



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE  
ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARRILLADO  
EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C.**

**REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y  
FUNCIONES - ROF**

**ABANCAY- PERU**



## INDICE

### ANTECEDENTES

### INTRODUCCION

- I. Disposiciones Generales
  - a) Naturaleza Jurídica
  - b) Entidad de la que depende
  - c) Jurisdicción
  - d) Funciones Generales
  - e) Misión
  - f) Finalidad
  - g) Base Legal
  - h) Contenido
  - i) De la elaboración y aprobación
- II. Estructura Orgánica
  2. Órganos de Dirección
    - 2.1 Junta General de Accionistas
    - 2.2 Directorio
    - 2.3 Gerencia General
- III. Funciones Específicas del Órgano de Control Institucional
- IV. Órgano de Asesoría
  - 4.1 Oficina de Asesoría Legal
  - 4.2 Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial
    - División de Desarrollo Empresarial
    - División de Desarrollo Organizacional
- V. Órganos de Apoyo
  - 5.1 Gerencia de Administración y Finanzas
    - División de Contabilidad y Finanzas
    - División de Recursos Financieros
    - División de Logística y Servicios Generales
    - División de Recursos Humanos
  - 5.2 Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria
  - 5.3 Oficina de Tecnología de la Información



VI. Órganos de Línea

6.1 Gerencia de Operaciones

- División de Ingeniería y Catastro Técnico
- División de Mantenimiento
- División de Operaciones
- Unidad de Control de Calidad
- Unidad de Control de Perdidas
- Área de Mantenimiento de Equipos de Micro y Macro Medición

6.2 Gerencia comercial

- División de Catastro de Clientes y Medición de Consumo
- División de Facturación y Cobranzas
- División de Atención al Cliente

VII. Del Régimen Laboral

VIII. Del Régimen Económico

IX. Disposiciones Complementarias y Finales

9.1 Disposiciones complementarias

9.2 Disposición Final



## **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA EMPRESA EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C.**

### ANTECEDENTES

#### I. INTRODUCCION

La Empresa Municipal de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay, en adelante EPS EMUSAP ABANCAY SAC, se rige por el Decreto Legislativo N° 1280 y su Reglamento, y por su Estatuto Social aprobado por la Junta General de Accionistas.

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) es un instrumento normativo de gestión institucional en el cual se precisan su naturaleza, la finalidad, funciones generales y funciones específicas en el que se describen las atribuciones de las unidades Orgánicas y sus relaciones.

Asimismo, se establece la estructura Orgánica Funcional de las dependencias hasta el tercer nivel organizacional, tipificándose las atribuciones de los cargos gerenciales, especificando su capacidad de decisión, jerarquía del cargo, así como el ámbito de supervisión, adecuándose a los cambios tecnológicos que ocurren en la entidad.

El diseño de la estructura Orgánica está orientado al cumplimiento de sus funciones que permitan lograr las metas y objetivos, asumiendo estrategias propuestas sobre la base del Plan Maestro Optimizado, conllevando a ello a determinar el grado de autoridad y responsabilidad de todos los Órganos Estructurales, así como los canales de coordinación interna y externa, para coadyuvar con eficiencia y eficacia orientados a reforzar la prestación de los servicios públicos de saneamiento.

Para la formulación del presente Reglamento de Organización y Funciones se ha tomado como referencia los lineamientos establecidos en el D.S. N° 043-2006-PCM, que aprueba los lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones.



## I. Disposiciones Generales

### a) Naturaleza Jurídica

La EPS EMUSAP Abancay S.A.C. es una empresa pública de derecho privado, que goza de autonomía administrativa, funcional, económica y financiera conforme a su Ley Orgánica; es una Sociedad Anónima Cerrada en virtud a lo dispuesto por la Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA y por la Ley N° 26887 - Ley General de Sociedades y las disposiciones del Estatuto Social aprobado por la Junta General de Accionistas.

### b) Entidad de la que depende (presupuestalmente)

- a) Presupuesto aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF.
- b) Ingresos propios recaudados.
- c) Transferencias y/o aportes o donaciones que efectúan las instituciones y organizaciones públicos y las personas naturales o jurídicas.
- d) Financiamiento externo (servicio de la deuda).

### c) Jurisdicción

La EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. cuenta con su sede central ubicada en la ciudad de Abancay, con domicilio legal en la Avenida Prado Norte N° 404 y su jurisdicción la conforma: la Municipalidad Provincial de Abancay (distrito de Abancay).

### d) Funciones Generales

Las funciones generales de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. en el marco legal que le compete, son las siguientes:

- o Producir, distribuir y comercializar agua potable, así como efectuar la recolección tratamiento y disposición final de las aguas servidas y disposición sanitaria de excretas.
- o Mejorar y ampliar la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.



- Operar, mantener y renovar las instalaciones y equipos utilizados en la prestación de los servicios de saneamiento de acuerdo con las normas técnicas correspondientes.
- Efectuar la prestación de los servicios en los niveles de calidad, cantidad, continuidad y demás condiciones establecidas en el Reglamento de Prestación de Servicios, la normativa vigente y en su respectivo Contrato de Explotación.
- Planificar el desarrollo de la entidad, a través de la ejecución de su Plan Maestro Optimizado.
- Asesorar en aspectos técnicos y administrativos relativos al saneamiento a las localidades rurales comprendidas en su ámbito de influencia.
- Formular estudios, proyectos y ejecutar obras para ampliar la capacidad de los servicios que brinda.
- Aprobar, supervisar y evaluar los proyectos a ser ejecutados por terceros dentro de su ámbito de responsabilidad y coordinar las acciones que sean necesarias para la transferencia de aquellos que serán administrados por la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C.
- Cumplir los dispositivos y normas reguladoras del Sector Saneamiento.

**e) Misión**

Promover y gestionar la prestación de los servicios de saneamiento, en forma oportuna, eficiente, sostenible y de calidad, con tecnologías apropiadas, la retribución de servicios ecosistémicos, valoración del recurso y actores responsables, permitiendo el incremento de la cobertura y el acceso universal de la población usuaria a los servicios de saneamiento.

**f) Finalidad**

La EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. debe satisfacer las necesidades de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y servicio de disposición sanitaria de excretas en el ámbito de su influencia, según lo establecido en su Estatuto Social. La cobertura y calidad de los servicios estará en función de su capacidad operativa, administrativa y de la factibilidad económica – financiera de la entidad.



### **g) Base Legal**

La formulación del presente reglamento se sustenta en la siguiente base legal:

- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
- Estatuto Social de la EMUSAP ABANCAY SAC

### **h) Contenido**

El presente Reglamento de Organización y Funciones, contiene normas de cumplimiento obligatorio, sobre la naturaleza, creación, misión, objetivos, régimen laboral, régimen económico, atribuciones y estructura organizativa de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. hasta el tercer nivel organizacional.

### **i) De la elaboración y aprobación**

La oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. conducirá el proceso de actualización del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) el cual deberá ser elevado al Directorio cuando exista modificación de la Estructura Orgánica de la Entidad, debiendo presentar al Titular de la entidad el proyecto de ROF, para su aprobación por el Directorio de la EPS.

## **II. Estructura Orgánica**

### **2. Órganos de Dirección**

#### **2.1 Junta General de Accionistas**

La Junta General de Accionistas, es el órgano de mayor jerarquía de la empresa prestadora y está conformada por el representante legal de la Municipalidad provincial en cuyo ámbito opera la EPS. El Gerente General de la sociedad actúa como secretario, salvo en los casos de ausencia o cuando la Junta designe otro concurrente para tal función.

La Junta General de Accionistas, es competente para asuntos que se señalen en el Estatuto Social y todos aquellos que le atribuye el D.



Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, así como de sus modificatorias y aquellas competencias que le establece suplementariamente la Ley General de Sociedades. La conformación de la Junta General de Accionistas y los aspectos referidos a sus competencias que se establecen en el Estatuto Social de la EPS EMUSAP ABANCA Y S.A.C.

Son funciones de la Junta General de Accionistas:

- a) Elegir, reelegir y remover a los miembros del Directorio representantes de la(s) municipalidad(es) provincial(es) accionista(s).
- b) Efectuar la declaración de vacancia de algún(os) miembro(s) del Directorio, en caso de que el Directorio no la efectúe dentro del plazo y siguiendo el procedimiento establecido en el presente Reglamento.
- c) Acordar la fusión con otras empresas prestadoras y la incorporación del ámbito de otros prestadores de servicios de saneamiento, así como de otros ámbitos no atendidos por estos.
- d) Fijar el monto de las dietas de los miembros del Directorio, respetando los límites presupuestales aprobados por el MEF.
- e) Autorizar la celebración del contrato de explotación, cuando el Directorio no lo realice, de acuerdo con lo establecido en el artículo 59° del presente Reglamento.
- f) Aprobar o desaprobar la memoria anual, las cuentas, los estados financieros, el balance general de ejercicios económicos y la gestión social.
- g) Las demás que establezcan la Ley de Marco, el Reglamento, normas sectoriales, el estatuto y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.

## 2.2 Directorio

El Directorio es el órgano colegiado que tiene a su cargo la administración de la empresa prestadora, vela por la continuidad en la gestión y goza de las facultades de gestión necesarias para el cumplimiento de su objeto.



Las atribuciones del Directorio se rigen por lo establecido en la Ley Marco aprobado mediante Decreto Legislativo N° 1280, su Reglamento, por las normas sectoriales, su estatuto social y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.

