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 6 de octubre de 2016, publicada en el Diario el Peruano del 07 de Octubre del 2016;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 0142-2023-GG-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 17 de mayo de 2023, se formalizó la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones de la EPS EMAPICA S.A.;

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

Que, mediante Informe Informe N°731-2025-SG-RRHH-GAF-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 25 de noviembre de 2025, el subgerente de la Oficina de Recursos Humanos, manifestó que desde mayo 2023, fecha en que se aprobó el ROF vigente, hasta noviembre de 2025 se han producido cambios en la estructura orgánica y en las funciones de primer y segundo nivel organizacional de la EPS EMAPICA SA produciéndose que el ROF vigente ya no refleja las operaciones actuales, por lo que hay la necesidad de actualizarlo para mejorar la eficiencia, responder a las necesidades y cumplir con la normativa vigente, motivo por el cual presenta el proyecto de actualización del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la EPS EMAPICA SA., con las mejoras efectuadas y sustentadas en el punto II del precitado informe, recomendando solicitar a la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, y a la Gerencia de Asesoría Jurídica los informes respectivos para anexarlos y aprobarlo;



....RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N°046 -2026-GG-EPS EMAPICA S.A.

Que, a través del Informe N°2393-2025-GDP-GG-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 25 de noviembre de 2025, el Gerente de Desarrollo y Presupuesto, emite opinión favorable, concluyendo que la propuesta de actualización del Reglamento de organización y Funciones (ROF) y del Organigrama de la EPS EMAPICA S.A. se encuentra plenamente sustentada en la normativa vigente, incorpora los aportes de las áreas orgánicas y responde de manera integral a las necesidades actuales de la entidad. Asimismo, garantiza una estructura organizacional mas eficiente, fortalece los mecanismos de control y transparencia institucional y contribuye al alineamiento de los procesos con los objetivos estratégico de modernización y sostenibilidad e la gestión pública;

Que, con el Informe N°385-2025-EPS. EMAPICA S.A./GG/GAF de fecha 02 de diciembre de 2025, el Gerente de Administración y Finanzas, emite opinión favorable, concluyendo que habiéndose considerado la normativa vigente sobre el particular y los aportes recibidos de las Gerencias de Línea, Gerencia de Apoyo, Gerencias de Asesoramiento, Jefaturas y Administraciones Zonales durante las reuniones de trabajo del proceso de socialización del proyecto de actualización de Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la EPS EMAPICA S.A., se justifica y se hace necesario la aprobación del nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF); recomendando elevar el proyecto para su aprobación a la Comisión de Dirección Transitoria - CDT de la EPS EMAPICA S.A.;

Que, con el Informe N°488-2025-GAJ-EPS. EMAPICA S.A. de fecha 02 de diciembre de 2025, la Gerencia de Asesoría Jurídica, concluye que resulta VIABLE la aprobación de la Actualización del ROF y que a través de la Gerencia General como gestora de la gestión administrativa y de acuerdo a sus facultades eleve el proyecto del ROF a la Comisión de Dirección Transitoria para su aprobación, en atención a los criterios de la eficiencia y eficacia;

Que, mediante Informe N°010-2026-GG-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 29 de enero de 2026, la Gerente General remite al Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de EPS EMAPICA S.A. el proyecto de Actualización del Reglamento de Organización y Funciones, para su aprobación;

Que, en Sesión Extraordinaria N°002-2026, de fecha 30 de enero de 2026, la Comisión de Dirección Transitoria (Directorio) de la EPS EMAPICA S.A. dispuso: Aprobar el "Reglamento de Organización y Funciones de la EPS EMAPICA S.A. y el Organigrama de la EPS EMAPICA S.A., presentado por la Gerencia General, dejando sin efecto cualquier dispositivo normativo que la contravenga. 2.2. Disponer que la Gerencia General formalice la aprobación, emita la Resolución de Gerencia General correspondiente y realice las acciones necesarias para velar por el fiel cumplimiento del Reglamento aprobado, así como encargar su inmediata publicación en la página web de la empresa.";

Estando a lo expuesto, y a lo acordado en Sesión Extraordinaria N°02-2026, de fecha 30 de enero de 2026, corresponde emitir acto resolutivo formalizando la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), y el Organigrama de la EPS. EMAPICA S.A. así como dejar sin efecto la Resolución N°142-2023-GG-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 17 de mayo de 2023, que formalizó la aprobación del anterior Reglamento de Organización y Funciones de la EPS EMAPICA S.A.;



....RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 046 -2026-GG-EPS EMAPICA S.A.

Por las consideraciones expuestas, en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la Empresa y el visto bueno del Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Desarrollo y Presupuesto, Gerente de Asesoría Jurídica y Subgerente de la Oficina de Recursos Humanos;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: FORMALIZAR LA APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – ROF PROPUESTA POR LA GERENCIA GENERAL Y EL ORGANIGRAMA AJUSTADO Y ELABORADO EN BASE A LA NUEVA ESTRUCTURA PROPUESTA POR LA GERENCIA GENERAL E INCORPORADO EN EL INFORME N°010-2026-GG-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 29 de enero de 2026, dispuesto en Sesión Extraordinaria N°02-2026 por la Comisión de Dirección Transitoria (Directorio) de EPS EMAPICAA S.A. el 30 de enero de 2026, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución;

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO el Reglamento de Organización y Funciones – ROF y el Organigrama de la EPS EMAPICA S.A. aprobado en la Sesión Extraordinaria N°003-2023 de fecha 05 de mayo de 2023, y formalizado con la Resolución de Gerencia General N°142-2023-GG-EPS.EMAPICA S.A. de fecha 17 de mayo de 2023.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, realicen las gestiones para la implementación del Reglamento de Organización y Funciones de la EPS EMAPICA S.A., debiendo dar cuenta a la Comisión de Dirección Transitoria sobre los avances realizados.

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

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

ARTÍCULO SEXTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución y su anexo a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto; Gerencia de Operaciones, Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, Subgerente de la Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Control Institucional, Oficina de Imagen y Comunicaciones, Oficina de Parcona, Oficina de Los Aquijes, Administración de la localidad de Palpa; y demás instancias competentes.

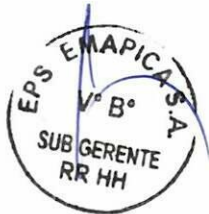
REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE



Ing. Margot Vásquez Panduro
GERENTE GENERAL
EPS. EMAPICA S.A.



REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES EPS EMAPICA S.A.



Enero de 2026



INDICE

1.- INTRODUCCION.....	003
2.- Finalidad del Reglamento de Organización y Funciones (ROF).....	003
3.- Principios base.....	004
4.- Competencias organizacionales.....	005
5.- Definiciones del ROF	007
6.- Modificaciones al ROF.....	008
 TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES.....	008
Artículo 1.- Finalidad y alcance del ROF.....	008
 Artículo 2.- Naturaleza jurídica.....	009
Artículo 3.- Ámbito de competencia.....	009
Artículo 4.- Accionistas.....	009
Artículo 5.- Función general.....	009
Artículo 6.- Funciones específicas.....	010
Artículo 7.- Base legal.....	012
Artículo 8.- Unidades de organización.....	013
 TÍTULO II: ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES DE LOS ORGANOS, UNIDADES ORGÁNICAS Y FUNCIONALES.....	014
 CAPÍTULO I ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	014
Artículo 9.- Estructura orgánica.....	014
 CAPÍTULO II FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN.....	015
Artículos 10.- Junta General de Accionistas.....	015
Artículos 11/12.- Directorio.....	016
Artículos 13/17.- Gerencia General.....	017
 CAPÍTULO III: FUNCIONES DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL....	019
Artículos 18/21.- Órgano de Control Institucional.....	019
 CAPÍTULO IV: FUNCIONES DE LOS ORGANOS DE APOYO.....	021
Artículos 22/25.- Gerencia de Administración y Finanzas.....	021
Artículo 26.- Estructura orgánica de la Gerencia de Administración y Finanzas....	024
Artículos 27/30.- Oficina de Contabilidad.....	025
Artículos 31/34.- Oficina de Finanzas.....	027
Artículos 35/38.- Oficina de Logística.....	030
Artículos 39/42.- Equipo de Programación y Contrataciones.....	032
Artículos 43/46.- Equipo de Almacenes.....	034
Artículos 47/50.- Equipo de Servicios Generales.....	035
Artículos 51/54.- Oficina de Control Patrimonial.....	037
Artículos 55/58.- Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones....	039
Artículos 59/62.- Oficina de Recursos Humanos.....	042
Artículos 63/66.- Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos.....	044
Artículos 67/70.- Equipo de Administración de Personal.....	046
Artículos 71/74.- Equipo de Bienestar Social.....	047
Artículos 75/78.- Equipo de Seguridad y salud en el Trabajo.....	049
Artículos 79/82.- Equipo de Archivo Central.....	051
Artículos 83/86.- Oficina de Imagen Institucional y Gestión Social.....	052
Artículos 87/90.- Oficina de Control de gestión Empresarial.....	054
 CAPÍTULO V: FUNCIONES DE LOS ORGANOS DE ASESORAMIENTO.....	055

Artículos 91/94.- Gerencia de Asesoría Jurídica.....	055
Artículos 95/98.- Gerencia de Desarrollo y Presupuesto.....	057
Artículos 99/102.- Equipo de Planificación y Presupuesto.....	060
Artículos 103/106.- Equipo de Desarrollo Organizacional.....	063
 CAPÍTULO VI: FUNCIONES DE LOS ORGANOS DE LÍNEA.....	065
Artículos 107/110.- Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras.....	065
Artículos 111/114.- Equipo de Gestión de Inversiones (UF, UE)	068
Artículos 115/118.- Oficina de Estudios, Proyectos y Medio Ambiental.....	069
Artículos 119/122.- Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras...	073
Artículos 123/126.- Gerencia de Operaciones.....	074
Artículo 127.- Estructura orgánica de la Gerencia de Operaciones.....	078
Artículos 128/131.- Oficina de Mantenimiento Electromecánico, Electrónico y Equipos de Planta.....	078
Artículos 132/135.- Equipo de Mantenimiento de Flota, Equipo Pesado y Equipo electrónico.....	081
Artículos 136/139.- Oficina de Distribución y Recolección.....	083
Artículos 140/143.- Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable	087
Artículos 144/147.-Equipo de Mantenimiento de redes de recolección.....	088
Artículos 148/151.- Oficina de Gestión de Pérdidas y Control Operacional.....	090
Artículos 152/155.- Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales.....	093
Artículos 156/159.- Equipo de Producción de Agua Potable.....	096
Artículos 160/163.- Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales.....	098
Artículos 164/167.- Equipo de Valor Máximo Admisible VMA.....	099
Artículos 168/171.- Oficina de Catastro Técnico.....	100
Artículos 172/175.- Gerencia Comercial.....	102
Artículo 176.- Estructura orgánica de la Gerencia Comercial	104
Artículos 177/180.- Oficina de Catastro Comercial.....	104
Artículos 181/184.- Equipo de Catastro Comercial.....	106
Artículos 185/188.- Equipo de venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias.....	108
Artículos 189/192.- Oficina de Medición, facturación y Micromedición.....	109
Artículos 193/196.- Equipo de Medición y Facturación.....	111
Artículos 197/200.- Equipo de Micromedición.....	113
Artículos 201/204.- Oficina de Cobranzas.....	115
Artículos 205/208.- Equipo de Cortes y Reconexiones.....	116
Artículos 209/212.- Equipo Cobranzas Morosas y Judicial.....	117
Artículos 213/216.- Equipo de Cobranzas.....	119
Artículos 217/220.- Equipo de Principales Clientes.....	120
Artículos 221/224.- Oficina de Atención al Cliente.....	122
Artículos 225/228.- Equipo de Atención al Cliente.....	123
Artículos 229/232.- Equipo de Servicios Postventa.....	125
Artículos 233/236.- Oficina de Aseguramiento de la Calidad.....	126
Artículos 237/240.- Oficina Zonal Los Aquijes.....	129
Artículos 241/244.- Equipo Administrativo Comercial.....	131
Artículos 245/248.- Equipo de Operaciones.....	133
Artículos 249/252.- Administración Zonal de Palpa.....	135
Artículos 253/256.- Equipo Administrativo Comercial.....	137
Artículos 257/260.- Equipo de Operaciones.....	139
Artículos 261/264.- Oficina Zonal Parcona.....	141
Artículos 265/268.- Equipo Administrativo Comercial.....	144
Artículos 269/272.- Equipo de Operaciones.....	146
 Organigrama de EMAPICA S.A.....	149

INTRODUCCIÓN

1.- PRESENTACIÓN

EPS EMAPICA S.A. se encuentra en un proceso de actualización, renovación, situación que requiere la actualización de los documentos de gestión para adaptarse a los nuevos desafíos, oportunidades del desarrollo económico y ambiental, así como a la nueva tecnología y normatividad

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) es un instrumento de gestión dinámico de carácter técnico normativo que tiene como objetivo describir la estructura organizativa y funcional de la empresa detallando las jerarquías, niveles de autoridad y responsabilidad, así como las funciones, la naturaleza, finalidad, ámbito, atribuciones, de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas de la EPS.EMAPICA S.A. (AGUA ICA), que en lo sucesivo se le denominará LA EMPRESA, y que sirve como instrumento orientador y facilitador para el logro de los objetivos institucionales.

El ROF es una herramienta dinámica de consulta y monitoreo continuo, que facilita su actualización conforme a los cambios organizacionales, tecnológicos y normativos promoviendo el cumplimiento de los principios de la mejora continua y de simplificación administrativa. Además de servir como base para implementar medidas de control efectivas y una gestión funcional, que asegure la eficiencia operativa, promoviendo una gestión adaptable y alineada con el contexto actual.

Este ROF tiene el propósito de crear un modelo donde se estimule la identificación con la organización, así como la participación de sus colaboradores para todos juntos lograr una gestión eficiente y eficaz en la ejecución de sus actividades y proyectos en beneficio de la población, que redundará en mayores niveles de productividad y una mejora de calidad institucional.

Este documento de gestión ha sido elaborado siguiendo los principios de eficiencia, competencia, eficacia y economía de recursos, que deben cumplir tanto la empresa como sus colaboradores, creando un entorno de trabajo orientado a la calidad y la obtención de resultados. También incluye criterios de calidad para lograr los objetivos deseados, permitiendo que cada unidad orgánica aporte valor agregado a sus actividades en el servicio de saneamiento y producción de agua potable, recolección y tratamiento de aguas residuales, así como en la distribución de agua potable a la población. Todo ello con el fin de ofrecer un servicio de alta calidad a precios razonables, garantizar la eficiencia operativa y mejorar la atención al usuario para alcanzar su satisfacción final.

2.- FINALIDAD DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

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

- Definir, mejorar, dirigir e informar sobre la organización interna, estableciendo su estructura, objetivos y las funciones específicas de los diferentes órganos y unidades, para asegurar el funcionamiento eficiente de la empresa, en cumplimiento con el marco legal y normativo aplicable.
- Definir las jerarquías y la coordinación funcional, estableciendo claramente las relaciones de autoridad entre los diferentes órganos y unidades, con el objetivo de mejorar los canales de comunicación y la coordinación en la gestión operativa y administrativa.
- Establecer la responsabilidad sobre las funciones que se tiene en cada área de trabajo, lo que proporciona claridad en los roles de las áreas, fomenta la rendición de cuentas y mejora la comunicación, permitiendo operar de manera eficiente.
- Optimizar el proceso de integración y formación de nuevos colaboradores, así como la orientación del personal en servicio, para garantizar que comprendan claramente las funciones y responsabilidades de los diferentes órganos y unidades de la empresa.
- Presentar una estructura organizativa que esté alineada con los objetivos y metas de la empresa, con el propósito de mejorar y optimizar la gestión de los servicios de saneamiento.
- 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.

3.- PRINCIPIOS BASE

Para la elaboración del Reglamento de Organización y Funciones, es crucial considerar tanto la gestión por procesos como la gestión por resultados. Esto implica enfocarse en el cumplimiento de las actividades en función de sus objetivos finales, en lugar de limitarse a las funciones específicas de cada área. Por ello, es necesario detallar los principios fundamentales:

- Servicio a la ciudadanía.** – LA EMPRESA se organiza con el propósito de atender las necesidades de la ciudadanía asegurando una prestación de servicios de forma ágil, oportuna, efectiva y de calidad, para el logro de los objetivos que impacten positivamente en el bienestar de la ciudadanía y contribuyan al desarrollo de las localidades de su ámbito de intervención y el país.
- Eficacia y eficiencia.** – LA EMPRESA se organiza para garantizar el cumplimiento de políticas, estrategias, metas y resultados establecidos en la Política y el Plan Nacional de agua potable y saneamiento, Plan Estratégico Institucional y Plan Maestro Optimizado vigentes. Para ello adoptan formas organizativas haciendo uso racional y responsable de los recursos públicos, asegurando la prestación de servicios.
- Especialidad.** – LA EMPRESA organiza sus competencias y funciones según su afinidad y complementariedad, lo que permite optimizar el desempeño en la prestación de servicios, garantizando una gestión más eficiente y efectiva.
- No duplicidad de funciones.** – Las unidades orgánicas no deben duplicar funciones entre sí. Las funciones similares no deben ser ejercidas por más de una unidad de organización al interior de LA EMPRESA, salvo cuando sea en ámbitos territoriales diferentes o zonales.
- Racionalidad.** – Solo pueden crearse unidades de organización que estén orientadas al cumplimiento de la finalidad y competencias de LA EMPRESA; y respondan al dimensionamiento y a sus objetivos institucionales. Las funciones que se ejercen en cumplimiento de normas que dictan los rectores de los sistemas o normas técnicas de gestión, no obligan a la creación de unidades de organización. La necesidad de su creación se ampara en los criterios de análisis para el diseño organizacional.
- Jerarquía.** – LA EMPRESA se organiza en un régimen jerarquizado sobre la base de competencias y funciones afines, en ese marco, la autoridad puede delegarse. Un colaborador reporta a una sola jefatura inmediata, según la estructura formal de LA

EMPRESA; pero puede coordinar con otras unidades de organización de manera funcional, o por la relación en base a procesos.

- g) **Responsabilidad.** - Cada unidad organizacional es responsable de las funciones asignadas. La responsabilidad es indelegable. La asignación de responsabilidad va acompañada de la delegación de autoridad suficiente, y los recursos necesarios para desempeñarlas adecuadamente; 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 colaborador con su inmediato superior, de responder por el logro de los objetivos y funciones asignadas.
- h) **Coordinación constante.** - Con la finalidad de alcanzar el objetivo común y facilitar el trabajo en equipo, se debe armonizar el trabajo con las diversas unidades de la organización. Esto se logra a través de reuniones de coordinación, comités y/o reuniones de trabajo, entre otros. Igualmente, deben mantener vínculos de coordinación con las diversas entidades públicas o privadas, cuando la naturaleza de sus funciones lo requiera.
- i) **Gestión por procesos y resultados.** - El modelo organizacional ha sido diseñado para optimizar la división del trabajo mediante criterios integradores y bajo el enfoque de procesos, de modo que constituya un instrumento de gestión facilitador para la gestión y cumplimiento de los objetivos estratégicos de LA EMPRESA. Se conceptualiza horizontalmente la organización como un sistema, permitiendo que la toma de decisiones y asignación de recursos sean más flexibles, sobre la base de procesos interáreas. Las unidades orgánicas se han definido en base a un enfoque de gestión por resultados, enfoque por procesos, y los principios de eficiencia y eficacia.
- j) **Legalidad.** - Las competencias de LA EMPRESA deben estar plenamente justificadas y amparadas en las normas sectoriales pertinentes y se reflejan en las normas de organización y funciones. Lo que garantiza que todas las actividades de LA EMPRESA se realicen dentro del marco legal establecido.
- k) **Tercerización de procesos y actividades que no corresponden a la finalidad de la empresa o que exceden la capacidad o experticia interna.** - Se evalúa y prioriza la contratación de proveedores especializados que provean de servicios en forma eficiente, lo que garantiza que LA EMPRESA pueda concentrar su recurso en sus actividades misionales.

4.- COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA

Las competencias organizacionales, que son aplicables a todos los colaboradores de LA EMPRESA, son fundamentales para alinear el desempeño laboral del personal con la cultura organizacional, la misión y los valores de LA EMPRESA.

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

a) **Compromiso con el servicio público**

Es la capacidad de desempeñarse con dedicación y compromiso en el marco de los valores, misión y objetivos de la organización y de su colectivo profesional.

Es capaz de mostrar conciencia del impacto que las acciones de la empresa tienen en los usuarios, clientes (internos y externos) y público en general, 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 colaborar y realizar un esfuerzo conjunto para llevar a cabo una tarea específica, generando un impacto que supere las expectativas. Esto se logra mediante el trabajo autónomo en un entorno de confianza, donde se potencian habilidades diversas y se comparte información para alcanzar el éxito.

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 para enfocar las acciones hacia el logro de metas individuales y objetivos institucionales, manteniendo estándares de calidad y detectando áreas de mejora. Esto incluye cumplir con los plazos establecidos y utilizar eficientemente los recursos disponibles, teniendo en cuenta 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 actuar con integridad y honestidad, alineándose con los valores de la organización, utilizando los recursos públicos de manera responsable y transparente, evitando cualquier uso inapropiado o discrecional de los recursos.

Sus Comportamientos asociados son:



- 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.- DEFINICIONES DEL ROF

- a) **Alta dirección:** LA EMPRESA está compuesta por la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Gerencia General.
- b) **Coordinación:** Es la capacidad de los gerentes y jefes de oficina para armonizar esfuerzos en pro de alcanzar objetivos comunes y facilitar el trabajo en equipo. Esto se logra mediante reuniones de coordinación con su personal y la colaboración con otras áreas de la empresa a través de comités y reuniones de trabajo. Además, implica el establecimiento de vínculos de coordinación con diversas entidades públicas y privadas, cuando la naturaleza de sus funciones así lo requiera.
- c) **Equipo o unidad funcional:** Se refiere a un grupo de trabajadores que ejecutan funciones específicas al interior de una unidad de organización (órgano, unidad orgánica, etc.). bajo la supervisión de un superior.
- d) **Funciones y Responsabilidades:** Descripción de las tareas específicas asignadas a un órgano, unidad orgánica o unidad funcional. Esto no implica que las funciones sean exclusivas, ni que no existan otras tareas que puedan ser realizadas. La descripción no es exhaustiva ni limitativa, ya que el jefe tiene la facultad de asignar a los colaboradores del órgano o unidad orgánica correspondiente, cualquier trabajo similar que se alinee con las funciones descritas y con la categoría del cargo. Además, establece el grado de responsabilidad en el desempeño de las funciones dentro de la empresa.
- e) **Línea de Autoridad:** La autoridad en LA EMPRESA 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 que defina claramente el grado de autoridad delegada.

La responsabilidad es indelegable, la asignación de responsabilidad va acompañada de la delegación de autoridad suficiente y 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 del 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, que le han sido asignadas.

- f) **Autoridad Funcional:** Se refiere a las decisiones que emanan de las macro funciones, las cuales son responsabilidad de un área funcional específica. En el



contexto institucional, estas decisiones son relevantes y afectan a otras áreas funcionales, ya que la responsabilidad de su ejecución recae en estas últimas. Esto genera un vínculo directo de coordinación, orientación y supervisión entre las diferentes áreas involucradas.

- g) **Órgano:** Es la unidad de organización del primer y segundo nivel organizacional dentro de la estructura orgánica; siendo del primer nivel los órganos de alta dirección, que son los encargados de la toma de decisiones y del liderazgo general de la empresa; y en segundo nivel, los órganos de apoyo, asesoramiento y de línea, cuya función es apoyar, asesorar, ejecutar, coordinar y supervisar las actividades operativas, administrativas y técnicas necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- h) **Unidad orgánica:** Es la unidad de organización del tercer nivel organizacional dentro de la estructura orgánica en la que se desagrega un órgano. Tienen funciones específicas y operativas, cuyo propósito es implementar y ejecutar los procesos y actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos por el órgano al que pertenecen.

6.- MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Se requiere la modificación del ROF en los siguientes supuestos:

- a) **Por modificación de la estructura orgánica.** Este supuesto se da por el incremento del número de unidades de organización por nivel organizacional o niveles organizacionales;
- b) **Por modificación parcial.** Este supuesto se da por la reasignación o modificación de funciones entre unidades de organización sin que se afecte la estructura orgánica o cuándo la afectación de la estructura orgánica se debe a una disminución del número de unidades de organización por nivel organizacional.

Los órganos o unidades orgánicas de LA EMPRESA, según su ámbito de competencia funcional, serán responsables de proponer modificaciones y actualizaciones al ROF. Las propuestas deberán ser enviadas a la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos, y estarán fundamentadas en la normativa vigente.

La Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, y la oficina de Recursos Humanos, son las áreas responsables de brindar asesoría, apoyo y validación a las unidades orgánicas que lo necesiten para la formulación, modificación y/o actualización de este documento.

Cualquier modificación al Reglamento de Organización y Funciones de LA EMPRESA bajo los supuestos señalados deberá ser aprobada conforme a lo establecido en el Estatuto de la empresa. Esto incluirá una revisión y análisis detallado, y, si es necesario, ajustes por parte del Equipo de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto. Finalmente, la modificación debe ser presentada por la Gerencia General al Directorio de LA EMPRESA para su aprobación.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Finalidad y alcance del Reglamento de Organización y Funciones

El Reglamento de Organización y Funciones (en adelante ROF) es el documento técnico normativo de gestión organizacional dinámico que formaliza la estructura orgánica de la empresa, define y determina el modelo organizacional hasta el tercer nivel. Contiene herramientas de

gestión necesarias para su organización, las competencias y funciones generales de sus órganos, oficinas y unidades de organización, así como sus relaciones de dependencia.

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

Artículo 2.- Naturaleza jurídica

EPS EMAPICA S.A es una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento pública de accionariado municipal conforme se establece en el artículo 16 del TUO del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, en adelante Ley del Servicio Universal, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión.

La EPS EMAPICA S.A. ha sido reconocida como Empresa Prestadora de los servicios de saneamiento mediante Resolución N° 087-96-PRES/VMI/SUNASS, tiene la calidad de Empresa del Estado de nivel Municipal con Personería Jurídica de Derecho Privado, posee Patrimonio propio y cuenta con Autonomía Económica, Financiera y Administrativa dentro de la Ley.

La empresa se sujeta a lo dispuesto en la Ley General de Servicios y su Reglamento, a la Normatividad emitida por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, a las normas relativas de Calidad del Agua emitidas por el Ministerio de Salud o por otras entidades Sectoriales, así como por el Reglamento de Prestación de Servicios de la empresa aprobado por la SUNASS.

Artículo 3.- Ámbito de competencia

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

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

Artículo 4.- Accionistas

Sus accionistas son las Municipalidades Provinciales de:

ACCIONISTAS	N° ACCIONES	PARTICIPACIÓN %	VALOR S/
Municipalidad Provincial de Ica	3'054.426	91.41	30'544,260.00
Municipalidad Provincial de Palpa	287.089	8.59	2'870,890.00
TOTAL	3'341.515	100	33'415,150.00

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

Artículo 5.- Función general

LA EMPRESA tiene como función general la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento en su ámbito de competencia, los cuales están comprendidos por los siguientes servicios:

5.1 Servicio de agua potable:

- a) Fuentes de abastecimiento de agua: Son los cuerpos de agua natural o artificial que son utilizados, para la producción de agua potable, que pueden ser continentales, marítimas y atmosféricas.
- b) Sistema de abastecimiento de agua potable, compuesto por los sistemas de:
 - b.1) Producción, que comprende los procesos de: captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada, mediante cualquier tecnología.
 - b.2) Distribución, que comprende los procesos de: almacenamiento, distribución, entrega y medición al usuario mediante cualquier tecnología.

5.2 Servicio de Saneamiento:

- a) Sistema de Alcantarillado Sanitario, que comprende los procesos de: recolección y conducción de aguas residuales hasta el punto de entrega para su tratamiento.
- b) Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales prioritariamente para reúso o residualmente para disposición final, que comprende los procesos de mejora de la calidad del agua residual proveniente del sistema de alcantarillado mediante procesos físicos, químicos, biológicos u otros, y los componentes necesarios para la disposición final o reúso.
- c) Sistema de Saneamiento Básico, comprende los procesos para la disposición final o reúso del agua residual y el reúso o la disposición sanitaria de excretas a nivel domiciliario o intradomiciliario, con o sin arrastre hidráulico.

Artículo 6.- Funciones específicas de LA EMPRESA

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

- 6.1 Administrar y gestionar los sistemas y procesos que comprenden los servicios de saneamiento con autonomía y responsabilidad en la gestión empresarial, sobre la base de criterios técnicos, legales, económicos, financieros y ambientales de conformidad con la Ley del Servicio Universal, 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 Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres -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 del Servicio Universal, el Reglamento, normas sectoriales y las normas que resulten aplicables.
- 6.13 Registrar y mantener actualizado el registro de la información requerida por el "Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público", a cargo de la Dirección General de Gestión de Recursos Públicos del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- 6.14 Solicitar a la SUNASS la aplicación de los subsidios en los términos señalados en las normas correspondientes.
- 6.15 Remitir al Ente Rector, a través de sus programas, la información exigida en los Convenios de transferencias de recursos para el financiamiento de proyectos de inversión en saneamiento, respecto a la supervisión o inspección de la obra, según corresponda, y el avance físico y financiero, y demás documentación exigida, bajo causal de resolución de pleno derecho del Convenio y de iniciarse las acciones de responsabilidad administrativa, civil o penal, según sea el caso.
- 6.16 Otras funciones que sean establecidas en la Ley del Servicio Universal, 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.



Artículo 7.- Base legal

Las funciones de LA EMPRESA se sustentan en la siguiente base legal:

- 7.1 Ley N° 26284, Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
- 7.2 Ley N° 26887, Ley General de Sociedades y sus modificatorias
- 7.3 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 7.4 Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- 7.5 Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal.
- 7.6 Ley N° 28708, Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad.
- 7.7 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal vigente.
- 7.8 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 7.9 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 7.10 Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- 7.11 Ley N° 32041 Ley que dispone la implementación de los sistemas de gestión de calidad ISO 9000, ISO 9001, e ISO 9004 en las Empresas prestadoras de servicios de saneamiento.
- 7.12 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.
- 7.13 Decreto Legislativo N° 1438, que aprueba el Sistema Nacional de Contabilidad
- 7.14 Decreto Legislativo N° 1440, que aprueba el Sistema Nacional de Presupuesto Público y modificatorias.
- 7.15 Decreto Legislativo N° 1441 Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería.
- 7.16 Decreto Legislativo N° 1280 - Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento (en adelante, Ley del Servicio Universal), y sus modificatorias.
- 7.17 Decreto Supremo N° 003-97-TR, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- 7.18 Decreto Supremo N° 014 – 99 – ITINCE, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Reestructuración Patrimonial.
- 7.19 Decreto Supremo N° 304-2012-EF que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- 7.20 Decreto Supremo N° 350-2015-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225
- 7.21 Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- 7.22 Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado (referencial).
- 7.23 Decreto Supremo N° 344-2018-EF que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y sus modificaciones
- 7.24 Decreto Supremo N° 004-2019- JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 7.25 Decreto Supremo N° 009-2024-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, y sus modificatorias.
- 7.26 Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de agua potable y saneamiento.
- 7.27 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, aprueba Normas de Control Interno.
- 7.28 Resolución Ministerial N° 308-2018-VIVIENDA, aprueban el Perfil de Puestos de Gerente General Gerentes de Línea Gerentes de Apoyo y Gerentes de Asesoría de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento públicas de accionariado municipal y el procedimiento para su selección y designación.

- 7.29 Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
- 7.30 Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° N°001-2024-PCM/SIP, que aprueba la Directiva N° 001-2024-PCM/SIP "Directiva para la incorporación y ejercicio de la función de integridad en las entidades de la administración pública"
- 7.31 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.
- 7.32 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.
- 7.33 Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- 7.34 Directiva N° 001-2024-PCM/SIP – Directiva para la incorporación y ejercicio de la función de integridad en las entidades de la administración pública.
- 7.35 Estatuto de la EPS EMAPICA S.A. aprobado por el Consejo Directivo de la OTASS en sesión Extraordinaria realizada el día 20/07/2022.
- 7.36 Reglamento Interno de Trabajo de la EPS EMAPICA S.A., aprobado de acuerdo del N°1 de la sesión Ordinaria del Directorio N°002 de Fecha de fecha 27 de febrero del 2019.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Artículo 8.- Unidades de Organización

La estructura organizacional de la empresa cuenta con los siguientes niveles organizacionales, según:

UNIDADES DE ORGANIZACIÓN		
Órgano	Primer nivel	Junta General de Accionistas. Directorio. Gerencia General. Órgano de Control Institucional.
	Segundo Nivel	Gerencias de Línea, Apoyo y Asesoramiento
Unidad Orgánica	Tercer nivel	Oficinas
Unidad funcional	Cuarto Nivel	Equipos de trabajo

TÍTULO II ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS, UNIDADES ORGÁNICAS Y FUNCIONALES

CAPÍTULO I ESTRUCTURA ORGÁNICA

Artículo 9.- Estructura Orgánica

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

CÓDIGO 01 ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

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

CÓDIGO 02 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

- 02.1 Órgano de Control Institucional

CÓDIGO 03 ÓRGANOS DE APOYO

- 03.1 Gerencia de Administración y Finanzas
 - 03.1.1 Oficina de Contabilidad
 - 03.1.2 Oficina de Finanzas
 - 03.1.3 Oficina de Logística
 - 03.1.3.1 Equipo de Programación y Contrataciones
 - 03.1.3.2 Equipo de Almacenes
 - 03.1.3.3 Equipo de Servicios Generales
 - 03.1.4 Oficina de Control Patrimonial
 - 03.1.5 Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones
 - 03.1.6 Oficina de Recursos Humanos
 - 03.1.6.1 Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos
 - 03.1.6.2 Equipo de Administración de Personal
 - 03.1.6.3 Equipo de Bienestar Social
 - 03.1.6.4 Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo
- 03.2 Equipo de Archivo Central
- 03.3 Oficina de Imagen Institucional y Gestión Social
- 03.4 Oficina de Control de Gestión Empresarial

CÓDIGO 04 ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

- 04.01 Gerencia de Asesoría Jurídica
- 04.02 Gerencia de Desarrollo y Presupuesto
 - 04.02.01 Equipo de Planificación y Presupuesto
 - 04.02.02 Equipo de Desarrollo Organizacional

CÓDIGO 05 ÓRGANOS DE LÍNEA

- 05.01 Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras
 - 05.01.00.01 Equipo de Inversiones
 - 05.01.01 Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental
 - 05.01.02 Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras
- 05.02 Gerencia de Operaciones

- 05.02.01 Oficina de Mantenimiento Electromecánico, Electrónico y Equipos de Planta
 - 05.02.01.01 Equipo de Mantenimiento de Flota, Equipo Pesado y Equipo Electrónico
- 05.02.02 Oficina de Distribución y Recolección
 - 05.02.02.01 Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable.
 - 05.02.02.02 Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección.
- 05.02.03 Oficina de Gestión de Pérdidas y Control Operacional
- 05.02.04 Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
 - 05.02.04.01 Equipo de Producción de Agua Potable
 - 05.02.04.02 Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales
 - 05.02.04.03 Equipo de valor máximo Admisible VMA
- 05.02.05 Oficina de Catastro Técnico
- 05.03 Gerencia Comercial
 - 05.03.01 Oficina Catastro Comercial
 - 05.03.01.01 Equipo de Catastro Comercial
 - 05.03.01.02 Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias.
 - 05.03.02 Oficina de Medición, Facturación y Micromedición
 - 05.03.02.01 Equipo de Medición y Facturación
 - 05.03.02.02 Equipo de Micromedición
 - 05.03.03 Oficina de Cobranzas
 - 05.03.03.01 Equipo de Cortes y Reconexiones
 - 05.03.03.02 Equipo de Cobranza Morosa y Judicial
 - 05.03.03.03 Equipo de Cobranzas
 - 05.03.03.04 Equipo de Principales Clientes
 - 05.03.04 Oficina de Atención al Cliente
 - 05.03.04.01 Equipo de Atención al cliente
 - 05.03.04.02 Equipo de servicios post venta
- 05.04 Oficina de Aseguramiento de la Calidad
- 05.05 Oficina Zonal Aquijes
 - 05.05.01 Equipo Administrativo Comercial
 - 05.05.02 Equipo de Operaciones
- 05.06 Administración Zonal Palpa
 - 05.06.01 Equipo Administrativo Comercial
 - 05.06.02 Equipo de Operaciones
- 05.07 Oficina Zonal Parcona
 - 05.07.01 Equipo Administrativo Comercial
 - 05.07.02 Equipo de Operaciones

CAPÍTULO II

FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

Artículo 10.- Junta General de Accionistas

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

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

Artículo 11.-Funciones

Son funciones de la Junta General de Accionistas las siguientes:

- 11.1 Elegir, reelegir y/o remover al miembro del Directorio propuesto por las Municipalidades accionistas, cuando corresponda;
- 11.2 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.
- 11.3 Acordar la modificación del estatuto social, previa opinión favorable de la SUNASS.
- 11.4 Acordar el aumento o reducción del capital social, así como autorizar la emisión de obligaciones, debiendo comunicar este hecho a la SUNASS.
- 11.5 Aprobar la integración con otras empresas prestadoras de servicios, previo acuerdo del OTASS.
- 11.6 Fijar el monto de las dietas de los miembros del Directorio, de acuerdo con lo dispuesto en las normas aplicables vigentes.
- 11.7 Resolver los asuntos que el Directorio ponga en su conocimiento.
- 11.8 Autorizar la celebración o modificación del contrato de explotación, cuando el Directorio no lo realice.
- 11.9 Proponer y aprobar el Reglamento de la Junta General de Accionistas.
- 11.10 Autorizar la realización de auditorías externas fuera de la establecida de forma anual por la Contraloría para la sociedad.
- 11.11 Las demás que establezca Ley del Servicio Universal y su Reglamento, normas sectoriales y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 26887 - Ley General de Sociedades.



Artículo 12.- 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 del Servicio Universal, su Reglamento, la normativa del sector saneamiento, el Estatuto y la Ley General de Sociedades. Se encuentra integrado por tres (3) miembros, cuya designación y funcionamiento se rige de acuerdo a lo establecido en Ley del Servicio Universal y su Reglamento, u otra norma sectorial que resultará aplicable y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 26887, Ley General de Sociedades. El Directorio elige entre sus miembros al Presidente.

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

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

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

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

Artículo 13.- Funciones

Son funciones del Directorio las siguientes:

- 13.1 Elegir en su primera sesión a su Presidente.
- 13.2 Declarar la vacancia de algún(s) miembro(s) del Directorio cuando corresponda, por las causales establecidas en la normatividad aplicable.
- 13.3 Designar y remover al Gerente General y demás gerentes de los órganos de la Sociedad.
- 13.4 Velar por la continuidad en la gestión para el cumplimiento de su objeto.
- 13.5 Velar por la formulación, aplicación y actualización del Plan Maestro Optimizado (PMO).
- 13.6 Aprobar los planes estratégicos e instrumentos de gestión interna que, en cumplimiento de la normativa vigente, debe elaborar la sociedad.
- 13.7 Autorizar la integración de operaciones y procesos.
- 13.8 Autorizar la celebración del contrato de explotación y sus modificaciones.
- 13.9 Autorizar la comercialización de los productos generados de los servicios de saneamiento.
- 13.10 Emitir opinión para el otorgamiento de acciones a solicitud de la Junta General de Accionistas.
- 13.11 Aprobar las contrataciones públicas directas de conformidad a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.
- 13.12 Aprobar, cumplir e implementar los instrumentos del Buen Gobierno Corporativo.
- 13.13 Aprobar y monitorear la estrategia corporativa, en concordancia con la política nacional y sectorial sobre el manejo del recurso hídrico.
- 13.14 Velar por la implementación de todos los Sistemas de Gestión Pública según el marco legal vigente, dentro de la empresa.
- 13.15 Velar el cumplimiento de las obligaciones y compromisos que la EPS debe cumplir en el ámbito interno y externo.
- 13.16 Las demás que establezca la Ley del Servicio Universal y su Reglamento, normas sectoriales, el Estatuto y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 26887 - Ley General de Sociedades.



Artículo 14. -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 15.- Alcance funcional

La Gerencia General como máxima autoridad administrativa en la empresa, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades funcionales y unidades orgánicas de la empresa, a excepción de las correspondientes a la Alta Dirección

Artículo 16.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Gerencia General depende y reporta al Directorio, o quien haga sus veces, de LA EMPRESA.
- De Autoridad: Ejerce el más alto nivel de autoridad sobre los órganos, unidades funcionales y unidades orgánicas de LA EMPRESA.

