

## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 220-2024-GG/EPS MOQUEGUA SA.

Moquegua, 04 de septiembre de 2024

### VISTOS:

El Informe N°0104-2024-ORR.HH-GAF/EPS MOQUEGUA S.A. de fecha 12 de junio de 2024; de la jefa de Recursos Humanos que solicita a la gerencia general la aprobación del REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF); Informe N° 080-2024-AT-GAF/EPS MOQUEGUA S.A de fecha 14 de junio de 2024; la especialista en Tesorería que justifica el cambio de denominación de *Equipo De Finanzas* a **OFICINA DE FINANZAS**, Informe N° 211-2024-OICGS-GG/EPS MOQUEGUA S.A de fecha 04 de setiembre de 2024, acta de Sesión Ordinaria de Directorio N° 11-2024 de fecha 20 de junio de 2024 en el PUNTO UNO de la agenda; acuerdo 1.1 referido a la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF; Informe Técnico Legal N° 001-2024-GAJ/GG/EPS MOQUEGUA S.A. de fecha 04 de setiembre de 2024, y;

### CONSIDERANDO:

La EPS MOQUEGUA S.A., es un Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Accionariado Municipal, con personería de Derecho Privado, organizado como Sociedad Anónima; que se regula bajo los alcances del TUO de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por D.S. 05-2020-VIVIENDA y TUO del Reglamento aprobado por D.S. N° 016-2021-VIVIENDA y demás normas sectoriales; con aplicación supletoria de la Ley N° 26887 – Ley General de Sociedades; sujeta a sus propios Estatutos, que goza de autonomía económica, administrativa, técnica y financiera, cuya finalidad es prestar servicios de saneamiento dentro del ámbito de su competencia.

Que, el Reglamento de Organización y Funciones -ROF es un documento técnico normativo, que tiene como finalidad establecer, optimizar, guiar e informar la organización interna, determinando su estructura, objetivos y las funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas para el óptimo funcionamiento de la empresa, en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente. Dicha organización interna se refleja en una estructura orgánica coherente con los fines y objetivos de la empresa orientada a reforzar y gestionar mejor la prestación de los servicios de saneamiento.

Que, a efecto de implementar la Directiva N° 017-2023-CG/GMPL de la Contraloría General de la Republica numeral 6.3 **Funciones de Órganos y Unidades Orgánicas de las Entidades**. Las entidades deben establecer en sus documentos internos de gestión las funciones de los órganos o unidades orgánicas responsables de planificar y programar las actividades del proceso de la ejecución de obras públicas por administración directa, así como de su ejecución y supervisión hasta su culminación y liquidación, de acuerdo con las disposiciones de la presente directiva y las funciones establecidas por el SNPMGI, para el caso de entidades adscritas a dicho sistema administrativo. (...). Marco normativo que incorpora nuevos aspectos de planificación, técnicos, legales, financieros para la gestión y ejecución de obras públicas por administración que deben ser implementados por la EPS para su cumplimiento del objetivo de la norma antes citada el cual es establecer las disposiciones que regulen, entre otros aspectos, los roles, requisitos, plazos y responsabilidades para fines de la ejecución de las obras por administración directa a cargo de las entidades, así como el Decreto Legislativo N° 1620 que modifica el Decreto Legislativo N° 1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, la implementación del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG); reestructuración del Equipo de Finanzas a OFICINA DE FINANZAS y la aplicación de la Resolución Ministerial 247-2022-VIVIENDA conforme a la justificación que precisa en los informes de vistos que obliga a realizar la modificación correspondiente al reglamento de organización y funciones de la EPS MOQUEGUA S.A. aprobado con RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 047- 2020-GG/EPS MOQUEGUA S.A. el 17 de febrero de 2020.