Corresponde al Directorio las siguientes funciones:

- a) Dirigir y administrar los negocios de la sociedad, teniendo como objetivo primordial brindar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, en las mejores condiciones de calidad y continuidad, así como buscar la viabilidad económica.
- b) Convocar a la Junta General de Accionistas.
- c) Proponer a la Junta General de Accionistas la remoción de miembros del Directorio.
- d) Remover por causa justificada al Gerente General, determinando sus obligaciones.
- e) Evaluar y controlar la gestión del Gerente General.
- f) Aceptar la renuncia de los directores y dar cuenta de las vacantes a la Junta General de Accionistas e instancias pertinentes para que elija al nuevo miembro del Directorio por periodo restante, cuando no hubiere directores suplentes.
- g) Promover la formulación, aplicación y actualización de los planes Maestros y los programas de operación y mantenimiento que en cumplimiento de la normatividad vigente debe formular la sociedad.
- h) Autorizar la celebración del contrato de explotación.
- i) Velar por el cumplimiento de las normas de salud relacionadas con la prestación del servicio, protección de los recursos hídricos y del medio ambiente.
- j) Las demás que establezcan la Ley de Marco, el Reglamento, las normas sectoriales y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.

### 2.3 Gerencia General

Es el órgano máximo ejecutivo de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. responsable de ejecutar todas las disposiciones del Directorio;



representa a la Sociedad Anónima en los actos y contratos de administración; conduce a la Entidad hacia sus objetivos cumpliendo las políticas y estrategias fijadas por su Estatuto Social y por el Directorio. El Gerente General responde ante la sociedad y terceros, por los daños y perjuicios que ocasionen el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abuso de facultades y negligencia grave.

El Gerente General podrá ejercer a sola firma las facultades siguientes: Representar a la Sociedad ante toda clase de autoridades judiciales, civiles, administrativas, policiales o militares, ya sea en lo civil, penal, laboral, agrario, ambiental, Ministerio Público; los de la jurisdicción arbitral, ante los centros de conciliación extrajudicial, Organismos, instituciones, Estados o personas jurídicas o naturales del ámbito nacional o internacional, gozando de las facultades generales del mandato y las señaladas; en los Art. 64°, 74° Y 75° del Código Procesal Civil, e intervenir en las actuaciones judiciales en las que la sociedad anónima sea demandante, demandada, denunciante, denunciada, tercerista o tuviese legítimo interés. En ejercicio de estas facultades y las señaladas más adelante podrá interponer acciones, reconvenir, contestar demandas y reconveniciones, presentar escritos y medios impugnatorios, interponer excepciones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, someter a arbitraje, transacción o conciliación las pretensiones controvertidas en el proceso o extra proceso, sustituir O delegar la representación procesal, así como intervenir en todo tipo de diligencias o actuaciones judiciales, pre jurisdiccionales o administrativas y para los demás que exprese la Ley. Podrá sustituir sus facultades de representación en procesos con las atribuciones generales del mandato y las especiales que fueren necesarias a favor de terceras personas, revocando dichas, sustituciones y reasumiendo sus facultades cuantas veces lo creyera oportuno. Asimismo, representar a la sociedad ante toda clase de autoridades sean policiales, políticas, militares, administrativas, aduaneras, fiscales, del gobierno central, gobiernos locales y regionales, públicas o privadas, laborales o dependencias del Ministerio de Trabajo y las diversas



reparticiones, poder Ejecutivo, Legislativo o judicial u organismos constitucionales autónomos, asó como organismos públicos o privados, presentando toda clase de escrituras, escritos, recursos, reclamos, apelaciones y tomar personería de la sociedad en sus relaciones laborales con las más amplias facultades, sin reserva ni limitación de ninguna clase. Podrá conjuntamente con el Gerente de Administración y Finanzas o quien haga sus veces; abrir, transferir y cerrar cuentas corrientes bancarias, girar, endosar y cobrar cheques; depositar, retirar, vender y comprar valores; aceptar, girar, renovar, descontar, endosar, cobrar y protestar letras de cambio vales, pagarés, giros, certificados y demás documentos civiles mercantiles: abrir cartas de crédito, afianzar y prestar aval, contratar seguros y endosar pólizas; abrir, operar y cancelar cuentas de ahorro, contratar el alquiler de cajas de seguridad, abrirlas, operarlas y cerrarlas: celebrar contratos de arrendamiento de toda clase y naturaleza, inclusive de corriente, con garantía o sin ella, bajo responsabilidad.

Son facultades adicionales del Gerente General:

- a) Celebrar y ejecutar los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieren dentro de sus facultades o que le fueren delegados por la Junta General de Accionistas y el Directorio.
- b) Dirigir las operaciones comerciales, administrativas y de ejecución de las Operaciones Sociales que se efectúen.
- c) Organizar el régimen interno de la Sociedad, expedir la correspondencia, cuidar que la contabilidad esté al día, inspeccionar los libros, documentos y operaciones, dictar las disposiciones para el correcto funcionamiento de la misma.
- d) Aprobar los documentos de gestión como ser RIT, MOF, CAF, PAP Y otros que resulten necesarios, así como sus modificatorias.
- e) Contratar y despedir a los trabajadores de acuerdo a la ley y al Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
- f) Dar cuenta en cada sesión de Directorio, cuando se le solicite sobre la marcha de los negocios sociales.



- g) Supervisar la elaboración de los Estados Financieros.
- h) Supervisar la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables.
- i) Ejecutar acuerdos Y disposiciones del Directorio y la Junta General de Accionistas.
- j) Llevar la firma y representación legal de la sociedad ante las distintas entidades nacionales o extranjeras, públicas o privadas, pudiendo suscribir los convenios interinstitucionales correspondientes etc.
- k) Vigilar la correcta y oportuna aplicación de las normas técnicas y legales que rigen la prestación de los servicios de saneamiento.
- l) Asistir con voz pero sin voto, a las sesiones de la Junta General de Accionistas.
- m) Ordenar pagos y cobros, otorgando cancelaciones o recibos.
- n) Está impedido de dar o hacer intervenir a la sociedad en asuntos de índole personal y a otorgar fianzas y letras a su favor como obligaciones para la sociedad.

### III. Funciones Específicas del Órgano de Control Institucional

El Órgano de Control Institucional es el Órgano encargado de programar, coordinar, conducir, ejecutar y evaluar permanente el control interno especializado de las actividades que realiza la entidad, de conformidad con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control, de la Contraloría General de la República y demás dispositivos vigentes relacionados con su función, velando por que todos los elementos de control funcionen adecuadamente.

El Órgano de Control Institucional tiene las funciones generales siguientes:

- a) Ejercer el control interno posterior a los actos y operaciones de la entidad sobre la base de los lineamientos y cumplimiento del Plan Anual de Control a que se refiere el artículo 70º de la Ley, así como el control externo a que se refiere el artículo 80º de la Ley y por encargo de la Contraloría General.
- b) Efectuar auditorías a los estados financieros y presupuestarios de la entidad, así como a la gestión de la misma, de conformidad con los lineamientos que emita la Contraloría General de la República.



- c) Ejecutar las acciones y actividades de control a los actos y operaciones de la entidad, que disponga a la Contraloría General. Así como las labores de control que sean requeridas por el Titular de la entidad y tengan el carácter de no programadas, su ejecución se efectuará de conformidad con los lineamientos que emita la Contraloría General.
- d) Ejercer el control preventivo en la entidad dentro del marco de lo establecido en las disposiciones emitidas por la Contraloría General, con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión, sin que ello comprometa el ejercicio del control posterior.
- e) Remitir los informes resultantes de sus labores de control tanto a la Contraloría General como al Titular de la entidad y del sector, cuando corresponda, conforme a las disposiciones sobre la materia.
- f) Actuar de oficio cuando en los actos y operaciones de la entidad se adviertan indicios razonables de ilegalidad, de omisión o de incumplimiento, informando al Titular de la entidad para que se adopten las medidas correctivas pertinentes.
- g) Rendir y atender las denuncias que formulen los servidores, funcionarios públicos y ciudadanía en general, sobre actos y operaciones de la entidad, otorgándole el trámite que corresponda a su mérito, conforme a las disposiciones emitidas sobre la materia.
- h) Formular, ejecutar y evaluar el Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General, de acuerdo con los lineamientos y disposiciones emitidas para tal efecto.
- i) Efectuar el seguimiento de las medidas correctivas que implemente la entidad como resultado de las labores de control, comprobando y calificando su materialización efectiva, conforme a las disposiciones de la materia.
- j) Apoyar a las Comisiones que designe la Contraloría General para la ejecución de las labores de control en el ámbito de la entidad. Asimismo, el jefe del OCI y el personal de dicho Órgano colaborarán, por disposición de la Contraloría General, en otras labores de control, por razones operativas o de especialidad.
- k) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativa interna aplicables a la entidad por parte de las unidades orgánicas y personal de ésta.



- l) Formular y proponer a la entidad, el presupuesto anual del OCI para su aprobación correspondiente.
- m) Cumplir diligente y oportunamente con los encargos y requerimientos que le formule la Contraloría General.
- n) Cautelar que la publicidad de los informes resultantes de sus acciones de control se realice de conformidad con las disposiciones de la materia.
- o) Cautelar que cualquier modificación del Cuadro para Asignación de Personal, así como de la parte correspondiente del Reglamento de Organización y Funciones, relativos al OCI se realice de conformidad con las disposiciones de la materia.
- p) Mantener ordenados, custodiados y a disposición de la Contraloría General durante diez (10) años los informes de control, papeles de trabajo, denuncias recibidas y los documentos relativos a la actividad funcional de los OCI, luego de los cuales quedan sujetos a las normas de archivo vigentes para el sector público. El jefe del OCI Adoptará las medidas pertinentes para la cautela y custodia del acervo documentario.
- q) Cautelar que el personal del OCI dé cumplimiento a las normas y principios que rigen la conducta, impedimentos, incompatibilidades y prohibiciones de los funcionarios y servidores públicos, de acuerdo con las disposiciones de la materia.
- r) Otras que establezca la Contraloría General.

Adicionalmente al cumplimiento de las funciones asignadas, el Órgano de Control Institucional ejercerá las atribuciones que le confiere el Artículo 15° de la Ley.