Artículo 17.- Funciones de la Gerencia General

Las funciones de la Gerencia General son las siguientes:



- 17.1 Planear, Organizar, dirigir, gestionar y supervisar las operaciones comerciales, administrativas, financiera, operativa, sociales y de ejecución de las operaciones que se efectúen, ejecutando las acciones de control y seguimiento, con autonomía y responsabilidad; informando los resultados de la gestión al Directorio.
- 17.2 Conducir la gestión técnica, financiera, administrativa y de inversiones de la empresa, cautelando el cumplimiento de sus planes, estrategias y metas e informando los resultados de la gestión al Directorio;
- 17.3 Presentar los planes, presupuesto, estados financieros, los documentos de gestión, memoria anual, así como los informes de rendición de cuentas para aprobación por parte del Directorio;
- 17.4 Proponer o aprobar las directivas, lineamientos, políticas, guías, manuales, protocolos, instructivos y procedimientos de administración, recursos humanos, finanzas, presupuesto, inversión pública, relaciones institucionales y otras, en concordancia con los lineamientos que establezca el Directorio, así como la normativa en dichas materias que le son aplicables, dando cuenta al Directorio de la implementación de las mismas;
- 17.5 Monitorear el cumplimiento de los procesos operativos y financieros, la administración de activos y los riesgos de incumplimiento en forma preventiva y correctiva.
- 17.6 Vigilar la correcta aplicación de las normas técnicas y legales que rigen la prestación de los servicios por parte de la EPS.
- 17.7 Liderar el proceso de asimilación de estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa con el personal.
- 17.8 Dirigir la implementación de todos los Sistemas de Gestión Pública según el marco legal vigente, dentro de la empresa.
- 17.9 Supervisar la adecuada implementación del modelo de integridad y de las normas, lineamientos, protocolos y herramientas, asegurando la implementación de cultura de integridad en la empresa.
- 17.10 Aprobar la adquisición, enajenación o disposición de bienes muebles e inmuebles de la empresa, cuando corresponda, de acuerdo con la normativa vigente;
- 17.11 Evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes, e informar periódicamente al Directorio;
- 17.12 Designar y remover a los jefes de las unidades orgánicas y/o coordinadores de las unidades funcionales de la empresa, según la normativa vigente.
- 17.13 Cumplir y hacer cumplir los acuerdos y disposiciones del Directorio; cumpliendo con los marcos legales vigentes.
- 17.14 Representar a la sociedad ante terceros en general, sean personas naturales o jurídicas de derecho privado o público;
- 17.15 Representar legalmente a la sociedad ante toda clase de autoridades judiciales, administrativas y/o civiles, nacionales y/o extranjeras, públicas y/o privadas, pudiendo suscribir los convenios interinstitucionales que correspondan, y de acuerdo a la normativa específica vigente;
- 17.16 Realizar acciones financieras, bancarias y en general disponer sobre el régimen administrativo de la sociedad y la movilización de sus fondos, dando cuenta al Directorio, conjuntamente con el Gerente de Administración y Finanzas, o quien haga sus veces;
- 17.17 Actuar como secretario en las sesiones de la junta general de accionistas y de directorio, asistiendo con voz, pero sin voto a las sesiones, salvo que estos órganos acuerden o decidan en contrario;
- 17.18 Formular denuncias ante cualquier dependencia competente; decidir continuación, desistimiento o transacción de procedimientos judiciales; y someter a arbitrajes las reclamaciones interpuestas por la empresa;
- 17.19 Suscribir actas de donaciones nacionales e internacionales, dando cuenta al Directorio;
- 17.20 Emitir actos administrativos o de administración que correspondan en el marco de las competencias asignadas en la normatividad vigente, y expedir resoluciones de gerencia general.
- 17.21 Resolver los conflictos de competencias o conflictos laborales que pudieran surgir entre los distintos órganos de la empresa, dando cuenta al Directorio;
- 17.22 Otorgar poderes o delegar funciones relacionadas con las competencias a su cargo, siempre que no sean privativas del cargo;



- 17.23 Promover las coordinaciones con otras Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, el ente regulador y otras entidades competentes con la finalidad de afianzar y mejorar el desempeño de la EPS.
- 17.24 Liderar y monitorear la implementación de los sistemas de gestión de calidad basados en las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004, u otras normas técnicas en las EPS, con la finalidad de alcanzar la mejora de la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento para ayudar a reducir la brecha en el acceso a dichos servicios, en base a la normativa vigente.
- 17.25 Las demás funciones asignadas o delegadas por el Directorio, o aquellas que sean otorgadas por norma expresa, y las demás funciones descritas en el Estatuto de la empresa, en la normativa del sector saneamiento aplicable y supletoriamente la Ley General de Sociedades.

CAPÍTULO III FUNCIONES DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

Artículo 18.- 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 19.- Alcance funcional

El Órgano de Control Institucional, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades funcionales y unidades orgánicas de la empresa; ya que, es el encargado de programar conducir, ejecutar y evaluar las acciones de control gubernamental, respetando los principios enunciados en la normatividad del Sistema Nacional de Control.

Artículo 20.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Órgano de Control Institucional depende funcionalmente y administrativamente de la Contraloría General de la República.
- De Autoridad: No ejerce autoridad directa sobre ningún órgano, unidad funcional u unidad orgánica de LA EMPRESA.

Artículo 21.- Funciones del Órgano de Control Institucional

Son funciones del Órgano de Control Institucional las siguientes:

- 21.1 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;
- 21.2 Formular y proponer a la empresa el presupuesto anual del OCI para su aprobación correspondiente;
- 21.3 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;

- 21.4 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;
- 21.5 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;
- 21.6 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;
- 21.7 Comunicar los resultados de los servicios relacionados, conforme a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República;
- 21.8 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;
- 21.9 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;
- 21.10 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;
- 21.11 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;
- 21.12 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;
- 21.13 Cumplir diligente y oportunamente, de acuerdo con la disponibilidad de su capacidad operativa, con los encargos y requerimientos que le formule la CGR;
- 21.14 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;
- 21.15 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;
- 21.16 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;
- 21.17 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;

- 21.18 Efectuar el registro y actualización oportuna, integral y real de la información en los aplicativos informáticos de la Contraloría General de la República;
- 21.19 Mantener en reserva y confidencialidad la información y resultados obtenidos en el ejercicio de sus funciones;
- 21.20 Promover y evaluar la implementación y mantenimiento del Sistema de Control Interno por parte de la Empresa;
- 21.21 Presidir la Comisión Especial de Cautela en la auditoría financiera gubernamental de acuerdo con las disposiciones que emita la Contraloría General de la República;
- 21.22 Las demás funciones asignadas por la Contraloría General de la República o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

CAPÍTULO IV

FUNCIONES DE LOS ORGANOS DE APOYO

Artículo 22.- 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 recursos humanos, abastecimiento, contabilidad, finanzas, archivo, 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 23.- Alcance funcional

La Gerencia de Administración y Finanzas, como órgano de apoyo responsable de la planificación, ejecución y control de los servicios y actividades administrativas, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 24.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Gerencia de Administración y Finanzas depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- De Autoridad: La Gerencia de Administración y Finanzas ejerce una relación de autoridad sobre las unidades funcionales que la conforman.

Artículo 25.- Funciones de la Gerencia de Administración y Finanzas

Las funciones de la Gerencia de Administración y Finanzas son las siguientes:

- 25.1 Dirigir y supervisar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, los procesos de abastecimiento, TIC, patrimonio, contabilidad, tesorería, RRHH y archivo, para garantizar su funcionamiento eficaz conforme al marco normativo vigente;
- 25.2 Conducir y evaluar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, la planificación y ejecución de adquisiciones, para asegurar el abastecimiento oportuno que garantice la continuidad operativa de la empresa;
- 25.3 Organizar y controlar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, los procesos contables y financieros, para prevenir necesidades de fondos y asegurar la confiabilidad de los estados financieros;

- 25.4 Conducir y evaluar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, los procesos de administración del personal, para velar por el cumplimiento de objetivos institucionales y el desarrollo profesional de los colaboradores;
- 25.5 Propiciar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, la asimilación de estándares de gobierno corporativo, para fortalecer el desempeño institucional mediante principios éticos y de gestión social;
- 25.6 Conducir, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, la gestión de riesgo financiero y aprobar estrategias de rentabilización de fondos, para optimizar la posición económica de la empresa;
- 25.7 Brindar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, asistencia técnica especializada, para contribuir a la toma de decisiones en materia administrativa, financiera y patrimonial.
- 25.8 Supervisar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, el mantenimiento de inmuebles propios o asignados, para garantizar su conservación, funcionalidad y operatividad institucional
- 25.9 Supervisar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, los procesos de contratación de bienes, servicios y obras, para asegurar su cumplimiento técnico y legal conforme a los requerimientos institucionales;
- 25.10 Suscribir, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, los actos administrativos, para ejercer funciones dentro de sus competencias y facultades delegadas conforme al marco institucional;
- 25.11 Proponer, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, normas internas vinculadas a los sistemas administrativos, para fortalecer su funcionamiento conforme a la normativa aplicable;
- 25.12 Proponer, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, el Reglamento Interno de Trabajo, para establecer las condiciones laborales conforme a ley y política organizacional;
- 25.13 Emitir, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, resoluciones administrativas en el ámbito de su competencia, para viabilizar decisiones normativas y operativas conforme a sus funciones.
- 25.14 Dirigir y supervisar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, la gestión tecnológica institucional, para asegurar la operatividad de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones;
- 25.15 Administrar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, el Sistema de Registro de Declaraciones Juradas, para cumplir con los requerimientos de la Contraloría General respecto al personal funcionario
- 25.16 Realizar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, el análisis e interpretación de estados financieros, para contribuir a la evaluación económica de la empresa;
- 25.17 Administrar y controlar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, los servicios de transporte institucional, para garantizar su disponibilidad y eficiencia operativa;
- 25.18 Proponer y ejecutar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, políticas de optimización, para racionalizar el uso del personal y materiales en busca de eficiencia institucional;
- 25.19 Participar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, en la formulación del Presupuesto Institucional Anual, para garantizar su planificación basada en costos y necesidades reales;
- 25.20 Formular y proponer, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, los objetivos, estrategias y planes de su competencia, para asegurar la optimización de recursos institucionales;
- 25.21 Formular y proponer, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, los objetivos funcionales, para asegurar la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa conforme a su misión institucional;

- 25.22 Controlar y promover, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, el cumplimiento de políticas y procedimientos internos, para asegurar una gestión eficiente y eficaz;
- 25.23 Proporcionar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, reportes contables y financieros, para contribuir al análisis de la situación económica de la entidad;
- 25.24 Gestionar y controlar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, las pólizas patrimoniales de la empresa, para resguardar los activos institucionales ante posibles riesgos.
- 25.25 Implementar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, las acciones del PEI en su ámbito de competencia, para cumplir con los objetivos institucionales definidos
- 25.26 Planear, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, estrategias administrativas, para articular la gestión de recursos humanos, financieros y materiales con los objetivos de la empresa.
- 25.27 Dirigir, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, las actividades bajo su responsabilidad, para promover su mejora continua conforme a los estándares de eficiencia institucional
- 25.28 Establecer, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, vínculos de coordinación con otras entidades, para facilitar la articulación operativa de procesos dentro de su competencia.
- 25.29 Supervisar y orientar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, la gestión técnica de las oficinas zonales, para garantizar su adecuada operatividad y brindar soporte ante limitaciones logísticas.
- 25.30 Dirigir y controlar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, las actividades para determinar los costos operacionales, comerciales, administrativos, totales y unitarios de los servicios, para garantizar su estimación técnica y su incorporación en la planificación financiera de la empresa.
- 25.31 Evaluar y decidir, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, las alternativas de inversión institucional, para optimizar el uso de recursos financieros conforme a criterios de rentabilidad y sostenibilidad
- 25.32 Conducir y controlar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, la formulación y ejecución del plan anual de adquisiciones, para asegurar su cumplimiento conforme a los procedimientos establecidos y a las necesidades operativas institucionales.
- 25.33 Controlar y evaluar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, las actividades de archivo y trámite documentario institucional, para garantizar la trazabilidad, conservación y disponibilidad técnica de la información;
- 25.34 Coordinar, conducir y controlar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, los programas de formación laboral y actualización profesional, para fortalecer las competencias requeridas por la empresa;
- 25.35 Coordinar y administrar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, la estructura remunerativa institucional y sus beneficios adicionales, para asegurar su aplicación conforme a principios de equidad, legalidad y racionalidad presupuestal;
- 25.36 Orientar y controlar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, la formulación, actualización y cumplimiento del Reglamento de SST y del Programa Anual, para proteger la seguridad, salud e integridad del personal institucional;
- 25.37 Controlar, desde la Gerencia de Administración y Finanzas, los bienes patrimoniales institucionales, para garantizar su existencia, uso adecuado, depreciación y su reflejo contable en los estados financieros;
- 25.38 Ejercer la representación oficial de EMAPICA S.A. en temas administrativos, laborales u otros, para asegurar el cumplimiento de sus funciones conforme a delegación de facultades por el directorio;
- 25.39 Aprobar y gestionar los documentos de gestión vinculados a sus funciones, competencias y responsabilidades, para garantizar su validez institucional y cumplimiento legal;



- 25.40 Disponer inmediatamente las acciones correctivas necesarias ante desviaciones o irregularidades detectadas, para garantizar la legalidad, transparencia y operatividad institucional;
- 25.41 Diseñar e implementar programas orientados a la optimización de recursos humanos, materiales y financieros, para mejorar la eficiencia global de la empresa y promover el ahorro institucional.;
- 25.42 Coordinar con la Gerencia Comercial los procesos de recaudación, medición y facturación, para proyectar ingresos disponibles y atender las necesidades económicas de la empresa;
- 25.43 Asumir la rendición de cuentas junto con Contabilidad, Finanzas y Gerencia General, para cumplir con los requerimientos de SUNAT, SUNASS, Contraloría y otros organismos fiscalizadores;
- 25.44 Programar y coordinar con las Jefaturas Zonales el registro de costos operacionales, de proyectos y obras, para garantizar su estimación técnica conforme a procedimientos establecidos;
- 25.45 Planear, coordinar, controlar y evaluar las actividades de protección de colaboradores e instalaciones físicas, para garantizar la seguridad, higiene ocupacional y el resguardo de activos de la empresa, delegando su ejecución a las Jefaturas Zonales cuando corresponda;
- 25.46 Administrar el Sistema de Registro de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la República, para garantizar el cumplimiento de transparencia e integridad por parte del personal de la empresa.
- 25.47 Conducir y monitorear, a través de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, la disponibilidad de los servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos que brinda EMAPICA a la ciudadanía en el ámbito de su competencia con la finalidad de incrementar la interacción de las personas con la organización. Esta función la asumirá la Unidad de Funciones Transversales en cuanto se implemente
- 25.48 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 25.49 Las demás funciones asignadas por la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa



Artículo 26.- Estructura de la Gerencia de Administración y Finanzas

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

Unidades orgánicas;

- 26.1. Oficina de Contabilidad
- 26.2. Oficina de Finanzas
- 26.3. Oficina de Logística
- 26.4. Oficina de Control Patrimonial
- 26.5. Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones
- 26.6. Oficina de Recursos Humanos



Artículo 27.- Oficina de Contabilidad

La Oficina de Contabilidad, como unidad orgánica, depende jerárquica, funcional y administrativamente de la Gerencia de Administración y Finanzas. Su función principal es ejecutar el sistema de contabilidad, registrando correctamente las operaciones institucionales de acuerdo a las normas vigentes. Además, formula, elabora, sustenta y suscribe los estados financieros de la entidad, en colaboración con la Gerencia de Administración y Finanzas, y se guía por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

Artículo 28.- Alcance funcional

Como unidad orgánica de apoyo, es responsable de ejecutar los procesos contables de la empresa, tiene como alcance de sus funciones a otras áreas de la empresa, incluyendo los equipos u oficinas zonales.

Artículo 29.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Contabilidad depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Administración y Finanzas.
- De Autoridad: La Oficina de Contabilidad no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 30.- Funciones de la Oficina de Contabilidad

Las funciones de la Oficina de Contabilidad son las siguientes:

- 30.1 Efectuar las acciones necesarias para asegurar que los primeros Estados Financieros de una entidad sean elaborados de acuerdo con las NIIF. Así como sus informes financieros intermedios, debiendo presentar información de alta calidad que cumpla las siguientes características: a) sea transparente para los usuarios y comparable para todos los periodos en que se presenten b) suministre un punto de partida adecuado para la contabilización, según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). c) Pueda ser obtenida a un costo que no exceda sus beneficios.
- 30.2 La función principal del cargo es desarrollar el control previo a toda la documentación Contable y Financiera que ingresa al área de Tesorería. Esto coadyuvará para a) Desarrollar el control previo de la documentación contable b) Formular o revisar proyectos de Resoluciones y Directivas sobre normas, procesos y procedimientos técnicos de Contabilidad c) Coordinar y verificar periódicamente con el Tesorero, las acreditaciones de los pagos de las Planillas, cuotas patronales, impuestos a la SUNAT, Es salud, AFP, CAFAE, arbitrios Municipales y otros impuestos o descuentos efectuados. d) Revisar y llevar el control del registro de compras, de acuerdo a los plazos establecidos. d) revisar las rendiciones de acuerdo a las normas y directivas vigentes, la misma que deberá cumplir con la normativa contable (Ley del IGV, Ley del Impuesto a la Renta, Reglamento de comprobantes de pago y otros que ayuden a efectuar dicho control previo) y presupuestal vigente.

- 30.3 Realizar los registros contables, elaboración de estados financieros (conjuntamente con la Gerencia), y aplicación de las NIIF, a fin de uniformizar y dar comparabilidad de la información financiera
- 30.4 Formular y suscribir los estados financieros (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integrales, Estado de Flujo de Efectivo, Estado de Cambio Patrimonio Neto y Notas Contables) y presupuestarios en lo que corresponda, de forma periódica, con sus respectivos registros y análisis que son solicitados por la Dirección Nacional de Contaduría Pública, el Ente Regulador u otro organismo competente, para contar con una información de los estados financieros de la empresa y cumplir con las exigencias conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera.
- 30.5 Ejecutar y coordinar las actividades de los sistemas tributarios y sus normativas, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa y evitar contingencias tributarias.
- 30.6 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. Este proceso debe incluir la recepción de comprobantes, la validación de la información y la comparación con los acuerdos establecidos. Además, se requiere un seguimiento continuo para asegurar la correcta ejecución y rendición de cuentas de los fondos
- 30.7 Conciliar las actividades correspondientes a los procesos de pago con el área de Finanzas, para garantizar su oportunidad y conformidad con los procedimientos vigentes.
- 30.8 Determinar los costos reales de los servicios que brinda la empresa, que se determinara en base a los costos ABC, así como cumplir el conjunto de normas y prácticas que se aplican a la contabilidad financiera tradicional para cumplir con requisitos específicos de un regulador, diferenciando los costos y gastos relacionados con las actividades reguladas, para el análisis de la rentabilidad en su oportunidad.
- 30.9 Absolver consultas de carácter técnico-administrativo en las áreas de su competencia. Este proceso implica responder a preguntas y dudas relacionadas con temas técnicos y administrativos dentro de la esfera de competencia de una persona o entidad.
- 30.10 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones, para estandarizar los procedimientos contables institucionales;
- 30.11 Centralizar los registros contables en la oficina de contabilidad asegura la correcta apertura y actualización de los libros contables electrónicos, y auxiliares, garantizando la integridad y confiabilidad de la información financiera.
- 30.12 Proporcionar, la información histórica sustentada en los estados financieros, basada en los estados financieros, para responder a las solicitudes de clientes internos y externos, siguiendo los procesos institucionales establecidos. Esto implica facilitar información relevante y confiable sobre la situación financiera y el desempeño de la empresa, como activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos y flujo de efectivo
- 30.13 Coordinar con las áreas de Logística y control Patrimonial para asegurar que los bienes patrimoniales se registren y clasifiquen correctamente en la contabilidad, siguiendo los criterios técnicos contables establecidos. Esto implica una

comunicación efectiva y un proceso coordinado para garantizar la incorporación precisa de estos bienes al registro contable

- 30.14 Implementar mecanismos y procedimientos para garantizar la integridad y seguridad de la información centralizada, la que implica que en el uso de sistemas que se maneja en la entidad se debe realizar los controles internos efectivos con las áreas responsables, la misma que deben conciliar y coordinar para facilitar su análisis y toma de decisiones.
- 30.15 Determinar los costos del tratamiento de agua, alcantarillado, servicios regulados y otros, para diferenciar gastos de operación, inversión y contabilidad regulatoria conforme a normativa vigente;
- 30.16 Realizar, en coordinación con la Gerencia de Comercial y sus unidades organizacionales, la conciliación mensual de cuentas por cobrar entre sistemas administrativos y comerciales, para garantizar su coherencia contable y financiera.
- 30.17 Coordinar con los órganos internos y entidades externas, para asegurar el cumplimiento de la normativa tributaria, contable y presupuestal asociada a las operaciones contables.;
- 30.18 Proporcionar la información contable necesaria, para elaborar el Plan Financiero, Plan Estratégico, Plan Maestro Optimizado y el Plan de Reestructuración Patrimonial.;
- 30.19 Preparar informes periódicos sobre la presentación de información financiera y presupuestaria de las Entidades del Sector Público, para contribuir al análisis económico de la empresa de forma mensual, trimestral, semestral y anual.
- 30.20 Colaborar con la gerencia de Desarrollo y Presupuesto para la formulación de presupuestos y proyecciones, a fin de controlar y evaluar su ejecución conforme a criterios contables y financieros;
- 30.21 Proponer, implementar y administrarlas normas y procedimientos contables que corresponden, para estandarizar y fortalecer los procesos administrativos del área. Esto implica establecer políticas claras, crear guías operativas, y asegurar que todos los procesos contables se realicen de manera consistente y eficiente
- 30.22 Elaborar y refrendar los asientos contables asegurando que las operaciones institucionales se registren correctamente, siguiendo principios contables y NIIF, para garantizar la integridad y fiabilidad de la información financiera.
- 30.23 Elaborar y refrendar las conciliaciones bancarias y libros auxiliares, es fundamental para asegurar la coherencia y seguimiento de los fondos y registros internos, garantizando la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- 30.24 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 30.25 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

Artículo 31.- Oficina de Finanzas

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

Artículo 32.- Alcance funcional

Como unidad orgánica de apoyo, responsable de planificar, gestionar y controlar los recursos financieros de la empresa, tiene como alcance de sus funciones a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 33.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Finanzas depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Administración y Finanzas.
- De Autoridad: La Oficina de Finanzas no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional.

Artículo 34.- Funciones de la Oficina de Finanzas

Las funciones de la oficina de Finanzas son las siguientes:

- 34.1 Gestionar los recursos financieros de la empresa, para anticipar necesidades de fondos y asegurar la sostenibilidad económica de la empresa;
- 34.2 Proponer a la Gerencia de Administración y Finanzas la estrategia de rentabilización de fondos de la empresa, para optimizar los excedentes financieros conforme a los objetivos presupuestales definidos;
- 34.3 Efectuar las acciones necesarias para el cumplimiento y aplicación de las normas relacionadas al Sistema Nacional de Tesorería, en lo que corresponda, para garantizar la legalidad de la gestión financiera institucional;
- 34.4 Ejecutar y supervisar el proceso de recaudación de los ingresos, para asegurar su ingreso oportuno conforme a procedimientos financieros establecidos;
- 34.5 Programar, ejecutar y supervisar las actividades correspondientes a los procesos de pago, para cumplir los compromisos financieros conforme a cronograma y normativa vigente;
- 34.6 Gestionar las aperturas de cuentas bancarias, para garantizar la operación segura y controlada de los fondos de la empresa;
- 34.7 Proporcionar la información a la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto para contribuir a la formulación del flujo de caja por parte de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto;
- 34.8 Absolver consultas de carácter técnico-administrativo en las áreas de su competencia, para contribuir a la formulación del flujo de caja por parte de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto;
- 34.9 Administrar, controlar, ejecutar los fondos para caja chica u otras modalidades previstas, para asegurar su utilización conforme a los procedimientos internos;
- 34.10 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones, para fortalecer y estandarizar los procesos de gestión financiera institucional;

- 34.11 Diseñar, proponer y aplicar las políticas de riesgo financiero y rentabilización, para alinearlas con las normas del Sistema Nacional de Tesorería y fortalecer la gestión estratégica del área;
- 34.12 Supervisar la actualización de registros contables y administrativos, para garantizar el control adecuado de los fondos conforme a la normativa vigente;
- 34.13 Supervisar el análisis de cuentas y elaboración de informes financieros, para asegurar la confiabilidad del Libro Caja Bancos y la toma de decisiones informada;
- 34.14 Implementar medidas de seguridad para custodiar efectivo, cheques y documentos valorados, para prevenir riesgos y proteger los recursos financieros institucionales;
- 34.15 Revisar y firmar los documentos contables relacionados con operaciones financieras, para registrar correctamente los ingresos y egresos en el Libro Caja-Bancos;
- 34.16 Programar y ejecutar arqueos inopinados de Caja Chica y puntos de recaudación, para garantizar la verificación efectiva de los fondos y cumplimiento de procedimientos;
- 34.17 Revisar, analizar y verificar las liquidaciones diarias de cobranza de las oficinas y administraciones zonales, para asegurar su exactitud, trazabilidad y correcta consolidación contable;
- 34.18 Supervisar y controlar los depósitos realizados en entidades financieras, para garantizar el registro oportuno y la seguridad de los movimientos financieros;
- 34.19 Gestionar la actualización del registro de firmas ante entidades bancarias, para asegurar la operatividad y legalidad de los movimientos financieros autorizados;
- 34.20 Elaborar el flujo de caja ejecutado y proyectado, para contribuir a la planificación financiera junto a la Gerencia Comercial, Presupuesto y Logística;
- 34.21 Controlar y custodiar las cartas fianza, garantías y pólizas, para preservar su vigencia y notificar oportunamente a la Gerencia sobre vencimientos relevantes;
- 34.22 Efectuar el análisis de liquidez institucional, para evaluar la disponibilidad efectiva de fondos conforme al flujo de caja ejecutado solicitado por la Gerencia;
- 34.23 Mantener actualizado el registro de ingresos y egresos según extractos bancarios, para facilitar la conciliación financiera y elaboración del Libro Caja Bancos en plazos establecidos;
- 34.24 Custodiar la documentación de respaldo de ingresos y egresos, para asegurar su disponibilidad, control y cumplimiento ante auditorías internas o externas;
- 34.25 Implementar y levantar las observaciones y recomendaciones de auditoría, para fortalecer el cumplimiento normativo y la mejora continua del área;
- 34.26 Preparar informes periódicos sobre la situación financiera de la empresa, para apoyar la toma de decisiones y evaluar la marcha económica institucional;
- 34.27 Gestionar la obtención de créditos, fianzas y facilidades financieras, para fortalecer la liquidez institucional conforme a autorización de la Gerencia;
- 34.28 Coordinar y supervisar la elaboración de los flujos de caja proyectados y los informes de situación económica – financiera de la empresa, para asegurar el análisis oportuno de la situación económica de la empresa.
- 34.29 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 34.30 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa

Artículo 35.- Oficina de Logística

La Oficina de Logística 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.

Artículo 36.- Alcance funcional

Como unidad orgánica de apoyo, responsable de programar, coordinar, dirigir, supervisar y ejecutar las actividades, procesos y procedimientos correspondientes al Sistema de Abastecimiento y Servicios Generales, tiene como alcance de sus funciones a otras áreas funcionales de LA EMPRESA.

Artículo 37.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Logística depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Administración y Finanzas.
- De Autoridad: La Oficina de Logística cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo Programación y Contrataciones
 - Equipo de Almacenes
 - Equipo de Servicios Generales

Artículo 38.- Funciones de la Oficina de Logística

Son funciones de la Oficina de Logística de la empresa:

- 38.1 Ejercer las funciones de órgano responsable de contrataciones en la empresa, para garantizar la legalidad, transparencia y eficiencia en los procesos de adquisición institucional;
- 38.2 Programar, ejecutar y controlar la aplicación de la normatividad y procedimientos técnicos y normativos de los Sistemas de Abastecimiento, para asegurar la correcta ejecución de los procesos conforme al marco regulatorio vigente;
- 38.3 Formular en coordinación con las demás áreas, proponer y monitorear el Plan Anual de Contrataciones y el Cuadro valorado de Necesidades, para facilitar su ejecución y cumplimiento conforme a la programación institucional;
- 38.4 Brindar apoyo técnico a los comités de selección encargados del desarrollo de los procedimientos de selección que la empresa convoque, para asegurar el desarrollo adecuado de los procedimientos convocados por la empresa;
- 38.5 Programar, ejecutar y supervisar los procesos de contratación de bienes, contratación de servicios, consultorías y obras para el funcionamiento de la empresa y para garantizar que se realicen conforme a la normativa vigente y las necesidades de la empresa;

- 38.6 Elaborar y coordinar la suscripción de contratos, órdenes de compra y de servicios, así como administrar el almacenamiento y distribución de insumos y materiales para para las distintas unidades orgánicas, para asegurar su cumplimiento técnico, legal y financiero;
- 38.7 Suministrar bienes y servicios necesarios para contribuir al normal funcionamiento de las operaciones de la empresa;
- 38.8 Dirigir y supervisar que el Equipo de Servicios generales cumpla con el plan de mantenimiento y servicios generales, para asegurar la conservación funcional de la infraestructura institucional;
- 38.9 Dirigir y supervisar que el Equipo de Almacenes cumpla con registrar, controlar, distribuir y conservar las existencias del almacén, así como realizar periódicamente los inventarios físicos de los mismos, para garantizar su trazabilidad, distribución eficiente y valorización mediante inventarios físicos periódicos;
- 38.10 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones, para estandarizar los procesos administrativos y operativos del área;
- 38.11 Supervisar y controlar que el Equipo de Servicios Generales cumpla con verificar la seguridad interna salvaguardando los bienes y la integridad de las personas para salvaguardar los bienes institucionales y la integridad del personal en las instalaciones;
- 38.12 Formular y proponer directivas, manuales, lineamientos u otros documentos en el marco de sus competencias, así como supervisar su cumplimiento, para asegurar su aplicación efectiva dentro del sistema logístico;
- 38.13 Dirigir y controlar que el Equipo de Servicios Generales cumpla con la coordinación pertinente para la prestación de los servicios de transporte y mantenimiento de vehículos, a fin de contribuir a la operatividad y disponibilidad del parque vehicular institucional;
- 38.14 Dirigir y evaluar la adquisición de insumos y materiales para la Sede Central, para garantizar su disponibilidad y el desarrollo normal de las operaciones institucionales;
- 38.15 Dirigir y supervisa que el Equipo de Almacenes cumpla con el proceso de almacenamiento en la Sede Central y oficinas zonales, para garantizar la conservación, distribución y trazabilidad de los materiales;
- 38.16 Proponer, implementar y controlar, desde la Oficina de Logística, políticas específicas para el sistema logístico, para optimizar la gestión interna conforme a estándares de abastecimiento;
- 38.17 Atender los requerimientos no previstas en el Plan Anual de Contrataciones, para responder a necesidades urgentes previa aprobación por las instancias correspondientes;
- 38.18 Evaluar el mercado de proveedores, para disponer de información actualizada que contribuya a decisiones ágiles y eficientes de abastecimiento;
- 38.19 Elaborar las bases administrativas y especificaciones técnicas según corresponda, para formalizar convocatorias conforme a los dispositivos legales vigentes.
- 38.20 Coordinar con los órganos responsables la obtención de pólizas de seguros, para garantizar la cobertura patrimonial y operativa de la empresa;
- 38.21 Efectuar el control previo y concurrente interno, para establecer pautas de supervisión conforme a normas reglamentarias vigentes y fortalecer su organización funcional;



- 38.22 Controlar la calidad de los productos adquiridos por la empresa, para verificar su conformidad técnica conforme a los requerimientos establecidos;
- 38.23 Optimizar la disponibilidad de espacio en almacenes, para mejorar la organización, accesibilidad y seguridad de las existencias;
- 38.24 Coordinar con los proveedores institucionales, para establecer relaciones sólidas y cumplimiento de condiciones de entrega, recepción y plazos establecidos;
- 38.25 Desarrollar planes logísticos alternativos, para garantizar la continuidad operativa ante variaciones de demanda o condiciones externas;
- 38.26 Optimizar los procesos logísticos internos, para reducir costos, aumentar eficiencia y mejorar la gestión integral del abastecimiento institucional;
- 38.27 Optimizar los procesos logísticos internos, para reducir costos, aumentar eficiencia y mejorar la gestión integral del abastecimiento institucional;
- 38.28 Controlar la gestión del combustible para las unidades vehiculares de la empresa para reducir costos operativos, evitar robos y usos indebidos del combustible, mejorar la eficiencia de la flota y la optimización de rutas, asegurar la productividad y el cumplimiento de las regulaciones ambientales
- 38.29 Implementar progresivamente el uso de tecnologías en logística, para reducir tiempos, mejorar calidad de servicio y optimizar costos operativos;
- 38.30 Implementar procesos de mejora continua, para elevar la calidad del servicio brindado a los clientes internos y fortalecer la eficiencia del área;
- 38.31 Brindar orientación y apoyo suficiente y oportuno a los comités encargados de los procesos de selección y contratación para maximizar el uso de recursos públicos en las contrataciones de bienes, servicios y obras por parte del Estado, en términos de eficacia, eficiencia y economía, de tal manera que dichas contrataciones permitan el cumplimiento oportuno de los fines públicos y mejoren las condiciones de vida de los ciudadanos
- 38.32 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 38.33 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa



Artículo 39.- Equipo de Programación y Contrataciones

El Equipo Programación y Contrataciones es la unidad funcional que depende de la Oficina de Logística, responsable de desarrollar las actividades de ejecución, seguimiento y cierre de conformidades de las contrataciones de bienes, servicios y obras requeridos, para el funcionamiento de la empresa, así como de la programación de las actividades operativas y administrativas.

Artículo 40.- Alcance funcional

Como unidad funcional de apoyo, responsable de desarrollar las actividades de ejecución, seguimiento y cierre de conformidades de las contrataciones de bienes, servicios y obras, tiene como alcance de sus funciones a otras áreas funcionales de LA EMPRESA



Artículo 41.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Programación y Contrataciones depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Logística.
- De Autoridad: El Equipo de Programación y Contrataciones no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 42.- Funciones del Equipo de Programación y Contrataciones

- 42.1 Ejecutar, desde el Equipo de Programación y Contrataciones, las actividades relacionadas con las contrataciones institucionales, para asegurar la adquisición oportuna de bienes, servicios y obras conforme a la normativa vigente;
- 42.2 Coordinar con el área usuaria la elaboración de los Términos de Referencia (TDR) o la Elaboración de las Especificaciones Técnicas (EET), para garantizar la formulación clara y adecuada de los requerimientos institucionales;
- 42.3 Elaborar el Expediente de Contrataciones y derivarlo al Comité de Contrataciones, para facilitar su revisión y aprobación;
- 42.4 Controlar el registro de toda la información del desarrollo de las diferentes etapas de los Procesos de Selección en la página Web del SEACE, para garantizar la transparencia y trazabilidad de cada etapa contractual;
- 42.5 Elaborar y mantener actualizado el Plan Operativo Anual, para asegurar la programación eficiente de actividades, proyectos y presupuestos;
- 42.6 Organizar y calendarizar las tareas y proyectos institucionales, para optimizar el uso de recursos y asegurar su ejecución dentro del plazo previsto;
- 42.7 Coordinar la asignación y uso de recursos materiales, para garantizar su disponibilidad y adecuada utilización conforme a los requerimientos programados;
- 42.8 Monitorear el avance de las actividades planificadas, para evaluar el cumplimiento de metas y corregir desviaciones detectadas;
- 42.9 Elaborar informes técnicos periódicos sobre el estado de las actividades, para facilitar el seguimiento administrativo y la toma de decisiones estratégicas;
- 42.10 Establecer canales de coordinación interáreas, para garantizar la ejecución efectiva de las actividades programadas;
- 42.11 Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones, para identificar necesidades institucionales y planificar sus contrataciones conforme al cronograma presupuestal;
- 42.12 Dirigir y ejecutar los procesos de contratación desde la convocatoria hasta la adjudicación, para asegurar su cumplimiento conforme a la legislación aplicable;
- 42.13 Redactar los términos de referencia de bienes, servicios y obras, para garantizar su claridad técnica y cumplimiento legal;
- 42.14 Evaluar las propuestas recibidas de proveedores, para asegurar objetividad, transparencia y conformidad técnica en los procesos de selección;
- 42.15 Administrar los contratos formalizados, para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas;
- 42.16 Supervisar la calidad de los bienes, servicios y obras adquiridos, para asegurar su conformidad con las especificaciones técnicas requeridas;



- 42.17 Tramitar los pagos a proveedores, para verificar la documentación sustentatoria y cumplir con los plazos establecidos;
- 42.18 Aplicar las sanciones correspondientes por incumplimiento contractual, para garantizar el cumplimiento legal conforme al marco regulatorio vigente;
- 42.19 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 42.20 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico

Artículo 43.- Equipo de Almacenes

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

Artículo 44.- Alcance funcional

Como unidad funcional de apoyo, responsable del almacenaje y distribución de los materiales e insumos solicitados por los usuarios, tiene como alcance de sus funciones a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 45.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Almacenes depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Logística.
- De Autoridad: El Equipo de Almacenes no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 46.- Funciones del Equipo de Almacenes

Las funciones del Equipo de Almacenes son las siguientes:

- 46.1 Apoyar en el abastecimiento de los requerimientos de materiales e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa, en el ámbito de su competencia y contribuir al desarrollo efectivo de las actividades institucionales en el ámbito de su competencia;
- 46.2 Apoyar en mantener en condiciones adecuadas, el almacenaje de las existencias, para facilitar el control físico, la rotación y la protección de las existencias;
- 46.3 Apoyar en mantener en condiciones adecuadas, el almacenaje de las existencias; facilitando su control físico, rotación, y protección;

- 46.4 Atender los pedidos de los usuarios y transferencias cuando lo solicite su superior jerárquico, para asegurar una distribución oportuna conforme a indicaciones superiores;
- 46.5 Registrar y clasificar los bienes que ingresan al almacén, para verificar su cantidad, calidad y características conforme a criterios técnicos establecidos;
- 46.6 Colocar los materiales en ubicaciones designadas, asegurando un almacenamiento adecuado para su conservación y fácil acceso a fin de verificar su cantidad, calidad y características conforme a criterios técnicos establecidos; Asimismo elaborar y alcanzar el balance de materiales periódicamente y efectuar conciliaciones de variación de existencias con la oficina de contabilidad,
- 46.7 Mantener un registro actualizado de los materiales, realizando conteos periódicos para garantizar la exactitud de los inventarios físicos y valorizados de existencias,
- 46.8 Recolectar y preparar los materiales solicitados por los diferentes servicios o unidades orgánicas de la EPS, para facilitar su disponibilidad en el momento y lugar solicitado;
- 46.9 Entregar los materiales solicitados por los usuarios, para garantizar que lleguen en tiempo y en condiciones adecuadas conforme a la solicitud efectuada;
- 46.10 Tramitar las devoluciones de materiales, para registrar y reincorporar los productos al inventario institucional conforme a los procedimientos establecidos;
- 46.11 Velar por la limpieza, orden y seguridad del almacén, para contribuir al mantenimiento de un entorno funcional y seguro para las operaciones logísticas;
- 46.12 Identificar y comunicar los niveles de stock bajos, para garantizar su reabastecimiento oportuno y evitar interrupciones en la cadena operativa;
- 46.13 Coordinar con la Oficina de Logística y con las unidades orgánicas involucradas, para asegurar un flujo logístico eficiente y satisfacer las necesidades de la empresa;
- 46.14 Organizar la salida de pedidos y la carga en vehículos, para cumplir con los plazos de entrega establecidos y garantizar su distribución eficiente;
- 46.15 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados al sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa;
- 46.15 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 47.- Equipo de Servicios generales

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

Artículo 48.- Alcance funcional

Como unidad funcional de apoyo, responsable de controlar la prestación de los servicios de transporte y mantenimiento de vehículos, de los locales administrativos-comerciales, e infraestructura de toda la empresa, tiene como alcance de sus funciones a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 49.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Servicios Generales depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Logística.
- De Autoridad: El Equipo de Servicios generales no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello por lo que ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 50.- Funciones del Equipo de Servicios generales

- 50.1 Apoyar en la planificación, conducción y supervisión de las actividades del plan de mantenimiento y servicios generales de los locales administrativos-comerciales e infraestructura de la empresa, para asegurar la operatividad continua de los vehículos, locales administrativos y la infraestructura institucional.
- 50.2 Apoyar en la supervisión de los servicios de vigilancia y seguridad de la empresa, para contribuir a la protección de instalaciones, personal y bienes de la empresa;
- 50.3 Realizar el control de las ordenes de abastecimiento de combustibles, lubricantes, accesorios de las unidades vehiculares, para garantizar su trazabilidad y abastecimiento oportuno conforme a las necesidades operativas.
- 50.4 Asegurar el mantenimiento funcional de las instalaciones, para atender averías, gestionar contratos con proveedores y realizar inspecciones periódicas conforme a estándares técnicos;
- 50.5 Garantizar la limpieza e higiene de oficinas, áreas comunes, zonas de atención y servicios, para asegurar condiciones saludables y adecuadas para el desarrollo institucional;
- 50.6 Implementar las medidas de protección y seguridad, para salvaguardar instalaciones, recursos y personas mediante vigilancia, control de accesos y sistemas técnicos;
- 50.7 Organizar, gestionar y coordinar con la Oficina de Control Patrimonial el transporte de equipos y materiales, para garantizar su disponibilidad y mantenimiento conforme a necesidades operativas;
- 50.8 Coordinar con la Oficina de Control Patrimonial el suministro de materiales de oficina, mobiliario y equipos, para contribuir al funcionamiento eficiente de todas las áreas de la EPS;
- 50.9 Coordinar con la Oficina de Producción y Tratamiento de aguas Residuales la gestión de traslado de residuos sólidos, para garantizar su clasificación, almacenamiento y disposición conforme a normativa ambiental vigente;
- 50.10 Coordinar con la Oficina de Imagen Institucional y Gestión Social para brindar apoyo logístico en la organización de eventos institucionales, para contribuir al éxito operativo de capacitaciones, campañas y jornadas comunitarias;
- 50.11 Coordinar con el equipo de Programación y contrataciones para seleccionar, contratar a los proveedores de servicios generales, para asegurar la calidad prestacional y el cumplimiento contractual conforme a los objetivos del área;
- 50.12 Implementar las acciones de mantenimiento de jardines y áreas verdes, para conservar los espacios institucionales en condiciones estéticas y funcionales apropiadas;



- 50.13 Coordinar con la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones para Apoyar a las unidades orgánicas de la empresa, dotándolas de fotocopadoras para la reproducción de documentos, a fin de contribuir al soporte administrativo y funcional de las áreas que lo requieran;
- 50.14 Efectuar revisiones preventivas e intervenciones correctivas siempre que se cuente con los recursos financieros necesarios para implementarlas, a fin de resolver incidencias en sistemas eléctricos, hidráulicos y de climatización conforme a protocolos técnicos;
- 50.15 Gestionar, registrar el uso detallado de combustible por día o por unidad, así como asegurar su abastecimiento, así como el control de rutas, mantenimiento preventivo, y efectuar reportes sobre las unidades vehiculares de la empresa
- 50.16 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 50.17 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 51.- Oficina de Control Patrimonial

La Oficina de Control Patrimonial es una unidad orgánica que depende de la Gerencia de Administración y Finanzas y es responsable de administrar y controlar los bienes de la empresa, tanto muebles como inmuebles, asegurando su registro, correcta utilización, mantenimiento y seguridad. Esta oficina también participa en procesos de adquisición, baja, y saneamiento de bienes, así como en la elaboración de inventarios.