Que, en Sesión Ordinaria de Directorio N° 11-2024 de fecha 20 de junio de 2024 en el PUNTO UNO de la agenda; acuerdo 1.1 El Colegiado Acuerda aprobar el Reglamento de Organización y Funciones con la encomendación al Gerente General y equipo de funcionarios buscar la modificación más adecuada (...). en ese sentido, deberá dejarse sin efecto el Reglamento de Organización y Funciones aprobado en Sesión

Extraordinaria N° 001-2020 de fecha 30 de enero del 2020 que acuerda la aprobación del nuevo organigrama de la EPS Moquegua S.A.

Que, estando a las facultades conferidas mediante Resolución de Directorio N° 004-2023-EPS MOQUEGUA S.A. que designa al Gerente General de la EPS MOQUEGUA S.A. en el Marco de lo dispuesto en el TUO del Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y modificaciones, en los Estatutos y Reglamento de Organización y Funciones – ROF y los considerando; con las visaciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial y la Oficina de desarrollo y Presupuesto de la EPS MOQUEGUA S.A.

**SE RESUELVE:**

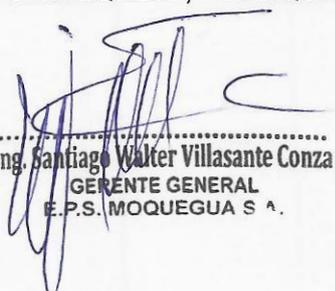
**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR** el texto integrado para la actualización del **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES** de la Empresa prestadora de servicios de saneamiento sociedad anónima – EPS MOQUEGUA S.A., la misma que forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO** la RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 047- 2020-GG/EPS MOQUEGUA S.A. de fecha 17 de febrero de 2020 y demás normas administrativas que se opongán a la presente Resolución de Gerencia General.

**ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR** a la Asistente de Gerencia **NOTIFICAR** la presente Resolución a las Gerencias de Línea, Apoyo y Asesoría; y demás Oficinas de la EPS MOQUEGUA S.A. para su conocimiento y estricto cumplimiento.

**ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR** a la Oficina Tecnologías de la Información y Comunicaciones **PUBLICAR** la presente Resolución de Gerencia General en el portal web de la EPS MOQUEGUA S.A. <https://www.epsmoquegua.com.pe>

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
Ing. Santiago Walter Villasante Conza  
GERENTE GENERAL  
E.P.S. MOQUEGUA S.A.

**EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO  
MOQUEGUA – SOCIEDAD ANÓNIMA**



**REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y  
FUNCIONES DE LA EPS MOQUEGUA  
S.A.**

**2024**

# INTRODUCCION

## 1. PRESENTACIÓN:

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

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

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

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

## 2. FINALIDAD DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN y FUNCIONES:

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

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

### 3. BASE LEGAL

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

- a) Estatuto de la EPS MOQUEGUA S.A.
- b) Ley N° 26887 – Ley General de Sociedades.
- c) Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y modificaciones.
- d) Decreto Legislativo N° 1620, Ley que modifica la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y modificaciones.
- e) Decreto Legislativo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, y sus modificatorias.
- f) Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2024, o la vigente al año fiscal correspondiente.
- g) 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.
- h) Directiva N° 001-2019-EF/63.01, Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, aprobado por Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01 y sus modificaciones.
- i) 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.
- j) Ley N° 26284, Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
- k) Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- l) Decreto Supremo N° 304-2012-EF que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- m) Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- n) Decreto Supremo N° 350-2015-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225.
- o) Decreto Supremo N° 056-2017-EF, que modifica el Reglamento de la Ley N° 30225.
- p) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.
- q) Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- r) Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.
- s) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- t) Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- u) Ley N° 28708, Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad.
- v) Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- w) Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- x) Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- y) Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 728: Ley de productividad y competitividad laboral, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-97-TR, ampliatorias, modificatorias y conexas.
- z) Reglamento Interno de Trabajo de la EPS MOQUEGUA S.A.