La Oficina Control Institucional está a cargo del Auditor o especialista, depende jerárquicamente del Presidente del Directorio, a quien reporta los resultados de las acciones de control. Mantiene relación funcional con la Contraloría General de la República. No cuenta con estructura orgánica desagregada.



#### **IV. Órgano de Asesoría**

##### **4.1 Oficina de Asesoría Legal**

La Oficina de Asesoría Legal es un órgano de asesoramiento especializado, responsable de brindar asesoramiento legal en la marcha institucional dentro del ordenamiento jurídico – legal existente.

Sus funciones comprenden la investigación, análisis interpretación y adecuación del marco legal y normativo en los asuntos de carácter administrativo, civil, penal, comercial existente que tengan incidencia sobre las actividades que desarrolla la entidad, así como emitir opinión legal en asuntos jurídicos, normativos y técnicos que requiere la alta dirección y las unidades orgánicas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. proponiendo, formulando, evaluando y/o visando los proyectos de normas y documentación de carácter institucional que sean sometidos a su consideración y recomendaciones respecto a las consultas que en materia de índole legal le fuere formuladas por las instancias competentes, entablar la acción jurídica y atender la defensa de la entidad en procesos de carácter judicial.

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

La Oficina de Asesoría Legal no cuenta con dependencias orgánicas estructurales, la ejecución de sus funciones se realiza mediante la conformación de Equipos Funcionales de Procesos. Mantiene una relación de autoridad funcional normativa con la Gerencia y oficinas de la entidad; está conformada únicamente por puestos de trabajo, teniendo como funciones y atribuciones las siguientes:

- a) Formular, ejecutar y proponer a la Alta Dirección, los objetivos, lineamientos de políticas, estrategias, programas y el plan anual de su competencia para el desarrollo de las actividades de su ámbito funcional.
- b) Emitir opinión técnico – legal de asesoría de la Alta Dirección y órganos de la entidad en los aspectos jurídico y legal, administrativo,



comercial, civil y penal que corresponde aplicar en el ámbito de la Dirección y Administración de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. y sobre los asuntos que en la materia de su competencia le sean consultados, a fin de garantizar que la gestión se cumpla dentro de la normativa vigente.

- c) Entablar la acción jurídica y atender la defensa de la entidad en los procesos que se le aperturen.
- d) Estudiar, opinar y asesorar a las instancias pertinentes para garantizar la correcta emisión de las Resoluciones y/o Acuerdos de la Junta General de Accionistas, Directorio, Gerencia General, Gerencias y Oficinas, relacionadas con asuntos administrativos de su competencia y resolver los recursos que se presenten sobre estas Resoluciones y/o Acuerdos. Asimismo, estudiar y emitir conformidad sobre los contratos que se formalicen con la empresa.
- e) Coordinar con la Gerencia de Administración y Finanzas sobre la asesoría jurídica y legal que corresponda, en los asuntos relacionados con las Licitaciones y Contratos y sobre los procesos que se generen en relación con estos asuntos.
- f) Recopilar, compendiar, sistematizar y brindar información a los responsables de los órganos de la empresa, sobre la legislación que compete aplicarse en sus respectivas áreas funcionales.
- g) Proponer y/o opinar sobre la aplicación o modificación de normas legales internas que se emitan en la empresa.
- h) Interpretar la legislación relativa a los Servicios de Saneamiento.
- i) Interponer o apersonarse a los procesos judiciales y/o administrativos en las que la entidad sea parte, presentando los recursos ordinarios o extraordinarios que sean necesarios en defensa de los intereses, imagen y patrimonio de la empresa.
- j) Coordinar con todos los órganos de la empresa en asuntos de su competencia y cumplir otras funciones que le asigne el Gerente General.
- k) Las demás que le asigne la Gerencia General en materia de su competencia.



#### **4.2 Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial**

Es un órgano de asesoría especializado, responsable por la administración integral del Sistema de Planeamiento e Información General.

La Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial es el órgano que le compete programar, dirigir y evaluar acciones de asesoría a la Alta Dirección y Órganos de la Empresa a través de los procesos de Formulación de Planes, Programas y Presupuestos, Evaluación y Control, Planeamiento Organizacional y Racionalización, depende de la orgánicamente de la Gerencia General.

La Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial, ejecuta sus funciones mediante la conformación de equipos funcionales de procesos (División de Desarrollo Empresarial y División de Desarrollo Organizacional), manteniendo una relación de autoridad de carácter funcional con las Gerencias y Oficinas de la entidad en las materias propias de su alcance funcional, proponiendo políticas, normas o procedimientos, así como cautelando su cumplimiento.

La Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial está conformada por puestos de trabajo organizándose funcionalmente en equipos de proceso de acuerdo con las necesidades.

- Equipo del Proceso Presupuestario.
- Equipo del Proceso de Planes y Evaluación.

Son funciones y atribuciones de la Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial:

- a) Formular, Proponer a la Alta Dirección y actualizar los Planes de Gestión de la entidad.
- b) Programar actividades anuales y elaborar presupuestos.
- c) Actualizar y archivar la información institucional.
- d) Evaluar y controlar la ejecución de los programas y presupuestos en sus aspectos físicos, económicos y financieros.



- e) Elaborar el plan estratégico Institucional el Plan Operativo Institucional y efectuar las evaluaciones respectivas.
- f) Efectuar la evaluación y cumplimiento de las acciones y actividades realizadas por las unidades orgánicas de la institución.
- g) Efectuar el seguimiento a los informes de Fiscalización de la SUNASS.
- h) Efectuar la evaluación de proyectos y programas de inversión de acuerdo con la normatividad vigente.
- i) Cumplir con las disposiciones contenidas en los procedimientos internos.
- j) Supervisar y controlar la actualización de la información de los sistemas informáticos implementados.
- k) Cumplir con la Información Estadística al Instituto Nacional Estadística e Informática (INEI).
- l) Las demás que le asigne la Gerencia General en materia de su competencia.

- **División de Desarrollo Empresarial** La División de Desarrollo Empresarial, es la unidad orgánica encargada de formular y conducir la planificación empresarial, el presupuesto y programa de inversiones, así como coordinar y conducir los procesos orientados al control y evaluación de la gestión empresarial, la administración del sistema de información general y la coordinación técnica, así también de efectuar Estudios Tarifarios.

El responsable de esta División debe promover hábitos y comportamiento saludable, en cuanto al uso de los servicios, cuidado de las instalaciones, valor económico del agua, salud e higiene, y del cuidado y preservación del medio ambiente tanto interna como externamente.

Tiene las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Formular y proponer los objetivos, lineamientos de políticas, estrategias, planes y programas, para el desarrollo de las actividades de su ámbito funcional.



- b) Conducir proceso metodológico para desarrollar el diagnóstico empresarial de los planes estratégicos y operacionales
- c) Efectuar diagnóstico integral, evaluando variables tales como los resultados de la gestión económica - financiera, de dirección general, ambiente organizacional y entorno.
- d) Dirige, coordina, controla y norma las actividades y el proceso de la planificación estratégica y operacional de la EPS EMUSAP SAC, proponiendo los objetivos, metas y políticas generales.
- e) Formula políticas y estrategias para orientar la definición de la organización en su sentido estructural, funcional y normativo.
- f) Supervisa y controla la formulación y evaluación de la ejecución presupuestal de la empresa, así como, normar, dirigir y coordinar la elaboración y ejecución del control previo y concurrente de la ejecución del Plan Anual de Inversiones.
- g) Dirige, coordina, controla y norma el establecimiento y mantenimiento del sistema de información que permita la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.
- h) Dirige, controla, supervisa y aprueba las actividades en la que va a intervenir los recursos económicos captados.
- i) Cumple y hace cumplir las normas internas del Reglamento Interno de Personal de la EPS EMUSAP ABANCAY SAC.
- j) Dirige, coordina, controla y norma la formulación y evaluación de los planes de desarrollo institucional en coordinación con las gerencias de línea.
- k) Dirige, coordina y controla la elaboración y difusión de los indicadores estratégicos, para el logro de metas y objetivos establecidos en el Plan Anual de Desarrollo Empresarial de la EPS.
- l) Realiza el control, seguimiento y evaluación de políticas específicas como las de austeridad, y otras que disponga la alta dirección de la empresa.
- m) Formula y presenta los informes de evaluación trimestral semestral, anual y la información necesaria y suficiente sobre las



metas y objetivos logrados durante el periodo de la gestión, a fin de elaborar la Memoria Anual de la EPS.

- n) Supervisa y controla los requerimientos sobre sistematización y tecnología informática para las diversas actividades funcionales que así lo justifiquen.
- o) Supervisa la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables.
- p) Velar por el cumplimiento de la Misión, Visión y Valores de la Institución y Cumplir con el Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética y Manual de Rendición de Cuentas.
- q) Desarrollar y aplicar modelos de evaluación y control que permitan analizar y supervisar la ejecución de los planes, programas y presupuesto.
- r) Plantear a la Gerencia General la reprogramación presupuestal, proponiendo correctivos a las desviaciones detectadas.
- s) Establecer y mantener actualizado un sistema de información que permita la toma de decisiones en todos los niveles de la organización con la calidad y oportunidad necesaria para la buena marcha de la empresa.
- t) Conducir y evaluar la ejecución presupuestal de la empresa, así como, normar, dirigir, coordinar, elaborar y efectuar el control previo y concurrente de la ejecución del Plan Anual de inversiones.
- u) Conducir, organizar y controlar la elaboración de estudios para conocer la viabilidad económica – financiera de la empresa y de sus proyectos.
- v) Aprobar la ejecución de gastos administrativos e inversiones en activos fijos, según las atribuciones conferidas.
- w) Supervisar la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables.

- **División de Desarrollo Organizacional**

La División de Desarrollo Organizacional es la encargada del estudio y desarrollo de los procesos de planeamiento organizacional y



racionalización administrativa, aplicados con criterios de lograr competitividad y calidad en todas las actividades de la Empresa y La Tecnología de la Información y Estadística, encargado de la formulación, aplicación y mantenimiento del Plan de Desarrollo Informático de la Empresa y del diseño y métodos estadísticos de la Empresa.