Artículo 52.- Alcance funcional

Como unidad orgánica de apoyo, responsable de administrar y controlar los bienes de la empresa, tanto muebles como inmuebles, tiene como alcance de sus funciones a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 53.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Control Patrimonial depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Administración y Finanzas.
- De Autoridad: La Oficina de Control Patrimonial no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional.

Artículo 54.- Funciones de la Oficina de Control Patrimonial

Las funciones de la Oficina de Control Patrimonial son las siguientes:

- 54.1 Mantener actualizado el inventario de bienes de la EPS, incluyendo su ubicación y estado, a través de registros y sistemas de gestión patrimonial., para asegurar su

- trazabilidad, ubicación y estado conforme a los sistemas de gestión patrimonial vigentes;
- 54.2 Verificar que los bienes se utilicen adecuadamente, evitando su deterioro, acumulación innecesaria o pérdida, y coordinar acciones de mantenimiento, para prevenir su deterioro, pérdida o acumulación innecesaria y coordinar acciones de control;
 - 54.3 Solicitar, coordinar la contratación de seguros para maquinaria, equipos y otros bienes, para proteger la maquinaria, equipos y otros activos contra robos, daños o siniestros conforme a la política de gestión patrimonial;
 - 54.4 Realizar inventarios físicos periódicos de los bienes de la EPS, verificando su existencia y estado, y asegurando que los procedimientos de valoración y despacho se ajusten a las normas, para verificar la existencia, estado y correcta valoración de los bienes institucionales conforme a normativa contable y patrimonial;
 - 54.5 Solicitar, participar en la adquisición de nuevos bienes, así como en los procesos de baja de aquellos que ya no son útiles o están obsoletos, para garantizar su gestión conforme a procedimientos legales y administrativos establecidos;
 - 54.6 Participar en el saneamiento físico y legal de los bienes patrimoniales, para identificar bienes sobrantes, faltantes o sin registro contable y proponer medidas correctivas;
 - 54.7 Generar informes periódicos sobre el estado del patrimonio, incluyendo inventarios, movimientos de bienes, y acciones de mantenimiento, para contribuir al análisis y control integral del patrimonio institucional;
 - 54.8 Efectuar la conciliación contable del inventario físico y colaborar con otras áreas de la EPS, como Contabilidad y Logística, para asegurar su correspondencia con el registro financiero y optimizar la gestión patrimonial en coordinación con áreas afines;
 - 54.9 Proponer y ejecutar medidas para garantizar la seguridad de los bienes, previniendo robos, daños o pérdidas, y para prevenir robos, daños, extravíos y garantizar la integridad de los activos bajo responsabilidad institucional;
 - 54.10 Organizar y mantener actualizado el archivo de documentos relacionados con la gestión patrimonial, incluyendo contratos, facturas, y otros documentos relevantes para asegurar la disponibilidad de contratos, facturas y documentos relevantes para auditoría y gestión técnica;
 - 54.11 Preparar informes periódicos sobre el estado del patrimonio de la empresa, para proponer planes de acción preventiva y correctiva.
 - 54.12 Brindar soporte a otras áreas de la empresa en temas relacionados con la gestión patrimonial, para facilitar procesos de adquisición, seguros, mantenimiento y valorización institucional;
 - 54.13 Asegurar que todas las acciones relacionadas con la gestión patrimonial se realicen conforme a la legislación vigente y a las políticas internas de la empresa, para garantizar la legalidad y trazabilidad del proceso administrativo patrimonial;
 - 54.14 Implementar medidas de seguridad para proteger los bienes patrimoniales contra robos, pérdidas o deterioro estructural;
 - 54.15 Realizar inventarios periódicos para verificar la existencia física de los bienes y compararlos con el registro contable, para identificar discrepancias y ejecutar acciones correctivas de gestión;
 - 54.16 Gestionar la venta, donación, permuta o baja de bienes que ya no son necesarios o útiles para la empresa, para cumplir con los procedimientos legales, administrativos y patrimoniales establecidos;
 - 54.17 Coordinar y ejecutar acciones de mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar la funcionalidad y vida útil de los bienes y preservar su funcionalidad, prolongar su vida útil y minimizar riesgos de obsolescencia;
 - 54.18 Garantizar la seguridad y el buen estado de los bienes, implementando medidas de almacenamiento para asegurar condiciones adecuadas de conservación, custodia y protección física;

- 54.19 Controlar que se registre todos los bienes patrimoniales que constituyen el margen de la empresa, identificándolos mediante inventarios físicos para identificar sus características, condiciones de uso, ubicación y responsable, conforme a inventarios físicos actualizados;
- 54.20 Planificar, ejecutar y controlar las actividades de depreciación y reevaluación, mediante la aplicación de índices legalmente establecidos, para mantener su valorización conforme a índices legalmente establecidos;
- 54.21 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones, para estandarizar procesos administrativos, técnicos y operativos del área;
- 54.22 Preparar, el plan de trabajo de levantamiento informativo de bienes y saneamiento, para contribuir a la legalidad y transparencia en la gestión patrimonial de la empresa
- 54.23 Mantener actualizado el registro de activos fijos visibles y no visibles, para asegurar su conciliación, depreciación y custodia documentaria conforme a la normativa contable y financiera;
- 54.24 Supervisar y conducir, la toma de inventarios de activos fijos y existencias, para facilitar su conciliación contable con Finanzas y Contabilidad al cierre del ejercicio fiscal.
- 54.25 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 54.26 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 55.- Oficina de Tecnología 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 56.- Alcance funcional

Como unidad orgánica de apoyo, responsable de gestionar los sistemas de información y brindar el soporte para la operatividad de los equipos informáticos de LA EMPRESA, su alcance de sus funciones se extiende a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 57.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Administración y Finanzas.
- De Autoridad: La Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello por lo que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 58.- Funciones de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Las funciones de la Oficina de Tecnología de la información y Comunicaciones son las siguientes:

- 58.1 Desarrollar, ejecutar e implementar las actividades de gestión de sistemas de información, de comunicaciones e infraestructura tecnológica, para asegurar la operatividad continua de los sistemas de información, comunicaciones e infraestructura tecnológica de la empresa;
- 58.2 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, para garantizar el uso eficiente de los sistemas informáticos, redes y comunicaciones;
- 58.3 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, para mantener su disponibilidad, seguridad y rendimiento operativo;
- 58.4 Administrar el inventario de los equipos informáticos, de comunicaciones y licencias de software y toda la plataforma tecnológica, para garantizar su control, trazabilidad y correcta asignación institucional;
- 58.5 Ejecutar y/o supervisar los mantenimientos preventivos y correctivos de la plataforma informática, equipos informáticos y software, para preservar su funcionalidad y prevenir fallas técnicas o de software;
- 58.6 Administrar las bases de datos, disponiendo las medidas pertinentes para la estandarización, seguridad, respaldo y recuperación de las bases de datos de la empresa, para garantizar su seguridad, respaldo, recuperación y estandarización técnica;
- 58.7 Ejecutar y supervisar el desarrollo de proyectos y/o aplicaciones, realizados tanto por personal interno como por terceros, para garantizar su alineación con las necesidades institucionales y estándares técnicos;
- 58.8 Monitorear, analizar e informar acerca del rendimiento, capacidad, utilización de servicios críticos, Sistemas de Información e infraestructura tecnológica, para reportar su nivel de utilización y aplicar medidas de optimización en infraestructura y sistemas;
- 58.9 Administrar la seguridad física y lógica de la red de datos, para preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información;
- 58.10 Capacitar a las unidades orgánicas en el uso de herramientas de productividad y nuevos sistemas Informáticos implementados, para fortalecer la productividad y el aprovechamiento de las soluciones tecnológicas;
- 58.11 Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones, para estandarizar la gestión digital conforme al marco de funciones del área;
- 58.12 Elaborar el Plan Operativo Informático de la entidad, para orientar la ejecución estratégica de sus actividades y compromisos anuales;
- 58.13 Planificar e implementar la estrategia de acceso, seguridad y restauración de plataformas digitales, para garantizar su disponibilidad y resiliencia operativa;
- 58.14 Establecer e implementar los estándares y procedimientos técnicos, para orientar el desarrollo eficiente y seguro de sistemas de información institucionales;



- 58.15 Diseñar y ejecutar los planes institucionales digitales (PGD, POI, PETI, SSTI, contingencia, etc.), para cumplir con la gobernanza y seguridad tecnológica de la EPS;
- 58.16 Proponer lineamientos y documentos técnicos, para facilitar la transformación digital y la implementación del modelo de gobierno electrónico;
- 58.17 Proponer e implementar herramientas tecnológicas innovadoras, para optimizar recursos institucionales y promover mejoras digitales en sistemas de información;
- 58.18 Promover alianzas estratégicas y convenios en materia de TIC, para fortalecer la cooperación técnica y transferencia de soluciones informáticas;
- 58.19 Planificar y ejecutar el mantenimiento de infraestructura tecnológica y comunicaciones, para asegurar su funcionamiento óptimo y continuidad operativa;
- 58.20 Planificar y ejecutar el mantenimiento de computadoras, impresoras y escáneres institucionales, para mantener su disponibilidad, rendimiento y durabilidad;
- 58.21 Diseñar y supervisar los estándares de administración TIC, para asegurar el uso eficiente y seguro de hardware, software, comunicaciones e información;
- 58.22 Elaborar y actualizar la documentación técnica de los sistemas institucionales, para contribuir a su mantenimiento, escalabilidad y auditoría técnica;
- 58.23 Coordinar y colaborar en la promoción, adquisición e implementación de servicios informáticos, para optimizar soluciones tecnológicas en beneficio de la empresa;
- 58.24 Diseñar y ejecutar los planes de seguridad digital y continuidad operativa, para proteger los equipos, aplicaciones y datos ante riesgos y amenazas;
- 58.25 Desarrollar y mantener el inventario de licencias de software institucional, para asegurar su cumplimiento legal y disponibilidad técnica;
- 58.26 Administrar servidores, almacenamiento, redes y seguridad perimetral, para garantizar la operatividad de los sistemas y proponer mejoras necesarias;
- 58.27 Elaborar y supervisar los requerimientos técnicos y servicios de terceros, para asegurar su implementación conforme a estándares institucionales;
- 58.28 Elaborar y proponer normas de seguridad informática sobre aplicaciones, infraestructura e información, para emitir opinión técnica en temas de su competencia;
- 58.29 Ejecutar el análisis de riesgo y pruebas de vulnerabilidad, para fortalecer la arquitectura digital institucional ante amenazas internas y externas;
- 58.30 Validar las adquisiciones de laptops, desktops y periféricos, para verificar el cumplimiento de requisitos técnicos establecidos por la institución;
- 58.31 Organizar y coordinar las capacitaciones sobre nuevos sistemas y servicios informáticos, para asegurar su apropiada adopción por los usuarios institucionales;
- 58.32 Elaborar y supervisar los planes y presupuestos del área, para garantizar que cuente con los recursos adecuados para cumplir sus objetivos y compromisos;
- 58.33 Liderar la definición, implementación y monitoreo del modelo de gobierno y gestión de tecnologías de la información, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones institucionales de EMAPICA S.A. y fortalecer la gobernanza digital;
- 58.34 Brindar el acceso a usuarios finales a las aplicaciones institucionales, para garantizar su disponibilidad conforme a las políticas institucionales y disposiciones normativas vigentes;
- 58.35 Operar el Sistema de Captura y Transferencia de Datos (SICAP), para cumplir con los requerimientos de reporte establecidos por SUNASS;
- 58.36 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la

conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa

- 58.37 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa

Artículo 59.- 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; procesos disciplinarios; administración de beneficios sociales, fijación de políticas de bienestar social, remuneraciones, seguridad y salud en el trabajo y de las relaciones laborales.

Artículo 60.- Alcance funcional

Como unidad orgánica de apoyo, responsable del planeamiento, organización, coordinación y control de los procesos de requerimiento, reclutamiento, selección, contratación, evaluación, desarrollo y capacitación de personal, administración de personal y de las remuneraciones y los beneficios sociales, fijación de políticas de bienestar social, Seguridad y Salud en el trabajo y de las relaciones laborales en la empresa., el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA.

Artículo 61.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Recursos Humanos depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Administración y Finanzas.
- De Autoridad: La Oficina de Recursos Humanos cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos
 - Equipo de Administración de Personal
 - Equipo de Bienestar Social
 - Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 62.- Funciones de la Oficina de Recursos Humanos

Las funciones de la Oficina de Recursos Humanos son las siguientes:

- 62.1 Proponer y ejecutar las políticas y acciones del Sistema de Gestión de Recursos Humanos, para contribuir al desarrollo institucional alineado a su misión y visión estratégica;
- 62.2 Conducir los procesos de selección, gestión del rendimiento, vinculación, inducción y desvinculación laboral, así como las prácticas preprofesionales y profesionales, para asegurar la incorporación y salida ordenada de personal conforme a normativa aplicable vigente;
- 62.3 Dirigir la ejecución y control de asistencia y permanencia, compensaciones, remuneraciones del personal, así como la gestión de legajo del personal, para asegurar la trazabilidad, equidad y conformidad del historial del personal según la normativa vigente;

- 62.4 Formular el Plan de Fortalecimiento de Capacidades de la empresa, para contribuir a la mejora continua de competencias institucionales;
- 62.5 Proponer acciones para el fortalecimiento de la cultura organizacional y el clima laboral, para fomentar el sentido de pertenencia y bienestar institucional;
- 62.6 Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar el proceso de bienestar social y laboral con la finalidad de lograr la satisfacción de las necesidades de los colaboradores concebidas en forma integral, para mejorar la calidad de vida de todos los colaboradores y sus familias;
- 62.7 Formar parte del Comité de Gerencia de la EPS EMAPICA S.A., involucrándose en los planes de la organización para participar y contribuir en el alineamiento del personal de las unidades orgánicas con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y con el Plan Operativo Institucional (POI);
- 62.8 Participar en los procesos disciplinarios que corresponda aplicar, de conformidad a la normativa de la materia, para garantizar su aplicación transparente, objetiva;
- 62.9 Desarrollar y proponer normas, directivas y procedimientos en materia de los sistemas administrativos de su competencia, para estandarizar la gestión de personal y fortalecer la institucionalidad del área;
- 62.10 Organizar y dirigir el proceso de evaluación de desempeño del personal, para medir el rendimiento y orientar planes de mejora profesional;
- 62.11 Asesorar a la Alta Dirección y a la Gerencia de Administración y Finanzas en las negociaciones colectivas que deba realizar la empresa, para contribuir al equilibrio institucional en las relaciones laborales;
- 62.12 Planificar y dirigir la correcta emisión de las planillas de pagos del personal de la empresa, y su pago, para garantizar la remuneración puntual y conforme a normativa;
- 62.13 Elaborar y actualizar el Reglamento Interno de Trabajo – RIT, para establecer derechos, deberes y procedimientos conforme a la legislación laboral.;
- 62.14 Coordinar la elaboración y actualización del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y desplegar el Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo en la empresa, para proteger la salud ocupacional y bienestar del personal;
- 62.15 Dirigir y coordinar la planificación, ejecución y evaluación del proceso de capacitación, para fortalecer competencias técnicas alineadas a las funciones laborales;
- 62.16 Promover y ejecutar la política de información y comunicación interna al personal sobre temas de su competencia, e informar a la Gerencia General sobre dichos procesos, para mantener al personal informado sobre temas relevantes y desempeño institucional;
- 62.17 Planificar el desarrollo del recurso humano a través de capacitación, motivación y líneas de carrera, para asegurar el crecimiento técnico y profesional del personal;
- 62.18 Proponer estructuras remunerativas y programas de beneficios, para garantizar equidad, racionalidad técnica y bienestar institucional;
- 62.19 Dirigir y coordinar el registro, trámite y control del personal, para garantizar su trazabilidad, regularización y permanencia conforme a procedimientos internos;
- 62.20 Emitir opinión sobre propuestas de promociones, encargaturas y otros desplazamientos, para mantener la equidad y conformidad del sistema remunerativo institucional;
- 62.21 Administrar la base de datos y sistemas de información del personal, para asegurar la integridad, disponibilidad y gestión estratégica del recurso humano;



- 62.22 Dirigir las relaciones laborales individuales y colectivas, para aplicar normas que garanticen el equilibrio entre empresa y colaborador;
- 62.23 Participar en la formulación de las políticas en materia de integridad y lucha contra la corrupción, para fortalecer la ética institucional en coordinación con Asesoría Jurídica y el Órgano de Control Institucional;
- 62.24 Atender y resolver los reclamos y denuncias laborales de su competencia, para garantizar su tratamiento conforme a la normativa y el equilibrio institucional;
- 62.25 Proponer la planificación de personal, para elaborar el MCC, CAP-P y PAP institucional en coordinación con la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, asegurando su implementación eficiente en la empresa;
- 62.26 Dirigir y coordinar la formulación e implementación de la normativa sobre seguridad y salud en el trabajo
- 62.27 Participar en el Comité de formulación de documentos de gestión, desde la Oficina de Recursos Humanos, en la formulación, elaboración y actualización de documentos de gestión institucional, para contribuir al fortalecimiento organizacional y técnico de la empresa;
- 62.28 Participar conjuntamente con el Equipo de Seguridad y salud en el Trabajo en las actividades de planeamiento, ejecución y control en materia de Defensa Civil, para garantizar la preparación ante emergencias en la empresa;
- 62.29 Promover conjuntamente con el Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos el desarrollo de competencias funcionales mediante capacitación a órganos y unidades orgánicas, para fortalecer la prestación de servicios de saneamiento conforme al Código de Buen Gobierno Corporativo;
- 62.30 Dirigir, coordinar conjuntamente con el Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos los procesos de reclutamiento y contratación, para incorporar nuevos colaboradores conforme al perfil requerido
- 62.31 Elaborar conjuntamente con el Equipo de Administración de personal, los contratos de personal y, con el Equipo de Seguridad y salud en el Trabajo el proceso de inducción laboral, para facilitar la bienvenida e integración efectiva de los nuevos empleados;
- 62.32 Informar y emitir opinión legal sobre beneficios sociales, para garantizar que las decisiones se ajusten al marco laboral vigente y protejan los derechos de los trabajadores
- 62.33 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 62.34 Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas.



Artículo 63.- Equipo de desarrollo de Recursos Humanos

El Equipo de Desarrollo de Personal es una unidad funcional que depende organiza y funcionalmente de la Oficina de Recursos Humanos, responsable de desarrollar y gestionar el talento humano organizacional mediante la implementación de políticas integrales de progresión profesional y fortalecimiento de competencias, que garanticen los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para el logro de los objetivos institucionales. A través de procesos



estructurados de planificación, selección, formación, evaluación del desempeño y desarrollo profesional, aseguramos que los servidores cuenten con las competencias requeridas para brindar servicios de calidad, promoviendo un clima laboral positivo que estimule el crecimiento continuo y la excelencia en el desempeño.

Artículo 64.- Alcance funcional

Como unidad funcional de apoyo, responsable de desarrollar y gestionar el talento humano organizacional, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA.

Artículo 65.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Recursos Humanos.
- De Autoridad: El Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 66.- Funciones del Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos

Las funciones del Equipo de Desarrollo de Recursos Humanos tienen las siguientes funciones:

- 66.1 Implementar y/o gestionar acciones de capacitación mediante un plan de fortalecimiento de capacidades para mejorar la calidad del servicio institucional y alcanzar los objetivos estratégicos.;
- 66.2 Desarrollar una línea de carrera institucional mediante concursos internos y concursos públicos de méritos, para fortalecer la progresión profesional basada en transparencia y capacidades técnicas;
- 66.3 Analizar las necesidades cuantitativas y cualitativas de personal, para garantizar la adecuada cobertura de servicios conforme a los perfiles requeridos por la EPS;
- 66.4 Implementar los procesos de reclutamiento, evaluación y selección de personal, para incorporar trabajadores con competencias alineadas a los roles definidos en los documentos de gestión internos.;
- 66.5 Diseñar e implementar programas de capacitación especializada, para fortalecer los conocimientos técnicos, profesionales en temas de gestión organizacional, atención al usuario y normativa legal.;
- 66.6 Establecer sistemas del desempeño laboral, para medir la productividad del personal y detectar oportunidades de mejora y desarrollo individual;
- 66.7 Implementar estrategias de integración organizacional, para fomentar un ambiente laboral positivo basado en comunicación, colaboración y bienestar emocional;
- 66.8 Gestionar las relaciones laborales, para prevenir y asegurar el cumplimiento normativo y la resolución justa y eficiente de conflictos institucionales;
- 66.9 Planificar medidas de seguridad laboral y promoción de salud, para prevenir riesgos ocupacionales y fomentar hábitos saludables en el entorno de trabajo;
- 66.10 Elaborar, coordinar y actualizar las políticas y procedimientos institucionales en materia de recursos humanos, para asegurar su coherencia con los objetivos de la EPS y su cumplimiento normativo;

- 66.11 Gestionar convenios de cooperación Institucional con universidades y centros formativos para contar con la disponibilidad de practicantes, capacitaciones y/o especializaciones.;
- 66.12 Implementar y desarrollar la ejecución del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP), para garantizar su cumplimiento y su alineamiento con el desarrollo institucional;
- 66.13 Formular el plan de fortalecimiento de capacidades, para contribuir al desarrollo profesional y técnico del personal conforme a sus funciones.
- 66.14 Apoyar en la organización y ejecución del proceso de evaluación de desempeño del personal, para facilitar la medición objetiva del rendimiento laboral y su mejora continua;
- 66.15 Desarrollar, proponer normas, directivas y procedimientos en materia de los sistemas administrativos de su competencia, para estandarizar los procesos de gestión interna en el marco de sus competencias;
- 66.16 Conducir la ejecución y evaluación del proceso de capacitación, para fortalecer habilidades, competencias y desempeño laboral del personal;
- 66.17 Implementar programas de formación y desarrollo, para mejorar las habilidades técnicas y personales del personal institucional;
- 66.18 Realizar evaluaciones periódicas del rendimiento laboral, para identificar oportunidades de mejora y formular acciones correctivas;
- 66.19 Proponer acciones para el fortalecimiento de la cultura organizacional y el clima laboral, para fomentar entornos de trabajo colaborativos y saludables en EMAPICA S.A
- 66.20 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 66.21 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico;

Artículo 67.- Equipo de Administración de Personal

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

Artículo 68.- Alcance funcional

Como unidad funcional de apoyo, responsable de ejecutar las políticas y acciones de gestión de recursos humanos, ejecutar y controlar la asistencia, permanencia, compensaciones, remuneraciones del personal, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA.

Artículo 69.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Administración de Personal depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Recursos Humanos.
- De Autoridad: El Equipo de Administración de Personal no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 70.- Funciones del Equipo de Administración de Personal

Las funciones del Equipo de Administración de Personal son las siguientes:

- 70.1 Ejecutar las políticas y acciones de gestión de recursos humanos, para contribuir al cumplimiento de metas institucionales y fortalecer la gestión del talento humano;
- 70.2 Ejecutar y controlar la asistencia y permanencia, compensaciones, remuneraciones del personal, así como la gestión de sus legajos, para asegurar la regularidad y equidad administrativa en la gestión laboral;
- 70.3 Elaborar todas las planillas de pago y sus respectivas boletas del personal de la empresa considerando los descuentos judiciales y otros descuentos" y el proceso de ingreso de información al PLAME, AFP;
- 70.4 Calcular y procesar las remuneraciones, deducciones legales y beneficios, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales de la empresa;
- 70.5 Tramitar las bajas, finiquitos y procedimientos de desvinculación, para asegurar su ejecución conforme a normativa y al marco legal vigente;
- 70.6 Registrar y gestionar los movimientos del personal, para contribuir a un control confiable de asistencia y permisos laborales.;
- 70.7 Gestionar la base de datos del personal, para mantener actualizada la información personal, laboral y contractual institucional;
- 70.8 Elaborar los certificados e informes laborales requeridos, para apoyar los procesos administrativos, internos y externos relativos al recurso humano;
- 70.9 Emitir reportes e informes periódicos respecto a control de asistencia, movimientos de personal, y otros de gestión de personal para atender las necesidades de información y para la adopción de decisiones en su oportunidad;
- 70.10 Coordinar con las diferentes áreas de la empresa, para asegurar una gestión articulada, eficiente y oportuna del recurso humano que permita cumplir los objetivos operativos y estratégicos institucionales;
- 70.11 Evaluar los procesos y procedimientos de gestión del personal, para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la eficiencia administrativa y operativa del área;
- 70.12 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 70.13 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 71.- Equipo de Bienestar Social

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

Artículo 72.- Alcance funcional

Como unidad funcional de apoyo, responsable de atender al trabajador en la solución de sus problemas individuales, familiares y laborales, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA.

Artículo 73.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Bienestar Social depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Recursos Humanos.
- De Autoridad: El Equipo de Bienestar Social no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 74.- Funciones del Equipo de Bienestar Social

Las funciones del Equipo de Bienestar Social son las siguientes:

- 74.1 Gestionar los procesos de bienestar social, seguridad y salud en el trabajo, para contribuir al desarrollo integral, protección y satisfacción de los trabajadores;
- 74.2 Coordinar con las Entidades Prestadoras de Servicios de Salud para garantizar la atención oportuna y adecuada de enfermedades comunes de los trabajadores;
- 74.3 Orientar y apoyar a los trabajadores y familiares en los tramites y gestiones que realicen ante las Entidades e salud, aseguradoras y otras, para facilitar el acceso a atención ambulatoria u hospitalaria conforme a sus necesidades;
- 74.4 Ejecutar la política de información y comunicación interna al personal, para fortalecer la transparencia y mantener informado al personal sobre temas relevantes para su bienestar;
- 74.5 Implementar actividades de promoción, prevención y atención en salud, para fortalecer la salud integral mediante vacunaciones, chequeos y programas de salud mental;
- 74.6 Organizar actividades recreativas como deportes, celebraciones y paseos, para fomentar la integración y esparcimiento de los trabajadores;
- 74.7 Ofrecer talleres, cursos y capacitaciones internas, para contribuir al desarrollo personal y profesional del trabajador en un entorno saludable;
- 74.8 Efectuar actividades dirigidas a los familiares de los trabajadores, para fortalecer el vínculo institucional mediante programas educativos, recreativos o asistenciales;
- 74.9 Ejecutar acciones que fortalezcan las relaciones interpersonales y el ambiente de trabajo, para promover un clima positivo, respetuoso y colaborativo;

- 74.10 Gestionar seguros, subsidios y beneficios sociales, para asegurar que los trabajadores accedan oportunamente a derechos sociales conforme a la normatividad vigente;
- 74.11 Mantener contacto permanente con instituciones médicas, aseguradoras y entidades sociales, para facilitar el acceso a servicios, convenios y beneficios complementarios para los trabajadores;
- 74.12 Crear un entorno laboral saludable, para fortalecer el bienestar integral de los trabajadores y sus familias mediante acciones que fomenten salud, integración y crecimiento personal;
- 74.13 Implementar programas de prevención de enfermedades y promoción de hábitos saludables, para contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral y personal;
- 74.14 Brindar apoyo y orientación ante problemas sociales, familiares o necesidades específicas, para atender al colaborador mediante programas asistenciales sensibles y efectivos;
- 74.15 Promover la salud física y mental del personal, para fortalecer el equilibrio individual a través de actividades como ejercicio, atención psicológica, nutrición y manejo del estrés;
- 74.16 Implementar sistemas de reconocimiento institucional y eventos integradores, para fomentar la cohesión del equipo y el sentido de pertenencia;
- 74.17 Ofrecer programas y beneficios para la conciliación vida laboral-familiar, para contribuir al bienestar integral del personal mediante esquemas flexibles o servicios complementarios;
- 74.18 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 74.19 Realizar otras funciones en materia de su competencia, que le sean asignadas por su superior jerárquico

Artículo 75.- Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo

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

Artículo 76.- Alcance funcional

Como unidad funcional de apoyo, responsable de atender la planificación, supervisión y prevención de los riesgos laborales, cumpliendo con lo dispuesto en la Ley N° 29783, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 77.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Recursos Humanos.
- De Autoridad: El Equipo de Seguridad y salud en el Trabajo no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 78.- Funciones del Equipo de Seguridad y salud en el Trabajo

Las funciones del Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo son las siguientes:

- 78.1 Hacer cumplir la Ley 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo y su reglamento D.S. N° 005-2012-TR y normatividad vigente, así como sus modificatorias, las normativas sectoriales y el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, para garantizar el funcionamiento legal y técnico del sistema de seguridad y salud en EMAPICA S.A.;
- 78.2 Adoptar o promover en coordinación con las áreas competentes, la implementación de las medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los riesgos asociados al trabajo, para eliminar o reducir los riesgos que puedan afectar la salud y seguridad del personal;
- 78.3 Realizar inspecciones periódicas a las instalaciones de la empresa. a fin de detectar y evaluar condiciones inseguras, riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales, para detectar condiciones inseguras, prevenir accidentes y evitar enfermedades ocupacionales;
- 78.4 Implementar los registros y documentación del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo en función de sus necesidades, y facilitar el despliegue el Sistema de Seguridad y salud en el trabajo en la empresa, para asegurar su funcionamiento conforme a necesidades y normativa vigente;
- 78.5 Facilitar un entorno laboral seguro y saludable para el personal, para prevenir incidentes relacionados con el trabajo y proteger su bienestar físico y mental;
- 78.6 Analizar, de manera participativa con las áreas involucradas las actividades y procesos institucionales, para identificar riesgos laborales y evaluar su impacto en la salud ocupacional de los colaboradores;
- 78.7 Desarrollar y/o facilitar medidas para mitigar riesgos detectados, a fin de garantizar condiciones seguras mediante EPP, adecuación de puestos y procedimientos operativos;
- 78.8 Brindar conforme a los recursos disponibles, la capacitación técnica al personal, para promover el uso correcto de EPP, la identificación de peligros, el establecimiento de procedimientos de trabajo seguro y la respuesta adecuada ante emergencias.;
- 78.9 Gestionar exámenes médicos ocupacionales al personal, para evaluar su estado de salud y brindar atención preventiva o correctiva según corresponda;
- 78.10 Facilitar al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o la plataforma que realice las veces, el análisis de los factores que originan accidentes e incidentes, para implementar medidas correctivas y prevenir su repetición en el entorno laboral.;
- 78.11 Establecer en coordinación con las áreas competentes protocolos específicos de actuación ante emergencias, para garantizar una respuesta rápida y segura frente a incendios, accidentes u otros eventos críticos.;
- 78.12 Mantener actualizados los registros de evaluaciones, capacitaciones, incidentes y exámenes médicos, para asegurar la trazabilidad y supervisión técnica del sistema;



- 78.13 Fomentar mediante campañas o estrategias de abordaje los hábitos saludables como ejercicio, alimentación balanceada y gestión del estrés, para fortalecer el bienestar integral y la salud preventiva del personal;
- 78.14 Mantener comunicación fluida con la Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental y otras áreas vinculadas, para garantizar una gestión integral y articulada del sistema de gestión seguridad y salud laboral.;
- 78.15 Capacitar a los trabajadores en materia de salud ocupacional y medio ambiente (SSOMA), para fortalecer la cultura preventiva y el cumplimiento de buenas prácticas laborales;
- 78.16 Registrar e informar los accidentes e incidentes laborales ocurridos, para reportarlos oportunamente al Supervisor de Seguridad, a la Gerencia y autoridades competentes, y adoptar medidas correctivas inmediatas;
- 78.17 Ejecutar y dar seguimiento a los planes de acción derivados de investigaciones sobre accidentes, incidentes o enfermedades laborales, para implementar medidas correctivas y fortalecer la seguridad en el trabajo.
- 78.18 Asegurar que la empresa cumpla las leyes laborales y de seguridad ocupacional, para evitar contingencias legales y proteger los derechos del personal;
- 78.19 Apoyar en las actividades de cumplimiento y evaluación del Reglamento de Seguridad y salud en el trabajo, para contribuir a su aplicación integral en la empresa;
- 78.20 Brindar opinión técnica operativa para factibilidades de servicios en nuevas habilitaciones urbanas, en el ámbito de la empresa, y presentar información en asuntos que son de su competencia, para contribuir a su validación en nuevas habilitaciones urbanas dentro del ámbito de la empresa
- 78.21 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 78.22 Realizar otras funciones en materia de su competencia, que le sean asignadas por su superior jerárquico



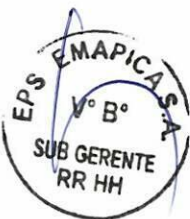
Artículo 79.- Equipo del Archivo Central

Es una unidad funcional que depende funcional y orgánicamente del Órgano de Administración de Archivos de EMAPICA S.A., custodia los documentos archivísticos que han sido transferidos por los Archivos de Gestión y, de corresponder, por los Archivos Periféricos, una vez concluido el trámite y cumplido el período de retención establecido, conservando los documentos archivísticos producidos por la empresa, como parte de la fase semiactiva e inactiva del ciclo vital del documento archivístico

Artículo 80.- Alcance funcional

El Equipo del Archivo central, como unidad funcional de apoyo es responsable de la custodia de los documentos archivísticos que han sido transferidos, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 81- Relaciones



Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Archivo central depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- De Autoridad: El Equipo de Archivo central no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional.

Artículo 82.- Funciones del Equipo de Archivo Central

Las funciones del Equipo de Archivo Central son las siguientes:

- 82.1 Cumplir con el marco normativo institucional y nacional en materia archivística;
- 82.2 Identificar y proponer las series documentales de valor permanente que conforme al Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA) hayan cumplido con su período de retención, y deban ser transferidos al AGN o al Archivo Regional para su conservación;
- 82.3 Apoyar en la identificación de las series documentales de EMAPICA S.A;
- 82.4 Efectuar acciones de control de la organización y descripción de los documentos archivísticos recibidos por transferencia;
- 82.5 Identificar y proponer las series documentales que conforme al PCDA hayan cumplido con su período de retención y deban ser eliminados;
- 82.6 Recibir las transferencias de los Archivos de Gestión y, de corresponder, Archivos periféricos conforme a la Table de retención del PSDA y/o Cronograma Anual de Transferencia;
- 82.7 Ejecutar las acciones de conservación de los documentos archivísticos bajo su custodia;
- 82.8 Garantizar el servicio y acceso controlado a los documentos archivísticos bajo su custodia a través de servicios archivísticos;
- 82.9 Elaborar instrumentos archivísticos como inventarios, guías o catálogos, registro de transferencia, eliminación, servicio archivístico u otros;
- 82.10 Supervisar y monitorear a los Archivos de su respectivo SIA;
- 82.11 Administrar el Repositorio Archivístico Digital institucional
- 82.12 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 82.13 Otras que establezca la normativa archivística vigente del AGN

Artículo 83.- Oficina de Imagen Institucional y Gestión Social

La Oficina de Imagen Institucional 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 de la Institución.

Artículo 84.- Alcance funcional

La Oficina de Imagen Institucional y Gestión Social, como unidad orgánica de apoyo responsable de formular, proponer y ejecutar las estrategias de comunicación, gestión social, prensa e imagen, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 85.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La oficina de Imagen Institucional y Gestión Social depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- De Autoridad: La Oficina de Imagen Institucional y Gestión Social no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional.

Artículo 86.- Funciones de la Oficina de Imagen Institucional y Gestión Social

Las funciones de la Oficina de Imagen Institucional y Gestión Social son las siguientes:

- 86.1 Elaborar y proponer, desde la Oficina de Imagen Institucional y Gestión Social, políticas y lineamientos de comunicación, prensa y gestión social, para asegurar su alineación con los objetivos institucionales definidos por la Gerencia General;
- 86.2 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. para contribuir al fortalecimiento del vínculo institucional con la ciudadanía;
- 86.3 Establecer e implementar mecanismos de coordinación y articulación intersectorial, así como redes de comunicación, en concordancia con los lineamientos emitidos por la Gerencia General, para contribuir al fortalecimiento del vínculo institucional con la ciudadanía;
- 86.4 Gestionar la información pública sobre la empresa a nivel interno y externo, para contribuir a la transparencia institucional y mejorar el posicionamiento estratégico;
- 86.5 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, para fortalecer la presencia de la empresa en espacios públicos, privados y medios de comunicación;
- 86.6 Formular, ejecutar y supervisar las acciones de comunicación, educación sanitaria, gestión social y prensa que la empresa implemente, para garantizar su adecuada implementación conforme a los objetivos institucionales;
- 86.7 Asesorar a la Alta Dirección en políticas de comunicación, gestión social, en materia de prensa e imagen y manejo de la información pública, para contribuir al manejo estratégico de la información pública y posicionamiento institucional;
- 86.8 Desarrollar la estrategia de información para las redes sociales y web, para mejorar la difusión de contenidos y fortalecer la imagen institucional;
- 86.9 Proponer, organizar y conducir las actividades protocolares de la empresa, para reforzar su identidad institucional y presencia pública en actos oficiales;
- 86.10 Desarrollar, desde la Oficina de Imagen Institucional y Gestión Social, la estrategia de contenidos digitales para redes sociales y sitio web institucional, para mejorar la difusión de mensajes, participación ciudadana y posicionamiento institucional;
- 86.11 Responder las reseñas y opiniones de los usuarios, para proteger la imagen institucional y fortalecer la reputación de la empresa;
- 86.12 Crear contenidos que aporten valor como manuales, guías y preguntas frecuentes, para facilitar el uso de los servicios y mejorar la experiencia del cliente.
- 86.13 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 86.14 Las demás funciones asignadas por la Gerencia General

Artículo 87.- Oficina de Control de Gestión Empresarial

La Oficina de Control de Gestión Empresarial es el órgano de apoyo responsable de coordinar, revisar, y facilitar las gestiones administrativas y normativas de la Gerencia General, que permitan medir, evaluar y controlar el rendimiento de los procesos de la Empresa, en función de los objetivos y estrategias establecidas.