#### 4. VISIÓN DE EPS MOQUEGUA S.A.

La Visión de la EPS MOQUEGUA S.A. es la que sigue:

*“Ser la empresa líder de saneamiento a nivel nacional, brindando servicios de calidad a la población de la región Moquegua, en el marco de la modernización de los servicios de saneamiento”*

#### 5. MISIÓN DE EPS MOQUEGUA S.A.

La Misión de la EPS MOQUEGUA S.A. es la que sigue:

*“Mejorar la calidad de vida de la población moqueguana, brindando servicios de saneamiento en forma sostenible y preservando el medio ambiente.”*

#### 6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS DE EPS MOQUEGUA S.A.

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

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

##### a) Compromiso e Integridad:

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

##### b) Orientación al cliente:

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

##### c) Orientación a resultados:

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

#### 7. TERMINOLOGÍA Y PRINCIPIOS DEL ROF

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

##### a) Funciones y Responsabilidades:

Resume las tareas específicas del órgano o unidad orgánica; ello no significa que las funciones sean exclusivas, ni que no haya otras que no pueden ser desempeñadas; la descripción, no es exhaustiva, ni menos limitativa, ya que el Jefe tiene la facultad de asignar a sus subalternos, cualquier labor similar acorde con las descritas y con la categoría del Puesto. Establece el grado de responsabilidad en el desempeño de la función dentro de la empresa.

##### b) Línea de Autoridad:

La autoridad fluye bajo el principio de Unidad de Mando, que establece que cada trabajador es responsable de sus funciones ante una sola autoridad. La autoridad puede delegarse mediante documento expreso, estableciendo claramente el grado de autoridad delegada. En los casos de vacaciones y/o licencias, los reemplazos se efectuarán con el personal del mismo nivel o de los niveles inmediatos superior o inferior.

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

**c) Coordinación:**

Con la finalidad de alcanzar el objetivo común y facilitar el trabajo en equipo, los Gerentes, Jefes de Oficina, deben armonizar con la empresa mediante reuniones de coordinación con su personal. Debe, asimismo, armonizar con las otras áreas de la empresa, a través de los Comités y/o Reuniones de trabajo. Igualmente, deben mantener vínculos de coordinación con las diversas entidades públicas o privadas, cuando la naturaleza de sus funciones lo requiera.

**8. FORMULACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL ROF:**

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

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

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

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



## REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1.- Reglamento de Organización y Funciones

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

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

#### Artículo 2.- Naturaleza jurídica

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

La EPS MOQUEGUA S.A. ha sido reconocida como Empresa Prestadora de Servicio, mediante Decreto Supremo N° 027-91-PCM.

#### Artículo 3.- Ámbito de competencia

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

- 3.1. Provincia Mariscal Nieto, en la Capital del Distrito de: Moquegua y Distrito de San Antonio y Distrito de Samegua.

#### Artículo 4.- Accionistas

Su único accionista es la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua. Posee autonomía administrativa, técnica, financiera y económica. Se rige por el dispositivo de creación, así como por su Estatuto Social.

#### Artículo 5.- Función General

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

1. Servicio de Agua Potable:
  - a) Sistema de producción, que comprende los procesos de: captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada, mediante cualquier tecnología.
  - b) Sistema de distribución, que comprende los procesos de: almacenamiento, distribución, entrega y medición al usuario mediante cualquier tecnología.
2. Servicio de Alcantarillado Sanitario, que comprende los procesos de: recolección, impulsión y conducción de aguas residuales hasta el punto de entrega para su tratamiento.
3. Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales para disposición final o reúso, que comprende los procesos de mejora de la calidad del agua residual proveniente del servicio de alcantarillado mediante procesos físicos, químicos, biológicos u otros, y los componentes necesarios para la disposición final o reúso.

4. Servicio de Disposición Sanitarias de Excretas, que comprende los procesos para la disposición final del agua residual y la disposición sanitaria de excretas a nivel intradomiciliario, con o sin arrastre hidráulico.