- a) Proponer y ejecutar las políticas y normas que corresponde al ámbito funcional de su competencia.
- b) Diagnosticar la problemática de la estructura orgánica y funcional de la empresa y efectuar estudios y rediseños técnicos para la actualización.
- c) Desarrollar y proponer modelos organizacionales alternativos y/o de ajuste que permita optimizar y adecuar la organización de la empresa; en función a la estrategia empresarial.
- d) Proponer a la Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial la propuesta de una nueva Estructura Orgánica de la empresa, para su revisión y aprobación.
- e) Formular y proponer el Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la empresa.
- f) Diseñar, desarrollar y Proponer el Cuadro Orgánico de Puestos (COP) de la empresa, determinar y elegir los factores de evaluación de puestos para los sectores ocupacionales de la empresa.
- g) Desarrollar el manual de evaluación de puestos para los sectores ocupacionales de la empresa que permita evaluar la importancia de los puestos.
- h) Coordinar, Dirigir y controlar el proceso de análisis de puestos y el desarrollo del Manual de Descripción de Puestos., en base a las funciones y responsabilidades establecidas.
- i) Coordinar y dirigir los procesos de evaluación, categorización y clasificación de puestos.



- j) Apoyar y asesorar en el proceso de evaluación de los puestos de trabajo de los correspondientes sectores ocupacionales.
- k) Formular la Estructura General de puestos de la empresa.
- l) Coordinar y dirigir la formulación de la Estructura Remunerativa de la Empresa y efectuar el análisis de la tendencia salarial de la empresa.
- m) Efectuar la encuesta salarial de mercado y analizar la tendencia de la misma.
- n) Diseñar la estructura y escala salarial de la empresa y formular las políticas para su administración.
- o) Coordinar, programar y desarrollar proyectos de racionalización, mejoramiento y optimización de procesos administrativos y operativos comprendiendo: dimensionamiento de recursos, estudios de procesos, comportamientos, rutinas, flujos, espacios físicos y diseño de formularios.
- p) Editar, actualizar, concordar y difundir los documentos de gestión organizacional a fin de garantizar su coherencia, armonía y formalidad.
- q) Coordinar y proponer la sistematización de los procesos administrativos y operativos y racionalización de la empresa.
- r) Elaborar la estadística y los indicadores como resultados de gestión, de las actividades de planeamiento organizacional.
- s) Coordinar, dirigir y controlar la formulación y actualización del Plan de Contingencia de la Empresa.
- t) Apoyar en la elaboración de la memoria anual de la empresa, en coordinación con las demás unidades orgánicas.
- u) Coordinar directamente con los diferentes órganos de la empresa sobre las actividades a desarrollar, disponiendo con entregar sus planes de trabajo, donde se ponga manifiesto de las actividades a desarrollar.
- v) Proponer diseños aplicativos informáticos que optimicen y racionalicen los procesos y actividades administrativos de las diferentes áreas de la empresa.



- w) Elaborar manuales de usuarios y análisis de los sistemas de información implantados en la empresa y asesorar al personal para el uso correcto de los programas y equipos de procesamiento de datos instruyendo el uso correcto.
- x) Proponer y ejecutar políticas y estrategias para orientar la definición de la organización en su sentido estructural, funcional y normativo.
- y) Efectuar estudios técnicos para la actualización, mantenimiento y/o rediseño de la estructura orgánica.
- z) Diseñar, desarrollar y proponer alternativas organizacionales acorde a la visión, misión, objetivos, estrategias y principios organizacionales.

## **V. Órganos de Apoyo**

Son los encargados de realizar las actividades de sus respectivas áreas funcionales, a fin de permitir el mejor cumplimiento de la responsabilidad que compete a la Alta Dirección, Gerencia General y a las demás dependencias de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C.

### **5.1 Gerencia de Administración y Finanzas**

Es un órgano de apoyo, que le compete programar, dirigir, organizar y controlar las acciones correspondientes a los Sistemas Administrativos de Logística y Servicios Generales, Recursos Humanos, Contabilidad y Finanzas y Gestión Patrimonial de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C.

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

La Gerencia de Administración y Finanzas ejerce una relación de autoridad lineal respecto a sus unidades orgánicas inmediatamente subordinados, mantiene una relación de autoridad de carácter funcional con todas las Gerencias y Oficinas de la empresa en las materias propias de su competencia funcional, dentro de sus funciones tenemos:



- a) Formular, ejecutar y evaluar los planes de la Gerencia.
- b) Dirigir y coordinar con las unidades orgánicas, la formulación, programación del presupuesto de bienes y servicios de la institución.
- c) Proponer a la alta Dirección los objetivos y lineamientos de política, estrategias y programas para el desarrollo de las actividades de su ámbito funcional para el mejor uso de los recursos Financieros, Inversión y de infraestructura de la empresa.
- d) Aprobar el registro contable de los gastos comprometidos, correspondiente a la ejecución presupuestal de las actividades de la empresa en forma confiable, oportuna y de acuerdo con los principios y normas de contabilidad.
- e) Emitir reportes contables que permitan establecer la situación económica financiera de la empresa, así como formular la información de tipo Contable - Financiera que se requieren dentro del ámbito de su competencia, así como remitir a la Alta Dirección el Balance y Estados Financieros para su aprobación.
- f) Programar, organizar, coordinar y controlar las actividades para determinar y registrar los costos operacionales, comerciales y administrativos.
- g) Administrar en términos de programación, ejecución y control de recursos financieros de la empresa.
- h) Dirigir, organizar y ejecutar planes y programas financieros de la empresa, en base a las orientaciones de la Gerencia General.
- i) Organizar, coordinar, ejecutar y controlar los ingresos y egresos de recursos financieros disponibles.
- j) Supervisar la formulación, proponer y ejecutar el Programa anual de Adquisiciones.
- k) Monitorear sobre el control de los Bienes Patrimoniales de la empresa, supervisando su existencia en condiciones adecuadas de uso y funcionamiento, deberá proveer la información suficiente, completa y regula sobre la depreciación para la determinación de los costos y la formulación de los Estados Financieros.
- l) Proponer los referenciales para los procesos de selección mediante licitación pública, concurso público, adjudicaciones directas,



adjudicaciones de menor cuantía y subastas públicas que se ejecuten.

- m) Conducir y dirigir las actividades concernientes a la contratación de pólizas de seguros.
- n) Planear y proponer los procesos de selección de recursos humanos en lo concerniente a la atención de los requerimientos de personal, su reclutamiento, selección formulando la directiva correspondiente.
- o) Plantear, dirigir, controlar y evaluar el proceso de Desarrollo de Recursos Humanos en lo relativo a la capacitación. Entrenamiento desarrollo de programas de motivación, formulando estrategias, políticas, normas y procedimientos para asegurar el efectivo desarrollo y motivación de los recursos humanos.
- p) Planear, dirigir, coordinar y controlar el proceso de registro, tramite, control y movimiento de personal.
- q) Proveer y administrar los servicios de Seguridad de salud Ocupacional, asistencia Social y Recreación para la atención de las necesidades del personal en estos aspectos específicos.
- r) Conducir las relaciones laborales tanto a nivel individual como colectivo, formulando y aplicando estrategias, políticas y normas que permitan un adecuado equilibrio en las relaciones Empresa/Trabajador.
- s) Dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que garanticen la protección de los trabajadores, así como la higiene ocupacional.
- t) Administrar en términos de registro, control y custodia las donaciones aceptadas.
- u) Administrar el fondo para pagos en efectivo, de conformidad con las disposiciones normativas aplicable y las políticas de Alta Dirección
- v) Proponer las normas y procedimientos orientados a mejorar las actividades de la Gerencia y cumplir con las disposiciones legales asignados.
- w) Cumplir con las disposiciones contenidas en los procedimientos internos aprobados.
- x) Mantener actualizada la información de los sistemas informáticos implementados en el ámbito de su competencia.



- y) Organizar y administrar el registro de opiniones emitidas por las unidades orgánicas sobre asuntos de competencia institucional, probidad administrativa que constituyan precedentes para su aplicación en situaciones análogas.
- z) Realizar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

La Gerencia de Administración y Finanzas para el cumplimiento de sus funciones tiene la siguiente estructura:

- **División de Contabilidad y Finanzas**

La División de Contabilidad y Finanzas es la encargada de controlar y coordinar las actividades vinculadas con la captación, registro, aplicación y destino de los recursos económicos y financieros de la empresa. Comprende el control financiero y de ingresos y egresos de fondos, así como registrar en forma oportuna y confiable las transacciones económicas financieras en base a dispositivos legales vigentes, principios y normas de contabilidad generalmente aceptados a nivel de la contabilidad general, contabilidad presupuestal, contabilidad patrimonial y contabilidad de costos, así como formular oportunamente el Balance y los Estados Financieros. La División de Contabilidad y Finanzas está integrada por el siguiente equipo de proceso:

Tiene como funciones:

- a) Formular, ejecutar y evaluar los planes de su división.
- b) Registra contablemente los gastos comprometidos con plena observancia de la normatividad.
- c) Prepara los Estados Financieros mensuales y anuales con plena observancia de la normatividad.
- d) Efectuar las acciones de seguimiento y verificación de las disposiciones legales y normativas en relación con los aspectos contables, tributarios y de contribución de la institución.



- e) Ejecutar las operaciones del sistema de contabilidad, referidos al registro y control contable, así como a la formulación, análisis e interpretación de los estados financieros, anexos y notas contables de la institución.
- f) Supervisar y controlar la actualización de la información de los sistemas informáticos implementados en el ámbito de su competencia.