Artículo 88.- Alcance funcional

La Oficina de Control de Gestión Empresarial, como órgano de apoyo responsable de controlar los procesos de la Empresa, así como de la implementación del Sistema de Control Interno, y política de Integridad en la EMPRESA, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades funcionales y unidades orgánicas.

Artículo 89.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Control de Gestión Empresarial depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- De Autoridad: La Oficina de Control de Gestión Empresarial no cuenta con dependencias orgánicas estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional.

Artículo 90.- Funciones de la Oficina de Control de Gestión Empresarial

- 90.1 Proponer y conducir la incorporación de políticas, objetivos y acciones de ética, integridad y cumplimiento normativo en los planes estratégicos y operativos según corresponda en la empresa;
- 90.2 Seguimiento y control de los indicadores estratégicos de la empresa como soporte para la toma de decisiones gerenciales;
- 90.3 Realizar seguimiento del cumplimiento de los Programas de Inversión del Estudio Tarifario y el avance de la Ejecución de Transferencias financieras que reciba la empresa;
- 90.4 Coordinar y ejecutar el proceso de implementación, monitoreo y seguimiento del Sistema de Control Interno, integridad pública en toda la Empresa, informando a la Gerencia General de sus avances;
- 90.5 Diseñar, proponer e implementar metodologías que faciliten la identificación y prevención de riesgos de incumplimiento normativo, tecnológicos, administrativos, entre otros y posibles actos de corrupción que afecten la integridad de la función pública en la empresa que necesitan ser mitigadas oportunamente;
- 90.6 Atender y realizar el seguimiento de los requerimientos de información de CGR, OCI, SUNASS, MVCS, Auditoría externa, entre otros;
- 90.7 Monitorear la implementación de medidas correctivas de SUNASS;
- 90.8 Realizar el seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas por el Órgano de Control Institucional, la Contraloría General de la República, así como de auditorías externas e internas, en toda la empresa;
- 90.9 Controlar y realizar el seguimiento a los informes y procesos sancionadores de SUNASS, ANA, así como a los requerimientos de las diversas entidades del estado, cumpliendo con los plazos establecidos;

- 90.10 Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de gobierno corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa y entre su personal;
- 90.11 Promover la implementación de las estrategias del modelo de integridad y garantizar el cumplimiento de las funciones vinculadas en la Empresa, informando directamente al Gerente General sobre los avances de dicho proceso.
- 90.12 Brindar asesoramiento y asistencia técnica a la Alta Dirección y a los trabajadores sobre la implementación del modelo de integridad.
- 90.13 Coordinar con las diversas unidades de la organización la obtención de la información pertinente, tendiente a dilucidar y/o prevenir la existencia de posibles actos irregulares en los diversos procesos;
- 90.14 Las demás funciones asignadas por la Gerencia General en el marco de sus competencias o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

CAPÍTULO V

FUNCIONES DE LOS ORGANOS DE ASESORAMIENTO

Artículo 91.- 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. Por especial encargo institucional también asume la función de integridad pública.

Artículo 92.- Alcance funcional

La Gerencia de Asesoría Jurídica, como órgano de asesoramiento responsable de orientar en materia legal a la Alta Dirección y a los órganos de la empresa, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 93.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Gerencia de Asesoría Jurídica depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- De Autoridad: La Gerencia de Asesoría Jurídica no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello por lo que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 94.- Funciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica

Las funciones de la gerencia de Asesoría Jurídica son las siguientes:

- 94.1 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, para garantizar decisiones institucionales alineadas a la normativa vigente y evitar contingencias legales;
- 94.2 Elaborar, participar en la elaboración, revisar o visar los proyectos de resoluciones, convenios, contratos, directivas, manuales, instructivos y otros documentos que

competen a la empresa y se sometan a su consideración, emitiendo opinión legal cuando corresponda, para contribuir a la legalidad y consistencia normativa de los actos administrativos de la empresa;

- 94.3 Asesorar jurídicamente a la organización en el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa con el personal, para garantizar su integración normativa y fortalecimiento institucional;
- 94.4 Recopilar concordar, sistematizar y difundir las disposiciones legales relacionadas con las actividades y fines de la empresa, para asegurar el acceso oportuno y claro a la legislación aplicable a las funciones de la empresa
- 94.5 Ejercer la defensa jurídica de la empresa, representado y defendiendo sus intereses en sede judicial, administrativa y arbitral, así como en el ámbito de las conciliaciones extrajudiciales y otros procedimientos de similar naturaleza en los que la empresa es parte, para garantizar la protección integral de los intereses legales de la empresa en todas las sedes procesales;
- 94.6 Informar a la Alta Dirección de la empresa, sobre la situación del ejercicio de la defensa jurídica de los intereses de la empresa, para mantener a la Alta Dirección alineada con la evolución y riesgos de los procesos legales en curso;
- 94.7 Implementar mecanismos ético-normativos desde la Gerencia de Asesoría Jurídica, para garantizar la integridad institucional y transparencia en el desempeño organizacional. Esta función la asumirá la Unidad de Funciones Transversales en cuanto se implemente.
- 94.8 Proponer a la Alta Dirección directivas de aplicación interna concordantes con las normas legales desde la Gerencia de Asesoría Jurídica, para contribuir al desarrollo institucional ordenado conforme al marco legal vigente;
- 94.9 Efectuar el seguimiento de procesos judiciales o administrativos, para mantener el control legal sobre los intereses institucionales involucrados;
- 94.10 Formular recomendaciones jurídicas desde la Gerencia de Asesoría Jurídica, para la gestión corporativa de la empresa;
- 94.11 Asesorar, desde la Gerencia de Asesoría Jurídica, objetivos y lineamientos de políticas, estrategias, programas y el plan anual para el desarrollo de las actividades, para contribuir a la planificación legal y al desarrollo institucional en su ámbito funcional;
- 94.12 Coordinar y controlar las actividades de Asesoría Externa, para garantizar la calidad y alineación normativa de los servicios jurídicos tercerizados;
- 94.13 Asesorar sobre aplicación o modificación de normas legales internas, para contribuir al fortalecimiento del marco normativo interno de la empresa;
- 94.14 Asesorar sobre normas legales publicadas, para garantizar que la empresa se mantenga actualizada y cumplimiento con la legislación vigente;
- 94.15 Registrar en los aplicativos de MEF, SUN ASS, SUNAT, la estadística actualizada de procesos legales e informar a la Alta Dirección, para contribuir a la toma de decisiones informada y a la mitigación de riesgos jurídicos;
- 94.16 Asesorar a la Alta Dirección, GAF, Oficina de control patrimonial o quien haga sus veces, sobre la adquisición, transferencia y/o enajenaciones de bienes muebles e inmuebles, constitución de servidumbre y sobre las reglamentaciones de los servicios públicos, para garantizar su adecuación legal y efectiva implementación por la empresa;
- 94.17 Asesorar con la Gerencia Comercial sobre reclamos legales, para contribuir a la atención eficaz y legalmente respaldada de los usuarios;
- 94.18 Asesorar la formulación, del Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Directorio de acuerdo al Código de Buen Gobierno Corporativo, para garantizar su alineamiento con el Código de Buen Gobierno Corporativo y las disposiciones del OTASS;
- 94.19 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad,

gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa

- 94.20 Ejecutar, desde la Gerencia de Asesoría Jurídica, las demás funciones asignadas por la Gerencia General o por norma expresa, para mantener la operatividad integral del área conforme a lo establecido legalmente.

Artículo 95.- Gerencia de Desarrollo y Presupuesto

La Gerencia de Desarrollo y Presupuesto es el órgano de asesoramiento responsable de conducir, formular, implementar y efectuar el seguimiento de las actividades en materia de Planeamiento, Presupuesto, Modernización de la Gestión Pública, Programación Multianual, Gestión de inversiones, 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. Asimismo, es responsable de la implementación de los sistemas de gestión de calidad ISO en la empresa.

Artículo 96.- Alcance funcional

La Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, como 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, Desarrollo Organizacional, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 97.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Gerencia de Desarrollo y Presupuesto depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- De Autoridad: La Gerencia de Desarrollo y Presupuesto para cumplir con sus funciones cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo de Planificación y Presupuesto
 - Equipo de Desarrollo Organizacional

Artículo 98.- Funciones de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto

Las funciones de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto son las siguientes:

- 98.1 Conducir, desde la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, los sistemas administrativos de Planeamiento, Presupuesto, Modernización de la Gestión Pública, Programación Multianual, Sistema de Control Interno y Gestión de inversiones, para garantizar la eficiencia organizacional y cumplimiento de objetivos estratégicos. Cabe precisar que el sistema de control interno estará a cargo de la Unidad de Funciones Transversales una vez que ésta se implemente
- 98.2 Conducir, desde la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, el PMO, Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional, para contribuir a la alineación de la planificación institucional con las metas empresariales;
- 98.3 Conducir, formular, coordinar y supervisar el proceso presupuestario de la empresa, respecto a la programación, formulación, aprobación y evaluación del presupuesto

institucional; así como utilizar la información del Plan Anual de Inversiones que proporciona GIPO, para garantizar la eficiencia en la asignación y ejecución de recursos financieros;

- 98.4 Conducir, elaborar, evaluar y supervisar los documentos de gestión institucional de la empresa, para asegurar que las herramientas normativas respalden la operatividad institucional;
- 98.5 Reportar trimestralmente a la Gerencia General y al Directorio, en coordinación con las áreas correspondientes, sobre las obligaciones y compromisos que la EPS debe cumplir del Código de Buen Gobierno Corporativo, monitoreando y haciendo seguimiento del cumplimiento de estos, para contribuir a la transparencia y responsabilidad corporativa. Cabe precisar que las funciones del gobierno corporativo estarán a cargo de la Unidad de Funciones Transversales una vez que ésta se implemente. La conducción y función del tema Gobierno Corporativo la asumirá la Unidad de Funciones Transversales en cuanto se implemente
- 98.6 Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de Gestión de Desempeño social en la empresa con el personal, para garantizar su integración en la cultura organizacional y el desempeño social;
- 98.7 Conducir y coordinar la elaboración de la Memoria Anual Institucional, para contribuir a la rendición de cuentas y evaluación institucional;
- 98.8 Brindar asistencia técnica especializada a la Alta Dirección, a los órganos y unidades orgánicas, en materias de su competencia, para asegurar decisiones estratégicas sustentadas en criterios técnicos y normativos;
- 98.9 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, para lograr un desarrollo organizacional basado en la mejora continua y simplificación administrativa;
- 98.10 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, para contribuir al fortalecimiento técnico y estratégico de la empresa en contextos nacionales e internacionales, para contribuir al fortalecimiento técnico y estratégico de la empresa en contextos nacionales e internacionales;
- 98.11 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, para garantizar la disponibilidad de información estratégica para la toma de decisiones;
- 98.12 Conducir, formular, proponer y supervisar la elaboración de directivas, manuales y lineamientos y otros documentos técnico -normativos, en el marco de su competencia, para mantener la coherencia normativa y operativa de la empresa;
- 98.13 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, para contribuir a la calidad técnica y alineación normativa de políticas y proyectos institucionales;
- 98.14 Proponer cambios en la estructura organizacional y la escala remunerativa de la empresa en coordinación con la Jefatura de Recursos Humanos, para garantizar la racionalidad administrativa y equidad organizacional;



- 98.15 Desarrollar el enfoque de gestión por procesos en la empresa, para contribuir a la eficiencia, integración y mejora continua de la organización;
- 98.16 Organizar, mantener y perfeccionar el sistema y las medidas de control interno, verificando la efectividad y oportunidad de la aplicación, en armonía con sus objetivos, así como efectuar la autoevaluación del control interno, a fin de propender el mantenimiento y mejora continua del control interno para lograr su efectividad y fomentar la mejora continua en el gobierno corporativo. La coordinación del tema de control interno la asumirá la Unidad de Funciones Transversales en cuanto se implemente.
- 98.17 Analizar y evaluar los objetivos y metas y la existencia de desviaciones, para determinar las medidas correctivas y la necesidad de efectuar reprogramaciones, así como para asegurar el cumplimiento institucional y detectar desviaciones correctivas y para garantizar decisiones estratégicas basadas en evidencias cuantificables;
- 98.18 Controlar el desempeño de la empresa, a través de la medición y análisis de los indicadores operativos, financieros y de gestión, a fin de determinar los resultados obtenidos por la empresa y facilitar la toma de decisiones por la alta dirección;
- 98.19 Coordinar, conducir y controlar la racionalización administrativa y operativa de la empresa, la determinación de los mecanismos de mejora continua en la empresa, la normalización y documentación de las reglas, procesos, directivas y estándares y efectuar el seguimiento a su implantación, para garantizar la mejora continua y eficiencia operativa en la empresa;
- 98.20 Formular y generar lo siguiente: Análisis, diagnósticos, pronósticos; planes de corto, mediano y largo plazo; estudios, diagnósticos de obras de inversión; otros productos de organización y planificación normativa, de acuerdo a las necesidades de la empresa, para contribuir a la planificación normativa alineada a los objetivos institucionales;
- 98.21 Formular y proponer a la Gerencia General herramientas de control y evaluación de los programas y presupuestos de la empresa en coordinación con los demás sistemas empresariales, para asegurar la eficiencia y coherencia del uso presupuestal en toda la empresa;
- 98.22 Proponer los cambios de orientación respecto a las estrategias definidas, evaluando las oportunidades de su aplicación, de acuerdo al comportamiento de las variables de gestión y el entorno, para mantener la adaptabilidad institucional frente a entornos dinámicos;
- 98.23 Proponer políticas y estrategias para orientar la organización en su sentido estructural, funcional y normativo, para contribuir al desarrollo organizacional integral y sostenido;
- 98.24 Plantear a la Gerencia General la reprogramación presupuestal, proponiendo conectivos a las desviaciones detectadas, para garantizar ajustes estratégicos frente a desviaciones detectadas;
- 98.25 Proponer a la Gerencia General la actualización de los sistemas de gestión institucional y/o documentos de gestión interna, para garantizar la vigencia y aplicabilidad de los documentos normativos internos;
- 98.26 Identificar, implementar y gestionar proyectos que generen sinergias empresariales en las áreas de competencia de la gerencia, para contribuir al desarrollo integrado de los órganos internos de la empresa;



- 98.27 Documentar y divulgar internamente las políticas, normas y procedimientos de gestión y control interno, para contribuir al fortalecimiento de la gobernanza institucional y control operativo. referidos, entre otros aspectos, a: a) la competencia y responsabilidad de los niveles funcionales encargados de la autorización y aprobación de los actos y operaciones de la entidad; b) la protección y conservación de los bienes y recursos institucionales; c) la ejecución y sustentación de gastos, inversiones, contrataciones y todo tipo de egreso económico en general; d) el establecimiento de los registros correspondientes respecto a las transacciones y operaciones de la entidad, así como a su conciliación; e) los sistemas de procesamiento, uso y control de información, documentación y comunicaciones institucionales;
- 98.28 Programar, normar, conducir, coordinar, ordenar y evaluar la producción y uso de la información estadística con el objeto de optimizar el seguimiento y la evaluación de los logros operacionales y gestión de los órganos de EMAPICA;
- 98.29 Conducir la elaboración y actualización del Reglamento de Organización y Funciones – ROF, así como, emitir opinión sobre las propuestas de MCC y de CAP Provisional en lo referido al alineamiento de cargos con los órganos y las unidades orgánicas del ROF vigente, para garantizar la coherencia organizativa entre cargos y estructura vigente;
- 98.30 Conducir, 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, para lograr eficiencia operativa y desarrollo institucional sostenible, para garantizar el alineamiento con los objetivos estratégicos institucionales;
- 98.31 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, para contribuir al seguimiento y evaluación del desempeño institucional en sus áreas competentes;
- 98.32 Cumplir con la implementación de los sistemas de gestión de calidad basados en las normas ISO, así como otras normas técnicas con la finalidad de alcanzar la mejora de la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento;
- 98.33 Las demás funciones asignadas por la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.



Artículo 99.- Equipo de Planificación y Presupuesto

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



Artículo 100.- Alcance funcional

Como unidad funcional de asesoramiento, responsable de atender los sistemas administrativos de planeamiento, presupuesto, Modernización de la Gestión Pública, Programación Multianual, apoyar la elaboración del PMO, PEI, POI, formular las etapas del proceso presupuestario de la empresa, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA.



Artículo 101.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Planificación y Presupuesto depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto.
- De Autoridad: El Equipo de Planificación y Presupuesto no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 102.- Funciones del Equipo de Planificación y Presupuesto

Las funciones del Equipo de Planificación y Presupuesto son las siguientes:

- 102.1 Conducir, coordinar y ejecutar los sistemas administrativos de Planeamiento, Presupuesto, Modernización de la Gestión Pública, Programación Multianual y Gestión de inversiones, en el ámbito de su competencia, para contribuir a la gestión eficiente y al cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales;
- 102.2 Conducir, apoyar en la elaboración, monitoreo y evaluación del PMO, el PEI y el POI, para garantizar la alineación de la planificación operativa y estratégica de la empresa;
- 102.3 Coordinar, la elaboración del plan maestro optimizado para la obtención de la propuesta de las estructuras tarifarias de los servicios que brinda la empresa, a ser presentada a la Alta Dirección y a la SUNASS, así como la elaboración del Plan estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional y lograr la sustentación técnica de las estructuras tarifarias y planificación institucional ante SUNASS y Alta Dirección;
- 102.4 Apoyar en la coordinación de elaboración de los flujos de caja proyectados de la empresa, para contribuir al análisis financiero y planificación económica de la empresa;
- 102.5 Formular, coordinar y supervisar el proceso presupuestario de la empresa, para garantizar la programación, aprobación y evaluación conforme a los objetivos y normativa vigente;
- 102.6 Gestionar la ejecución de presupuesto institucional conforme a la normativa vigente, para asegurar la correcta utilización de recursos según los lineamientos legales;
- 102.7 Gestionar modificaciones presupuestales de acuerdo a las necesidades institucionales, para mantener la eficiencia financiera alineada a medidas de austeridad y planificación operativa;
- 102.8 Brindar soporte técnico a las unidades orgánicas en la planificación y ejecución del presupuesto para optimizar la gestión de recursos, para contribuir a la optimización en la planificación y ejecución de recursos presupuestales;
- 102.9 Proponer mejoras en los procesos presupuestales para mayor eficiencia financiera y operativa institucional;
- 102.10 Formular, proponer e implementar directivas, estrategias e innovaciones para optimizar la gestión del órgano al que pertenece, asegurando la eficiencia operativa y el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional;



- 102.11 Elaborar informes para la toma de decisiones, proponiendo alternativas de solución a los problemas de índole presupuestal y coordinar permanentemente con las diferentes unidades organizacionales para el cumplimiento de objetivos y solución de problemáticas financieras;
- 102.12 Consolidar y gestionar la información estadística de la entidad, a fin de asegurar insumos técnicos para la planificación y evaluación institucional;
- 102.13 Proponer mejoras en los procesos de planeamiento para mayor eficiencia y contribuir a la coherencia de la planificación institucional;
- 102.14 Formular, proponer e implementar directivas, estrategias e innovaciones para optimizar la gestión del órgano al que pertenece, asegurando la eficiencia operativa y el cumplimiento del plan estratégico institucional;
- 102.15 Emitir opinión técnica y presentar información para garantizar decisiones informadas en materias de su competencia;
- 102.16 Asesorar a la Dirección, Órganos y unidades orgánicas de la empresa en las materias de su competencia, para contribuir al fortalecimiento técnico de los procesos de planeamiento y presupuesto, para garantizar la alineación institucional con las disposiciones de los entes rectores;
- 102.17 Conducir los procesos de planeamiento estratégico, programación multianual de inversiones, y presupuesto público de la empresa, de conformidad con las normas que emiten los entes rectores, para garantizar la alineación institucional con las disposiciones de los entes rectores;
- 102.18 Proponer a la Alta Dirección la aprobación de documentos de gestión de la empresa y emitir opinión técnica correspondiente y asegurar la formalización técnica y normativa de la planificación institucional;
- 102.19 Evaluar y proponer el proyecto de Presupuesto Institucional Anual con una perspectiva de programación multianual y gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura PIA, para contribuir a la programación multianual y ejecución financiera responsable;
- 102.20 Gestionar la aprobación de la Programación de Compromiso Anualizada (PCA) de la empresa, para asegurar la disponibilidad financiera alineada con los compromisos institucionales;
- 102.21 Realizar el seguimiento de la ejecución presupuestal de la empresa elaborando proyecciones de gastos y de avance de metas financieras, para garantizar el control financiero y evaluación de avance institucional;
- 102.22 Realizar la conciliación semestral y anual del marco legal del presupuesto de la empresa, para asegurar la concordancia normativa y precisión presupuestal anual y semestral;
- 102.23 Ejecutar, desde el Equipo de Planificación y Presupuesto, las funciones asignadas como Oficina de Programación Multianual de Inversiones OPMI,
- 102.24 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 102.25 Desempeñar las demás funciones que le asigne la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, en el marco de sus competencias.



Artículo 103.- Equipo de Desarrollo Organizacional

El Equipo de Desarrollo Organizacional es la unidad funcional que depende de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, responsable de la conducción de optimización de los procesos y procedimientos internos orientados al desarrollo organizacional, elaborar las estadísticas de la empresa, coordinar los cambios organizacionales. Asimismo, estará a cargo de gestionar el sistema de gobierno corporativo y cumplir con la implementación de los sistemas de gestión de calidad basados en las normas ISO, así como otras normas técnicas con la finalidad de alcanzar la mejora de la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento.

Artículo 104.- Alcance funcional

Como unidad funcional de asesoramiento, responsable de conducción de optimización de los procesos y procedimientos internos orientados al desarrollo organizacional, elaborar las estadísticas de la empresa, coordinar los cambios organizacionales, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 105.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Desarrollo Organizacional depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto.
- De Autoridad: El Equipo de Desarrollo Organizacional no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 106.- Funciones del Equipo de Desarrollo Organizacional

Las funciones del Equipo de Desarrollo Organizacional son las siguientes:

- 106.1 Conducir, elaborar, evaluar los documentos de gestión institucional de la empresa, para contribuir a la coherencia organizativa y al cumplimiento de los objetivos estratégicos;
- 106.2 Elaborar y actualizar las estadísticas de la empresa en coordinación con los órganos competentes, así como desarrollar coordinadamente indicadores de gestión y de desempeño, relacionados con los objetivos de la empresa, para garantizar insumos precisos para la toma de decisiones estratégicas;
- 106.3 Formular y proponer la elaboración de directivas, manuales y lineamientos y otros documentos técnico-normativos de la empresa, para contribuir a la formalización normativa de los procesos organizacionales;
- 106.4 Coordinar cambios en la estructura organizacional y la escala remunerativa de la empresa con los órganos competentes, para asegurar que la organización se mantenga adaptada y eficiente frente a sus objetivos;
- 106.5 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, para garantizar la racionalización administrativa y mejora continua;

- 106.6 Coordinar y proponer la planificación funcional de la organización, la gestión del cambio, la formulación de documentos organizacionales de gestión y el fortalecimiento de la organización empresarial, para fortalecer la estructura organizacional alineada a los objetivos institucionales;
- 106.7 Proponer a la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto la necesidad de efectuar cambios a la estructura organizacional y de actualizar los documentos organizacionales de la empresa, cuando éstos dificultan el cumplimiento de los objetivos institucionales, para asegurar que la estructura facilite el logro de los objetivos institucionales;
- 106.8 Recepcionar y analizar, desde el Equipo de Desarrollo Organizacional, las propuestas de modificación orgánica presentadas por las unidades, para elevarlas a la Gerencia General con el sustento técnico correspondiente;
- 106.9 Proponer los procesos de racionalización administrativa y operativa y de los mecanismos de mejora continua de la empresa relacionados con la normalización y documentación de las reglas, procesos, directivas y estándares y efectuar el seguimiento a su implementación para lograr la mejora continua y documentación técnica de los procesos;
- 106.10 Proponer la estructura remunerativa de la empresa, para contribuir a la equidad organizativa y sostenibilidad administrativa;
- 106.11 Proponer los principios y gestionar el sistema de gobierno corporativo y el sistema de control interno de la empresa y supervisar y determinar el nivel de su cumplimiento, para garantizar su correcta implementación y nivel de cumplimiento institucional;
- 106.12 Elaborar estudios de simplificación administrativa sobre el posible dimensionamiento del personal y otros recursos, para contribuir a una adecuada gestión del personal y recursos;
- 106.13 Incorporar técnicas modernas de normalización, estandarización que permitan evaluar y establecer modelos organizacionales, para establecer modelos óptimos de desempeño institucional;
- 106.14 Diseñar la estructura y el contenido de la base de datos estadístico en función a los objetivos institucionales, para garantizar su alineación con los objetivos institucionales y operativos;
- 106.15 Desarrollar, desde el Equipo de Desarrollo Organizacional, estrategias de cooperación técnica nacional e internacional, para fortalecer capacidades institucionales mediante alianzas estratégicas;
- 106.16 Monitorear y analizar el rendimiento de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la institución, identificando oportunidades de mejora y, de ser el caso, proponer los ajustes que fueran necesarios a los instrumentos de gestión, para identificar oportunidades de mejora y ajustar instrumentos de gestión;
- 106.17 Proponer la planificación y ejecutar las actividades y acciones propias de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de la institución, monitoreando sus avances a través de indicadores, para garantizar la mejora continua mediante seguimiento y evaluación por indicadores;
- 106.18 Promover una cultura de gestión de procesos, gestión de la calidad y mejora continua a través de campañas de comunicación, capacitaciones, u otras actividades en coordinación con los órganos y unidades orgánicas, para contribuir a la excelencia operativa mediante capacitación y comunicación interna;



- 106.19 Coordinar con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el análisis y actualización de los sistemas de información que soportan los procesos institucionales para su correcto desarrollo y garantizar el soporte adecuado a los procesos institucionales;
- 106.20 Emitir opinión sobre las propuestas de diseño o rediseño de los procesos, para contribuir a su alineación estructural y operativa;
- 106.21 Promover, asesorar y participar en la formulación e implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y mejora continua de la empresa, para contribuir al fortalecimiento organizacional y eficiencia institucional;
- 106.22 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 106.23 Desempeñar las demás funciones que le asigne la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, en el ámbito de su competencia

CAPÍTULO VI

FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA

Artículo 107.- Gerencia de Ingeniería, Proyecto y Obras

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

Artículo 108.- Alcance funcional

La Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, como órgano de línea responsable de planificar, programar, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de los proyectos y obras de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 109- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- De Autoridad: La Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras para cumplir con sus funciones cuenta con las siguientes unidades orgánicas:
 - Equipo de Gestión de Inversiones
 - Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental
 - Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras

Artículo 110.- Funciones de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras

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

- 110.1 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 con la normatividad vigente, para garantizar su calidad técnica conforme a la normativa vigente;
- 110.2 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 con la normatividad vigente. Así como el control de calidad de los materiales a ser utilizados en dichas obras, para asegurar su correcta realización y control de calidad conforme a la normativa vigente;
- 110.3 Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de gobierno Corporativo y de Gestión de Desempeño social en la empresa, con el personal, para contribuir al fortalecimiento institucional y desempeño responsable del personal;
- 110.4 Proponer a la Alta Dirección, estudios para atender servicios de agua potable y saneamiento, a nivel de Sede Central y Unidades Operativas, mediante la elaboración de perfiles y expedientes técnicos de acuerdo a la normatividad del Sistema Nacional de Inversión Pública – INVIERTE PE, y reglamento vigente, y en concordancia a lo señalado en el Plan Maestro Optimizado y el Plan de Reflotamiento;
- 110.5 Planificar, dirigir y controlar las acciones para la determinación, actualización y mantenimiento de los lineamientos generales y la normatividad específica para los proyectos y obras, y para asegurar su pertinencia legal y técnica;
- 110.6 Dirigir, controlar y supervisar la organización administrativa de los archivos de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, para garantizar la trazabilidad documental y la disponibilidad institucional de la información;
- 110.7 Mantener actualizada la información respecto a la situación de los estudios, proyectos y obras de la empresa, para contribuir al seguimiento y reporte eficaz de la infraestructura institucional;
- 110.8 Planificar, dirigir y evaluar el desarrollo a nivel institucional, actividades, proyectos y servicios que afecten o incidan en la gestión ambiental, para asegurar la sostenibilidad en la ejecución de proyectos institucionales;
- 110.9 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, para asegurar la sostenibilidad en la ejecución de proyectos institucionales;
- 110.10 Conducir los procesos de recepción, liquidación y entrega de las obras ejecutadas por terceros, para garantizar su incorporación formal al patrimonio institucional;
- 110.11 Dirigir y controlar la formulación y propuesta del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de la Empresa, en lo referente a obras y consultorias de obras (en la etapa de pre inversión e inversión), para asegurar su programación y ejecución conforme a las etapas de inversión;
- 110.12 Coordinar con quien corresponda para 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, para mantener la gestión ambiental integrada a los procesos de infraestructura;



- 110.13 Elaborar el Plan Anual de Actividades sobre la gestión sostenible de recurso hídrico, considerando el ámbito de influencia de la entidad, para mantener la gestión ambiental integrada a los procesos de infraestructura;
- 110.14 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, para garantizar el cumplimiento ambiental normativo en los proyectos de la empresa;
- 110.15 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, para asegurar la comunicación efectiva de los avances y resultados;
- 110.16 Supervisar la ejecución de las acciones correspondientes a la Gestión de Riesgos, Desastres y Adaptación al Cambio Climático 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, para contribuir a la preparación institucional y coordinación intergubernamental.
- 110.17 Conducir, 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, así como con la Investigación, Innovación y Desarrollo, para contribuir al fortalecimiento del desarrollo, innovación y ejecución institucional;
- 110.18 Evaluar el otorgamiento de solicitudes de factibilidad para nuevas habilitaciones urbanas, previa opinión técnica de las instancias correspondientes, para asegurar su viabilidad técnica conforme a criterios normativos vigentes;
- 110.19 Designar responsable para que efectúe la revisión como miembro del Comité Técnico para la revisión del expediente de licencia de habilitación urbana, para garantizar el cumplimiento de requisitos en procesos de habilitación urbana;
- 110.20 Supervisar y monitorear los proyectos Ecosistémicos aprobados en el Plan Maestro Optimizado, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30215, Ley de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos y su Reglamento, velando por su ejecución y actualización, para garantizar su ejecución, actualización y aportes a la conservación ambiental;
- 110.21 Formular y refrendar los informes técnicos de ingeniería resultante de la participación del personal de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, para garantizar la trazabilidad profesional de los desarrollos técnicos institucionales;
- 110.22 Efectuar el seguimiento, supervisión y control de estudios, proyectos y obras contratadas o ejecutadas por administración directa, para asegurar su ejecución conforme a especificaciones técnicas y programación institucional;
- 110.23 Aprobar estudios de pre inversión, presupuestos y especificaciones de materiales y servicios, para contribuir a la formalización y ejecución de proyectos conforme a la normativa vigente;
- 110.24 Conducir el proceso de traspaso y/o entrega de los proyectos de inversión institucional culminados y recepcionados, al patrimonio institucional, para contribuir a su incorporación formal como activos institucionales;
- 110.25 Evaluar solicitudes para nuevas habilitaciones urbanas, brindando opinión técnica de factibilidad de servicios, en el ámbito de la empresa, para contribuir a su aprobación conforme a criterios operativos.



- 110.26 Planificar, ejecutar y supervisar proyectos de mejora y expansión de la infraestructura de producción y distribución de agua potable., para fortalecer la eficiencia y cobertura del sistema de agua potable;
- 110.27 Planificar, ejecutar y supervisar proyectos de mejora y expansión de la infraestructura de recolección y tratamiento de aguas residuales, para optimizar la cobertura y eficiencia de los procesos de recolección y tratamiento;
- 110.28 Proponer obras de mejoramiento, rehabilitación y reforzamiento de los sistemas de alcantarillado, para contribuir a la modernización y eficiencia estructural de los sistemas sanitarios.;
- 110.29 Desarrollar estudios e investigaciones para optimizar la operatividad de los servicios de alcantarillado.
- 110.30 Implementar mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos -MERESE-, participando en el diseño de estos mecanismos, la ejecución de actividades de conservación en las cuencas, la gestión de recursos y la evaluación de la efectividad de las acciones, para garantizar la calidad y continuidad del servicio de agua, financiar y asegurar la conservación, recuperación y uso sostenible de los ecosistemas que proveen servicios esenciales para el saneamiento, como el agua.
- 110.31 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 110.32 Otras funciones que asigne la Gerencia General, de conformidad a la naturaleza de sus funciones.

Artículo 111.- Equipo de Gestión de Inversiones

El Equipo de Gestión de Inversiones es la unidad funcional que depende de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, responsable de coordinar, planificar y efectuar seguimiento global del ciclo de inversiones, liderando la gestión de los recursos de los proyectos. Encargada de formular y evaluar la viabilidad técnico-financiera de proyectos (UF) y monitoreo y evaluación de desempeño de obras (UE), siempre alineadas con el Banco de Inversiones y los objetivos de la empresa.

Artículo 112.- Alcance funcional

El Equipo de Gestión de Inversiones como órgano de línea es responsable de coordinar, planificar y efectuar seguimiento global del ciclo de inversiones, liderando la gestión de los recursos de los proyectos. Encargada de formular y evaluar la viabilidad técnico-financiera de proyectos (UF) y el monitoreo y evaluación de desempeño de obras (UE), y tiene como alcance a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 113.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Gestión de Inversiones depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras

- De Autoridad: El Equipo de Gestión de Inversiones no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional.

Artículo 114.- Funciones del Equipo de gestión de Inversiones

Las funciones del Equipo de Gestión de Inversiones son las siguientes:

- 114.1 Asegurar que todas las inversiones en fase de ejecución se encuentren incluidas en el Programa Multianual de Inversiones;
- 114.2 Velar por que la programación multianual de inversiones se alinee con las metas y el presupuesto de la empresa.
- 114.3 Monitorear el progreso y evaluación de desempeño de las inversiones, identificando cuellos de botella y proponiendo soluciones.
- 114.4 Asegurar que la información de los proyectos se mantenga actualizada en el Banco de Inversiones, a través de la actualización de los formatos de ejecución 8A y 8C, formatos de seguimiento 12B;
- 114.5 Asegurar que los proyectos, una vez liquidados, sean cerrados en el Banco de Inversiones, a través del formato de cierre 9;
- 114.6 Revisar la viabilidad técnica-económica y aprobar las fichas técnicas y estudios de pre inversión logrando su viabilidad;
- 114.7 Verificar competencias confirmando que la UF cuenta con las capacidades legales y técnicas para formular y evaluar proyectos;
- 114.8 Asegurar el cumplimiento de normas, supervisando que los proyectos formulados cumplan con las directrices del Sistema Nacional de Inversiones (SNPMGI).
- 114.9 Controlar la concepción del proyecto garantizando que la concepción técnica y económica del proyecto se mantenga durante la ejecución.
- 114.10 Monitorea la transferencia de los proyectos al área operativa correspondiente;
- 114.11 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 114.12 Otras funciones que asigne la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras



Artículo 115.- Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental

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

Artículo 116.- Alcance funcional

La Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental como órgano de línea es responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar los estudios de preinversión 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, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 117.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras
- De Autoridad: La Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 118.- Funciones de la Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental

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

- 118.1 Dirigir y realizar acciones orientadas en proponer, incorporación y gestionar la viabilidad de los proyectos del Programa Multianual de Inversiones de la Empresa; durante la fase de Formulación y Evaluación según lo establecido en la normativa vigente. Orientados a los proyectos de obras de los sistemas de agua potable y alcantarillado, de ampliación de la cobertura, rehabilitación, reposición, cambio, reubicación y/o mejoramiento del sistema existente y de otras infraestructuras, para el funcionamiento adecuado de la empresa y para garantizar su aprobación dentro del Programa Multianual de Inversiones conforme a la normativa vigente;
- 118.2 Desarrollar y/o supervisar la elaboración de estudios en la fase de formulación y evaluación contratados con consultores externos (incluida la elaboración de Términos de Referencia) o desarrollados por la propia entidad para asegurar su declaratoria de viabilidad dentro del marco normativo;
- 118.3 Dirigir y realizar acciones orientadas a la formulación y supervisión de Proyectos de Inversión Pública en la fase de ejecución (Estudios Definitivos y Expediente Técnico) de acuerdo a la normativa vigente de los proyectos de obras generales y secundarias de los sistemas de agua potable y alcantarillado, de ampliación de la cobertura, rehabilitación, reposición, cambio, reubicación y/o mejoramiento de redes del sistema existente y de otras estructuras, para garantizar la calidad técnica de los Estudios Definitivos y Expedientes Técnicos conforme a la normativa vigente;
- 118.4 Cautelar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes para la elaboración de estudios preliminares y definitivos, así como proponer su actualización, modificación y adecuación y coordinar su correcta aplicación con las entidades normativas, para asegurar su validez técnica y legal ante entidades competentes;
- 118.5 Elaborar estudios preliminares de ingeniería, de agua potable y alcantarillado sanitario como fuente de información para contribuir a la formulación de proyectos,



en el marco del Plan Maestro Optimizado y del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - INVIERTE PE;

- 118.6 Coordinar con los Órganos Sectoriales, Regionales y Locales, así como empresas de servicios públicas y/o privadas, para la viabilidad, aprobación de proyectos de inversión, para lograr la viabilidad y aprobación de proyectos de inversión pública;
- 118.7 Atender solicitudes de revisión de costos y presupuestos de proyectos de inversión remitidos por la Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras, para contribuir a la evaluación técnica de obras en coordinación con otras oficinas;
- 118.8 Mantener actualizada, ordenada y en perfecto estado de conservación la documentación generada en la elaboración de los estudios para su remisión a los archivos administrados, para garantizar su preservación y remisión a los archivos administrativos;
- 118.9 Coordinar con la Gerencia de Operaciones y/o áreas que corresponda la ejecución de los estudios definitivos en el ámbito de su competencia, para lograr el desarrollo técnico eficiente de los expedientes definitivos;
- 118.10 Establecer y coordinar con los Consultores y áreas responsables las alternativas de solución de los problemas en el desarrollo de los estudios, para lograr el desarrollo técnico eficiente de los expedientes definitivos;
- 118.11 Formular, proponer, dirigir y ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Operativo y de Inversiones, así como informar periódicamente sus resultados al despacho de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, para garantizar su cumplimiento y rendición ante la Gerencia correspondiente;
- 118.12 Procesar la documentación técnica y otros desembolsos de los estudios en la fase de formulación y evaluación, para asegurar su tramitación conforme al ciclo presupuestal y normativo;
- 118.13 Elaborar de manera directa o a través de terceros, los estudios ambientales en la elaboración de los proyectos, tales como Estudio de Impacto Ambiental, Declaración de Impacto Ambiental, o Ficha Técnica Ambiental, según corresponda; los cuales deben ser contemplados en el Plan Maestro Optimizado, para contribuir a la gestión ambiental de los proyectos incluidos en el PMO;
- 118.14 Dar cumplimiento e incorporar en el PMO a los instrumentos de adecuación ambiental, según la normativa vigente; Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA), Registro único de Proceso de Adecuación – RUPAP, Plan de Gestión de Riesgos de Desastres y Análisis de Vulnerabilidad entre otros instrumentos de gestión ambiental que la normatividad señale, para garantizar el cumplimiento ambiental según normativa vigente;
- 118.15 Coordinar a nivel institucional, actividades, proyectos y servicios que afecten o incidan en la gestión ambiental, para mantener la sostenibilidad institucional de proyectos y servicios;
- 118.16 Proponer y coordinar con las Gerencias de línea, Oficinas y administración zonal la elaboración de procedimiento para una conducta ambiental que lleve al personal de la Empresa a mejorar el desempeño ambiental de sus actividades, productos y servicios, para contribuir al desempeño sostenible de sus funciones;
- 118.17 Coordinar con las unidades orgánicas la inclusión en los proyectos de saneamiento de las Evaluaciones de Impacto Ambiental, para asegurar su cumplimiento técnico y normativo;
- 118.18 Desarrollar programas de sensibilización ambiental, en coordinación con las áreas competentes, dirigidas a trabajadores y proveedores de la Empresa y a la



población, para fortalecer la conciencia ecológica de trabajadores, proveedores y población;

- 118.19 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, para garantizar la conformidad con leyes y regulaciones vigentes;
- 118.20 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, para contribuir a la salud pública y conservación ambiental;
- 118.21 Establecer relaciones con entidades nacionales y extranjeras sobre aspectos de gestión ambiental, para fortalecer cooperación técnica e intercambio de experiencias;
- 118.22 Conducir el Programa de ejecución de Proyectos por servicios ecosistémicos, así como velar por su ejecución y actualización, para contribuir a la sostenibilidad ambiental y cumplimiento legal;
- 118.23 Planificar, dirigir y evaluar el desarrollo de las acciones de formulación, gestión, evaluación y actualización de los Planes Riesgos de Desastres, para garantizar la preparación institucional ante eventos críticos;
- 118.24 Gestionar y/o promover la reducción de riesgos de desastres existentes, evitando generar nuevos riesgos y efectuando una adecuada preparación, atención, rehabilitación y reconstrucción ante situaciones de desastres, para lograr resiliencia institucional y protección ambiental;
- 118.25 Velar por el cumplimiento de las normas de salud, protección de los recursos hídricos, del medio ambiente y de la gestión de riesgos de desastres, para asegurar la protección de recursos hídricos y el entorno institucional;
- 118.26 Coordinar con las inmobiliarias privadas, la revisión, registro y declaratoria de viabilidad de proyectos de inversión, así como la revisión y aprobación mediante resolución de gerencia general del Expediente Técnico, para asegurar la viabilidad formal y aprobación de expedientes conforme a la normativa;
- 118.27 Elaborar y remitir a la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras los informes de opinión técnica respecto al otorgamiento de factibilidades de nuevas habilitaciones urbanas, según establezca la normativa vigente, a fin de contribuir a la toma de decisiones de la Gerencia de Ingeniería;
- 118.28 Evaluación de las solicitudes para nuevas obras definitivas y provisionales (Servicios colaterales) por terceros, para asegurar su conformidad técnica y normativa;
- 118.29 Evaluar proyectos de inversión de terceros (G.L. y G.R.) en la etapa de formulación y elaboración de expediente técnico, para garantizar su consistencia técnica conforme al Sistema Nacional de Inversiones;
- 118.30 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 118.31 Otras funciones que asigne la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras



Artículo 119.- Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras

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

Artículo 120.- Alcance funcional

La Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras como órgano de línea es responsable de planificar, organizar, dirigir y actualizar la ejecución, supervisión y liquidación de obras de la infraestructura de los sistemas de agua potable, alcantarillado, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 121. Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de obras depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras
- De Autoridad: La Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional.