#### Artículo 6.- Funciones Específicas

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

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 6.1. Administrar y gestionar los sistemas y procesos que comprenden los servicios de saneamiento con autonomía y responsabilidad en la gestión empresarial, sobre la base de criterios técnicos, legales, económicos, financieros y ambientales de conformidad con la Ley Marco, el Reglamento, la normativa sectorial y disposiciones emitidas por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento (SUNASS), en concordancia con los planes urbanos a cargo de los gobiernos locales.
- 6.2. Prestar, en forma total o parcial, uno o más, de los servicios de saneamiento, en los niveles y demás condiciones contenidas en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, la normativa vigente, en su respectivo contrato de explotación, de concesión u otra modalidad de participación privada, según corresponda.
- 6.3. Formular, evaluar, aprobar y ejecutar proyectos de inversión, en coordinación con el gobierno local, regional o el Ente Rector, a fin de incrementar la cobertura, calidad y sostenibilidad de los servicios de saneamiento, de conformidad con la normativa de la materia.
- 6.4. Formular y ejecutar el Plan Maestro Optimizado (PMO).
- 6.5. Aprobar y supervisar los proyectos a ser ejecutados por terceros dentro de su ámbito de responsabilidad.
- 6.6. Promover e implementar mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos hídricos, incorporándolos en el PMO conforme a las disposiciones que emita la SUNASS. A tal efecto, las empresas prestadoras están facultadas para formular, evaluar, aprobar y ejecutar las inversiones vinculadas a los mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos, así como para el pago de los costos de operación y mantenimiento de los mismos, incluso cuando el proyecto ha sido ejecutado por un tercero, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30215, Ley de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos, su Reglamento y normas sobre la materia.
- 6.7. Formular, aprobar y ejecutar, en el marco del SINAGERD, los instrumentos de gestión necesarios para la prevención y mitigación de riesgos frente a aquellas situaciones que pongan en peligro inminente la prestación de los servicios de saneamiento. Además, debe llevar a cabo las acciones que dispone el Ente Rector que regula la declaración de emergencia sanitaria.
- 6.8. Incorporar en el PMO los documentos de gestión y las acciones que permitan cumplir las metas de la empresa prestadora.
- 6.9. Implementar tecnologías apropiadas para el tratamiento de agua residual favorable al medio ambiente, a fin de evitar la contaminación de las fuentes receptoras de agua promoviendo 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 y la SUNASS en el ejercicio de sus funciones establecidas en la Ley Marco, el Reglamento, normas sectoriales y las normas que resulten aplicables.
- 6.13. Registrar y mantener actualizado el registro de la información requerida por el "Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público", a cargo de la Dirección General de Gestión de Recursos Públicos del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- 6.14. Solicitar a la SUNASS la aplicación de los subsidios en los términos señalados en las normas correspondientes.
- 6.15. Remitir al Ente Rector, a través de sus programas, la información exigida en los Convenios de transferencias de recursos para el financiamiento de proyectos de inversión en saneamiento, respecto a la supervisión o inspección de la obra, según corresponda, y el avance físico y financiero, y demás documentación exigida, bajo causal de resolución de pleno derecho del Convenio y de iniciarse las acciones de responsabilidad administrativa, civil o penal, según sea el caso.
- 6.16. Otras funciones que sean establecidas en la Ley Marco, el Reglamento, las normas sectoriales u otras normas intersectoriales ligadas a las condiciones y calidad de los servicios de saneamiento, las que establezcan en el contrato de explotación, de concesión u otra modalidad de participación privada, según corresponda.



**TÍTULO II**  
**ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS**

**CAPÍTULO I**

**ESTRUCTURA ORGÁNICA**



**Artículo 7.- Estructura Orgánica**

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

**CÓDIGO 01 ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN**

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

**CÓDIGO 02 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

- 02.1 Órgano de Control Institucional



**CÓDIGO 03 ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO**

- 03.1 Gerencia de Asesoría Jurídica
- 03.2 Oficina de Desarrollo y Presupuesto

**CÓDIGO 04 ÓRGANOS DE APOYO**



**04.1 Gerencia de Administración y Finanzas**

- 
- 04.1.1 Oficina de Finanzas
  - 04.1.2 Oficina de Contabilidad
  - 04.1.3 Oficina de Logística y Control Patrimonial
  - 04.1.4 Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
  - 04.1.5 Oficina de Recursos Humanos
  - 04.2 Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social
  - 04.3 Oficina de Aseguramiento de la Calidad