Equipos del Proceso de Contabilidad y Finanzas:

- Unidad de Tesorería
- Unidad de Control Patrimonial
- Área de Contabilidad Tributaria
- Área de Contabilidad de Costos

- **Unidad de Tesorería**

Es la encargada de planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades vinculadas con la captación, registro, aplicación y destino de los recursos económicos y financieros de la empresa. Sus funciones generales comprenden la programación y control financiero, así como la administración de los ingresos y egresos de fondos, dentro de sus funciones tenemos:

- a) Formular, ejecutar y evaluar los planes de su unidad.
- b) Revisar y fiscalizar la documentación fuente que sustenta las operaciones financieras.
- c) Elaborar el flujo de caja proyectado, así como evaluar su ejecución en base a la información histórica.
- d) Controlar, preparar, revisar y efectuar el pago a proveedores por las obligaciones y compromisos contraídos por la entidad.
- e) Administrar, operar y disponer la reposición del fondo para pagos en efectivo, caja chica.



- f) Proponer implementar y administrar normas y procedimientos referidos a los procesos financieros y de tesorería.
- g) Gestionar la obtención de líneas de crédito y demás facilidades de financieras y crediticias en coordinación con la División de Contabilidad.
- h) Tomar conocimiento de todos los contratos celebrados por la empresa, que tengas incidencia financiera para incluirlas en la programación.
- i) Controlar los pagos efectuados por materiales y servicios gastados en obras.
- j) Utilizar el financiamiento interno como fuente para ayudar el financiamiento del presupuesto de ingresos de la empresa.
- k) Mantener el control, llevar un registro de los valores remitidos o recepcionadas por concepto de garantía o fianza.
- l) Efectuar conciliaciones mensuales de las cuentas bancarias.
- m) Mantener actualizado los registros de firmas autorizadas para realizar las operaciones financieras pertinentes.
- n) Recepcionar los recursos financieros por todo concepto y velar por su custodia.
- o) Mantener en custodia y en orden cronológico todos los comprobantes Caja - Bancos Egresos de la entidad.
- p) Elaborar los reportes diarios de caja y bancos incluyendo estados de movimientos.
- q) Preparar cheques, depósitos bancarios, transferencias bancarias, así como controlar los estados de cuentas bancarias y conciliaciones.
- r) Mantener actualizado en riguroso orden cronológico de los pagos pendientes.
- s) Ejecutar en forma diaria las entregas de fondos captados por el recaudador, en las cuentas corrientes y/o de ahorros aperturado en el sistema financiero.
- t) Otras funciones que le asigne el Gerente de Administración y Finanzas.



- **Unidad de Control Patrimonial y de Seguros**

- a) Registra, controla y supervisa los Activos Fijos de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. identificándolos mediante inventarios.
- b) Propone y administra las pólizas de seguro por todo concepto.
- c) Administrar y controlar los bienes patrimoniales verificando su correcto uso y estado de conservación, proponer las bajas de los activos fijos, mantener actualizado e margesí de los bienes patrimoniales y prestar apoyo a los comités de gestión patrimonial anual de bienes patrimoniales y de altas – bajas y enajenaciones.
- d) Cumplir con las disposiciones contenidas en los procedimientos internos pólizas de seguro por todo concepto.

▪ **División de Logística y Servicios Generales**

Es la encargada de la administración de los recursos materiales, con el fin de garantizar la adquisición y disposición de estos, de manera oportuna necesaria y eficiente según las necesidades de los órganos de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C., está integrada por los siguientes procesos:

- Equipo del Proceso de Contrataciones.
- Equipo de Administración de Almacenes.
- Equipo de Gestión de Servicios Generales

Son funciones de la División de Logística y Servicios Generales:

- a) Formular, ejecutar y evaluar el Plan y Presupuesto Operativo anual del área, coordinando corporativamente su formulación y ejecución; así como, compatibilizándolo e integrándolo con el Plan de Gestión Empresarial, en coordinación con la Gerencia de Planeamiento.



- b) Administrar en forma oportuna la programación, adquisición, almacenamiento y distribución de los bienes y servicios requeridos por la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C.
  - c) Aplicar la normativa expresa relacionada a las contrataciones y adquisiciones del Estado y lo concerniente al Sistema de Abastecimiento y Almacenes.
  - d) Evacua información a la Contraloría General de la Republica y OSE de acuerdo a directivas.
  - e) Es responsable de brindar apoyo a los comités especiales, encargados de efectuar los procesos de selección de adquisiciones y contrataciones de la institución, en base a los cuadros de necesidades de las unidades orgánicas.
  - f) Efectuar el control del cumplimiento de los contratos de servicios no personales y de los que se deriven como consecuencia de la adquisición y/o prestación de bienes, servicios y obras.
  - g) Proponer normas y procedimientos orientados a mejorar las actividades de su división.
  - h) Cumplir con las disposiciones contenidas en los procedimientos internos, así como los encargos legales asignados.
  - i) Proveer a las diferentes unidades orgánicas de la institución los bienes y servicios necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
  - j) Las demás que le asigne la Gerencia de Administración y Finanzas en materia de su competencia.
- **División de Recursos Humanos**

Es la encargada del planeamiento, organización, dirección, coordinación y control de los procesos vinculados con el requerimiento, reclutamiento, selección, contratación, capacitación, evaluación del personal, administración de las compensaciones, fijación de las políticas de bienestar social, relaciones laborales y seguridad de Salud Ocupacional, contando para ello con el equipo de



Desarrollo de Recursos Humanos, Relaciones Laborales y Seguridad Industrial; dentro de sus funciones tenemos las siguientes:

- a) Proponer, ejecutar y controlar el Plan y Presupuesto anual correspondiente del área, coordinando corporativamente su formulación y ejecución, así como compatibilizándolo e integrándolo con el Plan de Gestión Empresarial.
- b) Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar el proceso de reclutamiento de recursos humanos en lo concerniente a la atención de los requerimientos de personal, su reclutamiento, selección, contratación e inducción formulando estrategias, políticas, normas y procedimientos que garanticen la admisión del personal idóneo.
- c) Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar el proceso de Desarrollo de Recursos Humanos en lo relativos a la Capacitación, Entrenamiento, Desarrollo de líneas de Carrera, Evaluación del Desempeño y generación y mantenimiento de Programas de motivación, formulando estrategias, políticas, normas y procedimientos para asegurar el efectivo desarrollo y motivación de los recursos humanos.
- d) Formular, proponer, implementar y administrar Estructuras Remunerativas racionales, equitativas y técnicamente conceptualizadas, así como el Programa de Beneficios y Compensaciones Adicionales.
- e) Administrar la Estructura General de Puestos de la empresa sobre la base de estudios técnicos de categorización y clasificación de puestos.
- f) Planear, dirigir, organizar, coordinar, controlar y evaluar el proceso de registro, trámite y control de personal
- g) Planear, evaluar, gestionar la aprobación e implementar los movimientos de personal tales como promociones, transferencias, permutas etc.
- h) Administrar la base de datos de datos y el sistema de información de recursos humanos.



- i) Proponer, implementar y ejecutar políticas, normas y procedimientos específicos para la adecuada administración y control de personal en concordancia con la política empresarial y los dispositivos legales vigentes.
- j) Proveer y administrar los servicios de Bienes, Asistencia Social y recreación para la atención de las necesidades de personal en estos aspectos específicos.
- k) Conducir las Relaciones Laborales tanto a nivel individual como colectivo, formulando y aplicando estrategias, políticas y normas que permitan un adecuado equilibrio en la relación Empresa/Trabajador.
- l) Proponer y conducir las políticas, estrategias y alternativas de solución para las negociaciones colectivas.
- m) Dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que garanticen la protección de los trabajadores, instalaciones, equipos, maquinarias e infraestructura física, así como, la seguridad e higiene ocupacional del personal.
- n) Administrar, proponer, aplicar y/o recomendar o disponer la aplicación de medidas disciplinarias que se puedan derivar por inadecuadas y sancionables conductas o comportamientos laborales de los trabajadores.
- o) Atender y/o resolver quejas, reclamos y/o denuncias individuales y/o colectivas de carácter laboral, coordinando con la Oficina de Asesoría Legal.
- p) Mantener actualizado el soporte de normas legales especializadas en el área de Administración de Personal, así como interpretar, aplicar o consultar la interpretación y/o aplicación de los dispositivos vigentes en materia de Legislación Laboral.
- q) Formular, administrar, mantener actualizado, así como cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno de Trabajo.
- r) Mantener permanentemente informada tanto a la Gerencia General como a las Jefaturas de Sistemas respecto a los principales indicadores de gestión que fueren pertinentes o



- cualquier otra información que corresponda al ámbito de su área funcional.
- s) Desarrollar estudios sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores (conducta, satisfacción, en el trabajo etc).
  - t) Tramitar y resolver las solicitudes que presenten los trabajadores de la empresa respecto a las acciones o asuntos de personal.
  - u) Supervisar y controlar la actualización de la información de los sistemas informáticos implementados, en el ámbito de su competencia.
  - v) Cumplir con las disposiciones contenidas en los procedimientos internos.
  - w) Las demás que le asigne la Gerencia de Administración y Finanzas en materia de su competencia.

## 5.2 Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria

Es el órgano responsable de velar por la imagen positiva de la EPS y de sus actividades al servicio de la comunidad y de proponer y ejecutar programas orientados a obtener el apoyo, participación de la comunidad y de los trabajadores de la empresa, en las actividades que esta desarrolle en beneficio institucional y de la colectividad. Está a cargo de un Jefe de Oficina, quien depende directamente de Gerencia General. En esta oficina se centra la gestión político social y la educación sanitaria ambiental.

Funciones de la Oficina de Imagen Institucional:

- a) Elaborar, implementar y evaluar el Plan de Relaciones Institucionales que comprende el Programa de Comunicación, Relaciones Públicas y el Programa de Educación Sanitaria y ambiental.
- b) Implementar, actualizar un sistema de gestión de indicadores para la evaluación de las estrategias ejecutadas.
- c) Coordinar las actividades de comunicación social relacionadas con la promoción de la imagen positiva de la empresa.