Artículo 122.- Funciones de la Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras

Las funciones de la Oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de obras son las siguientes:

- 122.1 Programar, coordinar, desarrollar y/o controlar los procesos de ejecución, inspección, supervisión, valorización, recepción y liquidación de obras generales y/o secundarias de los sistemas de agua potable y alcantarillado, de ampliación de la cobertura, rehabilitación, reposición, cambio, reubicación y/o mejoramiento de redes del sistema existente y de otras infraestructuras necesarias para el funcionamiento de la empresa y demás funciones como unidad ejecutora de proyectos de inversión pública, para garantizar el funcionamiento, expansión y mejora de la infraestructura institucional conforme a los proyectos de inversión pública;
- 122.2 Cautelar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes para la ejecución de obras, así como proponer su actualización, modificación y adecuación y coordinar su correcta aplicación con las entidades normativas, para asegurar que la ejecución de obras se realice dentro del marco jurídico vigente;
- 122.3 Controlar y evaluar el cumplimiento de procedimientos contenidos en manuales y directivas internas, relacionados a la ejecución y liquidación de obras; verificando el cumplimiento de la normatividad vigente en relación con la ejecución de obras, para garantizar una ejecución de obras conforme a la normativa técnica vigente;
- 122.4 Revisar y tramitar el avance físico y financiero, las valorizaciones de las obras, e informar a la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, para su conocimiento y trámite correspondiente, para contribuir al seguimiento técnico y administrativo de los proyectos institucionales;

- 122.5 Establecer y coordinar con los Consultores/Contratistas y áreas responsables las alternativas de solución de los problemas que se presenten en la ejecución de las obras dentro del marco de la normatividad vigente, para asegurar la continuidad técnica de la ejecución de obras conforme a la normativa vigente;
- 122.6 Mantener actualizado el flujo de información sobre la situación de las obras en ejecución, para garantizar el acceso oportuno a datos relevantes para la gestión técnica y operativa;
- 122.7 Revisar y aprobar la liquidación técnica y financiera, coordinando con la Oficina de Contabilidad para la liquidación financiera de las obras ejecutadas, para garantizar su cierre formal y contable conforme a los criterios institucionales;
- 122.8 Controlar la calidad de materiales, mano de obra y equipos, cuando sea necesario, según lo establecido en el expediente técnico, en las obras ejecutadas por administración directa o por terceros, para garantizar que las obras cumplan con los estándares técnicos del expediente aprobado;
- 122.9 Coordinar y proporcionar a la Oficina de Catastro Técnico la información necesaria sobre las obras de agua potable y alcantarillado que se incorporan a la administración de la empresa, para la actualización del catastro de redes de la Empresa, para lograr la actualización del catastro de redes de agua y alcantarillado de la empresa;
- 122.10 Remitir a las áreas operativas, comerciales y contable la documentación e información necesaria para la operación y mantenimiento de las obras ejecutadas y registro del costo de las conexiones ejecutadas, para asegurar la operación eficiente y registro económico de las obras ejecutadas;
- 122.11 Establecer el cronograma, identificar los recursos necesarios (humanos, materiales, financieros) que se encuentran definidos dentro del expediente aprobados por la Oficina de Estudios, Proyectos y Gestión Ambiental, y coordinar las actividades para contribuir a la ejecución eficaz de los proyectos de infraestructura institucional;
- 122.12 Elaborar los informes de liquidación técnica y financiera, para determinar el costo final de las obras y facilitar su aprobación y transferencia;
- 122.13 Controlar el uso de recursos y gestión contractual, para garantizar eficiencia, legalidad y transparencia en el manejo de fondos públicos destinados a obras;
- 122.14 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 122.15 Otras funciones que asigne la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras.

Artículo 123.- 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 124.- Alcance funcional

La Gerencia de Operaciones, como 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, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 125.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Gerencia de Operaciones depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- De Autoridad: La Gerencia de Operaciones ejerce una relación de autoridad sobre las unidades funcionales que la conforman

Artículo 126.- Funciones de la Gerencia de Operaciones

Las funciones de la gerencia de Operaciones son las siguientes:

- 126.1 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, para asegurar el cumplimiento de metas e indicadores de gestión de manera periódica;
- 126.2 Dirigir la elaboración de los Programas de Operación y Mantenimiento de los sistemas de distribución de agua potable y sus componentes, para garantizar su funcionamiento eficiente y continuidad operativa;
- 126.3 Dirigir la elaboración de los Programas de Operación y Mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales y sus componentes, para contribuir a su adecuada gestión y sostenibilidad operacional;
- 126.4 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, para garantizar su disponibilidad y eficiencia técnica;
- 126.5 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, para garantizar el servicio conforme a las normas técnicas vigentes;
- 126.6 Propiciar el proceso e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa con el personal, para contribuir al fortalecimiento ético y profesional del equipo técnico;
- 126.7 Supervisar la ejecución de los planes de control y acciones para minimizar pérdidas en la distribución de agua potable, para lograr eficiencia y sostenibilidad en el servicio;
- 126.8 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, para mantener la operatividad y confiabilidad de los sistemas de agua y saneamiento;

- 126.9 Proponer la ejecución de obras de ampliación, mejoramiento, rehabilitación y reforzamiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado, para asegurar la cobertura y eficiencia de los servicios;
- 126.10 Organizar y dirigir las operaciones del sistema de tratamiento del agua potable que incluye la captación, conducción, tratamiento y almacenamiento, para asegurar el abastecimiento conforme a parámetros técnicos y normativos;
- 126.11 Planificar, conducir y evaluar los procesos de captación y tratamiento de agua hasta la etapa de almacenamiento, así como dirigir la ejecución de los Programas de Operación y Mantenimiento en las PTARs, galerías filtrantes y/o pozos, para garantizar su funcionamiento eficaz y sostenido;
- 126.12 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, para contribuir a la gestión del recurso hídrico con calidad y seguridad;
- 126.13 Planificar, controlar y evaluar los Programas de Producción de Agua y de Abastecimiento de Bienes y Productos Químicos para el tratamiento de agua en las PTARs, galerías filtrantes y/o pozos de ser el caso cuyas labores de operación y mantenimiento estén bajo su responsabilidad, para asegurar la continuidad de los procesos de tratamiento según normativa;
- 126.14 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;
- 126.15 Planificar, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de tratamiento y disposición final de aguas residuales, para contribuir a la protección ambiental y cumplimiento legal;
- 126.16 Evaluar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad para su solicitud de aprobación;
- 126.17 Organizar, dirigir y controlar el sistema de tratamiento de aguas residuales hasta la disposición final, para asegurar la eficiencia operativa y cumplimiento ambiental;
- 126.18 Dirigir y evaluar la continuidad operativa de los procesos productivos de las fuentes de producción 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), para contribuir a su disponibilidad, confiabilidad y operatividad técnica;
- 126.19 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, para promover su gestión;
- 126.20 Planificar, organizar, coordinar, dirigir las actividades que permitan gestionar y controlar los valores máximos admisibles (VMA) de las descargas de aguas residuales en coordinación con las áreas involucradas: Gerencia Comercial y Oficina de Aseguramiento de la Calidad
- 126.21 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, para garantizar respuestas oportunas y cumplimiento normativo;
- 126.22 Liderar y coordinar acciones para adecuar progresivamente las infraestructuras sanitarias (PTAPs y PTARs) a la normatividad ambiental vigente con las áreas



competentes de la empresa, para contribuir al cumplimiento progresivo de exigencias legales vigentes;

- 126.23 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, para contribuir a la seguridad sanitaria y ambiental de la población usuaria;
- 126.24 Controlar en coordinación con el área de Aseguramiento de la Calidad, la calidad fisicoquímica y microbiológica de las aguas residuales, para asegurar su disposición conforme a estándares ambientales;
- 126.25 Optimizar los programas de operación y mantenimiento en sistemas de captación, producción y tratamiento de aguas residuales, para mejorar su desempeño técnico y continuidad operativa;
- 126.26 Dirigir las actividades planificadas del área, para promover su mejora continua y cumplimiento de los objetivos operacionales;
- 126.27 Optimizar los programas y actividades para el control de pérdidas, para mejorar la eficiencia operativa de la producción y tratamiento de agua;
- 126.28 Controlar la explotación de acuíferos subterráneos y superficiales, para contribuir a la sostenibilidad del recurso hídrico dentro de la jurisdicción de la empresa;
- 126.29 En armonía con la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto y las Oficinas Zonales, organizar y plantear a la Alta Dirección los planes Maestros de agua potable y alcantarillado sanitario de cada localidad bajo administración de EMAPICA S.A., para garantizar una planificación adecuada a las necesidades locales de EMAPICA S.A.;
- 126.30 Implementar y supervisar la normativa de SUNASS, MINSA, ANA, MINAN y MVCS, para garantizar su cumplimiento en procesos de agua potable y saneamiento;
- 126.31 Coordinar proyectos tecnológicos y de automatización, para aumentar la eficiencia y eficacia en los sistemas de agua y alcantarillado;
- 126.32 Propiciar la incorporación de estándares de gobierno corporativo y desempeño social, para fortalecer la gestión ética y responsable del personal operativo;
- 126.33 Planificar y dirigir la ejecución de planes operativos en oficinas zonales, para garantizar la continuidad de operación en sistemas de recolección y distribución;
- 126.34 Establecer normas y procedimientos operativos en coordinación con órganos competentes, para asegurar la ejecución alineada al Plan Estratégico Institucional y documentos de gestión;
- 126.35 Promover la automatización de la recopilación de información técnica, para optimizar la toma de decisiones y gestión operacional;
- 126.36 Consolidar y analizar información técnica de las Administraciones Locales, para proponer mecanismos eficientes de operación y mantenimiento al servicio de la Alta Dirección;
- 126.37 Evaluar el plan de contingencias por desastres, para priorizar intervenciones integrales en coordinación con actores involucrados;
- 126.38 Emitir opinión técnica sobre el estado de los servicios, para contribuir al otorgamiento de factibilidades conforme a condiciones operativas reales;
- 126.39 Elaborar y mantener bases de datos actualizadas sobre el estado situacional de los servicios de agua potable y saneamiento, a fin de contar con información actualizada para la toma de decisiones;
- 126.40 Evaluar la ejecución de convenios suscritos con el MVCS, OTASS, SUNASS, ANA u otras instituciones públicas;

- 126.41 Evaluar la ejecución y cumplimiento de metas contenidas en el Plan Estratégico, Plan Operativo, Plan de Inversiones y Estudio Tarifario, según su competencia;
- 126.42 Planificar, desarrollar y dirigir la elaboración de expedientes para la solicitud de transferencias financieras ante el OTASS y el MVCS para el mejoramiento de la calidad y sostenibilidad de los servicios de saneamiento.
- 126.43 Evaluar en coordinación con la Gerencia de Administración y Finanzas, el estado situacional de los requerimientos de bienes y servicios solicitados para la continuidad y sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento.
- 126.44 Evaluar la Gestión de Riesgos, Desastres y Adaptación al Cambio Climático, por desastres naturales, para priorizar procesos integrales en coordinación con actores involucrados
- 126.45 Planificar, supervisar las acciones de mantenimiento eléctrico y electrónico de los equipos e instalaciones de la empresa.
- 126.46 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 126.47 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 127.- Estructura orgánica de la Gerencia de Operaciones:

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

Unidades orgánicas:

- 127.1 Oficina de Mantenimiento Electromecánico, Electrónico y Equipo de Planta
- 127.2 Oficina de Distribución y Recolección
- 127.3 Oficina de Gestión de Pérdidas
- 127.4 Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
- 127.5 Oficina de Catastro Técnico

Artículo 128.- Oficina de Mantenimiento Electromecánico, Electrónico y Equipo de Planta

La Oficina de Mantenimiento Electromecánico, Electrónico y equipos de planta, es la unidad orgánica 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 129.- Alcance funcional

Como unidad orgánica de línea, responsable de planificar, formular, proponer, dirigir, ejecutar y controlar los programas de mantenimiento autónomo, preventivo, correctivo y predictivo de la infraestructura, equipamiento, bienes muebles e inmuebles, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 130.- Relaciones



Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Mantenimiento Electromecánico, Electrónico y Equipo de Planta depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Operaciones.
- De Autoridad: La Oficina de Mantenimiento Electromecánica, Electrónico y equipo de planta cuenta con la siguiente unidad funcional:
- Equipo de mantenimiento de Flota, equipo pesado y equipo electrónico.

Artículo 131.- Funciones de la Oficina de Mantenimiento Electromecánico, Electrónico y Equipos de Planta

Las funciones de la Oficina de Mantenimiento Electromecánico, Electrónico y Equipo de Planta tienen las siguientes funciones:

- 131.1 Planificar, ejecutar, evaluar y controlar las actividades de mantenimiento del sistema de producción y distribución de agua potable en función de la disponibilidad de recursos necesarios para su implementación, que comprende las instalaciones, equipamiento, instrumentación y bienes de reservorios, redes primarias y secundarias, estaciones de bombeo, cámaras reductoras de presión entre otros componentes, para asegurar el correcto funcionamiento de sus componentes hidráulicos y electromecánicos;
- 131.2 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 para garantizar trazabilidad, control y ejecución efectiva del mantenimiento técnico;
- 131.3 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, para contribuir a su eficiencia y adaptación tecnológica;
- 131.4 Implementar, controlar y gestionar el mantenimiento de las maquinarias y equipos, así como participar en la elaboración e implementación del Plan Anual de Mantenimiento, para asegurar su cumplimiento integral;
- 131.5 Dirigir y evaluar el mantenimiento de los árboles hidráulicos de los pozos, reservorios y unidades de producción y otros elementos que componen los sistemas de distribución y de detección de pérdidas siempre que se cuente con los recursos necesarios para su implementación, para garantizar su operatividad en los sistemas de producción y distribución;
- 131.6 Implementar, controlar y gestionar el mantenimiento de las maquinarias y equipos, así como dirigir y planificar la elaboración e implementación del Plan Anual de Mantenimiento, para contribuir a la continuidad operativa y reducción de fallas técnicas;
- 131.7 Controlar y hacer un seguimiento al estado situacional de los equipos electromecánicos de pozos, cámaras y unidades de producción en coordinación con los equipos de producción y de redes, para asegurar su operatividad y prevenir fallas estructurales;
- 131.8 Controlar y hacer un seguimiento al estado situacional de los equipos eléctricos de pozos, cámaras y unidades de producción, para asegurar su operatividad y adoptar una actitud preventiva;

- 131.9 Plantear propuestas de mejora en relación con el estado situacional de los equipos electromecánicos de pozos, cámaras y unidades de producción, para contribuir al fortalecimiento del sistema hidráulico y productivo institucional;
- 131.10 Mantener un inventario adecuado de repuestos y herramientas necesarias para el mantenimiento, asegurando que las herramientas se encuentren en buen estado siempre que se cuente con los recursos para su implementación, para la realización de las actividades y para contribuir al fortalecimiento del sistema hidráulico y productivo institucional;
- 131.11 Instalar los nuevos equipos y sistemas electromecánicos, configurando y calibrándolos para asegurar su mejor funcionamiento, realizando pruebas de pruebas de conformidad y puesta en marcha;
- 131.12 Capacitar al personal operativo, para asegurar el manejo adecuado de nuevos equipos y procedimientos técnicos de mantenimiento;
- 131.13 Asegurar que todas las actividades de mantenimiento cumplan con las normativas vigentes y las políticas de seguridad de la empresa, implementándolas y realizando auditorias de seguridad en los equipos y sistemas electromecánicos, para contribuir al buen funcionamiento y supervisión de los equipos y sistemas;
- 131.14 Planear, dirigir y coordinar las tareas de normalización, programación y control de las actividades relacionadas con el mantenimiento de equipos eléctricos, mecánicos y/o electromecánicos, para mejorar la productividad y reducir los riesgos operativos;
- 131.15 Dirigir o coordinar la elaboración o actualización de manuales de mantenimiento, para garantizar la estandarización de procedimientos técnicos;
- 131.16 Proponer la contratación de terceros para el servicio de mantenimiento, cuando sea necesario, para complementar las capacidades internas en casos específicos de mantenimiento;
- 131.17 Controlar la calidad de los servicios de mantenimiento propios o de terceros, para garantizar el cumplimiento técnico, funcional y normativo de las intervenciones realizadas;
- 131.18 Coordinar con la Oficina de Logística, el control de stock en almacén, de materiales para mantenimiento, para contribuir a una gestión eficiente del abastecimiento técnico-operativo;
- 131.19 Prestar asistencia técnica a las localidades en cuanto a mantenimiento siempre que se cuente con los recursos necesarios para su implementación, para garantizar el funcionamiento adecuado y sostenido de sus instalaciones operativas;
- 131.20 Implantar sistemas de trabajo eficientes, diseñando métodos y programas para mejorar la productividad de los recursos a cargo, disminuyendo los costos sin que la calidad del servicio de agua afecte a la población, así como0 evaluar mensualmente la información de la gestión técnica de los equipos de trabajo especializados bajo su mando;
- 131.21 Supervisar y controlar la toma de lecturas de los medidores instalados en la infraestructura de cabecera de modo mensual, reportando a la Gerencia de Operaciones, para contribuir al monitoreo técnico e informar oportunamente a la Gerencia de Operaciones;
- 131.22 Suministrar especificaciones técnicas y opinar sobre los recursos materiales destinados a la operación y mantenimiento de los equipos electromecánicos en general, para garantizar su idoneidad y funcionalidad según estándares operativos;
- 131.23 Supervisar el uso racional de los equipos y maquinarias a su cargo y brindar servicios y productos colaterales solicitados por las áreas de su empresa (taller



electromecánico, mantenimiento de pozos, maquinarias, etc.) para asegurar la disponibilidad de servicios y productos colaterales requeridos por otras áreas de la empresa;

- 131.24 Dirigir y supervisar las acciones que se implementaran en el Equipo de Mantenimiento de Flota, Equipos Pesados y Equipo Electrónico con la inspección y diagnóstico, mantenimiento preventivo y correctivo, gestión de repuestos, control de calidad, y registro y documentación de todas las actividades para asegurar el correcto funcionamiento del sistema y la seguridad del personal
- 131.25 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 131.26 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones



Artículo 132.- Equipo de Mantenimiento de Flota, Equipo Pesado y Equipo Electrónico

El Equipo de Mantenimiento de Flota, equipo pesado y equipo electrónico, 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 133.- Alcance funcional

Como unidad funcional de línea, 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, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 134.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Mantenimiento de Flota, Equipo pesado y equipo electrónico depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Mantenimiento Electromecánico, Electrónico y Equipo de Planta.
- De Autoridad: El Equipo de Mantenimiento de Flota, Equipo pesado y Equipo electrónico no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional.

Artículo 135.- Funciones del Equipo de Mantenimiento de Flota, Equipo Pesado, y Equipo electrónico

Las funciones del Equipo de Mantenimiento de Flota, Equipo pesado y Equipo electrónico son las siguientes:

- 135.1 Planificar, ejecutar, evaluar y controlar las actividades de mantenimiento del equipamiento, maquinaria pesada, y vehículos de la empresa, para asegurar la



disponibilidad funcional y sostenida de los vehículos, equipos y maquinaria institucional;

- 135.2 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, para garantizar su trazabilidad mediante órdenes de mantenimiento (ODM) y contribuir a la eficiencia operativa;
- 135.3 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, para lograr la continuidad operativa y promover innovaciones tecnológicas orientadas a mejoras funcionales;
- 135.4 Implementar, controlar y gestionar el mantenimiento de las maquinarias y equipos, así como participar en la elaboración e implementación del Plan Anual de Mantenimiento, para contribuir a la correcta elaboración y ejecución del Plan Anual de Mantenimiento Institucional;
- 135.5 Asegurar la disponibilidad y operatividad de los vehículos y maquinaria necesarios para la prestación del servicio, como el suministro de agua o gestión de residuos, para garantizar la continuidad de los servicios institucionales como suministro de agua o normal funcionamiento de aguas servidas;
- 135.6 Programar revisiones periódicas, cambios de aceite, filtros, ajustes y lubricaciones, según las recomendaciones del fabricante y las necesidades específicas de cada equipo teniendo en cuenta para ello la disponibilidad de recursos financieros, para asegurar su funcionamiento conforme a las especificaciones del fabricante y requerimientos operativos;
- 135.7 Diagnosticar y reparar averías o fallas que puedan surgir en la flota y equipo pesado, buscando soluciones rápidas y eficientes para minimizar el impacto en la operación, para minimizar su impacto operativo y asegurar su reincorporación eficiente al servicio;
- 135.8 Mantener un stock adecuado de repuestos y componentes críticos, asegurando su disponibilidad para las intervenciones de mantenimiento, tanto preventivas como correctivas, siempre que exista la disponibilidad de recursos financieros, para contribuir a la ejecución oportuna de mantenimientos correctivos y preventivos;
- 135.9 Llevar un registro detallado de las intervenciones de mantenimiento, costos, historiales de reparación y datos de rendimiento de la flota y equipo pesado, siempre que exista la disponibilidad de personal, para análisis y toma de decisiones y contribuir al análisis de eficiencia y soporte a la toma de decisiones estratégicas;
- 135.10 Monitorear el estado de la flota y equipo pesado, realizar inspecciones visuales y pruebas siempre que exista la disponibilidad de recursos financieros para identificar posibles problemas y asegurar que se cumplan los estándares de calidad y seguridad;
- 135.11 Brindar capacitación continua al personal encargado del mantenimiento siempre que exista los recursos necesarios para su implementación, para asegurar que cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva y segura;
- 135.12 Buscar constantemente formas de reducir los costos de mantenimiento, mediante la implementación de mejores prácticas, la negociación con proveedores y la búsqueda de soluciones innovadoras siempre que exista los recursos necesarios

para su implementación, para contribuir a la reducción de costos mediante mejores prácticas y soluciones innovadoras;

- 135.13 Elaborar y coordinar el plan anual de mantenimiento de los equipos electrónicos y sistemas eléctricos.
- 135.14 Dirigir y monitorear la ejecución de las tareas de mantenimiento electrónico, garantizando la calidad y el cumplimiento de los tiempos.
- 135.15 Administrar los recursos materiales, como herramientas, equipos y repuestos electrónicos, y coordinar la contratación de servicios externos si es necesario.
- 135.16 Realizar inspecciones periódicas a los equipos y sistemas eléctricos y electrónicos para identificar potenciales fallas, fugas, daños y otros desperfectos.
- 135.17 Llevar a cabo tareas regulares programadas (limpieza, ajustes, sustitución de piezas desgastadas) para evitar fallas y prolongar la vida útil de los equipos eléctricos y electrónicos.
- 135.18 Atender las averías y fallos que se presenten, realizando reparaciones y sustituciones de componentes dañados para restaurar el funcionamiento normal del sistema eléctrico y electrónico
- 135.19 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 135.20 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones.

Artículo 136.- 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 137.- Alcance funcional

Como unidad orgánica de línea, responsable de planificar, formular, proponer, dirigir, ejecutar y controlar los programas de operación de las redes de distribución primarias y secundarias, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 138.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Distribución y Recolección depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Operaciones.
- De Autoridad: La Oficina de Distribución y Recolección cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo de mantenimiento de redes de distribución de agua potable

➤ Equipo de mantenimiento de redes de Recolección

Artículo 139.- Funciones de la oficina de Distribución y Recolección

Las funciones de la Oficina de Distribución y Recolección son las siguientes:

- 139.1 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, para asegurar su continuidad desde el reservorio hasta la conexión domiciliaria;
- 139.2 Gestionar la continuidad, presión y caudal en las redes de distribución de agua potable y conexiones domiciliarias, para garantizar calidad del servicio conforme a parámetros operativos;
- 139.3 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura que son de su competencia, para asegurar la estandarización y correcta ejecución de procesos hidráulicos.
- 139.4 Planificar, dirigir y controlar las actividades de atención de emergencias en redes de distribución, por fugas, rupturas de tuberías u otras razones, para garantizar eficiencia en el sistema y respuesta inmediata ante emergencias operativas;
- 139.5 Planificar, programar, dirigir, evaluar y controlar las actividades de limpieza y desinfección de cisternas y sus elementos de control hidráulicos;
- 139.6 Analizar, evaluar y programar la distribución de agua potable ante situaciones deficitarias de producción, para asegurar el abastecimiento equitativo y sostenido;
- 139.7 Supervisar, evaluar, analizar y solucionar situaciones de roturas de tuberías para restablecer el servicio. para restablecer la operatividad del servicio de manera eficaz;
- 139.8 Disponer la atención de las solicitudes de atención de problemas y reclamos operativos de clientes de acuerdo con la normatividad vigente, para garantizar respuesta conforme a la normativa vigente y satisfacción del usuario;
- 139.9 Planificar, programar, dirigir, evaluar y controlar las actividades de reparación y mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable, para contribuir a la continuidad del servicio de agua potable
- 139.10 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, para garantizar su validación conforme a normas de calidad;
- 139.11 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;
- 139.12 Planificar, programar, dirigir ejecutar, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de recolección y conducción de las aguas residuales, para garantizar su traslado eficiente hacia el tratamiento correspondiente.
- 139.13 Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar la operación y mantenimiento de la Red de Colectores Primarios, secundarios y Emisores, para mantener la funcionalidad del sistema sanitario;
- 139.14 Ejecutar los trabajos de atención de atoros y colapsos de Colectores Primarios, secundarios y Emisores, para restaurar la operatividad del sistema de recolección sanitaria;

- 139.15 Coordinar la ejecución de obras en la vía pública, así como solucionar la interferencia de estas en el ámbito de su competencia. para garantizar su ejecución sin afectar la infraestructura existente;
- 139.15 Organizar, dirigir y controlar el sistema de alcantarillado sanitario, y la emisión de aguas residuales domésticas a la red, para asegurar su funcionamiento técnico y ambientalmente adecuado;
- 139.17 Dar factibilidad, autorizar, supervisar y/o ejecutar empalmes a los Colectores Primarios y secundarios, para garantizar su integración eficiente al sistema sanitario;
- 139.18 Formular y ejecutar el Programa de Evaluación del Sistema de Alcantarillado, estableciendo un programa de reposición por antigüedad y/o vulnerabilidad, para mantener su operatividad conforme a antigüedad y vulnerabilidad;
- 139.19 Verificar la no disposición de agua de lluvias en el sistema de alcantarillado sanitario, para asegurar que no afecten el sistema de alcantarillado sanitario conforme a normativa;
- 139.20 Evaluar la factibilidad de ampliar las redes de alcantarillado sanitario, para garantizar su viabilidad técnica y operativa;
- 139.21 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, para asegurar su integración estructural y funcional al sistema actual;
- 139.22 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, para garantizar su validación técnica conforme a normas de calidad;
- 139.23 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, para contribuir a su regulación conforme a estándares sanitarios;
- 139.24 Mantener y operar la infraestructura de distribución (tuberías, válvulas, etc.), para garantizar su funcionamiento continuo y seguro, para asegurar la continuidad del servicio, minimizar riesgos sanitarios y mantener la calidad operativa del sistema de recolección
- 139.25 Atender reclamos y solicitudes de los usuarios relacionados con la distribución de agua, para contribuir a su resolución eficaz y conforme a la normativa vigente;
- 139.26 Mantener y operar la infraestructura de recolección (redes de alcantarillado, etc.), para garantizar su funcionamiento continuo, eficiente y conforme a las condiciones técnicas establecidas;
- 139.27 Prevenir y solucionar problemas en la red de alcantarillado (obstrucciones, fugas, etc.), para asegurar la continuidad del servicio, minimizar riesgos sanitarios y mantener la calidad operativa del sistema de recolección;
- 139.28 Evaluar solicitudes para nuevas habilitaciones urbanas, brindando opinión técnica de factibilidad de servicios, en el ámbito de la empresa, para contribuir a su aprobación conforme a criterios operativos
- 139.29 Brindar opinión técnica operativa para factibilidades de servicios en nuevas habilitaciones urbanas, en el ámbito de la empresa, y presentar información en asuntos que son de su competencia, para contribuir a su validación en nuevas habilitaciones urbanas dentro del ámbito de la empresa



- 139.30 Brindar opinión técnica operativa para factibilidades de servicios en nuevas habilitaciones urbanas, en el ámbito de la empresa, y presentar información en asuntos que son de su competencia, para contribuir a su validación en nuevas habilitaciones urbanas dentro del ámbito de la empresa
- 139.31 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, para asegurar su operatividad y adoptar medidas correctivas conforme a su ubicación y condición técnica;
- 139.32 Consolidar la información para el plan anual de operación preventivo y correctivo de los sistemas de impulsión, de distribución, cámaras y sistemas reguladoras de presión, hidrantes o grifos contra incendios, de acuerdo con directivas vigentes, para garantizar la formulación del plan anual conforme a las directivas vigentes;
- 139.33 Supervisar que en el caso de encontrar conexiones clandestinas con usos irregulares del servicio se efectúe el reporte correspondiente, para que la Gerencia Comercial tome las acciones del caso y contribuir a la regularización del servicio y control comercial correspondiente;
- 139.34 Brindar información mensual de los indicadores de continuidad, para enviar el reporte a SUNASS y facilitar la evaluación operativa.;
- 139.35 Gestionar el suministro de materiales y equipos necesarios para las labores de mantenimiento., para facilitar las labores preventivas y correctivas de la red.
- 139.36 Coordinar con otras áreas de la EPS para la reparación de fugas en la infraestructura y asegurar una respuesta integrada ante afectaciones de la infraestructura.;
- 139.37 Registrar y recolectar datos sobre las actividades de mantenimiento realizadas, para contribuir al control operativo y trazabilidad del servicio;
- 139.38 Elaborar informes técnicos sobre el estado de la red y las labores realizadas, para facilitar la evaluación institucional y toma de decisiones correctivas.
- 139.39 Llevar registros de las actividades de mantenimiento realizadas, incluyendo inspecciones, limpiezas, reparaciones y reemplazos, para contribuir al control técnico y trazabilidad operativa del sistema.
- 139.40 Informar a las áreas pertinentes sobre el estado de la red de alcantarillado y las necesidades de mantenimiento, para facilitar la toma de decisiones y planificación de intervenciones;
- 139.41 Asegurar el cumplimiento de las normas y reglamentos relacionados con la gestión y operación de los sistemas de alcantarillado, para contribuir a la calidad del servicio conforme a la reglamentación vigente.
- 139.42 Supervisa que las redes primarias, secundarias y conexiones para agua potable mantengan caudal, presión y continuidad de acuerdo con lo establecido en el sector, para contribuir a la calidad del servicio conforme a condiciones del sector;
- 139.43 Emitir opinión técnica sobre la factibilidad de servicios para los casos de ampliaciones de redes de agua potable a fin de garantizar su ejecución conforme a las capacidades operativas y técnicas del sistema.;
- 139.44 Emitir opiniones sobre la factibilidad del servicio para los casos de ampliaciones y/o mejoramiento de la infraestructura sanitaria, en lo referente a las redes de alcantarillado, para garantizar que las ampliaciones o mejoras de redes cuenten con soporte operacional adecuado.
- 139.45 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa

139.46 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

Artículo 140.- Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable

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

Artículo 141.- Alcance funcional

Como unidad funcional de línea, responsable de programar, organizar, dirigir y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución de agua potable, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 142.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Distribución y Recolección.
- De Autoridad: El Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 143.- Funciones del Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable

El Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable tiene las siguientes funciones:

- 143.1 Organizar y controlar la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura sanitaria de los sistemas de almacenamiento y distribución de agua potable tendiente a logra un buen funcionamiento, para garantizar la operatividad del sistema;
- 143.2 Realizar inspecciones rutinarias y periódicas, de las tuberías y accesorios de distribución de agua potable, orientados a localizar probables roturas o fallas que provoquen fugas, pérdidas de agua, deterioro de pavimentos, focos de contaminación, para determinar el estado general de los sistemas de redes de distribución y adoptar medidas correctivas de reparación o ampliación, para detectar fallas y garantizar la integridad y calidad de las instalaciones;
- 143.3 Consolidar la información para el plan anual de operación preventivo y correctivo de los sistemas de almacenamiento, para garantizar la formulación del plan anual conforme a las directivas vigentes;
- 143.4 Brindar información de la infraestructura sanitaria de agua potable a su cargo, estructura, constitución y características de las instalaciones y equipos;

- 143.5 Supervisar que las reparaciones de los sistemas de distribución de agua potable se realicen con celeridad y oportunidad, a fin de satisfacer a los usuarios, y garantizar una respuesta eficaz ante incidencias y mantener la satisfacción del usuario;
- 143.6 Vigilar que las acciones de reparación y posterior valorización de daños ocasionados por terceros a la infraestructura sean tramitadas para reparación de los montos gastados y recuperar costos y mantener la integridad de la infraestructura;
- 143.7 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;
- 143.8 Ejecutar, desde el Equipo de Mantenimiento, labores de mantenimiento de válvulas y grifos contra incendios, para mantener condiciones sanitarias óptimas en la red;
- 143.9 Lubricar y mantener, desde el Equipo de Mantenimiento, los componentes móviles como válvulas, para asegurar su operatividad y prolongar su vida útil;
- 143.10 Verificar, desde el equipo técnico, el estado operativo de sistemas de medición, para garantizar la precisión en el control del flujo y presión del agua;
- 143.11 Atender las emergencias, como fugas, roturas de tuberías y obstrucciones, de manera rápida y eficiente;
- 143.12 Realizar reparaciones y reemplazos de tuberías, válvulas, conexiones y otros componentes dañados, para garantizar el funcionamiento continuo del sistema de agua potable;
- 143.13 Ubicar y reparar fugas de agua en la red de distribución., para contribuir a la reducción del agua no facturada y garantizar la eficiencia del sistema;
- 143.14 Resolver problemas de baja presión o interrupciones en el suministro causadas por fugas, para restablecer el servicio de forma efectiva;
- 143.15 Colaborar en la capacitación para fortalecer capacidades en técnicas de reparación y gestión de redes, al personal sobre temas relacionados con el mantenimiento de la red, para facilitar la evaluación institucional y toma de decisiones correctivas;
- 143.16 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 143.17 Realizar funciones inherentes a su equipo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

Artículo 144.- Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección

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

Artículo 145.- Alcance funcional

Como unidad funcional de línea, responsable de programar, organizar, dirigir y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de recolección de alcantarillado sanitario, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 146.- Relación

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Mantenimiento de redes de Recolectión depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Distribución y Recolectión.
- De Autoridad: El Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolectión no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional.

Artículo 147.- Funciones del Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolectión

El Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolectión tiene las siguientes funciones:

- 147.1 Dirigir la ejecución y control de la operación y mantenimiento del sistema de recolección sanitario, con el fin de evitar molestias de los usuarios, la contaminación ambiental, y garantizar la disminución de molestias a los usuarios y la prevención de la contaminación ambiental;
- 147.2 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 a la atención oportuna del reclamo;
- 147.3 Definir los métodos y técnicas de procedimientos sobre reparaciones y mantenimiento, para mejorar las actividades rutinarias de atención a los usuarios, para contribuir a la mejora de los procedimientos rutinarios de atención al usuario;
- 147.4 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;
- 147.5 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, para facilitar la ubicación eficiente ante reclamos de los usuarios;
- 147.6 Organizar los trabajos en caso de emergencia que deben atenderse con eficiencia, para su pronta atención evitando así reclamos de los usuarios, para asegurar una atención rápida y efectiva que reduzca las incidencias reportadas por los usuarios;
- 147.7 Presentar a Gerencia de Operaciones el informe mensual, trimestral y anual de los índices de gestión y Plan Operativo Anual, para informar sobre las actividades resumidas y explicadas, en el desarrollo del sistema operacional, para garantizar el seguimiento del Plan Operativo y el desarrollo del sistema operacional;
- 147.8 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, para garantizar que la atención de reclamos se haya concluido satisfactoriamente;
- 147.9 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, asegurar la seguridad del personal y la operación de los equipos;

- 147.10 Coordinar con el área correspondiente, la capacitación constante al personal de recolección, con el fin de incrementar la habilidad en los sistemas de reparación y conocer los avances de la tecnología, para contribuir al fortalecimiento de habilidades técnicas y actualización en tecnologías de reparación;
- 147.11 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 y asegurar su evaluación y alineamiento al Plan Operativo Anual;
- 147.12 Limpiar las redes de alcantarillado para eliminar obstrucciones causadas por sedimentos, grasas, residuos sólidos y otros materiales que puedan afectar el flujo del agua residual, para contribuir al flujo eficiente de las aguas residuales evitando daños al sistema;
- 147.13 Atender emergencias como obstrucciones graves, colapsos de tuberías, desbordamientos y fugas, buscando soluciones rápidas y efectivas, para garantizar soluciones inmediatas que minimicen afectaciones al servicio;
- 147.14 Reparar o reemplazar tuberías dañadas, válvulas defectuosas y otros componentes de la red que presenten fallas, para lograr la restauración eficiente de la red sanitaria;
- 147.15 Responder a los reclamos de los usuarios relacionados con problemas en la red de alcantarillado, como atoros en las conexiones domiciliarias o desbordamientos, para garantizar una atención oportuna y efectiva ante afectaciones del sistema de alcantarillado;
- 147.16 Coordinar con otras áreas de la EPS para dar solución a los problemas reportados por los usuarios y garantizar una respuesta articulada ante reportes de los usuarios;
- 147.17 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, para garantizar la eficiencia técnica del sistema de recolección sanitaria.
- 147.18 Dirigir y evaluar el mantenimiento de la infraestructura, equipamiento y otros elementos que componen los sistemas de distribución y de detección de pérdidas técnicas, para optimizar la distribución y detección de pérdidas técnicas.
- 147.19 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 147.20 Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.