**CÓDIGO 05 ÓRGANOS DE LÍNEA**



**05.1 Gerencia de Operaciones**

- 05.1.1 Oficina de Distribución y Recolección
  - 05.1.1.1 Equipo de Sistema de Distribución de Agua Potable
  - 05.1.1.2 Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable
  - 05.1.1.3 Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección
  - 05.1.1.4 Equipo de SCADA
- 05.1.2 Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
  - 05.1.2.1 Equipo de Producción de Agua Potable
  - 05.1.2.2 Equipo de Tratamiento de Agua Residual
- 05.1.3 Oficina de Gestión de Proyectos
  - 05.1.3.1 Equipo de Formulación de Proyectos
  - 05.1.3.2 Equipo de Ejecución de Proyectos
  - 05.1.3.3 Equipo de Coordinación de Supervisión



## 05.2 Gerencia de Comercial

- 05.2.1 Oficina Catastro Comercial, Medición y Facturación
  - 05.2.1.1 Equipo de Catastro Comercial, Medición y Facturación
  - 05.2.1.2 Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias.
  - 05.2.1.3 Equipo de Medición y Facturación
- 05.2.2 Oficina de Cobranza y Control Comercial
  - 05.2.2.1 Equipo de Cobranza, conexiones y cortes
  - 05.2.2.2 Equipo de Cobranza Morosa y Judicial
  - 05.2.2.3 Equipo de Principales Clientes
- 05.2.3 Equipo de Atención al Cliente



## CAPÍTULO II ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

### Artículo 8.- Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el órgano de mayor jerarquía de la Sociedad y está conformada por el representante legal de la(s) municipalidad(es) provincial(es) en cuyo ámbito opera la Sociedad, o por quien este designe para tal efecto.

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

### Artículo 9.- Funciones de la Junta General de Accionistas

Son funciones de la Junta General de Accionistas las siguientes:

- 9.1. Elegir, reelegir y remover al miembro del Directorio representante de las Municipalidades Provinciales accionistas;
- 9.2. 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 los procedimientos establecidos en el reglamento;
- 9.3. Acordar la modificación del estatuto social, previa opinión favorable de la SUNASS;
- 9.4. Acordar el aumento o reducción del capital social, así como autorizar la emisión de obligaciones, debiendo comunicar este hecho a la SUNASS;
- 9.5. Aprobar la integración con otras empresas prestadoras de servicios, previo acuerdo de la Junta General de Accionistas.
- 9.6. Fijar el monto de las dietas de los miembros del Directorio, respetando los límites presupuestales aprobados por el MEF.
- 9.7. Resolver los asuntos que el Directorio ponga en su conocimiento.
- 9.8. Autorizar la celebración o modificación del contrato de explotación, cuando el Directorio no lo realice.
- 9.9. Proponer y aprobar el Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
- 9.10. Disponer investigaciones y auditorías especiales, de acuerdo con la normatividad vigente.
- 9.11. Las demás que establezca Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, normas sectoriales y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 26887 - Ley General de Sociedades.

### Artículo 10.- Directorio

El Directorio es el órgano de dirección de la empresa responsable de la gestión y administración de la prestación de los servicios de saneamiento. Se encuentra integrado por tres (3) miembros, cuya designación y funcionamiento se rige de acuerdo con lo establecido en Ley Marco y su Reglamento, u otra norma sectorial que resultará aplicable y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 26887, Ley General de Sociedades. El Directorio elige entre sus miembros al presidente.