- d) Mantener actualizada la información relativa a los servicios de agua y desagüe en las poblaciones atendidas por la empresa.
- e) Mantener buenas relaciones con los medios de comunicación, con la población y con las entidades públicas relacionadas con el objeto de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C.
- f) Coordinar y controlar que los clientes estén debidamente informados de las tarifas, pago oportuno y otras actividades de su interés.
- g) Proyectar una adecuada imagen de eficiencia y eficacia de la empresa, a nivel de la comunidad y de los trabajadores, manteniendo informada a la comunidad de los proyectos y obras que para su beneficio está desarrollando la EPS.
- h) Conocer la apreciación de la comunidad respecto a la calidad del servicio (encuestas periódicas) y recabar sus sugerencias.
- i) i) Organizar y coordinar la realización de eventos, culturales, cívicos, sociales, deportivos, reuniones de trabajo, congresos, inauguración de obras y otros.
- j) Identificar de manera concertada con las diversas áreas, temas básicos que respondan a las metas de los indicadores de gestión que vayan a ser trabajados con los usuarios.
- k) Identificar instituciones vinculadas al tema del agua y proponer espacio de concertación multisectorial para abordar la problemática del agua y saneamiento, y buscar se considere en los planes programas institucionales.
- l) Desarrollar actividades de sensibilización e información, en coordinación con la División de Recursos Humanos sobre los siguientes temas: Manejo y solución de conflictos, VIH SIDA, Género, Prevención de desastres, Seguridad laboral y otros como actividades de responsabilidad social de la EPS.
- m) Las demás que le asigne el Gerente General.

### 5.3 Oficina de Tecnología de la Información

Es un órgano dependiente de la Gerencia General, encargado de asesorar, apoyar, planificar, normar dirigir y ejecutar todas las



actividades relacionadas con la tecnología de la información, la operatividad de los equipos de procesamiento de información y el buen funcionamiento de la red de transmisión de voz y datos.

La Oficina de Tecnología de la Información no cuenta con dependencias orgánicas estructurales, las ejecuciones de sus funciones se realizan mediante la confirmación de equipos funcionales de procesos, manteniendo una relación de autoridad de carácter funcional con las gerencias y Oficinas de la entidad en las materias propias de su alcance funcional, proponiendo políticas, normas o procedimientos, así como cautelando su cumplimiento.

Son funciones de la Oficina de Tecnología de la Información:

- a) Formular, ejecutar y evaluar los planes de la Oficina de Tecnología y sistemas de información de la entidad.
- b) Realizar análisis organizacional con métodos y técnicas modernas, proponiendo documentadamente proyectos de desarrollo de módulos y/o sistemas informáticos automatizados y/o mejoras en los procesos de la organización, de acuerdo a los requerimientos de las unidades orgánicas, cuyos procesos se encentren debidamente documentados y aprobados coordinando con el Equipo del Procesos de Planes y Evaluación.
- c) Proponer el uso de nuevas tecnologías para el tratamiento racional y automatizado de la información orientada a mejorar los indicadores de gestión y optimizar los tiempos de ejecución de los procesos.
- d) Administrar, asignar, distribuir y mantener la operatividad de os equipos de procesamiento de datos, en coordinación con la Gerencia General, centralizar los requerimientos de equipos informáticos de las unidades orgánicas, así como proponer y asesorar técnicamente su adquisición.
- e) Administrar la información existente en las bases de datos de la institución, estableciendo y aplicando mecanismos de seguridad para su custodia, integridad, recuperación y accesos autorizados.



- f) Evaluar equipos y software con la finalidad de proponer su empleo para el mejoramiento de los procesos y promover la innovación acorde con el avance tecnológico.
- g) Administrar los servicios de telecomunicaciones, cautelar su correcta utilización y velar por el buen funcionamiento, coordinando con el área de logística los aspectos de su competencia.
- h) Administrar el correo electrónico interno e intranet, así como el acceso de los mismos.
- i) Realizar la capacitación a los usuarios finales de los sistemas informáticos que se pongan en producción.
- j) Administrar adecuadamente los servidores de la institución garantizando su funcionamiento de acuerdo a las políticas de seguridad y de accesos establecidos.
- k) Coordinar, proponer, evaluar, conducir la formulación y actualizar las normas, políticas y procedimientos relativos al empleo de los equipos, software, módulos, base de datos, sistemas de comunicación de datos y seguridad de la información de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Alta Dirección.
- l) Proponer normas, estándares y procedimientos orientados a mejorar las actividades de su oficina.
- m) Promover y divulgar los nuevos sistemas de información, orientado y enseñando su utilización.
- n) Supervisar y controlar la actualización de la información de los sistemas informáticos.
- o) Cumplir con las disposiciones contenidas en los procedimientos internos.
- p) Elaborar y mantener actualizado el Plan de Contingencias Informático Institucional.
- q) Elaborar y mantener actualizado el Plan Operativo Informático.
- r) Elaborar y mantener actualizado el reglamento de uso de la red de datos.
- s) Elaborar y mantener actualizado el Plan Preventivo y Correctivo de los Equipos de Cómputo.



- t) Elaborar y mantener actualizado el Plan de Seguridad de Información.
- u) Efectuar el seguimiento a la información procesada en el sistema SICAP.
- v) Realizar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

## VI. Órganos de Línea

### 6.1 Gerencia de Operaciones

La Gerencia de Operaciones le compete planear, organizar, coordinar, ejecutar y evaluar la captación, producción, almacenamiento, distribución y control de calidad del agua potable; la recolección, tratamiento y disposición final de desagües; el mantenimiento de la infraestructura, así como las actividades inherentes a los estudios, proyectos y obras para la expansión, rehabilitación y optimización de la infraestructura de los servicios de saneamiento. Está a cargo de un Gerente, quien depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Son funciones específicas de la Gerencia de Operaciones:

- a) Planear, organizar, coordinar, ejecutar y evaluar todas las acciones para garantizar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.
- b) Formular y proponer a la Alta Dirección, los objetivos, las estrategias, planes y programas para el desarrollo de todas las actividades de su ámbito funcional, en coordinación con la Oficina de Planificación y Presupuesto, Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia Comercial.
- c) Establecer normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia, así como elaborar directivas para la implantación de los lineamientos de la política, estrategias, planes y programas referidos al sistema técnico.
- d) Planear, organizar, ejecutar, y evaluar los procesos vinculados con la captación, conducción, producción, calidad y distribución del



- agua; recolección, conducción, tratamiento y disposición final del desagüe; así como las referidas al control de pérdidas de agua.
- e) Planear, organizar, ejecutar, y evaluar el proceso general de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de saneamiento.
  - f) Implementar, actualizar un sistema de gestión de indicadores para la evaluación de las estrategias ejecutadas e información operacional.
  - g) Evaluar el cumplimiento de los manuales de operación y mantenimiento de la infraestructura de saneamiento.
  - h) Evaluar el cumplimiento de los planes de emergencia.
  - i) Elaborar informes técnicos para la evaluación de la gestión en el ámbito de su competencia y proponer a la Alta Dirección las medidas que sean necesarias para la mejora de los servicios.
  - j) Ejecutar y/o supervisar estudios de pre-inversión y de inversión para la ejecución de obras de infraestructura de saneamiento.
  - k) Planear, ejecutar y evaluar juntamente con la Gerencia de Administración y Finanzas estudios que tengan como fin elevar la productividad del trabajador.
  - l) Ejecutar y/o supervisar la ejecución de obras de infraestructura de saneamiento.
  - m) Aprobar y supervisar la ejecución del programa de monitoreo anual de calidad de agua y aguas servidas de acuerdo a la normatividad legal vigente.
  - n) Coordinar con todos los órganos de la Entidad e instituciones externas según corresponda, los asuntos de su competencia funcional.
  - o) Intervenir en el proceso de planificación estratégica de la empresa.
  - p) Intervenir en la formulación del Plan Maestro Optimizado.
  - q) Emitir informes técnicos para la toma de decisiones en materia de su competencia.
  - r) Cumplir otras funciones que le asigne el Gerente General.

La Gerencia de Operaciones cuenta con la siguiente estructura orgánica:



▪ **División de Ingeniería y Catastro Técnico**

- a) Planificar, dirigir y controlar el crecimiento de la infraestructura de saneamiento.
- b) Implementar, actualizar un sistema de gestión de indicadores para la evaluación de las estrategias ejecutadas.
- c) Ejecutar y/o supervisar estudios de pre-inversión y de inversión para le ejecución de obras de infraestructura de saneamiento.
- d) Ejecutar y/o supervisar y/o inspeccionar la ejecución de obras de infraestructura de saneamiento.
- e) Evaluar la factibilidad de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.
- f) Elaborar lineamientos para la ejecución de estudios de pre inversión y de inversión para la ejecución de obras de infraestructura de saneamiento.
- g) Elaborar y actualizar especificaciones técnicas para obras de saneamiento que se ejecuten en el ámbito de competencia de la empresa.
- h) Emitir informes periódicos de la marcha del avance de las acciones en marcha así como sus respectivas evaluaciones.
- i) Emitir informes técnicos para la toma de decisiones en materia de su competencia.
- j) Otras que disponga el Gerente de Operaciones.

▪ **División de Mantenimiento**

- a) Planea, ejecuta y controla las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura, equipos e instalaciones de saneamiento.
- b) Planifica, organiza y monitorea las actividades ambientales de la entidad a través del mecanismo de retribución por servicios ecosistémicos.
- c) Elabora y/o actualiza manuales de mantenimiento de los equipos, instalaciones y unidades operacionales de saneamiento.