Artículo 148.- Oficina de Gestión de Pérdidas y Control Operacional

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

Artículo 149.- Alcance funcional



Como unidad orgánica de línea, responsable de programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar el control de pérdidas de agua, servicios de macro medición y sectorización, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA.

Artículo 150.- Relación

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Gestión de Pérdidas y Control Operacional depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Operaciones.
- De Autoridad: La oficina de Gestión de Pérdidas y Control Operacional no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 151.- Funciones de la Oficina de Control Operacional y Gestión de Pérdidas

La Oficina de Control Operacional y Gestión de Pérdidas tiene las siguientes funciones:

- 151.1 Reducir las pérdidas y el agua no contabilizada aplicando programas y acciones, en los sistemas de distribución del ámbito de la Empresa, para contribuir al incremento de eficiencia hídrica y mejora del servicio brindado;
- 151.2 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, para garantizar su operación bajo condiciones óptimas y con parámetros técnicos establecidos;
- 151.3 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, para disminuir las pérdidas por circuito y fortalecer la precisión en la medición operativa y comercial;
- 151.4 Diagnosticar permanentemente la infraestructura sanitaria de agua, una mejor eficiencia de sus elementos. reportando al departamento u Oficina correspondiente las perdidas fraudes Clandestina e informalidad. etc., para detectar pérdidas, fraudes, clandestinidades o informalidades, y reportarlas oportunamente para su corrección;
- 151.5 Brindar información para la actualización del Catastro Técnico de los macro medidores de caudal por circuitos, para contribuir a la actualización del Catastro Técnico y mejorar la trazabilidad de medición;
- 151.6 Analizar y monitorear con la Gerencia Comercial permanentemente sobre consumos y medición en general de clientes especiales como colegios, hospitales, parques públicos. etc., para detectar posibles fugas y mejorar la eficiencia en el servicio;
- 151.7 Analizar y evaluar periódicamente los índices de pérdidas de agua por fuente de abastecimiento. por circuitos en base a la macro y micro medición, para contribuir al seguimiento operativo mediante macro y micro medición;
- 151.8 Elaborar el Plan Anual de Actividades de gestión de pérdidas, en coordinación con la Gerencia de Operaciones y Gerencia Comercial, para guiar la ejecución técnica e institucional de las estrategias de reducción de pérdidas;
- 151.9 Planificar, programar, ejecutar, controlar, evaluar e informar, los avances de su gestión, de manera mensual, trimestral y anual, para facilitar el monitoreo interno y toma de decisiones estratégicas;

- 151.10 Coordinar con la Gerencia Comercial, aspectos relacionados a procesos que generen pérdidas comerciales, para contribuir a la corrección oportuna de fugas comerciales;
- 151.11 Monitorear mensualmente el cumplimiento de las metas y cronograma de los indicadores, para asegurar la efectividad del plan de pérdidas en coordinación con las gerencias involucradas;
- 151.12 Diagnosticar e investigar las causas de las pérdidas físicas y comerciales e informar a las gerencias respectivas para que tomen las medidas de mejora;
- 151.13 Controlar las actividades de implementación previstas en el plan anual para la reducción de pérdidas de agua, en los sistemas de captación, producción, almacenamiento y distribución de agua potable y procesos comerciales;
- 151.14 Elaborar procedimientos y directivas para la realización de los trabajos de gestión de pérdidas juntamente con las gerencias involucradas;
- 151.15 Coordinar con la Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Comercial la actualización permanente del Catastro Técnico y Catastro Comercial, respectivamente, para asegurar la consistencia estructural y operativa del registro;
- 151.16 Coordinar con la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Comercial, la identificación e implementación de la independización de los sectores de distribución, con su respectivo control de medición a nivel macro y micro medición, para mejorar el control de consumo y eficiencia operativa;
- 151.17 Formular y proponer proyectos viables en el marco de las inversiones, orientados a la reducción de pérdidas de agua potable del sector distribución, para fortalecer la eficiencia hídrica y reducir el agua no facturada;
- 151.18 Participar en el modelamiento hidráulico de las redes primarias en su conjunto y de las redes secundarias de agua potable a nivel de, para contribuir al análisis técnico y evaluación de comportamiento de sectores de distribución;
- 151.19 Medición de caudal y presiones con equipos portátiles de sectores de evaluación, para validar parámetros operativos y detectar posibles fugas en circuitos evaluados;
- 151.20 Usar equipos y emitir reportes de detección de fuga, para contribuir a la localización y corrección de pérdidas físicas en redes, para contribuir a la localización y corrección de pérdidas físicas en redes;
- 151.21 Supervisar y controlar la ejecución de los programas específicos dirigidos a la reducción de pérdidas de agua potable, en forma integral, coordinando con la Oficina de Gestión de Pérdidas, para contribuir a la eficiencia operativa y al uso responsable de los recursos.
- 151.22 Recopilar datos en tiempo real de puntos como niveles de tanques, caudales, presión, calidad del agua y el estado de bombas y filtros. (SCADA)
- 151.23 Transmitir datos entre los dispositivos de campo (sensores, válvulas, RTUs) y el centro de control centralizado a través de redes locales (LAN) o de área extensa (WAN)
- 151.24 Proporciona la información recopilada en formato comprensible para los operadores a través de una Interfaz Hombre-Máquina (HMI). Presenta indicadores visuales como alarmas, datos de procesos y tendencias históricas
- 151.25 Controlar de forma remota los equipos, como activar o desactivar bombas, y abrir o cerrar válvulas. Automatizar operaciones, como el funcionamiento de sistemas de bombeo sin necesidad de personal in situ.
- 151.26 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el

trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa

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

Artículo 152.- Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales

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

Artículo 153.- Alcance funcional

Como unidad orgánica de línea, responsable de planificar, formular, proponer, dirigir, ejecutar y controlar las operaciones del sistema de tratamiento del agua potable; así como responsable de la adecuada operación, mantenimiento, evaluación y mejoramiento de los sistemas de tratamiento y rehúso de las aguas residuales, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 154.- Relaciones

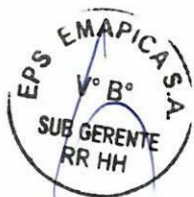
- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Operaciones.
- De Autoridad: La Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales para cumplir con su misión, cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo de Producción de Agua Potable
 - Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales
 - Equipo de valor máximo Admisible VMA

Artículo 155.- Funciones de la Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales

La Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales tiene las siguientes funciones:

- 155.1 Organizar y ejecutar las operaciones del sistema de tratamiento del agua potable que incluye la captación, conducción, tratamiento y, para garantizar la producción eficiente y continua de agua potable;
- 155.2 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;
- 155.3 Formular, proponer, controlar y evaluar los límites de calidad, en cada etapa del proceso de tratamiento de agua hasta los puntos de control, para garantizar el cumplimiento normativo y técnico vigente;

- 155.4 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, para asegurar su dosificación química y calidad conforme a especificaciones técnicas;
- 155.5 Asegurar la continuidad operativa de las unidades hidráulicas de tratamiento, asimismo asegurar el cumplimiento de los parámetros operacionales de los procesos de producción de agua potable, para contribuir al cumplimiento de parámetros funcionales y producción continua;
- 155.6 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad, para estandarizar procesos técnicos y fortalecer la operatividad del sistema;
- 155.7 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, para garantizar el abastecimiento continuo con calidad técnica;
- 155.8 Coordinar, informar a la Gerencia de Operaciones y la Oficina de Imagen Corporativa, y tomar acciones inmediatas en el caso de averías y/o emergencias en la infraestructura y/o operaciones de las unidades de producción, para tomar acciones inmediatas que preserven la continuidad del servicio;
- 155.9 Dirigir ejecutar, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de tratamiento y disposición final de aguas residuales, para garantizar su manejo técnico conforme a normativas ambientales;
- 155.10 Ejecutar, controlar y verificar la operación y mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales bajo responsabilidad de la EPS, para mantener su funcionalidad y rendimiento técnico continuo;
- 155.11 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), para garantizar niveles adecuados de disponibilidad, confiabilidad y operatividad en sus instalaciones y parque automotor asignado;
- 155.12 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 para asegurar la eficiencia operativa y sostenibilidad funcional de las plantas bajo su responsabilidad;
- 155.13 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, para promover su reutilización responsable y cumplimiento ambiental;
- 155.14 Gestionar la atención oportuna de las quejas y requerimientos de clientes externos, internos, entidades fiscalizadoras o particulares por problemas de calidad de las descargas de las aguas residuales no domésticas que se descargan al colector público, para garantizar una respuesta adecuada conforme a la normativa vigente y a los estándares ambientales;
- 155.15 Liderar y coordinar acciones para adecuar progresivamente las infraestructuras sanitarias (PTAR) a la normatividad ambiental vigente con las áreas competentes de la empresa, para cumplir con la normatividad ambiental vigente en articulación con las áreas competentes de la empresa;



- 155.16 Coordinar con la Gerencia de Ingeniería, Proyectos y Obras, en los estudios y proyectos a nivel de preinversión 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, para definir tecnologías de tratamiento adecuadas en plantas existentes, ampliaciones y nuevas instalaciones proyectadas;
- 155.17 Operar y mantener las fuentes de agua (ríos, pozos, etc.) y plantas de tratamiento para asegurar la calidad del agua potable, para asegurar la calidad técnica y continuidad del suministro conforme a parámetros establecidos;
- 155.18 Controlar y mantener los reservorios, para asegurar un suministro continuo y eficiente según demanda poblacional;
- 155.19 Resolver consultas y reclamos relacionados con el servicio de agua potable, para garantizar una atención eficaz y transparente conforme a los procedimientos establecidos;
- 155.20 Fomentar el uso de aguas residuales tratadas en riego y otros usos no potables, para contribuir al uso sostenible en actividades compatibles como riego u otros usos no potables;
- 155.21 Programar y ejecutar la inspección, mantenimiento y limpieza de reservorios, con el propósito de adoptar medidas correctivas del caso, para garantizar su funcionamiento adecuado y adoptar medidas correctivas oportunas;
- 155.22 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 para garantizar su rendimiento según especificaciones técnicas y evitar fallas operativas;
- 155.23 Supervisar controlar y mantener la macro medición (fuentes agua potable), para asegurar la medición precisa y continua en fuentes de abastecimiento;
- 155.24 Programar los horarios y turnos del personal operativo para cumplir con las actividades encomendadas del área de su competencia y asegurar la cobertura eficaz de las actividades asignadas;
- 155.25 Coordinar e informar a la Gerencia Comercial, Oficina de Imagen Institucional y Gestión Social y tomar acciones inmediatas en el caso de averías y/o emergencias en la infraestructura y/o operaciones de las unidades de producción, que puedan afectar a la población, para mitigar afectaciones al servicio y tomar acciones correctivas inmediatas;
- 155.26 Planificar, programar, dirigir, evaluar y controlar las actividades de limpieza y desinfección de reservorios, cisternas y sus estructuras de procesos de potabilización de agua que se encuentran a su cargo, para garantizar condiciones sanitarias óptimas en los procesos de potabilización.;
- 155.27 Programar, analizar, evaluar la distribución y almacenamiento de agua potable ante situaciones deficitarias de producción, coordinando con las zonales que puedan afectarse, para asegurar el abastecimiento coordinado con oficinas zonales.;
- 155.28 Elaborar y actualizar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad, para mantener la estandarización de procedimientos y facilitar el mantenimiento especializado.;
- 155.29 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 asignado (vehículos y maquinaria pesada), para garantizar la disponibilidad y confiabilidad de equipos, instalaciones y parque automotor asignado.;



- 155.30 Liderar y coordinar acciones para adecuar progresivamente las infraestructuras sanitarias (PTAR) a la normatividad ambiental vigente con las áreas competentes de la empresa, para garantizar el cumplimiento gradual de la normativa ambiental vigente
- 155.31 Supervisar las labores y visar las facturas y valorización de trabajos de terceros en el área de su competencia, de acuerdo con el contrato establecido, para garantizar la conformidad técnica y económica de los servicios prestados
- 155.32 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 155.33 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones.

Artículo 156.- Equipo de Producción de Agua Potable

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

Artículo 157.- Alcance funcional

Como unidad funcional de línea, responsable de programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades y procesos de tratamiento agua potable, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 158.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Producción de Agua Potable depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales.
- De Autoridad: El Equipo de Producción de Agua Potable no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 159.- Funciones del Equipo de Producción de Agua Potable

El Equipo de Producción de Agua Potable tiene las siguientes funciones:

- 159.1 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;
- 159.2 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, para asegurar que cumplan los parámetros de calidad, continuidad, cobertura y costo según normativa vigente;
- 159.3 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;

- 159.4 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;
- 159.5 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;
- 159.6 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, para garantizar eficacia operativa y mantenimiento óptimo de la infraestructura sanitaria;
- 159.7 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;
- 159.8 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;
- 159.9 Revisar y aprobar el cronograma de turnos de su personal a cargo, en concordancia con las necesidades técnicas y disposiciones legales en vigencia, para garantizar la cobertura operativa conforme a disposiciones técnicas y legales vigentes;
- 159.10 Efectuar inspecciones periódicas, dentro de cada mes, a las fuentes de agua, captación, líneas de conducción, plantas de tratamiento de agua y almacenamiento, a fin de detectar problemas en el sistema de abastecimiento y establecer procedimientos para su corrección, informando de los resultados;
- 159.11 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;
- 159.12 Presentar a su jefe inmediato, de forma mensual, trimestral, semestral y anual los resultados obtenidos en su gestión, para contribuir a la evaluación institucional del desempeño del equipo;
- 159.13 Supervisar la calidad de los materiales, repuestos e insumos químicos a utilizar en los sistemas de distribución y conexiones domiciliarias, para garantizar el cumplimiento técnico en los componentes del servicio;
- 159.14 Asegurar el cumplimiento de los parámetros operacionales de los procesos de producción de agua potable, para contribuir al cumplimiento de los parámetros operacionales de producción. COMENTARIO: La continuidad operativa de los equipos electromecánicos es responsabilidad del área de mantenimiento electromecánico y equipos de planta;
- 159.15 Emitir opinión técnica sobre ampliación de servicios, y de las especificaciones técnicas de materiales y equipos usados en el proceso de producción de agua potable, según normas de calidad, así como presentar información en asuntos que son materia de su competencia, para contribuir a su validación conforme a las normas de calidad vigentes;

- 159.16 Supervisar y controlar la ejecución de la ordenes que emitan las áreas de la Gerencia de Operaciones, para asegurar su cumplimiento conforme a procedimientos establecidos;
- 159.17 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 159.18 Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.



Artículo 160.- Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales

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

Artículo 161.- Alcance funcional

Como unidad funcional de línea, responsable de desarrollar los programas de operación y mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales y sus componentes, apoyar en el control y evaluación de programas para el manejo adecuado y la gestión de los subproductos (residuos sólidos, arenas y lodos) generados en los sistemas de tratamiento, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 162.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales.
- De Autoridad: El Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional



Artículo 163.- Funciones del Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales

El Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales tiene las siguientes funciones:

- 163.1 Desarrollar los programas de operación y mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales y sus componentes, para garantizar su eficiencia técnica y continuidad operativa;
- 163.2 Dirigir las operaciones del sistema de tratamiento de las aguas residuales, para garantizar la funcionalidad y efectividad de los procesos de saneamiento;



- 163.3 Controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de tratamiento y disposición final de aguas residuales, para garantizar la funcionalidad y efectividad de los procesos de saneamiento;
- 163.4 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 y disposición adecuada;
- 163.5 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 163.6 Realizar funciones inherentes a su equipo que le asigne el jefe inmediato



Artículo 164.- Equipo de Valor Máximo Admisible VMA

El Equipo de VMA es la Unidad Funcional que depende de la Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales, responsable de proteger la infraestructura sanitaria, evitar la contaminación ambiental y de las aguas, y en coordinación con el Equipo de Producción de Agua Potable y con el Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales asegurar la eficiencia de las plantas de tratamiento de aguas residuales.

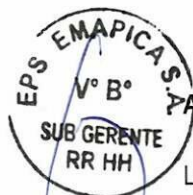


Artículo 165.- Alcance funcional

Como unidad funcional de línea responsable de proteger la infraestructura sanitaria, evitar la contaminación ambiental y de las aguas, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA.

Artículo 166.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de VMA depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
- De Autoridad: El Equipo de VMA no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional



Artículo 167.- Funciones del Equipo de VMA

Las funciones del Equipo VMA, son las siguientes:

- 167.1 Establecer como límites de sustancias o parámetros en efluentes industriales que no pueden excederse al descargarse a la red pública, para prevenir daños, colapsos y un incremento de costos operativos para la empresa.
- 167.2 Evitar que sustancias químicas o materiales inadecuados deterioren las tuberías de la red de alcantarillado, los colectores públicos y las estaciones de bombeo, previniendo atascos y colapsos.



- 167.3 Controlar las descargas no domésticas, para reducir la carga contaminante que llega a las plantas de tratamiento, lo que optimiza su funcionamiento y evita que sus capacidades de tratamiento se vean sobrepasadas.
- 167.4 Contribuir a proteger el medio ambiente, ya que evitan que sustancias nocivas sean vertidas directamente a los cuerpos de agua.
- 167.5 Exigir el cumplimiento de los VMA, a fin de evitar el incumplimiento, enfrentar sanciones, aumento de tarifas por servicio de alcantarillado.
- 167.6 Reducir los costos asociados a la limpieza de las redes, la reparación de daños y el tratamiento en las plantas de aguas residuales.
- 167.7 Evitar que sustancias nocivas en las aguas residuales causen corrosión, obstrucciones y colapsos en tuberías y estaciones de bombeo, preservando así la vida útil de la red de alcantarillado y la eficiencia de las plantas de tratamiento.
- 167.8 Limitar las sustancias tóxicas en los efluentes industriales, para prevenir la exposición de la población a gases nocivos, la generación de aniegos y la proliferación de enfermedades.
- 167.9 Impedir que contaminantes lleguen a cuerpos de agua (ríos, mar) sin ser eliminados, a fin de proteger los ecosistemas acuáticos y la biodiversidad.
- 167.10 Reducir la carga de contaminantes que las plantas de tratamiento deben procesar, disminuyendo así los costos de operación, mantenimiento y los tratamientos necesarios para cumplir con la normativa.
- 167.11 Hacer cumplir los VMA, actuando como fiscalizadores, aplicando sanciones que pueden incluir el incremento de tarifas o la suspensión del servicio para los usuarios que no cumplen con la norma.
- 167.12 En coordinación con las autoridades y órganos correspondientes, establecer los límites de concentración de parámetros físicos y químicos (grasas, sólidos, tóxicos) que caracterizan las aguas residuales de industrias y comercios, asegurando que no representen un riesgo al ser vertidas en la red de saneamiento.

Artículo 168.- Oficina de Catastro Técnico

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

Artículo 169.- Alcance funcional

Como unidad orgánica de línea, responsable de planificar, organizar, dirigir y actualizar la información catastral de la infraestructura de los sistemas de agua potable y alcantarillado, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 170.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina de Catastro Técnico depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de Operaciones.
- De Autoridad: La Oficina de Catastro Técnico no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 171.- Funciones de la Oficina de Catastro

Las funciones de la Oficina de Catastro Técnico son las siguientes:

- 171.1 Coordinar, controlar y mantener actualizado los catastros de las captaciones, cámaras de bombeo, líneas de impulsión, líneas de conducción, reservorios, plantas de tratamiento de agua potable, redes de agua potable y de alcantarillado sanitario, cámaras de bombeo de desagües, plantas de tratamiento de aguas residuales y demás infraestructuras de saneamiento de la empresa;
- 171.2 Mantener actualizada y ordenada la documentación, planos y demás documentos de sustentación del catastro de los sistemas de agua y alcantarillado, proporcionado por las áreas involucradas;
- 171.3 Atender requerimientos de información catastral de sistemas de agua de agua y alcantarillado solicitados por clientes internos y externos coordinar y supervisar la actualización del catastro de los sistemas de agua y alcantarillado;
- 171.4 Revisar y validar la información recolectada (croquis, planos) cuenten con la conformidad de las áreas involucradas en el ámbito de su responsabilidad;
- 171.5 Registrar en la base de datos catastral los resultados del monitoreo de los indicadores y variables operacionales en coordinación con la Gerencia de Operaciones;
- 171.6 : Incluir la ubicación de macro medidores en la base de datos catastral y custodiar la información técnica en coordinación con la Gerencia de Operaciones;
- 171.7 Recopilar y actualizar la información de ampliaciones y/o modificaciones en los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario, a través de formatos y planos, ejecutadas por la Gerencia de Operaciones, la oficina de Ejecución, Supervisión y Liquidación de Obras;
- 171.8 Atender requerimientos de información catastral de redes de agua y alcantarillado solicitados por clientes internos y externos;
- 171.9 Gestionar la información técnica de las redes de agua potable y alcantarillado, incluyendo la ubicación, características y estado de los elementos que las componen, así como de la información de los usuarios.;
- 171.10 Gestionar y mantener actualizado el registro de la infraestructura de agua y alcantarillado, incluyendo planos, fichas técnicas, y datos geográficos de cada elemento de la red;
- 171.11 Recopilar, procesar, analizar y validar la información técnica de las redes, asegurando su calidad y confiabilidad para su uso en diferentes procesos;
- 171.12 Proporcionar información técnica precisa y actualizada para la gestión de las operaciones diarias de la red, como la localización de averías, la planificación de mantenimientos, y la gestión de fugas;
- 171.13 Proporcionar la información catastral para la planificación de inversiones en la mejora y expansión de la red, permitiendo identificar las áreas con mayor necesidad y optimizar el uso de los recursos;
- 171.14 Ayudar a identificar y analizar las pérdidas de agua en la red, permitiendo implementar medidas para reducir las pérdidas físicas y mejorar la eficiencia del sistema;
- 171.15 Proporcionar información sobre la ubicación de las conexiones domiciliarias, la identificación de los usuarios y la gestión de los medidores, para facilita la facturación y la gestión comercial de los servicios;
- 171.16 Generar informes técnicos y certificaciones relacionadas con la infraestructura de agua y alcantarillado, que son requeridos para diferentes trámites y procesos;

- 171.17 Facilitar la interconexión con otras entidades, como el registro de predios, para la gestión integrada de la información catastral y registral;
- 171.18 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 171.19 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones

Artículo 172.- Gerencia Comercial

La Gerencia Comercial es el órgano de línea responsable de gestionar, planear, administrar, organizar, dirigir y controlar la operación a nivel institucional de todos 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.

Artículo 173.- Alcance funcional

La Gerencia Comercial, como órgano de línea responsable de gestionar, planear, administrar, organizar, dirigir y controlar la operación a nivel institucional de todos los procesos comerciales, tiene como alcance de sus funciones a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 174.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La Gerencia Comercial depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- De Autoridad: La Gerencia Comercial ejerce una relación de autoridad sobre las unidades funcionales que la conforman.

Artículo 175.- Funciones de la Gerencia Comercial

Las funciones de la Gerencia Comercial son las siguientes:

- 175.1 Gestionar el desarrollo de procesos comerciales;
- 175.2 Gestionar y coordinar todas las actividades de 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;
- 175.3 Establecer las políticas y programas de trabajo para la comercialización de los servicios de la empresa, mediante la identificación de los usuarios factibles y potenciales que aparecen de acuerdo con el catastro comercial, en los que se detallan, las necesidades de los usuarios y de sus opiniones, a fin de obtener información de la demanda y calidad de los servicios;

- 175.4 Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno corporativo y de Gestión de Desempeño social en la empresa con el personal, para fortalecer la cultura organizacional y el compromiso institucional del personal;
- 175.5 Dirigir en coordinación con la Oficina de catastro Comercial los procedimientos de ventas de conexiones y sistemas privados de saneamiento, para atender la demanda del mercado de estos productos conforme a normativa y condiciones técnicas.
- 175.6 Elaborar la información estadística e indicadores de gestión comerciales. para monitorear el desempeño y orientar decisiones estratégicas.
- 175.7 Dirigir en coordinación con la Oficina de Catastro Comercial, las acciones comerciales y de mantenimiento de la conexión domiciliaria de agua potable.
- 175.8 Gestionar las acciones de aseguramiento y control de calidad de medidores nuevos, adquiridos e instalados vía terceros, coordinando con las áreas correspondientes para su implementación, para ampliación de la cobertura y sostenimiento del parque instalado;
- 175.9 Gestionar y coordinar con las áreas que integran la Gerencia Comercial, los planes de trabajo de cada año;
- 175.10 Planificar en coordinación con la Oficina de Imagen Corporativa las campañas de publicidad de orientación al público y la comunidad;
- 175.11 Planificar, dirigir y evaluar, desde la Gerencia Comercial, programas y convenios de cooperación técnica, para fortalecer la gestión comercial mediante alianzas estratégicas;
- 175.12 Gestionar y monitorear las acciones de registro y movimiento de medidores en el sistema comercial, para asegurar su trazabilidad y control operativo;
- 175.13 Tomar conocimiento y evaluar las acciones de investigación tecnológica sobre medidores y sistemas de medición, para incorporar soluciones innovadoras en la gestión comercial;
- 175.14 Gestionar oportunidades de ingresos mediante implementación de nuevos servicios comerciales, para diversificar la oferta institucional y atender nuevas demandas;
- 175.15 Dar capacitaciones, charlas, comunicar a todas las áreas de la EPS y brindar asesoramiento técnico a las unidades orgánicas de la EPS, para fortalecer su gestión comercial conforme a estándares institucionales.
- 175.16 Disponer para que las Oficinas de Atención al Cliente y Medición atiendan, los reclamos y medición de satisfacción del cliente, para implementar estrategias que mejoren la calidad del servicio y la experiencia del usuario.
- 175.17 Diseñar e implementar, desde la Gerencia Comercial, planes y estrategias comerciales, para aumentar ventas, mejorar la cobranza y optimizar la relación con los clientes;
- 175.18 Monitorear y analizar, desde la Gerencia Comercial, indicadores como número de usuarios, facturación, morosidad y satisfacción, para evaluar el desempeño comercial y orientar decisiones estratégicas;
- 175.19 Coordinar las zonas donde hay más deuda para que el área respectiva pueda emitir su reporte al personal operativo;
- 175.20 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, y contribuir a la sostenibilidad económica y viabilidad tarifaria de los servicios brindados

- 175.21 Coordinar y Apoyar a la Gerencia de Operaciones en la función de Planificar, organizar, coordinar, dirigir las actividades que permitan gestionar y controlar los valores máximos admisibles (VMA) de las descargas de aguas residuales
- 175.22 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 175.23 Otras funciones asignadas por la Gerencia General y/o sean de su competencia

Artículo 176.- Estructura orgánica de la Gerencia Comercial

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

Unidades orgánicas;

- 176.1 Oficina de Catastro Comercial
176.2 Oficina de Medición, Facturación y Micromedición
176.3 Oficina de Cobranzas
176.4 Oficina de Atención al Cliente

Artículo 177- Oficina de Catastro Comercial

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

Artículo 178.- Alcance funcional

La Oficina de Catastro Comercial como unidad orgánica de línea, responsable de mantener actualizada la información sobre la cantidad, identificación y localización de los clientes, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 179.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: La oficina de Catastro Comercial depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia Comercial
- De Autoridad: La oficina de catastro Comercial para el cumplimiento de sus funciones cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo de Catastro Comercial
 - Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias

Artículo 180.- Funciones de la Oficina de Catastro Comercial

- 180.1 Planificar, organizar, dirigir, controlar y actualizar la información de los usuarios reales, factibles y potenciales, en la base de datos del catastro georreferenciado, para mantener la base de datos georreferenciada confiable y actualizada;
- 180.2 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, para registrar modificaciones en predios, clientes, conexiones y atributos técnicos del catastro comercial;

- 180.3 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. para desarrollar modelos de aseguramiento y mejora continua del sistema;
- 180.4 Formular, ejecutar y controlar de acciones de evaluación sobre el cumplimiento del marco normativo vigente respecto al proceso de Catastro Comercial; para verificar el cumplimiento del marco legal vigente en el proceso de catastro comercial;
- 180.5 Generar información estadística sobre conexiones y demás datos relevantes de las actividades relacionadas con la actualización dinámica catastral, para apoyar la toma de decisiones en procesos de actualización catastral.;
- 180.6 Elaborar información estadística e indicadores de gestión referida al catastro de clientes y conexiones domiciliarias, para evaluar el desempeño del catastro de clientes y conexiones domiciliarias;
- 180.7 Formular y desarrollar programas de cooperación técnica con instituciones vinculadas funcionalmente a la gestión del Catastro Comercial, para fortalecer la gestión catastral mediante alianzas estratégicas;
- 180.8 Supervisar la actualización de la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático;
- 180.9 Estructurar los presupuestos y administrar contratos de instalación y/o reapertura de nuevas conexiones;
- 180.10 Detectar, informar y gestionar la ubicación de conexiones clandestinas de agua y alcantarillado, para su corrección y acción inmediata; y reducir irregularidades en el servicio;
- 180.11 Registrar y actualizar, desde la Oficina de Catastro Comercial, la información de propietarios, inmuebles y empresas, para facilitar la facturación y la categorización adecuada de los servicios;
- 180.12 Realizar, desde la Oficina de Catastro Comercial, levantamientos catastrales y topográficos, para obtener datos precisos sobre ubicación, medidas y características de los predios;
- 180.13 Emitir, desde la Oficina de Catastro Comercial, certificados catastrales y planos, para respaldar trámites legales y administrativos relacionados con los predios.;
- 180.14 Actualizar, desde la Oficina de Catastro Comercial, la base de datos cartográficos, para reflejar los cambios urbanos y mantener la información territorial actualizada;
- 180.15 Realizar, desde la Oficina de Catastro Comercial, inspecciones técnicas de predios, para verificar la información registrada y detectar irregularidades en el uso del servicio;
- 180.16 Identificar, desde la Oficina de Catastro Comercial, la actividad económica de los usuarios, para aplicar la categorización adecuada y asegurar una facturación justa;
- 180.17 Detectar, desde la Oficina de Catastro Comercial, conexiones clandestinas, para reducir el Agua No Facturada (ANF) y mejorar la eficiencia del servicio;



- 180.18 Mejorar, desde la Oficina de Catastro Comercial, la facturación del servicio mediante información precisa y actualizada, para garantizar equidad y transparencia en el cobro;
- 180.19 Coordinar, desde la Oficina de Catastro Comercial, con otras áreas de la EPS y entidades externas, para facilitar el intercambio de información y la gestión de trámites técnicos y administrativos;
- 180.20 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 180.21 Otras funciones que asigne la Gerencia Comercial



Artículo 181.- Equipo de Catastro Comercial

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

Artículo 182.- Alcance funcional

El Equipo de catastro Comercial como unidad funcional de línea, responsable de mantener actualizada la información sobre la cantidad, identificación y localización de los clientes, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 183.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Catastro Comercial depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de catastro Comercial
- De Autoridad: El Equipo de Catastro Comercial no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 184.- Funciones del Equipo de Catastro Comercial

- 184.1 Mantener actualizada la información de los usuarios reales, factibles y potenciales, en la base de datos del catastro georreferenciado, para garantizar la confiabilidad del catastro comercial y su utilidad en la planificación operativa;
- 184.2 Mantener actualizadas las rutas de reparto de recibos y de toma de lectura, para asegurar la eficiencia en la distribución y el registro de consumos de los servicios;
- 184.3 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; , para reflejar con precisión las condiciones reales del campo y fortalecer la gestión comercial;



- 184.4 Generar información estadística sobre conexiones y demás datos relevantes de las actividades relacionadas con la actualización dinámica catastral, para apoyar la toma de decisiones en procesos de actualización dinámica catastral;
- 184.5 Actualizar la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático, para incorporarlas al catastro comercial y para activar su registro en el sistema informático institucional.;
- 184.6 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;
- 184.7 Inspección y seguimiento a conexiones clandestinas, venta de agua u otros, para activar medidas correctivas y garantizar la legalidad del servicio.
- 184.8 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); para captar clientes potenciales mediante estudios de mercado y campañas de incorporación.
- 184.9 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) para captar clientes potenciales mediante estudios de mercado y campañas de incorporación.
- 184.10 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;
- 184.11 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);
- 184.12 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
- 184.13 Planificar, dirigir y evaluar las acciones comerciales y de mantenimiento de la conexión domiciliaria de agua potable desde las llaves de toma (corporación) hasta el límite del predio (incluye la cometida y la unidad de medición), para garantizar su operatividad desde la llave de toma hasta el límite del predio
- 184.14 Planificar, dirigir y evaluar las actividades comerciales y de mantenimiento de conexiones domiciliarias, para garantizar su operatividad desde el tramo de tubería aguas arriba hasta el límite del predio.
- 184.15 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 184.16 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.



Artículo 185.- Equipo de Venta Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias

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

Artículo 186.- Alcance funcional

El Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias como unidad funcional de línea, responsable de estructurar y administrar contratos de instalación de nuevas conexiones, su activación y el mantenimiento de las conexiones existentes, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

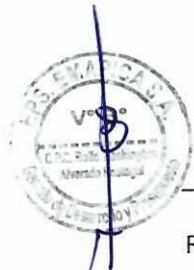
Artículo 187.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de Catastro Comercial
- De Autoridad: El Equipo de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional



Artículo 188.- Funciones del Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias

- 188.1 Supervisar la actualización de la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático y para garantizar su incorporación catastral y activación en el sistema informático institucional;
- 188.2 Estructurar los presupuestos y administrar contratos de instalación y/o reapertura de nuevas conexiones, para asegurar su ejecución conforme a condiciones técnicas y comerciales establecidas;
- 188.3 Detectar, informar y gestionar la ubicación de conexiones clandestinas de agua y alcantarillado, para su corrección y acción inmediata y para asegurar su ejecución conforme a condiciones técnicas y comerciales establecidas;
- 188.4 Evaluar el estado de las conexiones domiciliarias existentes para la toma de acciones correspondientes y para determinar acciones de mantenimiento, reparación o regularización técnica;
- 188.5 Informar a la población sobre la disponibilidad de nuevas conexiones, para promover el acceso formal a los servicios de agua y alcantarillado;
- 188.6 Recibir y procesar las solicitudes de instalación, para garantizar su atención eficiente tanto presencial como virtualmente;
- 188.7 Calcular los costos de instalación de conexiones, para establecer presupuestos precisos considerando materiales, mano de obra y otros factores relevantes;
- 188.8 Planificar y coordinar con el equipo técnico la ejecución de instalaciones, para asegurar el cumplimiento de plazos y protocolos establecidos;
- 188.9 Tramitar los permisos y autorizaciones requeridos, para cumplir con las exigencias de las autoridades competentes y de la EPS;



- 188.10 Resolver y atender las consultas y reclamos de usuarios, para garantizar la satisfacción del cliente y el seguimiento de las instalaciones realizadas;
- 188.11 Brindar información técnica a los usuarios, para promover el uso adecuado de los servicios y el mantenimiento preventivo de las instalaciones;
- 188.12 Asegurar que las instalaciones se realicen conforme a normas técnicas y de seguridad, para garantizar su calidad, durabilidad y legalidad;
- 188.13 Verificar la calidad técnica y operativa de las instalaciones, para asegurar su eficiencia, seguridad y conformidad con los estándares establecidos;
- 188.14 Elaborar periódicos sobre actividades, resultados e incidencias, para contribuir al monitoreo, evaluación y mejora continua del servicio;
- 188.15 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 188.16 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.



Artículo 189.- Oficina de Medición, Facturación y Micromedición

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

Artículo 190.- Alcance funcional

La Oficina de Medición, Facturación y Micromedición como unidad orgánica de línea, responsable de planear, organizar, dirigir y controlar la información sobre la cantidad, identificación y localización de los clientes, para el correcto seguimiento y control de los consumos realizados por los mismos, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 191.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: La oficina de Medición, Facturación y Micromedición depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia Comercial
- De Autoridad: La oficina de Medición, Facturación y Micromedición para el cumplimiento de sus funciones cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo de Medición y Facturación
 - Equipo de Micromedición

Artículo 192.- Funciones de la Oficina de Medición, Facturación y Micromedición

La Oficina de Medición, Facturación y Micromedición tiene las siguientes funciones:

- 192.1 Organizar, dirigir y controlar la facturación a cobrar a cada cliente por su consumo, de acuerdo con las políticas tarifarias y lectura de medidores; dirigiendo y controlando el ciclo de facturación, y la aplicación de tasas de interés o impuestos



que se deben aplicar a las facturas de los clientes en periodos de cobranzas establecidos para aplicar correctamente las políticas tarifarias, tasas e impuestos conforme al ciclo de facturación establecido;

- 192.2 Elaborar estudios en temas referidos al sistema de medición, perfiles de consumo, evaluación del comportamiento metrológico del parque de medidores instalados para desarrollar de modelos de aseguramiento para el proceso de micro medición;
- 192.3 Elaborar y ejecutar las acciones de administración, control y evaluación de clientes especiales de la red Fuente Propia, Corporativos y Clientes Preferentes, para garantizar una gestión diferenciada de la red Fuente Propia;
- 192.4 Efectuar el seguimiento y control permanente de lecturas y seguridad de micromedidores, controlando y tomando medidas correctivas mediante la permanente evaluación del parque de medidores;
- 192.5 Elaborar, dirigir y controlar los planes de mejora de la micromedición, realizando el control permanente de las actividades de instalación, retiro y reinstalación de medidores inoperativos, según corresponda, a fin de garantizar la operatividad de los mismos, para la correcta determinación de los montos a facturar;
- 192.6 Establecer los ciclos de facturación, considerando los cronogramas, para la toma de lectura, y evaluación de las mismas, así como el plazo para las inspecciones internas y externas en el caso de encontrar deficiencias o anomalías en las lecturas reportadas;
- 192.7 Dirigir y controlar el proceso de toma de lectura de medidores para asegurar su ejecución conforme a los protocolos técnicos establecidos;
- 192.8 Controlar y verificar la consistencia de la información recabada en campo a través del aplicativo de toma de lectura, a fin de determinar consumos atípicos, elevados, consumo menor al promedio, mayor al promedio o cualquier otra anomalía;
- 192.9 Dirigir y controlar el proceso de inspecciones internas y externas realizadas como parte de las actividades requeridas por la normatividad vigente, en el caso de presentarse incongruencias durante el proceso de toma de lectura, implementando las medidas que correspondan según las observaciones consignadas en las actas de inspección interna y externa, para aplicar medidas correctivas conforme a las observaciones consignadas;
- 192.10 Atender las consultas e inquietudes de los usuarios luego de las notificaciones por consumos atípicos y/o elevados;
- 192.11 Controlar y verificar la consistencia y veracidad de la información que será expresada por el sistema de emisión de los recibos, supervisando las alteraciones detectadas, y coordinando inspecciones de campo para verificar: facturación por consumos no significativos y elevados, conexiones clandestinas, errores de domicilio y deficiencias en tomas de lectura; para luego proceder al corte, reconexión o refacturación del servicio de acuerdo a normas establecidas por la empresa, efectuando las modificaciones de los valores emitidos y sustituyéndolos por otros en un nuevo recibo;
- 192.12 Generar la información estadística sobre estado del parque de medidores, inconsistencias encontradas durante el proceso de toma de lectura, consumo y montos facturado, para fortalecer el análisis técnico y operativo del área;
- 192.13 Mantener un registro actualizado de lecturas y consumos, para garantizar la trazabilidad y confiabilidad;
- 192.14 Implementar sistemas de micromedición, para mejorar la precisión en el registro del consumo de agua.;



- 192.15 Promover la instalación de medidores individuales en los usuarios.
- 192.16 Analizar los datos de micromedición, para identificar fugas, patrones de consumo y oportunidades de mejora técnica;
- 192.17 Identificar los usuarios con consumos inusuales o atípicos, para activar medidas de verificación;
- 192.18 Identificar a los usuarios con consumos inusuales o atípicos, para activar medidas de verificación;
- 192.19 Tomar medidas correctivas ante inconsistencias, para asegurar una facturación justa, transparente y conforme a normativa vigente;
- 192.20 Mantener actualizados los registros de usuarios y sus consumos, para garantizar la confiabilidad de la información utilizada en la facturación;
- 192.21 Generar informes sobre la gestión de medición, facturación y micromedición, para evaluar el desempeño técnico y operativo del área;
- 192.22 Generar los recibos de pago de cada usuario, asegurando que la facturación se base en el consumo real registrado en el medidor;
- 192.23 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 192.24 Otras funciones que asigne la Gerencia Comercial



Artículo 193.- 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 194.- Alcance funcional

El Equipo de Medición y Facturación como unidad funcional de línea, responsable de controlar el proceso de toma de lectura, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 195.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Medición y Facturación depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de la Oficina de Medición, Facturación y Micromedición.
- De Autoridad: El Equipo de Medición y Facturación no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional.