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

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

### Artículo 11.- Funciones del Directorio

Son funciones del Directorio las siguientes:

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 11.1. Elegir en su primera sesión a su presidente.
  - 11.2. Declarar la vacancia de algún(os) miembro(s) del Directorio por las causales establecidas en la normativa del sector saneamiento.
  - 11.3. Designar, evaluar y remover al Gerente General y demás gerentes de los órganos de la Sociedad.
  - 11.4. Velar por la continuidad en la gestión, gozando de las facultades de gestión necesarias para el cumplimiento de su objeto.
  - 11.5. Velar por la formulación, aplicación y actualización del Plan Maestro Optimizado (PMO) y demás planes e instrumentos de gestión que, en cumplimiento de la normativa vigente, debe elaborar la sociedad.
  - 11.6. Aprobar el PMO y los demás planes e instrumentos de gestión interna de la empresa, así como su presupuesto;
  - 11.7. Otorgar licencias a los miembros del Directorio;
  - 11.8. Autorizar la integración de operaciones y procesos.
  - 11.9. Autorizar la celebración del contrato de explotación.
  - 11.10. Autorizar la comercialización de los productos generados de los servicios de saneamiento.
  - 11.11. Emitir opinión para el otorgamiento de acciones a solicitud de la Junta General de Accionistas.
  - 11.12. Aprobar las contrataciones públicas directas.
  - 11.13. Aprobar y monitorear la estrategia corporativa, en concordancia con la política nacional y sectorial sobre el manejo del recurso hídrico.
  - 11.14. Velar por la implementación de todos los Sistemas de Gestión Pública según el marco legal vigente, dentro de la empresa.
  - 11.15. Velar el cumplimiento de las obligaciones y compromisos que la EPS debe cumplir en el ámbito interno y externo.
  - 11.16. Velar y asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias, políticas y lineamientos que contribuyen al desarrollo empresarial.
  - 11.17. Las demás que establezca la Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, normas sectoriales, el Estatuto y supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 26887 - Ley General de Sociedades.

#### **Artículo 12.- Gerencia General**

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

#### **Artículo 13.- Funciones de la Gerencia General**

Son funciones de la Gerencia General las siguientes:

- 13.1. Planear, organizar, dirigir, gestionar y supervisar la marcha administrativa, operativa, económica y financiera de la empresa, para el logro de las metas establecidas; con autonomía y responsabilidad.

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 13.2. Conducir la gestión técnica, financiera, administrativa y de inversiones de la empresa, cautelando el cumplimiento de sus planes, estrategias y metas e informando los resultados de la gestión al Directorio;
  - 13.3. Presentar los planes, presupuesto, estados financieros, los documentos de gestión, memoria anual, así como los informes de rendición de cuentas para su aprobación por parte del Directorio;
  - 13.4. Cumplir y hacer cumplir los acuerdos y disposiciones del Directorio;
  - 13.5. Resolver los conflictos de competencias o conflictos laborales que pudieran surgir entre los distintos órganos de la empresa, dando cuenta al Directorio;
  - 13.6. Proponer o aprobar las directivas, guías, manuales, protocolos, instructivos y procedimientos de administración, recursos humanos, finanzas, presupuesto, inversión pública, relaciones institucionales y otras, en concordancia con los lineamientos que establezca el Directorio, así como la normativa en dichas materias que le son aplicables, dando cuenta al Directorio de la implementación de las mismas;
  - 13.7. Aprobar la adquisición, enajenación o disposición de bienes muebles e inmuebles de la empresa, cuando corresponda, de acuerdo con la normativa vigente;
  - 13.8. Evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes, e informar periódicamente al Directorio;
  - 13.9. Otorgar poderes o delegar funciones relacionadas con las competencias a su cargo, siempre que no sean privativas del cargo;
  - 13.10. Monitorear el cumplimiento de los procesos operativos y financieros, la administración de activos y los riesgos de incumplimiento en forma preventiva y correctiva
  - 13.11. Dirigir la implementación de todos los Sistemas de Gestión Públicos según el marco legal vigente, dentro de la empresa.
  - 13.12. Promover las coordinaciones con otras Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, el ente regulador y otras entidades competentes con la finalidad de afianzar y mejorar el desempeño de la EPS.
  - 13.13. Coordinar, supervisar e informar sobre el seguimiento de los conflictos legales laborales, la negociación colectiva y conflictos individuales, juntamente con la Gerencia de Asesoría Jurídica.
  - 13.14. Liderar, organizar y asegurar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS para que cumplan con su objetivo;
  - 13.15. Liderar y propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y, cuando corresponda de la gestión de desempeño social, velando por la articulación de esfuerzos de las distintas instancias involucradas.
  - 13.16. Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas.
  - 13.17. 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.