- d) Coordina con las Divisiones de Producción y Distribución el mantenimiento de la infraestructura, equipos e instalaciones de saneamiento.
- e) Determina los requerimientos de materiales, repuestos, herramientas y equipos que sean necesarios para las actividades de mantenimiento.
- f) Implementa y actualiza un sistema de gestión de indicadores para la evaluación de las estrategias ejecutadas.
- g) Implementa y administra un sistema de informaciones de las acciones de mantenimiento.
- h) Emite informes periódicos sobre el avance de acciones de su competencia, así como sus respectivas evaluaciones
- i) Emite informes técnicos para la toma de decisiones en materia de su competencia.
- j) Interviene en el proceso de planificación estratégica de la empresa.
- k) Interviene en la formulación del Plan Maestro Optimizado.
- l) Determina normas y procedimientos correspondientes para la normalización y estandarización de los equipos, herramientas e instrumentos de mantenimiento

▪ **División de Operaciones**

La División de Operaciones tiene entre sus funciones:

- a) Planea, ejecuta y controla las actividades captación, conducción y tratamiento de agua.
- b) Planea, ejecuta y controla las actividades de tratamiento y disposición final de aguas servidas.
- c) Planea, ejecuta y controla las actividades de control de calidad de agua y de aguas servidas.
- d) Controla y evalúa el mantenimiento de la infraestructura, equipos e instalaciones de captación, conducción y tratamiento de agua, y tratamiento y disposición final de desagües.



- e) Elabora y/o actualiza manuales de operación de la infraestructura bajo su competencia.
- f) Participa en la formulación de los planes de emergencia.
- g) Implementa y actualiza el sistema de gestión de indicadores para la evaluación de las estrategias ejecutadas.
- h) Implementa y administra un sistema de informaciones de las variables operacionales de las acciones de su competencia.
- i) Emite informes periódicos sobre el avance de acciones de su competencia, así como sus respectivas evaluaciones.
- j) Interviene en el proceso de planificación estratégica de la empresa.
- k) Interviene en la formulación del Plan Maestro Optimizado.

▪ **Unidad de Control de Calidad**

La Unidad de Control de Calidad tiene entre sus funciones:

- a. Programa y ejecuta planes de monitoreo por muestreo y análisis físico químico del agua cruda, tratada, distribuida y de las aguas residuales.
- b. Realiza el análisis microbiológico y fisicoquímico de la calidad del agua para consumo humano y de las aguas residuales, buscando alcanzar los niveles de calidad establecidos por las normas vigentes.
- c. Provee las necesidades de aspectos logísticos de Oficina de Control de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales.
- d. Reporta sobre los análisis efectuados a las muestras de agua potable y aguas residuales.
- e. Controla el cloro residual en el sistema de producción y distribución, y abastecimiento en camiones cisterna de la empresa.
- f. Controlar la calidad microbiológica del agua a la salida del sistema de producción y en el sistema de distribución.
- g. Controla la calidad física y química del agua en el sistema de producción y en el sistema de distribución.



- h. Controla la calidad microbiológica de las aguas residuales al ingreso y salida del sistema de producción.
- i. Controla la calidad física y química de las aguas residuales al ingreso y salida del sistema de producción.
- j. Verifica el cumplimiento del programa de limpieza de reservorios y purga de redes de distribución.
- k. Efectúa el seguimiento de la calidad con propuestas de medidas correctivas.
- l. Efectúa ensayos para la aplicación de nuevas metodologías y análisis.
- m. Controla que la calidad este acorde a las normas establecidas por la Organización Mundial de la Salud y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- n. Supervisa la ejecución del programa de calibración y mantenimiento de equipos de laboratorio.
- o. Supervisa la aplicación de insumos químicos según la calidad para la potabilización del agua.
- p. Supervisa y controla la aplicación de técnicas y normas para la toma de muestras, su conservación, transporte y almacenamiento.
- q. Supervisa la ejecución de programas de desinfección de reservorios, redes nuevas y reparadas.
- r. Controla que la calidad de productos químicos usados en el tratamiento de agua no afecte a la salud del consumidor.
- s. Supervisa, controla y ejecuta acciones de fiscalización para el cumplimiento de disposiciones legales vigentes y medidas correctivas para el mejoramiento de la calidad del agua.
- t. Cumple y hace cumplir los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad de acuerdo con el procedimiento y responsabilidad asignada.
- u. Elabora el Plan Operativo Institucional por resultados de la unidad orgánica bajo su responsabilidad e Informar el avance de las actividades propuestas en el POI.
- v. Elabora programas de control de calidad de agua potable



- w. Mantiene actualizado en el SICAP el ingreso de datos correspondientes a su área.
  - x. Dispone medidas de control de las características fisicoquímicas del agua para determinar cantidad de insumos químicos a utilizar en el proceso de potabilización.
- **Unidad de Control de Pérdidas**

La Unidad de Control de Perdidas es la encargada de programar, coordinar, organizar y tomar acciones con el fin de disminuir a niveles aceptables de las pérdidas físicas y comerciales del agua.

- a. Programa y controla los servicios de tipometría, detección de fugas y macro medición.
- b. Coordina y desarrolla estudios para optimizar la operatividad de los servicios de agua (tipometría, detección de fugas, macro medición, sectorización, y control de fugas)
- c. Dirige las campañas de control de pérdidas no visibles de acuerdo a la programación establecida.
- d. Controla permanentemente las fugas visibles de las áreas sectorizadas en el estudio.
- e. Disminuye a niveles aceptables las perdidas físicas y no físicas del agua potable.
- f. Implanta y opera un sistema de información, para el control operacional de las pérdidas de agua.
- g. Supervisa la información de los niveles de agua y la presión de los macro medidores.
- h. Determina y controla los sectores pitos métricos.
- i. Analiza los datos operacionales para la planificación y programación de los trabajos.
- j. Efectúa mediciones de caudales y presiones en la red de agua para evaluar la operación del sistema de abastecimiento y el control de pérdidas de agua.



- k. Proporciona información sobre el control pito métrico a la Gerencia de Operaciones con la finalidad de optimizar la distribución del agua y el control de las operaciones.
  - l. Genera datos y elabora informes estadísticos para el control de fugas de agua y el control del proceso de tipometría.
  - m. Elabora y actualiza los manuales para las actividades de control de pérdidas, sectorización y macro medición.
  - n. Realiza labores de retiro de conexiones domiciliarias, clandestinas y uso indebido del servicio.
  - o. Opera, conserva y mantiene adecuadamente los equipos e instrumentos asignados y de medición.
  - p. Desarrollo de estudios especiales de control de pérdidas operacionales y comerciales.
  - q. Cumple y hace cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad de acuerdo al procedimiento y responsabilidad asignada.
- **Área de Mantenimiento de Equipos de Micro y Macro Medición**
- a) Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de micro y macro medición y registrar las acciones de mantenimiento de acuerdo a los procedimientos establecidos.
  - b) Confeccionar partes y piezas necesarias para el mantenimiento de los equipos y medidores.
  - c) Coordinar y controlar la confección de partes y piezas con talleres de terceros de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas.
  - d) Controlar los stocks necesarios de los materiales requeridos para los mantenimientos de los equipos de micro y macro medición.
  - e) Proponer características y especificaciones técnicas de equipos de micro y macro medición a adquirir de acuerdo a las normas y procedimientos de normalización y estandarización establecidas.



- f) Generar información para el control y evaluación del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de micro y macro medición.
- g) Realizar en el banco de medidores, pruebas que permitan verificar la correcta operación del medidor y/o hacer los ajustes y/o calibraciones pertinentes.
- h) Coordinar con el jefe inmediato sobre la programación de necesidades de repuestos para su adquisición.
- i) Informar sobre la revisión de medidores recepcionados así como los reparados.
- j) Retirar medidores violentados en campo.
- k) Mantenimiento preventivo en campo.
- l) Eventualmente voltear medidores invertidos en campo y colocar precinto de seguridad.
- m) Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad de acuerdo con el procedimiento y responsabilidad asignada.
- n) Otras funciones que dentro de su competencia le sean asignadas por el Gerente de Operaciones o Gerencia General.

## 6.2 Gerencia Comercial

Es el órgano que le compete planear, organizar, ejecutar y evaluar el Sistema Comercial de la Empresa en lo que concierne a las actividades de catastro de clientes, medición de consumos, facturación y cobranzas, y atención al cliente. Está a cargo de un Gerente, quien depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Son funciones específicas de la Gerencia Comercial:

- a) Establecer normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia, así como elaborar directivas para la implantación de los lineamientos de



- política, estrategias, planes y programas referidos al Sistema Comercial.
- b) Formular el plan operativo, proyectar los ingresos por cobranza y facturación, ejecutar y controlar el Plan y Presupuesto Operativo anual de las actividades comerciales de la Entidad de acuerdo con las políticas, normas y estrategias establecidas.
  - c) Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades concernientes a la gestión de catastro de usuarios.
  - d) Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades concernientes a la gestión de Medición.
  - e) Planear, organizar, dirigir y evaluar juntamente con la Gerencia de Operaciones las actividades concernientes al control de pérdidas de agua.
  - f) Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades concernientes a la gestión de facturación y cobranza por los servicios brindados.
  - g) Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades concernientes a la gestión de comercialización de servicios y de atención al cliente.
  - h) Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades concernientes a la instalación de conexiones domiciliarias, cortes y rehabilitaciones de servicio y mantenimiento y reparación de las conexiones.
  - i) Intervenir en el proceso de planificación estratégica de la empresa.
  - j) Intervenir en la formulación del Plan Maestro Optimizado.
  - k) Emitir informes técnicos para la toma de decisiones en materia de su competencia.
  - l) Coordinar con la Gerencia de Operaciones sobre la producción, distribución y mantenimiento de los servicios que presta.
  - m) Planear, organizar, ejecutar y evaluar juntamente con la Gerencia de Administración y Finanzas estudios que tengan como fin elevar la productividad del trabajador.
  - n) Implementar indicadores de gestión concordantes con los indicadores empresariales que permitan evaluar las estrategias implementadas.
  - o) Adoptar medidas para mantener y mejorar la imagen de la entidad a través de una adecuada atención a los clientes.