Artículo 196.- Funciones del Equipo de Medición y Facturación

Las funciones del Equipo de Medición y Facturación son las siguientes:



- 196.1 Supervisar el proceso de toma de lecturas, para garantizar la precisión del consumo registrado conforme a programación y normativa;
- 196.2 Supervisar y garantizar, con el apoyo de soporte informático, la ejecución de procesos de facturación a través de validaciones teniendo en cuenta los procedimientos según las normas vigentes, para asegurar su conformidad con los procedimientos establecidos;
- 196.3 Supervisar los procedimientos técnicos de la toma de lecturas, en coordinación con el Equipo de Micromedición, a cargo de personal interno o externos, para asegurar su correcta ejecución por parte del personal asignado;
- 196.4 Seguimiento y control de Altos Consumidores para garantizar la correcta toma de lecturas, facturación, levantamiento de observaciones y otros que se requieran;
- 196.5 Controlar y evaluar a clientes especiales de la red Fuente Propia, Corporativos y Clientes Preferentes, para asegurar la precisión en la medición y facturación de sus consumos;
- 196.6 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. para garantizar la toma de lectura, evaluación y ejecución de inspecciones ante anomalías detectadas;
- 196.7 Evaluar, en coordinación con el Equipo de Micro medición, 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, a fin de identificar consumos atípicos, elevados o inconsistencias técnicas;
- 196.8 Ejecutar el proceso de inspecciones internas y externas realizadas como parte de las actividades requeridas por la normatividad vigente, en el caso de presentarse en usuarios con consumo cero, 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 y para aplicar medidas correctivas conforme a las observaciones consignadas en las actas;
- 196.9 Atender las consultas e inquietudes de los usuarios luego de las notificaciones con consumo cero, para brindar orientación técnica y resolver dudas conforme a normativa;
- 196.10 Evaluar, con apoyo de inspectores, 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, y para detectar alteraciones y coordinar inspecciones de campo que validen la facturación;
- 196.11 Monitorear el cumplimiento del cronograma de lecturas de medidores, para asegurar su ejecución conforme a planificación técnica y operativa;
- 196.12 Apoyar el procesamiento de datos de consumo mensual, para efectuar el control previo de lecturas de clientes principales y detectar desviaciones;
- 196.13 Participar en la evaluación de consistencia y control de calidad de lecturas, para identificar consumos atípicos mediante críticas técnicas de lectura;
- 196.14 Apoyar en la revisión del funcionamiento de micromedidores durante la lectura, para asegurar su operatividad y precisión técnica;



- 196.15 Contribuir a la generación de estadísticas de agua, alcantarillado, para fortalecer el análisis técnico del consumo registrado;
- 196.16 Apoyar el procesamiento, actualización y transmisión de datos, para garantizar la facturación y cobranza conforme a los consumos registrados;
- 196.17 Apoyar en la valorización de servicios y actualización continua de estados de facturación, para asegurar la consistencia de la información emitida y el registro de ventas;
- 196.18 Apoyar en la atención de solicitudes y reclamos (por aplicación de doble asignado), relacionados con facturación y cobranzas, para garantizar una respuesta técnica conforme a los procedimientos establecidos;
- 196.19 Imprimir los recibos por cada facturación, para visualizar en físico el consumo correspondiente.
- 196.20 Entregar los recibos de facturación a los mensajeros, para su entrega a los usuarios.
- 196.21 Supervisar y controlar la entrega de recibos de facturación, para asegurar que el usuario cuente con la información correspondiente a su consumo.
- 196.22 Generar las boletas de pago de cada usuario, asegurando que la facturación se base en el consumo real registrado en el medidor
- 196.23 Supervisar, controlar y evaluar el proceso de distribución de recibos, el mismo que debe realizarse en estricto cumplimiento de la normativa vigente, para garantizar su ejecución conforme a la normativa vigente.
- 196.24 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 196.25 Otras funciones que asigne el superior jerárquico.



Artículo 197.- Equipo de Micromedición

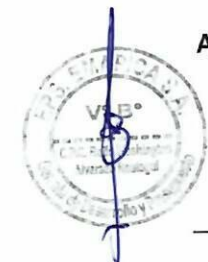
El Equipo de Micromedición, es la unidad funcional que, depende de la Oficina de Medición y Facturación encargada de las actividades referidas a la mejora de la micromedición, realizando el control permanente de las actividades de instalación, retiro y reinstalación de medidores inoperativos, según corresponda,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

Artículo 198.- Alcance funcional

El Equipo de Micromedición como unidad funcional de línea, responsable de las actividades referidas a la mejora de la micromedición, realizando el control permanente de las actividades de instalación, retiro y reinstalación de medidores inoperativos, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 199.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Micromedición depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de la Oficina de Medición, Facturación y Micromedición.



- De Autoridad: El Equipo de Micromedición no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 200.- Funciones del Equipo de Micromedición

Las funciones del Equipo de Micromedición son las siguientes:

- 200.1 Programar y controlar los trabajos de instalación de los micros medidores nuevos a los usuarios que corresponda, para garantizar su operatividad y la correcta medición del consumo dentro del ámbito de la empresa;
- 200.2 Programar y controlar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de medidores, analizando y evaluando los resultados, para asegurar su funcionamiento continuo y evaluar resultados técnicos;
- 200.3 Evaluar la operatividad de los medidores, así como su vigencia en campo, para determinar su estado técnico y necesidad de intervención;
- 200.4 Programar y controlar los trabajos de retiro, pruebas de contraste y reinstalación de medidores de agua y accesorios siempre que se cuente con los recursos financieros necesarios para su implementación, para garantizar su precisión y funcionalidad operativa;
- 200.5 Participar en la recepción técnica de medidores, para verificar su conformidad con los estándares de calidad y especificaciones técnicas requeridas;
- 200.6 Controlar las acciones que permitan informar sobre los medios probatorios de los reclamos por consumo medido, dentro de los plazos establecidos por el área correspondiente, para garantizar su atención dentro de los plazos establecidos;
- 200.7 Evaluar procedimientos y alternativas de innovación tecnológicas que permitan optimizar el parque de medidores, para optimizar el parque de medidores mediante innovación técnica, para optimizar el parque de medidores mediante innovación técnica;
- 200.8 Efectuar el seguimiento y control permanente de seguridad de micromedidores, controlando y tomando medidas correctivas mediante la permanente evaluación del parque de medidores, para aplicar medidas correctivas y mantener la confiabilidad del parque instalado;
- 200.9 Realizar el control permanente de las actividades de instalación, retiro y reinstalación de medidores inoperativos, según corresponda, a fin de garantizar la operatividad de estos, para la correcta determinación de los montos a facturar, para garantizar su operatividad y la correcta determinación de montos a facturar;
- 200.10 Identificar patrones inusuales por lecturas atípicas que indiquen fugas en redes internas domiciliarias, para alertar al usuario y evitar pérdidas de agua mediante acciones correctivas;
- 200.11 Mantener y calibrar periódicamente los equipos para asegurar su correcto funcionamiento y precisión en la medición, para asegurar su correcto funcionamiento y precisión técnica;
- 200.12 Recopilar correctamente los datos de consumo por los medidores para permitir utilizar esa información en la planificación de inversiones y la optimización del servicio;
- 200.13 Coordinar y garantizar la entrega oportuna de los padrones y/o data para la toma de lecturas, en medio digital o impreso conforme al cronograma establecido.
- 200.14 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la



conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa

200.15 Otras funciones que asigne el superior jerárquico

Artículo 201.- Oficina de Cobranzas

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

Artículo 202.- Alcance funcional

La Oficina de Cobranzas como unidad orgánica de línea, responsable de planear, organizar, dirigir la cobranza a los clientes, y acciones persuasivas para el pago puntual, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA.

Artículo 203.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: La oficina de Cobranzas depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia Comercial
- De Autoridad: La oficina de Cobranzas para el cumplimiento de sus funciones cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo de Cortes y Reconexiones
 - Equipo de Cobranza Morosa y Judicial
 - Equipo de Cobranzas
 - Equipo de Principales Clientes



Artículo 204.- Funciones de la Oficina de Cobranzas

Las funciones de la Oficina de Cobranzas son las siguientes:

- 204.1 Planear, organizar, dirigir y aplicar, desde la Oficina de Cobranzas, estrategias de mejora en los procesos de cobranza, para facilitar el pago oportuno mediante tecnología y mejorar la eficiencia mensual de la recaudación.
- 204.2 Supervisar, controlar y evaluar las actividades de cobranza diaria informando a la Gerencia Comercial para remisión a la Oficina de Recursos Financieros para garantizar su registro y depósito bancario conforme a los procedimientos establecidos;
- 204.3 Ejecutar y reportar el control diario de ventas, servicios colaterales y la recaudación, para asegurar la trazabilidad y consolidación de ingresos institucionales;
- 204.4 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;
- 204.5 Promover y efectuar campañas y diversas actividades dirigidas a los clientes morosos a fin de 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.;



- 204.6 Coordinar con Gerencia Comercial los mecanismos a aplicar para el control de deudores y para recuperar la cartera morosa y reducir el riesgo financiero institucional.;
- 204.7 Registrar y actualizar datos sobre la cobranza de recibos, así como determinar los saldos pendientes de cobranza, controlando y supervisando los centros autorizados para la cobranza regular, e informar a la Gerencia Comercial, Oficina de Recursos Financieros, la Oficina de Contabilidad y a la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto.;
- 204.8 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 mediante indicadores técnicos;
- 204.9 Monitorear los pagos realizados por los usuarios, para verificar su correcta recepción y registro en el sistema institucional;
- 204.10 Realizar el seguimiento de pagos pendientes, para contactar a usuarios morosos y aplicar acciones de cobranza como recordatorios, cartas o llamadas;
- 204.11 Resolver las consultas y reclamos relacionados con la facturación de corte / reconexión, pagos realizados, deudas brindando información clara y oportuna a los usuarios.;
- 204.12 Elaborar informes y análisis sobre la gestión de cobranzas, para evaluar indicadores de morosidad, recaudación y eficiencia del proceso.;
- 204.13 Mantener comunicación fluida con áreas como Comercial, Atención al Cliente y Operaciones, para asegurar una gestión integral y articulada de la cobranza institucional.;
- 204.14 Asegurar que el proceso de cobranza se realice conforme a las leyes y regulaciones aplicables, para proteger los derechos de los usuarios y la legalidad institucional.;
- 204.15 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 204.16 Otras funciones que asigne la Gerencia Comercial

Artículo 205.- Equipo de Cortes y Reconexiones

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

Artículo 206.- Alcance funcional

El Equipo de Cortes y Reconexiones como unidad funcional de línea, 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, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA.

Artículo 207.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Cortes y Reconexiones depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de la Oficina de Cobranzas
- De Autoridad: El Equipo de Cortes y Reconexiones no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 208.- Funciones del Equipo de Cortes y Reconexiones

Las funciones del Equipo de Cortes y Reconexiones son las siguientes:

- 208.1 Verificar que la ejecución de cortes de servicio por morosidad se efectúe de acuerdo a programación y zonificación, para asegurar su cumplimiento técnico y operativo según lo establecido;
- 208.2 Evaluar la aplicación de notificaciones de cortes y levantamientos a los clientes y organizar su reparto, para garantizar su entrega oportuna y conforme a procedimiento.;
- 208.3 Generar y entregar al operador de campo el padrón de corte, levantamiento de conexión domiciliaria, taponeo de desagüe para la ejecución de las acciones programadas en cumplimiento a la normatividad vigente.;
- 208.4 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, para controlar la ejecución de reconexiones conforme a la situación técnica y contractual del usuario;
- 208.5 Suspender el servicio de agua a usuarios con deudas pendientes o incumplimientos contractuales, para garantizar el cumplimiento de las condiciones del servicio;
- 208.6 Analizar y mejorar los procesos técnicos relacionados con cortes y reconexiones, para optimizar su eficiencia operativa y reducir tiempos de respuesta;
- 208.7 Medir el desempeño del personal operativo y de servicio, para identificar áreas de mejora y asegurar la calidad en la ejecución de tareas.;
- 208.8 Mantener comunicación fluida con áreas como Facturación y Cobranzas, para garantizar la correcta ejecución de los procesos de corte y reconexión;
- 208.9 Interactuar con entidades correspondientes como OSINERGMIN, para cumplir con normativas y requerimientos regulatorios aplicables al servicio.;
- 208.10 Mantener registros precisos de cortes y reconexiones realizados, para asegurar la trazabilidad de las acciones y facilitar el control institucional.;
- 208.11 Generar informes periódicos sobre las actividades realizadas, para evaluar resultados, desempeño del personal y condiciones del servicio;
- 208.12 Asegurar que todas las acciones se realicen conforme a leyes, reglamentos y procedimientos, para proteger los derechos del usuario y la legalidad institucional;
- 208.13 Responder a consultas y reclamos de los usuarios relacionados con cortes y reconexiones de servicio., para garantizar una atención oportuna y conforme a normativa vigente.;
- 208.14 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 208.15 Otras funciones que asigne el superior jerárquico

Artículo 209.- Equipo de Cobranza Morosa y Judicial

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

Artículo 210.- Alcance funcional

El Equipo de Cobranza Morosa y Judicial como unidad funcional de línea, responsable de planear, organizar, dirigir las estrategias referidas al control de la morosidad, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 211.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Cobranza Morosa y Judicial depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de la Oficina de Cobranzas
- De Autoridad: El Equipo de Cobranza Morosa y Judicial no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 212.- Funciones del Equipo de Cobranza Morosa y Judicial.

Las funciones del Equipo de Cobranza Morosa y Judicial son las siguientes:

- 212.1 Elaborar y disponer de estadísticas de cobranza, y cuentas por cobrar (montos emitidos, recuperados y saldos), para mantener controles sobre los valores recaudados cuidando el registro y cancelación de los débitos correspondientes;
- 212.2 Proponer y dirigir campañas y diversas actividades dirigidas a los clientes morosos a fin de que cumplan con sus obligaciones de pago;
- 212.3 Proponer mecanismos a aplicar para el control de deudores y para recuperación de la cartera morosa, a fin de reducir los niveles de morosidad y fortalecer la gestión financiera institucional.;
- 212.4 Mantener actualizado el registro de saldos pendientes de cobranzas e informar sobre el estado de la cartera a la Oficina de Cobranza, Gerencia Comercial y a la oficina de Contabilidad;
- 212.5 Realizar el seguimiento de pagos y la aplicación de estrategias de cobranza, para asegurar la recuperación efectiva de los montos adeudados;
- 212.6 Contactar a los deudores a través de diversos medios (telefónico, correo electrónico, visitas domiciliarias) para negociar acuerdos de que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones;
- 212.7 Elaborar informes sobre la morosidad y el estado de la cartera, para apoyar la toma de decisiones y el seguimiento institucional de la gestión de cobranza;
- 212.8 Informar a los usuarios sobre las opciones de pago disponibles, para facilitar el acceso a mecanismos como fraccionamientos o refinanciamientos;
- 212.9 Negociar planes de pago que se ajusten a la capacidad económica de los deudores, para promover acuerdos sostenibles y reducir el riesgo de incumplimiento;
- 212.10 Realizar seguimiento a los acuerdos de pago para asegurar su cumplimiento conforme a los términos pactados;
- 212.11 Iniciar procesos de cobranza judicial cuando otras estrategias no han tenido éxito, para recuperar deudas cuando las estrategias extrajudiciales no han sido efectivas.;
- 212.12 Coordinar con asesores legales para la presentación de demandas y seguimiento de los casos en el Poder Judicial, para asegurar el tratamiento legal adecuado de las deudas judicializadas;



- 212.13 Ejecutar las sentencias judiciales que ordenen el pago de la deuda, para garantizar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Poder Judicial;
- 212.14 Mantener actualizados los datos de los usuarios y sus deudas, para asegurar la trazabilidad y confiabilidad de la información utilizada en la gestión de cobranza;
- 212.15 Proponer mejoras en los procesos de cobranza, para optimizar la eficiencia, efectividad y legalidad de las acciones ejecutadas;
- 212.16 Cumplir con la normativa legal vigente en materia de cobranza, para garantizar que todas las acciones se realicen conforme al marco jurídico aplicable.:
- 212.17 Supervisar la ejecución de levantamientos de conexiones y matrices, para verificar su cumplimiento conforme a los protocolos operativos establecidos;
- 212.18 Brindar, desde el Equipo de Cobranzas, información y asistencia a los usuarios sobre sus deudas, para facilitar el acceso a opciones de pago y explicar los procedimientos institucionales.
- 212.19 Implementar estrategias educativas sobre el pago oportuno, para ofrecer facilidades de pago y promover el uso eficiente del agua como medida de ahorro.
- 212.20 Evaluar y gestionar el fraccionamiento de pagos solicitado por el usuario, para recuperar montos facturados a clientes inactivos conforme a las políticas de la empresa.
- 212.21 Evaluar y gestionar el fraccionamiento de pagos solicitado por el usuario, y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la empresa recuperar montos facturados a clientes inactivos que hicieron uso de los servicios de agua y desagüe, para recuperar montos facturados a clientes inactivos conforme a las políticas de la empresa.
- 212.22 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 212.23 Otras funciones que asigne el superior jerárquico

Artículo 213.- Equipo de Cobranzas

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

Artículo 214.- Alcance funcional

El Equipo de Cobranza como unidad funcional de línea, responsable de planear, organizar, dirigir las estrategias de mejoras de los procesos de cobranza, promoviendo el uso de tecnología u otros medios que faciliten al usuario realizar el pago oportuno del servicio de agua potable y alcantarillado, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 215.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Cobranza depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de la Oficina de Cobranzas
- De Autoridad: El Equipo de Cobranza no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 216.- Funciones del Equipo de Cobranzas

Las funciones del Equipo de Cobranza son las siguientes:

- 216.1 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, para facilitar el pago oportuno mediante tecnología y medios accesibles al usuario.;
- 216.2 Realizar las actividades de cobranza diaria, realizar el depósito bancario, informando a la Oficina de Recursos Financieros el monto recaudado; para garantizar su registro conforme los procedimientos establecidos.
- 216.3 Ejecutar y reportar el control diario de ventas de servicios colaterales y la recaudación, para asegurar la trazabilidad y consolidación de ingresos institucionales;
- 216.4 Elaborar y disponer de estadísticas de cobranza, y cuentas por cobrar, para mantener controles sobre los valores recaudados cuidando el registro y cancelación de los débitos correspondientes, para mantener el control sobre los valores recaudados y asegurar el registro y cancelación de débitos correspondientes;
- 216.5 Registrar y actualizar datos sobre la cobranza de recibos, así como determinar los saldos pendientes de cobranza, controlando y supervisando los centros autorizados para la cobranza regular e informar a la Oficina de Cobranza, Gerencia Comercial, Oficina de Contabilidad, Oficina de Recursos Financieros.;
- 216.6 Contactar a los usuarios para recordar sus obligaciones, para negociar planes de pago y aplicar procedimientos establecidos, incluyendo cortes por morosidad prolongada;
- 216.7 Llevar un registro detallado de las deudas de los usuarios, para identificar morosos y realizar seguimiento constante de sus casos.;
- 216.8 Generar reportes periódicos sobre la gestión de cobranzas, para evaluar la cartera vencida, la efectividad de estrategias y otros indicadores relevantes.;
- 216.9 Mantener comunicación fluida con Atención al Cliente, Operaciones y Legal, para asegurar una gestión integral y articulada de la cobranza institucional.;
- 216.10 Asegurar que todas las acciones de cobranza se realicen dentro del marco legal vigente, para respetar los derechos de los usuarios y evitar prácticas abusivas;
- 216.11 Coordinar con la Gerencia de Asesoría Jurídica, la gestión de cobranzas judiciales, para lograr la recuperación efectiva de obligaciones pendientes en beneficio de la empresa
- 216.12 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 216.13 Otras funciones que asigne el superior jerárquico

Artículo 217- Equipo de Principales Clientes

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

Artículo 218.- Alcance funcional

El Equipo de Principales Clientes como unidad funcional de línea, responsable de organizar, dirigir y controlar los procesos de atención al cliente, y comercialización de los servicios que brinda la empresa, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 219.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Principales Clientes depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de la Oficina de Cobranzas
- De Autoridad: El Equipo de Principales Clientes no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 220.- Funciones del Equipo de Principales Clientes

Las funciones del Equipo de Principales Clientes son las siguientes:

- 220.1 Dirigir la adecuada atención e información a los clientes y usuarios orientándolos en el cumplimiento de normas y disposiciones emitidas por el sector saneamiento, y atendiendo reclamos de acuerdo con el Reglamento y las normas emitidas por la SUNASS, para orientar el cumplimiento de normas del sector saneamiento;
- 220.2 Atender y reportar los requerimientos y reclamos comerciales emitidos por resolución de primera instancia conforme al reglamento, para garantizar su registro, seguimiento y resolución conforme a los procedimientos establecidos.;
- 220.3 Atender las solicitudes de reconsideración y/o apelación de reclamos presentadas por el usuario, en estricto cumplimiento con la normativa vigente, para asegurar su tratamiento conforme a la normativa vigente y los plazos establecidos.;
- 220.4 Elaboración de propuestas de políticas, planes, programas, normas y procesos para optimizar la atención al cliente; y fortalecer la gestión comercial institucional.;
- 220.5 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, y fortalecer la gestión comercial institucional;
- 220.6 Elaboración de la información estadística e indicadores de gestión referida a la atención de clientes; para evaluar el desempeño del área y orientar decisiones de mejora continua.;
- 220.7 Atender y verificar la recepción y derivación de solicitudes, reclamos y recursos, para asegurar su atención adecuada y oportuna en coordinación con las áreas involucradas;
- 220.8 Emitir las resoluciones de respuesta a reclamos y notas de crédito correspondientes, para formalizar la atención conforme al análisis técnico de las áreas comerciales;

- 220.9 Analizar los resultados de encuestas aplicadas a usuarios y no usuarios, para evaluar el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida y proponer mejoras
- 220.10 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 220.11 Otras funciones que le asigne el superior jerárquico

Artículo 221.- 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 presupuestos según las necesidades de los potenciales clientes.

Artículo 222.- Alcance funcional

La Oficina de Atención al Cliente como unidad orgánica de línea, responsable de organizar, dirigir y controlar los procesos de atención al cliente, y comercialización de los servicios que brinda la empresa, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 223.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: La oficina de Atención al Cliente depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia Comercial
- De Autoridad: La oficina de Atención al Cliente para el cumplimiento de sus funciones cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo de Atención al Cliente
 - Equipo de Servicio de Postventa

Artículo 224.- Funciones de la Oficina de Atención al Cliente

Las funciones de la Oficina de Atención al Cliente son las siguientes:

- 224.1 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 con reglamento y directivas emitidas por la SUNASS, para orientar el cumplimiento de normas del sector saneamiento;
- 224.2 Atender y reportar los requerimientos y reclamos comerciales emitidos por resoluciones de primera instancia con forme al reglamento, para garantizar su registro, seguimiento y resolución conforme a normativa vigente;
- 224.3 Atender las solicitudes de reconsideración y/o apelación de reclamos presentadas por el usuario, en estricto cumplimiento con la normativa vigente, para asegurar su tratamiento conforme a los procedimientos establecidos;
- 224.4 Formulación de propuestas de políticas, planes, programas, normas y procesos, para optimizar la atención al cliente y fortalecer la gestión comercial institucional.;

- 224.5 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, para promover el uso de tecnología y elevar la satisfacción de los usuarios;
- 224.6 Recepcionar y prestar la atención de las solicitudes de acceso a los servicios de saneamiento, presentadas por los usuarios, para garantizar su atención conforme a los procedimientos establecidos;
- 224.7 Elaborar presupuestos para la ejecución de las instalaciones de agua y desagüe que resulten factibles, para facilitar su ejecución conforme a condiciones técnicas y comerciales;
- 224.8 Elaboración de la información estadística e indicadores de gestión referida a la atención de clientes, para evaluar el desempeño del área y orientar decisiones de mejora continua.;
- 224.9 Responder las inquietudes que presenten los usuarios sobre productos o servicios, para brindar orientación clara y fortalecer la confianza institucional.;
- 224.10 Realizar el seguimiento constante de consultas concernientes a los reclamos presentados por el usuario, para informar a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes;
- 224.11 Resolver los problemas o quejas presentadas por los usuarios, para ofrecer asistencia técnica y asegurar la satisfacción del cliente.;
- 224.12 Brindar atención proactiva y personalizada, para ofrecer soporte incluso después de la solicitud inicial y mejorar la experiencia del usuario.;
- 224.13 Recibir comentarios y sugerencias de los usuarios, para orientar mejoras en los productos, servicios y procesos institucionales.;
- 224.14 Participar en la resolución de consultas que requieran intervención de otras áreas, para garantizar una atención integral y efectiva.;
- 224.15 Atender los reclamos y medición de satisfacción del cliente, para implementar estrategias que mejoren la calidad del servicio y la experiencia del usuario.
- 224.16 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 224.17 Otras funciones que asigne la Gerencia Comercial

Artículo 225.- Equipo de Atención al Cliente

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

Artículo 226.- Alcance funcional

El Equipo de atención al Cliente como unidad funcional de línea, responsable de organizar, dirigir y controlar los procesos de atención al cliente, y comercialización de los servicios que brinda la empresa, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales de LA EMPRESA

Artículo 227.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Atención al Cliente depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de la Oficina de Atención al Cliente
- De Autoridad: El Equipo de Atención al Cliente no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 228.- Funciones del Equipo de Atención al Cliente

Las funciones del Equipo de Atención al Cliente son las siguientes:

- 228.1 Dirigir la adecuada atención e información a los clientes y usuarios orientándolos en el cumplimiento de normas y disposiciones emitidas por el sector saneamiento, y atendiendo reclamos de acuerdo con las normas emitidas por la SUNASS, para orientar el cumplimiento de normas del sector saneamiento y atender reclamos conforme a lo dispuesto por SUNASS;
- 228.2 Atender y reportar los requerimientos y reclamos comerciales recepcionados para garantizar su registro, seguimiento y resolución conforme a los procedimientos establecidos;
- 228.3 Atender las solicitudes de reconsideración y/o apelación de reclamos presentadas por el usuario, en estricto cumplimiento con la normativa vigente, para asegurar su tratamiento conforme a la normativa vigente y los plazos establecidos;
- 228.4 Elaborar las propuestas de políticas, planes, programas, normas y procesos para optimizar la atención al cliente y fortalecer la gestión comercial institucional.;
- 228.5 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, y fortalecer la gestión comercial institucional;
- 228.6 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); para captar clientes potenciales mediante estudios de mercado y campañas de incorporación;
- 228.7 Elaborar la información estadística e indicadores de gestión referida a la atención de clientes; para evaluar el desempeño del área y orientar decisiones de mejora continua;
- 228.8 Atender y verificar la recepción y derivación de solicitudes, reclamos y recursos, para asegurar su atención adecuada y oportuna en coordinación con las áreas involucradas;
- 228.9 Emitir las resoluciones de respuesta a reclamos y notas de crédito correspondientes, para formalizar la atención conforme al análisis técnico de las áreas comerciales;
- 228.10 Analizar los resultados de encuestas aplicadas a usuarios y no usuarios, para evaluar el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida y proponer mejoras;
- 228.11 Supervisar las inspecciones y fiscalizaciones domiciliarias realizadas por reclamos o por iniciativa institucional, para verificar condiciones técnicas y comerciales del servicio;



- 228.12 Remitir los informes con resultados de inspecciones domiciliarias, para facilitar la emisión de dictámenes técnicos por parte de las áreas responsables;
- 228.13 Ejecutar estrategias y acciones vinculadas al PEI, PMO y POI, para contribuir al cumplimiento de metas institucionales en materia de atención y comercialización;
- 228.14 Coordinar y participar en reuniones e inspecciones programadas por SUNASS, para atender audiencias y procedimientos conforme a sus competencias;
- 228.15 Ejercer el proceso de conciliación con usuarios, para resolver controversias conforme a los procedimientos y plazos establecidos por SUNASS;
- 228.16 Elaborar el material informativo sobre el Reglamento General de Reclamos, para orientar a los usuarios en el ejercicio de sus derechos y deberes como consumidores de servicios de saneamiento;
- 228.17 Convocar, reuniones periódicas con el equipo, para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios e identificar áreas de mejora.
- 228.18 Supervisar la atención que se da a los usuarios y verificar el informe de los resultados, para lograr la satisfacción del cliente, para contribuir a su satisfacción y resolución efectiva de incidencias;
- 228.19 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 228.20 Otras funciones que asigne el superior jerárquico

Artículo 229.- Equipo de Servicio de Post Venta

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

Artículo 230.- Alcance funcional

El Equipo de Servicio de Post venta como unidad funcional de línea, responsable de la comercialización de los servicios que brinda la empresa, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales y procesos de LA EMPRESA.

Artículo 231.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de Servicio de Post venta depende orgánica y funcionalmente de la Oficina de la Oficina de Atención al Cliente
- De Autoridad: El Equipo de Servicios de Post venta no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 232.- Funciones del Equipo de Servicios Post venta

Las funciones del Equipo de Servicios Postventa son las siguientes:

- 232.1 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 con las normas emitidas por la

SUNASS, para orientar el cumplimiento de normas del sector saneamiento y atender reclamos conforme a lo dispuesto por SUNASS.;

- 232.2 Recepcionar y prestar la atención de las solicitudes de acceso a los servicios de saneamiento, presentadas por los usuarios, para garantizar su atención conforme a los procedimientos establecidos;
- 232.3 Elaborar presupuestos para la ejecución de las instalaciones de agua y desagüe que resulten factibles, para facilitar su ejecución conforme a las condiciones técnicas y comerciales;
- 232.4 Contactar a los clientes para verificar su nivel de satisfacción, para ofrecer información adicional y detectar necesidades o mejoras en el servicio.;
- 232.5 Recopilar información sobre la experiencia del cliente siempre que se cuente con los recursos necesarios para su implementación, para identificar áreas de mejora en los servicios y procesos institucionales.
- 232.6 Mantener actualizada la información de los clientes siempre que se cuente con los recursos necesarios para su implementación, para asegurar la trazabilidad de sus interacciones y facilitar la atención personalizada.;
- 232.7 Analizar los datos recopilados de interacciones con clientes siempre que se cuente con los recursos necesarios para su implementación, para identificar patrones, tendencias y oportunidades de mejora en el servicio postventa;
- 232.8 Colaborar con áreas como ventas, marketing y operaciones siempre que se cuente con los recursos necesarios para su implementación, para garantizar una experiencia fluida y satisfactoria para el cliente.;
- 232.9 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 232.10 Otras funciones que asigne el superior jerárquico

Artículo 233.- 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 de los servicios de saneamiento en su zona de influencia.

Artículo 234.- Alcance funcional

La Oficina de Aseguramiento de la calidad, como unidad orgánica de línea 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, tiene como alcance de sus funciones y procesos a todos los órganos, unidades orgánicas y funcionales de la empresa.

Artículo 235.- Relaciones

Las líneas de relación que mantiene son como sigue:

- De Dependencia Jerárquica: La oficina de Aseguramiento la calidad, depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- De Autoridad: La Oficina de Aseguramiento de la Calidad no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 236.- Funciones de la Oficina Aseguramiento de la Calidad

- 236.1 Planificar, dirigir la ejecución y controlar las actividades de monitoreo, muestreo de agua cruda, potable distribuida a la población, así como de las aguas residuales, mediante análisis microbiológico, bacteriológico, físico químico (orgánicos e inorgánicos), bioquímicos, y lograr alcanzar los niveles de calidad establecidos por las normativas vigentes.
- 236.2 Control de la calidad microbiológica, físicos, químico y bioquímica del agua en las fuentes de captación, en las líneas de aducción, infraestructura de almacenamiento y de conducción en el sistema de producción, el sistema de distribución y los lugares de consumo de los usuarios;
- 236.3 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, ECA, RCD para frecuencia de monitoreos y control de cloro residual, etc.
- 236.4 Supervisar y controlar el cumplimiento de los programas de limpieza y desinfección de reservorios de redes nuevas y reparadas, purgas preventivas y correctivas en las redes de distribución de agua potable;
- 236.5 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;
- 236.6 Programar y ejecutar el programa de calibración por mantenimiento preventivo de los equipos del laboratorio de uso microbiológico, como los equipos de uso para análisis fisicoquímicos y bioquímicos y los equipos digitales de campo de los operadores, garantizando la calidad de los resultados;
- 236.7 Dirigir los procesos de planificación y formulación de actividades operativas de monitoreo, muestreos concernientes al agua potable y aguas residuales.
- 236.8 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;
- 236.9 Gestionar y evaluar los requisitos para registrar a los Usuarios No Domésticos y proceder a su inscripción, asignándole el código respectivo;
- 236.10 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;
- 236.11 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;
- 236.12 Participar en la formulación, supervisión y evaluación del plan estratégico, plan de desarrollo, plan maestro optimizado, plan operativo anual y presupuesto de la Oficina de Aseguramiento de la calidad a fin de informar mensual, trimestral y anualmente sobre las metas y resultados alcanzados con indicadores de gestión verificables objetivamente;
- 236.13 Elaborar y presentar los programas anuales de control de calidad requerido por todos los entes fiscalizadores Ministerio de Salud y regulador de zonas de agua



potable y aguas residuales, para cumplir con los métodos, directivas y procedimientos establecidos;

- 236.14 Control por las bitácoras (digital) de las actividades insumos y productos químicos adquiridos a utilizarse en los análisis referenciales para análisis químico-bioquímicos, que son materia de control y fiscalización por el Ministerio Público (de uso mensual)
- 236.15 Evaluar la calidad física, químico, bioquímica, bacteriológica y microbiológica del agua ente eventos de reclamos y/o quejas provenientes de la población consumidora detectadas mediante los sentidos y/o resultados de las supervisiones por los entes de regulación (por materia de salubridad);
- 236.16 Desarrollar y programar la formulación e implementación del plan de control de calidad (PCC) y plan de adecuación sanitaria (PAS);
- 236.17 Ejecutar los ensayos físicos, microbiológicos y químicos en las frecuencias y parámetros establecidos en los programas y normas vigentes;
- 236.18 Coordinar con la Gerencia de Operaciones los parámetros de ejecución de los niveles de control esperados en sus procesos, y ejecutarlos según lo programado, comunicando a las áreas respectivas los resultados en los plazos previstos;
- 236.19 Sensibilizar y concientizar a todos los colaboradores acerca de la importancia de la calidad, lo necesaria que es para la organización y crear el clima de mejora continua de la calidad;
- 236.20 Verificar y controlar la preservación de la infraestructura sanitaria e incentivar el tratamiento de las aguas residuales de conformidad a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario;
- 236.21 Asegurar que la política de calidad de la empresa se alinee con las normativas y estándares internacionales, como las normas técnicas ISO , siempre y cuando se cuente con presupuesto para contratación de servicios, contratación de personal y adquisición de bienes;
- 236.22 Contribuir a una cultura de calidad en todas las actividades de la empresa, contribuyendo significativamente a su reputación y éxito a largo plazo;
- 236.23 Gestionar toda la documentación relevante para los procesos de calidad, incluyendo registros, informes de auditorías, y documentación de cumplimiento;
- 236.24 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, para garantizar su calidad conforme a parámetros establecidos
- 236.25 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, para garantizar su calidad conforme a parámetros establecidos;
- 236.26 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, para cumplir con los requerimientos de SUNASS u otras instituciones competentes;



- 236.27 Realizar análisis periódicos para garantizar que el agua cumpla con los estándares de calidad establecidos, para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
- 236.28 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, para garantizar que se cumplan los requisitos físicos, químicos y bacteriológicos establecidos;
- 236.29 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, para asegurar el monitoreo continuo y la dosificación óptima en las etapas de producción.;
- 236.30 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
- 236.31 Aplicar de manera adecuada y oportuna las normas sobre valores máximos admisibles (VMA) de las descargas de aguas residuales no domésticas, para garantizar la conformidad legal y técnica de los vertimientos al sistema
- 236.32 Coordinar y Apoyar a la Gerencia de Operaciones en la función de Planificar, organizar, coordinar, dirigir las actividades que permitan gestionar y controlar los valores máximos admisibles (VMA) de las descargas de aguas residuales
- 236.33 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 226.34 Otras funciones que asigne la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

Artículo 237.- Oficina Zonal Los Aquijes

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

Artículo 238.- Alcance funcional

La Oficina Zonal de Los Aquijes es una unidad orgánica de línea, responsable de actuar en representación de la organización en el territorio asignado, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales y procesos de LA EMPRESA que se ejecutan en su jurisdicción.

La Oficina Zonal coordina funcionalmente con la Gerencia de Operaciones para las actividades y acciones de producción, distribución, recolección y mantenimiento, con la Gerencia de Ingeniería Proyectos y Obras en aspectos relacionados a proyectos en su jurisdicción, La Gerencia de Administración y Finanzas para el control y reporte de procesos en el ámbito administrativo y financiero, así como con la Gerencia Comercial, sobre los procesos de medición, facturación, recaudación, catastro comercial y atención al cliente, dentro del ámbito de su jurisdicción. En conclusión, coordina funcionalmente la correcta ejecución de **todos los procesos** que en el ámbito de su jurisdicción se ejecuten como consecuencia de las directivas adoptadas por los órganos, unidades funcionales y unidades orgánicas de la Sede Central.

Artículo 239.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina Zonal Los Aquijes depende jerárquicamente de la Gerencia General y tiene una relación funcional con la gerencia y/o unidad orgánica de la sede central correspondiente a la materia de su gestión
- De Autoridad: La Oficina Zonal Los Aquijes para cumplir con su misión, cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo de Administrativo Comercial
 - Equipo de Operaciones

Artículo 240.- Funciones de la Oficina Zonal Los Aquijes

Las funciones de la Oficina Zonal Los Aquijes son las siguientes.

- 240.1 Realizar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición final de las aguas residuales en el ámbito de su jurisdicción, para garantizar su cobertura eficiente dentro de su jurisdicción;
- 240.2 Brindar atención eficiente al cliente dentro de la actividad de comercialización, mantenimiento del servicio, para asegurar la satisfacción del usuario y la continuidad del servicio;
- 240.3 Operar y mantener de manera óptima las fuentes de aprovisionamiento, infraestructura sanitaria de los sistemas de agua, alcantarillado y tratamiento de a las aguas residuales en el ámbito de su competencia, para asegurar su funcionamiento óptimo dentro de su competencia territorial;
- 240.4 Programar, controlar y ejecutar actividades vinculadas al sistema de producción, desde la captación, almacenamiento, tratamiento, control de calidad y distribución, así como también la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, redes y equipos, para garantizar la calidad del agua desde la captación hasta la distribución;
- 240.5 Programar, controlar y ejecutar actividades vinculadas al sistema de producción, desde la captación, almacenamiento, tratamiento, control de calidad y distribución, así como también la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, redes y equipos, para garantizar la calidad del agua desde la captación hasta la distribución;
- 240.6 Supervisar e inspeccionar la implantación de nuevas habilitaciones, verificando el óptimo funcionamiento de sus actividades operativas y procurando el apoyo necesario para garantizar una prestación eficiente; para verificar su funcionamiento operativo y garantizar una prestación eficiente;
- 240.7 Supervisar e inspeccionar la implantación de nuevas habilitaciones, verificando el óptimo funcionamiento de sus actividades operativas y procurando el apoyo necesario para garantizar una prestación eficiente. para verificar su funcionamiento operativo y garantizar una prestación eficiente
- 240.8 Programar, dirigir, controlar y ejecutar actividades de atención del cliente, instalación de nuevas conexiones, valorización, facturación, cobranzas, cortes y reconexiones, sobre la base de la existencia de un sistema catastral actualizado, para garantizar su ejecución sobre la base de un sistema catastral actualizado;
- 240.9 Proponer iniciativas que contribuyan a fortalecer la prestación de los servicios en su área de acción para fortalecer la prestación de servicios en su área de acción;

- 240.10 Coordinar con las Gerencias y Oficinas correspondientes, para la ejecución de obras, así como el desarrollo y modernización de todos los sistemas que la integran para mejorar la infraestructura y ampliar la cobertura del servicio;
- 240.11 Programa, controlar, coordinar y ejecutar procesos y actividades delegadas sobre administración de recursos económicos, financieros, físicos y humanos;
- 240.12 Evaluar e informar en forma oportuna sobre el desempeño alcanzado en diferentes ámbitos, a las instancias respectivas de la sede principal de la empresa, para mantener comunicación técnica con las instancias respectivas de la sede principal;
- 240.13 Ejecutar el cumplimiento de las normas y procedimientos en su zona;
- 240.14 Recepcionar las consultas, reclamos y solicitudes de conexión, para brindar atención oportuna a los usuarios de su jurisdicción;
- 240.15 Realizar la recaudación de pagos por servicios de agua potable y alcantarillado, para contribuir a la sostenibilidad financiera de la empresa;
- 240.16 Ejecutar trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo en redes de agua y alcantarillado, para garantizar su operatividad y evitar interrupciones del servicio;
- 240.17 Implementar proyectos de ampliación y mejora de infraestructura de saneamiento, para fortalecer la cobertura y calidad del servicio en su ámbito;
- 240.18 Responder ante situaciones de emergencia como fugas, aniegos o interrupciones, para restablecer el servicio de manera rápida y eficiente;
- 240.19 Monitorear el cumplimiento de normas y estándares de calidad, para asegurar la prestación adecuada y conforme a los parámetros establecidos;
- 240.20 Mantener comunicación y coordinación, desde la Oficina Zonal, con la sede principal de la EPS, para gestionar recursos, información y apoyo técnico necesario;
- 240.21 Generar reportes sobre la gestión y resultados alcanzados, para remitirlos a la sede central y contribuir al monitoreo institucional;
- 240.22 Verificar, Controlar, registrar e informar sobre el movimiento de bienes y materiales en la Zonal, para asegurar su trazabilidad y disponibilidad en la Zonal
- 240.23 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 240.24 Otras funciones que asigne la Gerencia General.