### CAPÍTULO III DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

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

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

### Artículo 15.- Funciones del Órgano de Control Institucional

Son funciones del Órgano de Control Institucional las siguientes:

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

Asimismo, el jefe y el personal del OCI deben prestar apoyo, por razones operativas o de especialidad y por disposición expresa de las unidades orgánicas de línea u órganos desconcentrados de la Contraloría General de la República, en otros servicios de control y servicios relacionados fuera del ámbito de la Empresa. El jefe del OCI, debe dejar constancia de tal situación para efectos de la evaluación del desempeño, toda vez que dicho apoyo impactará en el cumplimiento de su Plan Anual de Control;

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 15.13. Cumplir diligente y oportunamente, de acuerdo con la disponibilidad de su capacidad operativa, con los encargos y requerimientos que le formule la CGR;
  - 15.14. Cautelar que la publicidad de los resultados de los servicios de control y servicios relacionados se realicen de conformidad con las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República;
  - 15.15. Cautelar que cualquier modificación al Cuadro de Puestos, al presupuesto asignado o al ROF, en lo relativo al OCI se realice de conformidad a las disposiciones de la materia y las emitidas por la Contraloría General de la República;
  - 15.16. Promover la capacitación, el entrenamiento profesional y desarrollo de competencias del jefe y personal del OCI a través de la Escuela Nacional de Control o de otras instituciones educativas superiores nacionales o extranjeras;
  - 15.17. Mantener ordenados, custodiados y a disposición de la Contraloría General de la República durante diez (10) años los informes de auditoría, documentación de auditoría o papeles de trabajo, denuncias recibidas y en general cualquier documento relativo a las funciones del OCI, luego de los cuales quedan sujetos a las normas de archivo vigentes para el sector público;
  - 15.18. Efectuar el registro y actualización oportuna, integral y real de la información en los aplicativos informáticos de la Contraloría General de la República;
  - 15.19. Mantener en reserva y confidencialidad la información y resultados obtenidos en el ejercicio de sus funciones;
  - 15.20. Promover y evaluar la implementación y mantenimiento del Sistema de Control Interno por parte de la Empresa;
  - 15.21. Presidir la Comisión Especial de Cautela en la auditoría financiera gubernamental de acuerdo con las disposiciones que emita la Contraloría General de la República;
  - 15.22. Las demás funciones asignadas por la Contraloría General de la República o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **CAPÍTULO IV DE LOS ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO**

##### **Artículo 16.- Gerencia de Asesoría Jurídica**

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

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

##### **Artículo 17.- Funciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica**

Son funciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica las siguientes:

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 17.1. Asesorar, emitir opinión legal y absolver consultas de la Alta Dirección y demás órganos de la empresa en asuntos jurídicos vinculados a las competencias de la empresa;
  - 17.2. Elaborar, participar en la elaboración, revisar o visar los proyectos de convenios, contratos, directivas, manuales, instructivos y otros documentos que competen a la empresa y se sometan a su consideración, emitiendo opinión legal cuando corresponda;
  - 17.3. Recopilar, concordar, sistematizar y difundir las disposiciones legales relacionadas con las actividades y fines de la empresa;
  - 17.4. Ejercer la defensa jurídica de la empresa, representado y defendiendo sus intereses en sede judicial, administrativa y arbitral, así como en el ámbito de las conciliaciones extrajudiciales y otros procedimientos de similar naturaleza en los que la empresa es parte;
  - 17.5. Informar a la Alta Dirección de la empresa, sobre la situación del ejercicio de la defensa jurídica de los intereses de la empresa;
  - 17.6. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa con el personal, e informar a la Gerencia General sobre dichos procesos.
  - 17.7. Coordinar y asegurar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS cumplan con su objetivo;
  - 17.8. Liderar y ejecutar todos los planes y programas vinculados a la Gerencia de Asesoría Jurídica, en coordinación con las áreas involucradas, a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
  - 17.9. Liderar y propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
  - 17.10. Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas.
  - 17.11. Las demás funciones asignadas por la Gerencia General, o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