- p) Conciliar el reporte de cuentas por cobrar, que emite contabilidad, en forma mensual.
- q) Las demás funciones que le asigne la Gerencia General en materia de su competencia.

La Gerencia Comercial cuenta con la siguiente estructura orgánica:

▪ **División de Catastro de Clientes y Medición de Consumo.**

Esta División tiene como funciones:

- a) Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades concernientes a la gestión de catastro de usuarios (seguimiento de las siguientes actividades: empadronamiento, actualización dinámica catastral, ubicación clientes factibles, potenciales y clandestinos, categorización, entre otras).
- b) Programar, cumplir, coordinar y controlar el proceso en modificación, actualización del registro de clientes, rutas, planimetría, aplicaciones de tarifas, cambios de nombre, verificaciones de direcciones, registró en conexiones nuevas, verificaciones de campo y control de clandestinos.
- c) Coordinar la elaboración de Planos catastrales y mantener actualizado el catastro Comercial de la entidad y solucionar las solicitudes de servicios recibidas de la División de Comercialización.
- d) Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades concernientes a la gestión de Medición.
- e) Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades concernientes a la gestión del banco de medidores.
- f) Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades concernientes a la gestión de facturación y cobranza por los servicios brindados.
- g) Emitir informes periódicos sobre el avance de acciones de su competencia, así como sus respectivas evaluaciones.
- h) Efectuar el seguimiento a las acciones programadas para dar cumplimiento a las metas de los indicadores de gestión en el ámbito de su competencia.



- i) Supervisar y Controlar el proceso de mantenimiento y actualización de rutas de lectura, reparto de recibos y otras.
- j) Emitir informes técnicos para la toma de decisiones en materia de su competencia.
- k) Intervenir en el proceso de planificación estratégica de la empresa.
- l) Intervenir en la formulación del Plan Maestro Optimizado.
- m) Las demás que le asigne la Gerencia Comercial en materia de su competencia.

▪ **División de Facturación y Cobranza.**

Esta División está facultada para:

- a) Participar en el proceso de facturación mensual y efectuar la emisión de recibos por pensiones de agua y servicios colaterales, para su distribución y supervisión por sectores de distribución, con el personal del equipo operativo o servicios de terceros, manteniendo un registro y control de todos los comprobantes de pago emitidos.
- b) Elaborar ciclos de facturación mensual de servicios de agua potable y alcantarillado y hacer cumplir el cronograma aprobado.
- c) Efectuar el control de calidad de facturación mensual, relacionada a la presentación de la factura, determinación del costo de servicio de acuerdo con el régimen tarifario, precios colaterales autorizados, tasas de interés moratorio vigentes y otros.
- d) Mantener actualizada la facturación con relación al régimen tarifario y precios colaterales vigentes, así como la tasa de interés moratorio en caso de facturaciones con deudas acumuladas.
- e) Llevar la cuenta corriente de las cuentas pendientes por cobrar del mes y acumuladas.
- f) Elaborar notas de abono, notas de crédito por los servicios prestados, con la debida justificación del caso y aprobación del Gerente Comercial.



- g) Dirigir, coordinar y controlar el proceso de cobranza a través de la Oficina Principal, como de los Centros Autorizados de Recaudación de la EPS.
- h) Recepcionar, canalizar, tramitar y/o solucionar las solicitudes de servicios recibidas de la División de Comercialización.
- i) Programar, ejecutar, y controlar permanentemente los procesos de facturación, así como la información estadística emitida por el sistema mecanizado.
- j) Centralizar la información de las diferentes áreas relacionadas con la facturación de los servicios, así como controlar, verificar y dar conformidad a la consistencia previa y posterior de la facturación emitida.
- k) Controlar y verificar la consistencia y veracidad de la información que será expresada por el sistema mecanizado para la emisión de los recibos.
- l) Efectuar el seguimiento, acciones de cobranza y reporte mensual de la cartera morosa.
- m) Evaluar y proponer la provisión de cobranza dudosa periódica, cumpliendo los procedimientos establecidos.

▪ **División de Atención al Cliente**

- a) La División de **Atención al Cliente** es la encargada de Planear, ejecutar y controlar los procesos de atención al cliente, presupuestos y contratos, promoción comercial, así como de investigación de mercado.
- b) Elaborar, ejecutar y evaluar el Plan Anual de Actividades de Promoción Comercial, logrando su aprobación, orientado a la minimización de los reclamos de los clientes.
- c) Emitir facturas o boletas autorizados, de valorización de los servicios que presta la empresa en base a las tarifas establecidas.
- d) Conducir, coordinar y controlar la adecuada atención e información a los clientes.



- e) Efectuar acciones con los clientes para una racional y eficiente utilización de los servicios que presta la empresa.
- f) Resolver o canalizar a otras instancias los redamos y/o solicitudes de los clientes, así como efectuar el seguimiento para la debida y adecuada atención y/o resolución de sus requerimientos.
- g) Efectuar campañas de detección de clientes con instalaciones clandestinas y/o conexiones no autorizadas, con el fin de lograr que se incorporen como clientes formales.
- h) Supervisar y controlar la elaboración y emisión de presupuestos y contratos para la instalación de conexiones domiciliarias.
- i) Controlar y supervisar la correcta aplicación de las normas y política sobre ventas tanto al crédito como al contado.
- j) Concientizar a los clientes en lo referente a educación sanitaria, disposiciones legales y Reglamento de Prestación de Servicios en coordinación con la oficina Imagen Institucional.
- k) Proponer y aplicar estrategias de promoción de ventas dirigida a captar a los clientes potenciales y factibles.
- l) Desarrollar estudios para describir y caracterizar el mercado real, factible y potencial para el desarrollo de la prestación de servicios de la entidad en coordinación con Catastro comercial.
- m) Proponer normas y procedimientos orientados a mejorar las actividades de la división, con sujeción a las normas legales vigentes.
- n) Mantener actualizada la información en el ámbito de su competencia, mediante los sistemas informáticos correspondientes.
- o) Atender las solicitudes de servicios colaterales (Pagos).
- p) Intervenir en el proceso de planificación estratégica de la empresa.
- q) Efectuar el seguimiento a todas las actividades programadas para alcanzar las metas e indicadores de gestión en el ámbito de su competencia.
- r) Emitir informes técnicos para la toma de decisiones en materia de su competencia.
- s) Las demás que le asigne la Gerencia Comercial.



## VII. Del Régimen Laboral

Los funcionarios y trabajadores de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. se encuentran comprendidos en el Régimen Laboral de la Actividad Privada. Los procedimientos y procesos laborales se rigen por lo establecido en el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo No 728 - Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por el Decreto Supremo No. 003. 97-TR y demás normas modificatorias y complementarias.

Se encuentran comprendidos en el Régimen de Pensiones que correspondan al Decreto Ley N° 19990 (ONP) o al Sistema Privado de Pensiones (AFP), según le corresponda a cada trabajador.

El personal de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. se sujeta al contenido del Reglamento Interno de Trabajo.

La Política Remunerativa del personal de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. se rige por el Cuadro de Asignación de Personal - CAP y Presupuesto Analítico de Personal - PAP, aprobado e informado al Ministerio de Economía y Finanzas, Pactos Colectivos y/o Laudo Arbitral.

## VIII. Del Régimen Económico

Constituyen recursos propios de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C.:

- 8.1 Los provenientes del cobro de los servicios que presta la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C., a los usuarios cuya forma de determinación será regulada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS.
- 8.2 Los ingresos financieros que generen sus recursos.
- 8.3 Los montos por conceptos de sanciones que imponga en el ejercicio de sus funciones.
- 8.4 Las donaciones, asignaciones, legados, transferencias u otros aportes por cualquier título provenientes de personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras.
- 8.5 Los Recursos Financieros que se obtienen por los saldos de balance de ejercicios anteriores.
- 8.6 Otros ingresos propios de la actividad.



La EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. se encuentra bajo el ámbito de la Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas, que tiene como atribuciones programar, dirigir, coordinar, evaluar la Gestión del Proceso Presupuestario, así como emitir las directivas y normas complementarias pertinentes.

El presupuesto anual de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C, será aprobado por el Directorio, remitiéndose copia del mismo a los organismos públicos correspondientes.

Las modificaciones presupuestales a que diere lugar la ejecución presupuestal del mismo serán aprobadas mediante Resolución de Gerencia General dando cuenta al Directorio.

Constituye Patrimonio de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C., los bienes muebles, inmuebles y los que adquiera por cualquier título, donaciones diversas, transferencias y/o adquisiciones.

## **IX. Disposiciones Complementarias y Finales**

### **9.1 Disposiciones complementarias**

Aprobado el presente Reglamento de Organización y Funciones, se constituye en una norma; en consecuencia, los actos administrativos y de Administración que se desarrollen a nivel Institucional, necesaria y obligatoriamente deberán ser concordantes con el precitado Documento de Gestión Institucional.

La Oficina de Planificación y Presupuesto, la Gerencia de Administración y Finanzas, la División de Recursos Humanos y Oficina de Asesoría Legal, son los encargados de elaborar los Documentos de Gestión, tales como el Cuadro para Asignación de Personal - CAP, Manual de Organización y Funciones y otros en base al cual se elaborará el Presupuesto Analítico de Personal - PAP de la Entidad.



El Organigrama Estructural de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. que figura como anexo, forma parte del presente Reglamento de Organización y Funciones - ROF.

La implementación y ejecución del presente Reglamento estará de acuerdo con el potencial humano, recursos materiales, económicos, financieros y tecnológicos disponibles.

Establézcase las acciones que pongan en operación la estructura orgánica aprobada en el presente documento de gestión institucional.

## **9.2 Disposición Final**

Deróguese las disposiciones que se opongan al presente Reglamento.