Artículo 241.- Equipo Administrativo Comercial

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

Artículo 242.- Alcance funcional

El Equipo Administrativo Comercial es una unidad funcional de línea, responsable de controlar, participar e ingresar información al sistema Administrativo y Comercial; así como consolidar las planillas de cobranza diaria de la Zonal, recepcionar, clasificar, distribuir, archivar y conservar la

documentación que ingresa o se genera, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales y procesos de LA EMPRESA que se ejecutan en su jurisdicción.

Artículo 243.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo Administrativo Comercial depende jerárquicamente del jefe de la Oficina de los Aquijes y depende funcionalmente de la Gerencia y/o unidad orgánica correspondiente de la sede central materia de su gestión
- De Autoridad: El Equipo Administrativo Comercial no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 244.- Funciones del Equipo Administrativo Comercial

Las funciones del Equipo Administrativo Comercial son las siguientes:

- 244.1 Participar y realizar los arqueos y participar en el control y monitoreo de las actividades de corte y reconexión, para garantizar su ejecución conforme a los procedimientos establecidos;
- 244.2 Mantener las estadísticas actualizadas con relación a la gestión Comercial de la zonal para facilitar el análisis y seguimiento de resultados zonales;
- 244.3 Ingresar al sistema comercial la información de cobranza, medición, catastro y reclamos para los procesos de facturación y acciones de cobranza, dando cumplimiento a las directivas de acceso y seguridad de la información del sistema comercial, para cumplir con los procesos de facturación y seguridad de la información;
- 244.4 Consolidar las planillas de cobranza diaria de la zonal, para asegurar su registro y remisión conforme a los procedimientos zonales;
- 244.5 Redactar informes, oficios, memorandos, cuadros estadísticos y otros documentos de acuerdo con las instrucciones y requerimientos recibidos de su superior inmediato;
- 244.6 Recibir, clasificar, registrar y distribuir los documentos que ingresen o se genera en el área, llevando un registro ordenado en medio físico e informático que permita su fácil acceso, para mantener un registro ordenado y accesible en medios físicos e informáticos;
- 244.7 Organizar y archivar la documentación recibida y emitida, aplicando las disposiciones del Sistema Nacional de Control de Archivos, garantizando la conservación de la documentación;
- 244.8 Apoyar con la logística llevando un control de Kardex, actualizado diariamente tanto ingresos como egresos y apoyar con la recepción, distribución y custodia de materiales de almacén. para asegurar la recepción, distribución y custodia de materiales de almacén;
- 244.9 Formular los requerimientos del material de oficina y distribuirlo en el área, llevando el control respectivo, para garantizar su disponibilidad y uso eficiente en el área;
- 244.10 Verificar la toma y lectura de medidores de agua, efectuada por personal de la Empresa o por terceros. para asegurar su precisión y confiabilidad;
- 244.11 Verificar las lecturas de medidores de agua de usuarios especiales o Altos Consumidores, para garantizar su correcta facturación;



- 244.12 Verificar e informar sobre el acceso libre a los medidores, para garantizar que el proceso de toma de lectura se realice con eficiencia y prontitud;
- 244.13 Informar sobre desperfectos encontrados en cajas de registro de medición y en los medidores, para posterior reparación;
- 244.14 Verificar que las conexiones de agua estén de acuerdo con las categorías facturadas e informar cualquier diferencia para su regularización;
- 244.15 Elaborar planes de trabajo, presupuestos comerciales y seguimiento de indicadores, para fortalecer la gestión del área conforme a metas establecidas;
- 244.16 Mantener comunicación fluida con operaciones, infraestructura y finanzas, para asegurar la correcta prestación de servicios y eficiencia en la gestión;
- 244.17 Generar informes periódicos sobre gestión comercial, ventas y evolución de cartera, para apoyar la toma de decisiones zonales;
- 244.18 Archivar y custodiar la documentación relacionada con gestión comercial, para garantizar su conservación y disponibilidad institucional;
- 244.19 Participar en la definición e implementación de estrategias comerciales, para aumentar la captación de clientes, fortalecer la fidelización y mejorar la imagen institucional;
- 244.20 Brindar información y asistencia a los usuarios sobre servicios, tarifas, facturación y reclamos, para garantizar una atención clara, oportuna y orientada a la resolución;
- 244.21 Realizar el seguimiento de pagos, la emisión de facturas y la aplicación de medidas de cobranza, para asegurar la recuperación de ingresos ante situaciones de morosidad;
- 244.22 Informar a los usuarios sobre los servicios ofrecidos, promociones vigentes y disponibilidad de nuevas conexiones, para ampliar la base de clientes y fortalecer la relación comercial;
- 244.23 Mantener actualizada la información de los clientes en el sistema, para asegurar la confiabilidad de los datos personales, consumos y contratos registrados;
- 244.24 Realizar supervisiones y controles periódicos sobre los procesos comerciales y de atención al cliente, para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos;
- 244.25 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 244.26 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 245.- Equipo de Operaciones

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

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

Artículo 246.- Alcance funcional

El Equipo de operaciones es una unidad funcional de línea, responsable de desarrollar las actividades operativas de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento de agua potable. Desarrollar las actividades operativas de los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales y procesos de LA EMPRESA que se ejecutan en su jurisdicción.

Artículo 247.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de operaciones depende jerárquicamente del Jefe de la Oficina de los Aquijes y depende funcionalmente de la Gerencia y/o unidad orgánica correspondiente de la sede central materia de su gestión
- De Autoridad: El Equipo de Operaciones no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 248.- Funciones del Equipo de Operaciones

El Equipo de Operaciones tiene las siguientes funciones:

- 248.1 Realizar las actividades operativas que permitan el funcionamiento de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento del agua potable, para asegurar su disponibilidad y calidad en el sistema;
- 248.2 Verifica las condiciones operacionales en las diferentes etapas del proceso de tratamiento del agua, para garantizar su funcionamiento conforme a parámetros técnicos establecidos;
- 248.3 Operar los equipos que intervienen en el proceso de potabilización de agua y verificar permanentemente la operatividad de los equipos usados en los procesos de tratamiento de agua cruda, para asegurar su operatividad continua y eficiente;
- 248.4 Realizar las actividades de limpieza, mantenimiento y desinfección del equipamiento e infraestructura sanitaria de tratamiento de agua cruda, para preservar las condiciones higiénicas del sistema de tratamiento;
- 248.5 Realizar diariamente los aforos de la dotación de agua cruda en las estaciones establecidas, controlando los caudales de ingreso y salida; así como de las cuotas operativas y volúmenes almacenados para controlar caudales, cuotas operativas y volúmenes almacenados de agua cruda;
- 248.6 Desarrollar las actividades para operar los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales. para garantizar su continuidad y eficiencia en el servicio;
- 248.7 Desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de sistema distribución de agua potable y de recolección de aguas residuales;
- 248.8 Operar el equipo de máquina de baldes, equipo hidrojet, varillas flexibles, motobombas para ejecutar la limpieza de redes de desagüe y alcantarillado, para ejecutar la limpieza técnica de redes de desagüe y alcantarillado;
- 248.9 Desarrollar las actividades operativas de procesos en el tratamiento de aguas residuales para asegurar su disposición final o reutilización conforme a normativa;

- 248.10 Desarrollar las actividades operativas de medición del caudal de afluente y efluente;
- 248.11 Ejecutar labores de limpieza y mantenimiento de toda la infraestructura de la PTAR;
- 248.12 Desarrollar las actividades operativas para controlar los procesos de tratamiento de lodo;
- 248.13 Supervisar y mantener la infraestructura, como tuberías, bombas, plantas de tratamiento, y redes de distribución, para garantizar un suministro continuo y de calidad.
- 248.14 Realizar controles de calidad del agua potable, presión y caudal, para asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos;
- 248.15 Gestionar las consultas, reclamos y solicitudes de los usuarios, para brindar soluciones técnicas y asegurar su satisfacción;
- 248.16 Responder ante emergencias como fugas, roturas o cortes, para coordinar acciones inmediatas que restablezcan el servicio;
- 248.17 Colaborar con áreas comerciales y administrativas, para asegurar la correcta facturación y gestión de la cobranza;
- 248.18 Trabajar en conjunto con planificación, ingeniería, comercial y finanzas, para asegurar la eficiencia en la gestión de los servicios;
- 248.19 Participar en la elaboración de planes de mejora continua, para optimizar la operación y calidad del servicio prestado;
- 248.20 Asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos y normas técnicas, para garantizar la legalidad y calidad en la prestación de servicios;
- 248.21 Participar en la selección, capacitación y supervisión del personal operativo, para fortalecer el desempeño técnico del equipo;
- 248.22 Evaluar e implementar nuevas tecnologías aplicables, para mejorar la eficiencia y calidad del servicio de saneamiento;
- 248.23 Generar informes periódicos sobre el desempeño de las operaciones, el cumplimiento de metas, y los indicadores de gestión.
- 248.24 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 248.25 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico



Artículo 249.- Oficina Zonal Palpa

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

Artículo 250.- Alcance funcional

La Oficina Zonal de Palpa es una unidad orgánica de línea, responsable de actuar en representación de la organización en el territorio asignado, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales y procesos de LA EMPRESA que se ejecutan en su jurisdicción.

La Oficina Zonal coordina funcionalmente con la Gerencia de Operaciones para las actividades y acciones de producción, distribución, recolección y mantenimiento, con la Gerencia de



Ingeniería Proyectos y Obras en aspectos relacionados a proyectos en su jurisdicción, La Gerencia de Administración y Finanzas para el control y reporte de procesos en el ámbito administrativo y financiero, así como con la Gerencia Comercial, sobre los procesos de medición, facturación, recaudación, catastro comercial y atención al cliente, dentro del ámbito de su jurisdicción. En conclusión, coordina funcionalmente la correcta ejecución de todos los procesos que en el ámbito de su jurisdicción se ejecuten como consecuencia de las directivas adoptadas por los órganos, unidades funcionales y unidades orgánicas de la Sede Central.

Artículo 251.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: La Oficina Zonal de Palpa depende jerárquicamente de la Gerencia General y tiene una relación funcional con la gerencia y/o unidad orgánica de la sede central correspondiente a la materia de su gestión
- De Autoridad: La Oficina Zonal de Palpa para cumplir con su misión, cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo de Administrativo Comercial
 - Equipo de Operaciones

Artículo 252.- Funciones de la Oficina Zonal Palpa

Las funciones de la Oficina Zonal de Palpa son las siguientes.

- 252.1 Realizar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición final de las aguas residuales en el ámbito de su jurisdicción, para garantizar su cobertura eficiente dentro de su jurisdicción;
- 252.2 Brindar atención eficiente al cliente dentro de la actividad de comercialización, mantenimiento del servicio, para asegurar la satisfacción del usuario y la continuidad del servicio;
- 252.3 Operar y mantener de manera óptima las fuentes de aprovisionamiento, infraestructura sanitaria de los sistemas de agua, alcantarillado y tratamiento de a las aguas residuales en el ámbito de su competencia, para asegurar su funcionamiento óptimo dentro de su competencia territorial;
- 252.4 Programar, controlar y ejecutar actividades vinculadas al sistema de producción, desde la captación, almacenamiento, tratamiento, control de calidad y distribución, así como también la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, redes y equipos, para garantizar la calidad del agua desde la captación hasta la distribución;
- 252.5 Programar, controlar y ejecutar actividades vinculadas al sistema de producción, desde la captación, almacenamiento, tratamiento, control de calidad y distribución, así como también la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, redes y equipos, para garantizar la calidad del agua desde la captación hasta la distribución;
- 252.6 Supervisar e inspeccionar la implantación de nuevas habilitaciones, verificando el óptimo funcionamiento de sus actividades operativas y procurando el apoyo necesario para garantizar una prestación eficiente; para verificar su funcionamiento operativo y garantizar una prestación eficiente;
- 252.7 Supervisar e inspeccionar la implantación de nuevas habilitaciones, verificando el óptimo funcionamiento de sus actividades operativas y procurando el apoyo necesario para garantizar una prestación eficiente. para verificar su funcionamiento operativo y garantizar una prestación eficiente

- 252.8 Programar, dirigir, controlar y ejecutar actividades de atención del cliente, instalación de nuevas conexiones, valorización, facturación, cobranzas, cortes y reconexiones, sobre la base de la existencia de un sistema catastral actualizado, para garantizar su ejecución sobre la base de un sistema catastral actualizado;
- 252.9 Proponer iniciativas que contribuyan a fortalecer la prestación de los servicios en su área de acción, para fortalecer la prestación de servicios en su área de acción;
- 252.10 Coordinar con las Gerencias y Oficinas correspondientes, para la ejecución de obras, así como el desarrollo y modernización de todos los sistemas que la integran para mejorar la infraestructura y ampliar la cobertura del servicio;
- 252.11 Programar, controlar, coordinar y ejecutar procesos y actividades delegadas sobre administración de recursos económicos, financieros, físicos y humanos;
- 252.12 Evaluar e informar en forma oportuna sobre sus desempeños alcanzados en diferentes ámbitos, a las instancias respectivas de la sede principal de la empresa para mantener comunicación técnica con las instancias respectivas de la sede principal;
- 252.13 Ejecutar el cumplimiento de las normas y procedimientos en su zonal;
- 252.14 Recepcionar las consultas, reclamos y solicitudes de conexión, para brindar atención oportuna a los usuarios de su jurisdicción;
- 252.15 Realizar la recaudación de pagos por servicios de agua potable y alcantarillado, para contribuir a la sostenibilidad financiera de la empresa;
- 252.16 Ejecutar trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo en redes de agua y alcantarillado, para garantizar su operatividad y evitar interrupciones del servicio;
- 252.17 Implementar proyectos de ampliación y mejora de infraestructura de saneamiento, para fortalecer la cobertura y calidad del servicio en su ámbito;
- 252.18 Responder ante situaciones de emergencia como fugas, aniegos o interrupciones, para restablecer el servicio de manera rápida y eficiente;
- 252.19 Monitorear el cumplimiento de normas y estándares de calidad, para asegurar la prestación adecuada y conforme a los parámetros establecidos;
- 252.20 Mantener comunicación y coordinación con la sede principal de la EPS, para gestionar recursos, información y apoyo técnico necesario;
- 252.21 Generar reportes sobre la gestión y resultados alcanzados, para remitirlos a la sede central y contribuir al monitoreo institucional;
- 252.22 Verificar, Controlar, registrar e informar sobre el movimiento de bienes y materiales en la Zonal, para asegurar su trazabilidad y disponibilidad en la Zonal
- 252.23 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando 9conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 252.24 Otras funciones que asigne la Gerencia General.



Artículo 253.- Equipo Administrativo Comercial

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

Artículo 254.- Alcance funcional

El Equipo Administrativo Comercial es una unidad funcional de línea, responsable de controlar, participar e ingresar información al sistema Administrativo y Comercial; así como consolidar las planillas de cobranza diaria de la Zonal, recepcionar, clasificar, distribuir, archivar y conservar la documentación que ingresa o se genera, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales y procesos de LA EMPRESA que se ejecutan en su jurisdicción.

Artículo 255.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo Administrativo Comercial depende jerárquicamente del Jefe de la Oficina zonal de Palpa y depende funcionalmente de la Gerencia y/o unidad orgánica correspondiente de la sede central materia de su gestión
- De Autoridad: El Equipo Administrativo Comercial no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 256.- Funciones del Equipo Administrativo Comercial

Las funciones del Equipo Administrativo Comercial son las siguientes:

- 256.1 Participar y realizar los arqueos y participar en el control y monitoreo de las actividades de corte y reconexión, para garantizar su ejecución conforme a los procedimientos establecidos;
- 256.2 Mantener las estadísticas actualizadas con relación a la gestión Comercial de la zonal para facilitar el análisis y seguimiento de resultados zonales;
- 256.3 Ingresar al sistema comercial la información de cobranza, medición, catastro y reclamos para los procesos de facturación y acciones de cobranza, dando cumplimiento a las directivas de acceso y seguridad de la información del sistema comercial, para cumplir con los procesos de facturación y seguridad de la información;
- 256.4 Consolidar las planillas de cobranza diaria de la zonal, para asegurar su registro y remisión conforme a los procedimientos zonales;
- 256.5 Redactar informes, oficios, memorandos, cuadros estadísticos y otros documentos de acuerdo con las instrucciones y requerimientos recibidos de su superior inmediato;
- 256.6 Recibir, clasificar, registrar y distribuir los documentos que ingresen o se genera en el área, llevando un registro ordenado en medio físico e informático que permita su fácil acceso, para mantener un registro ordenado y accesible en medios físicos e informáticos;
- 256.7 Organizar y archivar la documentación recibida y emitida, aplicando las disposiciones del Sistema Nacional de Control de Archivos, garantizando la conservación de la documentación;
- 256.8 Apoyar con la logística llevando un control de Kardex, actualizado diariamente tanto ingresos como egresos y apoyar con la recepción, distribución y custodia de materiales de almacén. para asegurar la recepción, distribución y custodia de materiales de almacén;
- 256.9 Formular los requerimientos del material de oficina y distribuirlo en el área, llevando el control respectivo, para garantizar su disponibilidad y uso eficiente en el área;



- 256.10 Verificar la toma y lectura de medidores de agua, efectuada por personal de la Empresa o por terceros, para asegurar su precisión y confiabilidad;
- 256.11 Verificar las lecturas de medidores de agua de usuarios especiales o Altos Consumidores, para garantizar su correcta facturación;
- 256.12 Verificar e informar sobre el acceso libre a los medidores, para garantizar que el proceso de toma de lectura se realice con eficiencia y prontitud;
- 256.13 Informar sobre desperfectos encontrados en cajas de registro de medición y en los medidores, para posterior reparación;
- 256.14 Verificar que las conexiones de agua estén de acuerdo con las categorías facturadas e informar cualquier diferencia para su regularización;
- 256.15 Elaborar, desde el Equipo Administrativo Comercial, planes de trabajo, presupuestos comerciales y seguimiento de indicadores, para fortalecer la gestión del área conforme a metas establecidas;
- 256.16 Mantener comunicación fluida, desde el Equipo Administrativo Comercial, con operaciones, infraestructura y finanzas, para asegurar la correcta prestación de servicios y eficiencia en la gestión;
- 256.17 Generar informes periódicos sobre gestión comercial, ventas y evolución de cartera, para apoyar la toma de decisiones zonales;
- 256.18 Archivar y custodiar la documentación relacionada con gestión comercial, para garantizar su conservación y disponibilidad institucional;
- 256.19 Participar en la definición e implementación de estrategias comerciales, para aumentar la captación de clientes, fortalecer la fidelización y mejorar la imagen institucional;
- 256.20 Brindar información y asistencia a los usuarios sobre servicios, tarifas, facturación y reclamos, para garantizar una atención clara, oportuna y orientada a la resolución;
- 256.21 Realizar el seguimiento de pagos, la emisión de facturas y la aplicación de medidas de cobranza, para asegurar la recuperación de ingresos ante situaciones de morosidad;
- 256.22 Informar a los usuarios sobre los servicios ofrecidos, promociones vigentes y disponibilidad de nuevas conexiones, para ampliar la base de clientes y fortalecer la relación comercial;
- 256.23 Mantener actualizada la información de los clientes en el sistema, para asegurar la confiabilidad de los datos personales, consumos y contratos registrados;
- 256.24 Realizar supervisiones y controles periódicos sobre los procesos comerciales y de atención al cliente, para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos;
- 256.25 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 256.26 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 257.- Equipo de Operaciones

El Equipo de Operaciones es la unidad funcional que es responsable de desarrollar las actividades operativas de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento

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

Artículo 258.- Alcance funcional

El Equipo de operaciones es una unidad funcional de línea, responsable de desarrollar las actividades operativas de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento de agua potable. Desarrollar las actividades operativas de los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales y procesos de LA EMPRESA que se ejecutan en su jurisdicción.

Artículo 259.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de operaciones depende jerárquicamente del Jefe de la Oficina de Palpa y depende funcionalmente de la Gerencia y/o unidad orgánica correspondiente de la sede central materia de su gestión
- De Autoridad: El Equipo de Operaciones no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 260.- Funciones del Equipo de Operaciones

El Equipo de Operaciones tiene las siguientes funciones:

- 260.1 Realizar las actividades operativas que permitan el funcionamiento de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento del agua potable, para asegurar su disponibilidad y calidad en el sistema;
- 260.2 Verifica las condiciones operacionales en las diferentes etapas del proceso de tratamiento del agua, para garantizar su funcionamiento conforme a parámetros técnicos establecidos;
- 260.3 Operar los equipos que intervienen en el proceso de potabilización de agua y verificar permanentemente la operatividad de los equipos usados en los procesos de tratamiento de agua cruda, para asegurar su operatividad continua y eficiente;
- 260.4 Realizar las actividades de limpieza, mantenimiento y desinfección del equipamiento e infraestructura sanitaria de tratamiento de agua cruda, para preservar las condiciones higiénicas del sistema de tratamiento;
- 260.5 Realizar diariamente los aforos de la dotación de agua cruda en las estaciones establecidas, controlando los caudales de ingreso y salida; así como de las cuotas operativas y volúmenes almacenados para controlar caudales, cuotas operativas y volúmenes almacenados de agua cruda;
- 260.6 Desarrollar las actividades para operar los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales. para garantizar su continuidad y eficiencia en el servicio;
- 260.7 Desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de sistema distribución de agua potable y de recolección de aguas residuales;

- 260.8 Operar el equipo de máquina de baldes, equipo hidrojet, varillas flexibles, motobombas para ejecutar la limpieza de redes de desagüe y alcantarillado, para ejecutar la limpieza técnica de redes de desagüe y alcantarillado;
- 260.9 Desarrollar las actividades operativas de procesos en el tratamiento de aguas residuales para asegurar su disposición final o reutilización conforme a normativa;
- 260.10 Desarrollar las actividades operativas de medición del caudal de afluente y efluente;
- 260.11 Ejecutar labores de limpieza y mantenimiento de toda la infraestructura de la PTAR;
- 260.12 Desarrollar las actividades operativas para controlar los procesos de tratamiento de lodo;
- 260.13 Supervisar y mantener la infraestructura, como tuberías, bombas, plantas de tratamiento, y redes de distribución, para garantizar un suministro continuo y de calidad.
- 260.14 Realizar controles de calidad del agua potable, presión y caudal, para asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos;
- 260.15 Gestionar las consultas, reclamos y solicitudes de los usuarios, para brindar soluciones técnicas y asegurar su satisfacción;
- 260.16 Responder desde el Equipo de Operaciones, ante emergencias como fugas, roturas o cortes, para coordinar acciones inmediatas que restablezcan el servicio;
- 260.17 Colaborar desde el Equipo de Operaciones, con áreas comerciales y administrativas, para asegurar la correcta facturación y gestión de la cobranza;
- 260.18 Trabajar en conjunto con planificación, ingeniería, comercial y finanzas, para asegurar la eficiencia en la gestión de los servicios;
- 260.19 Participar en la elaboración de planes de mejora continua, para optimizar la operación y calidad del servicio prestado;
- 260.20 Asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos y normas técnicas, para garantizar la legalidad y calidad en la prestación de servicios;
- 260.21 Participar en la selección, capacitación y supervisión del personal operativo, para fortalecer el desempeño técnico del equipo;
- 260.22 Evaluar e implementar nuevas tecnologías aplicables, para mejorar la eficiencia y calidad del servicio de saneamiento;
- 260.23 Generar informes periódicos sobre el desempeño de las operaciones, el cumplimiento de metas, y los indicadores de gestión.
- 260.24 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 260.25 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico



Artículo 261.- Administración Zonal Parcona

La Administración Zonal de Parcona es una Unidad Orgánica de línea, que ejerce funciones de prestación de servicios de agua potable y saneamiento, actúan en representación de la empresa y se organizan mediante equipos de trabajo, dentro del territorio donde ejercen jurisdicción.

Artículo 262.- Alcance funcional



La Administración Zonal de Parcona es una unidad orgánica de línea, responsable de actuar en representación de la organización en el territorio asignado, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales y procesos de LA EMPRESA que se ejecutan en su jurisdicción.

La Administración Zonal de Parcona coordina funcionalmente con la Gerencia de Operaciones para las actividades y acciones de producción, distribución, recolección y mantenimiento, con la Gerencia de Ingeniería Proyectos y Obras en aspectos relacionados a proyectos en su jurisdicción, La Gerencia de Administración y Finanzas para el control y reporte de procesos en el ámbito administrativo y financiero, así como con la Gerencia Comercial, sobre los procesos de medición, facturación, recaudación, catastro comercial y atención al cliente, dentro del ámbito de su jurisdicción. En conclusión, coordina funcionalmente la correcta ejecución de **todos los procesos** que en el ámbito de su jurisdicción se ejecuten como consecuencia de las directivas adoptadas por los órganos, unidades funcionales y unidades orgánicas de la Sede Central.

Artículo 263.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: La Administración Zonal de Parcona depende jerárquicamente de la Gerencia General y tiene una relación funcional con la gerencia y/o unidad orgánica de la sede central correspondiente a la materia de su gestión
- De Autoridad: La Administración Zonal de Parcona para cumplir con su misión, cuenta con las siguientes unidades funcionales:
 - Equipo de Administrativo Comercial
 - Equipo de Operaciones

Artículo 264.- Funciones de la Administración Zonal Parcona

Las funciones de la Administración Zonal de Parcona son las siguientes.

- 264.1 Realizar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición final de las aguas residuales en el ámbito de su jurisdicción, para garantizar su cobertura eficiente dentro de su jurisdicción;
- 264.2 Brindar atención eficiente al cliente dentro de la actividad de comercialización, mantenimiento del servicio, para asegurar la satisfacción del usuario y la continuidad del servicio;
- 264.3 Operar y mantener de manera óptima las fuentes de aprovisionamiento, infraestructura sanitaria de los sistemas de agua, alcantarillado y tratamiento de a las aguas residuales en el ámbito de su competencia, para asegurar su funcionamiento óptimo dentro de su competencia territorial;
- 264.4 Programar, controlar y ejecutar actividades vinculadas al sistema de producción, desde la captación, almacenamiento, tratamiento, control de calidad y distribución, así como también la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, redes y equipos, para garantizar la calidad del agua desde la captación hasta la distribución;
- 264.5 Programar, controlar y ejecutar actividades vinculadas al sistema de producción, desde la captación, almacenamiento, tratamiento, control de calidad y distribución, así como también la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, redes y equipos, para garantizar la calidad del agua desde la captación hasta la distribución;
- 264.6 Supervisar e inspeccionar la implantación de nuevas habilitaciones, verificando el óptimo funcionamiento de sus actividades operativas y procurando el apoyo

- necesario para garantizar una prestación eficiente; para verificar su funcionamiento operativo y garantizar una prestación eficiente;
- 264.7 Supervisar e inspeccionar la implantación de nuevas habilitaciones, verificando el óptimo funcionamiento de sus actividades operativas y procurando el apoyo necesario para garantizar una prestación eficiente. para verificar su funcionamiento operativo y garantizar una prestación eficiente
- 264.8 Programar, dirigir, controlar y ejecutar actividades de atención del cliente, instalación de nuevas conexiones, valorización, facturación, cobranzas, cortes y reconexiones, sobre la base de la existencia de un sistema catastral actualizado, para garantizar su ejecución sobre la base de un sistema catastral actualizado;
- 264.9 Proponer iniciativas que contribuyan a fortalecer la prestación de los servicios en su área de acción para fortalecer la prestación de servicios en su área de acción;
- 264.10 Coordinar con las Gerencias y Oficinas correspondientes, para la ejecución de obras, así como el desarrollo y modernización de todos los sistemas que la integran para mejorar la infraestructura y ampliar la cobertura del servicio;
- 264.11 Programar, controlar, coordinar y ejecutar procesos y actividades delegadas sobre administración de recursos económicos, financieros, físicos y humanos;
- 264.12 Evaluar e informar en forma oportuna sobre sus desempeños alcanzados en diferentes ámbitos, a las instancias respectivas de la sede principal de la empresa, para mantener comunicación técnica con las instancias respectivas de la sede principal;
- 264.13 Ejecutar el cumplimiento de las normas y procedimientos en su zonal;
- 264.14 Recepcionar las consultas, reclamos y solicitudes de conexión, para brindar atención oportuna a los usuarios de su jurisdicción;
- 264.15 Realizar la recaudación de pagos por servicios de agua potable y alcantarillado, para contribuir a la sostenibilidad financiera de la empresa;
- 264.16 Ejecutar trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo en redes de agua y alcantarillado, para garantizar su operatividad y evitar interrupciones del servicio;
- 264.17 Implementar proyectos de ampliación y mejora de infraestructura de saneamiento, para fortalecer la cobertura y calidad del servicio en su ámbito;
- 264.18 Responder ante situaciones de emergencia como fugas, aniegos o interrupciones, para restablecer el servicio de manera rápida y eficiente;
- 264.19 Monitorear el cumplimiento de normas y estándares de calidad, para asegurar la prestación adecuada y conforme a los parámetros establecidos;
- 264.20 Mantener comunicación y coordinación con la sede principal de la EPS, para gestionar recursos, información y apoyo técnico necesario;
- 264.21 Generar reportes sobre la gestión y resultados alcanzados, para remitirlos a la sede central y contribuir al monitoreo institucional;
- 264.22 Verificar, Controlar, registrar e informar sobre el movimiento de bienes y materiales en la Zonal, para asegurar su trazabilidad y disponibilidad;
- 264.23 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa
- 264.24 Otras funciones que asigne la Gerencia General.

Artículo 265.- Equipo Administrativo Comercial

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

Artículo 266.- Alcance funcional

El Equipo Administrativo Comercial es una unidad funcional de línea, responsable de controlar, participar e ingresar información al sistema Administrativo y Comercial; así como consolidar las planillas de cobranza diaria de la Zonal, recepcionar, clasificar, distribuir, archivar y conservar la documentación que ingresa o se genera, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales y procesos de LA EMPRESA que se ejecutan en su jurisdicción.

Artículo 267.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo Administrativo Comercial depende jerárquicamente del Administrador de Parcona y depende funcionalmente de la Gerencia y/o unidad orgánica correspondiente de la sede central materia de su gestión
- De Autoridad: El Equipo Administrativo Comercial no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 268.- Funciones del Equipo Administrativo Comercial

Las funciones del Equipo Administrativo Comercial son las siguientes:

- 268.1 Participar y realizar los arqueos y participar en el control y monitoreo de las actividades de corte y reconexión, para garantizar su ejecución conforme a los procedimientos establecidos;
- 268.2 Mantener las estadísticas actualizadas con relación a la gestión Comercial de la zonal para facilitar el análisis y seguimiento de resultados zonales;
- 268.3 Ingresar al sistema comercial la información de cobranza, medición, catastro y reclamos para los procesos de facturación y acciones de cobranza, dando cumplimiento a las directivas de acceso y seguridad de la información del sistema comercial para cumplir con los procesos de facturación y seguridad de la información;
- 268.4 Consolidar las planillas de cobranza diaria de la zonal para asegurar su registro y remisión conforme a los procedimientos zonales;
- 268.5 Redactar informes, oficios, memorandos, cuadros estadísticos y otros documentos de acuerdo con las instrucciones y requerimientos recibidos de su superior inmediato;
- 268.6 Recibir, clasificar, registrar y distribuir los documentos que ingresen o se genera en el área, llevando un registro ordenado en medio físico e informático que permita su fácil acceso, para mantener un registro ordenado y accesible en medios físicos e informáticos;

- 268.7 Organizar y archivar la documentación recibida y emitida, aplicando las disposiciones del Sistema Nacional de Control de Archivos, garantizando la conservación de la documentación;
- 268.8 Apoyar con la logística llevando un control de Kardex, actualizado diariamente tanto ingresos como egresos y apoyar con la recepción, distribución y custodia de materiales de almacén. para asegurar la recepción, distribución y custodia de materiales de almacén;
- 268.9 Formular los requerimientos del material de oficina y distribuirlo en el área, llevando el control respectivo, para garantizar su disponibilidad y uso eficiente en el área;
- 268.10 Verificar la toma y lectura de medidores de agua, efectuada por personal de la Empresa o por terceros. para asegurar su precisión y confiabilidad;
- 268.11 Verificar las lecturas de medidores de agua de usuarios especiales o Altos Consumidores, para garantizar su correcta facturación;
- 268.12 Verificar e informar sobre el acceso libre a los medidores, para garantizar que el proceso de toma de lectura se realice con eficiencia y prontitud;
- 268.13 Informar sobre desperfectos encontrados en cajas de registro de medición y en los medidores, para posterior reparación;
- 268.14 Verificar que las conexiones de agua estén de acuerdo con las categorías facturadas e informar cualquier diferencia para su regularización;
- 268.15 Elaborar planes de trabajo, presupuestos comerciales y seguimiento de indicadores, para fortalecer la gestión del área conforme a metas establecidas;
- 268.16 Mantener comunicación fluida con operaciones, infraestructura y finanzas, para asegurar la correcta prestación de servicios y eficiencia en la gestión;
- 268.17 Generar informes periódicos sobre gestión comercial, ventas y evolución de cartera, para apoyar la toma de decisiones zonales;
- 268.18 Archivar y custodiar la documentación relacionada con gestión comercial, para garantizar su conservación y disponibilidad institucional;
- 268.19 Participar en la definición e implementación de estrategias comerciales, para aumentar la captación de clientes, fortalecer la fidelización y mejorar la imagen institucional;
- 268.20 Brindar información y asistencia a los usuarios sobre servicios, tarifas, facturación y reclamos, para garantizar una atención clara, oportuna y orientada a la resolución;
- 268.21 Realizar el seguimiento de pagos, la emisión de facturas y la aplicación de medidas de cobranza, para asegurar la recuperación de ingresos ante situaciones de morosidad;
- 268.22 Informar a los usuarios sobre los servicios ofrecidos, promociones vigentes y disponibilidad de nuevas conexiones, para ampliar la base de clientes y fortalecer la relación comercial;
- 268.23 Mantener actualizada la información de los clientes en el sistema, para asegurar la confiabilidad de los datos personales, consumos y contratos registrados;
- 268.24 Realizar supervisiones y controles periódicos, desde el Equipo Administrativo Comercial, sobre los procesos comerciales y de atención al cliente, para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos;
- 268.25 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el



trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa

268.26 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico.

Artículo 269.- Equipo de Operaciones

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



Artículo 270.- Alcance funcional

El Equipo de operaciones es una unidad funcional de línea, responsable de desarrollar las actividades operativas de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento de agua potable. Desarrollar las actividades operativas de los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales, el alcance de sus funciones abarca a otras áreas funcionales y procesos de LA EMPRESA que se ejecutan en su jurisdicción.

Artículo 271.- Relaciones

- De Dependencia Jerárquica: El Equipo de operaciones depende jerárquicamente del Administrador de la Zonal de Parcona y depende funcionalmente de la Gerencia y/o unidad orgánica correspondiente de la sede central materia de su gestión
- De Autoridad: El Equipo de Operaciones no cuenta con dependencias funcionales estructurales, es por ello que, ejerce sus funciones a través de cargos en la estructura organizacional

Artículo 272.- Funciones del Equipo de Operaciones

El Equipo de Operaciones tiene las siguientes funciones:

- 272.1 Realizar las actividades operativas que permitan el funcionamiento de los procesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento del agua potable para asegurar su disponibilidad y calidad en el sistema;
- 272.2 Verifica las condiciones operacionales en las diferentes etapas del proceso de tratamiento del agua, para garantizar su funcionamiento conforme a parámetros técnicos establecidos;
- 272.3 Operar los equipos que intervienen en el proceso de potabilización de agua y verificar permanentemente la operatividad de los equipos usados en los procesos de tratamiento de agua cruda, para asegurar su operatividad continua y eficiente;
- 272.4 Realizar las actividades de limpieza, mantenimiento y desinfección del equipamiento e infraestructura sanitaria de tratamiento de agua cruda, para preservar las condiciones higiénicas del sistema de tratamiento;



- 272.5 Realizar diariamente los aforos de la dotación de agua cruda en las estaciones establecidas, controlando los caudales de ingreso y salida; así como de las cuotas operativas y volúmenes almacenados para controlar caudales, cuotas operativas y volúmenes almacenados de agua cruda;
- 272.6 Desarrollar las actividades para operar los procesos de distribución de agua potable y recolección de las aguas residuales. para garantizar su continuidad y eficiencia en el servicio;
- 272.7 Desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de sistema distribución de agua potable y de recolección de aguas residuales;
- 272.8 Operar el equipo de máquina de baldes, equipo hidrojet, varillas flexibles, motobombas para ejecutar la limpieza de redes de desagüe y alcantarillado, para ejecutar la limpieza técnica de redes de desagüe y alcantarillado;
- 272.9 Desarrollar las actividades operativas de procesos en el tratamiento de aguas residuales para asegurar su disposición final o reutilización conforme a normativa;
- 272.10 Desarrollar las actividades operativas de medición del caudal de afluente y efluente;
- 272.11 Ejecutar labores de limpieza y mantenimiento de toda la infraestructura de la PTAR;
- 272.12 Desarrollar las actividades operativas para controlar los procesos de tratamiento de lodo;
- 272.13 Supervisar y mantener la infraestructura, como tuberías, bombas, plantas de tratamiento, y redes de distribución, para garantizar un suministro continuo y de calidad.
- 272.14 Realizar controles de calidad del agua potable, presión y caudal, para asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos;
- 272.15 Gestionar las consultas, reclamos y solicitudes de los usuarios, para brindar soluciones técnicas y asegurar su satisfacción;
- 272.16 Responder ante emergencias como fugas, roturas o cortes, para coordinar acciones inmediatas que restablezcan el servicio;
- 272.17 Colaborar con áreas comerciales y administrativas, para asegurar la correcta facturación y gestión de la cobranza;
- 272.18 Trabajar en conjunto con planificación, ingeniería, comercial y finanzas, para asegurar la eficiencia en la gestión de los servicios;
- 272.19 Participar en la elaboración de planes de mejora continua, para optimizar la operación y calidad del servicio prestado;
- 272.20 Asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos y normas técnicas, para garantizar la legalidad y calidad en la prestación de servicios;
- 272.21 Participar en la selección, capacitación y supervisión del personal operativo, para fortalecer el desempeño técnico del equipo;
- 272.22 Evaluar e implementar nuevas tecnologías aplicables, para mejorar la eficiencia y calidad del servicio de saneamiento;
- 272.23 Generar informes periódicos sobre el desempeño de las operaciones, el cumplimiento de metas, y los indicadores de gestión.
- 272.24 Cumplir con sus obligaciones respecto a las funciones transversales presentando oportunamente la documentación o información requerida por los órganos que la conducen, relacionados a: sistema de control interno, normas de integridad, gobierno corporativo, sistema de gestión de calidad (ISO), seguridad y salud en el trabajo y las funciones transversales que se emitan en lo sucesivo, para contribuir al funcionamiento óptimo de la empresa



272.25 Realizar otras funciones en materia de su competencia que le sean asignadas por su superior jerárquico



EMAPICA Organigrama