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

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

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

**Artículo 19.- Funciones de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto**

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

- 19.1. Conducir, dirigir, coordinar y ejecutar los sistemas administrativos de Planeamiento, Presupuesto, Modernización de la Gestión Pública, Programación Multianual, el Sistema de Control Interno y Gestión de inversiones;
- 19.2. Conducir, elaborar, monitorear y evaluar el PMO, el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional de la empresa;

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 19.3. Conducir, formular, coordinar y supervisar el proceso presupuestario de la empresa, respecto a la programación, formulación, aprobación y evaluación del presupuesto institucional;
  - 19.4. Coordinar, elaborar y conducir los estudios tarifarios para la obtención de la propuesta de las estructuras tarifarias de los servicios que brinda la empresa, a ser presentada a la Alta Dirección y a la SUNASS;
  - 19.5. Conducir, elaborar, evaluar y supervisar los documentos de gestión institucional de la empresa, en coordinación con otros órganos competentes;
  - 19.6. Conducir y coordinar la elaboración de la Memoria Anual Institucional;
  - 19.7. Brindar asistencia técnica especializada a la Alta Dirección, a los órganos y unidades orgánicas, en materias de su competencia;
  - 19.8. Conducir, elaborar, promover y supervisar la optimización de los procesos y procedimientos internos orientados al desarrollo organizacional, racionalización, mejora continua y simplificación de los procedimientos administrativos en la empresa;
  - 19.9. Conducir, elaborar, evaluar y supervisar los procesos de formulación de convenios, proyectos y otros instrumentos de cooperación técnica nacional e internacional, relacionados con los objetivos de la empresa;
  - 19.10. Supervisar la elaboración y actualización de las estadísticas de la empresa, en coordinación con los órganos competentes, así como desarrollar indicadores de gestión y de desempeño, en el marco de sus competencias;
  - 19.11. Conducir, formular, proponer y supervisar la elaboración de planes, directivas, manuales y lineamientos y otros documentos técnico -normativos, en el marco de su competencia;
  - 19.12. Emitir opinión técnica previa en lo referente a políticas, planes, proyectos de inversión, modernización de la gestión de la empresa y otros temas vinculados al ámbito de su competencia;
  - 19.13. Proponer cambios en la estructura organizacional y la escala remunerativa de la empresa en coordinación con la Jefatura de Recursos Humanos;
  - 19.14. Reportar trimestralmente a la Gerencia General y al Directorio sobre las obligaciones y compromisos que la EPS debe cumplir, monitoreando y haciendo seguimiento del cumplimiento de las mismas;
  - 19.15. Monitorear las metas de gestión de todos los procesos;
  - 19.16. Liderar y asegurar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS cumplan con su objetivo;
  - 19.17. Liderar y ejecutar todos los planes y programas vinculados al Planeamiento y Presupuesto, en coordinación con las áreas involucradas, a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
  - 19.18. Liderar y propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
  - 19.19. Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas.
  - 19.20. Las demás funciones asignadas por la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 20.- Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social**

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

## Artículo 21.- Funciones de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social

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

- 21.1 Liderar, elaborar, proponer, gestionar, socializar y evaluar los planes de Comunicación y de Gestión Social, plan de marketing, plan de educación sanitaria ambiental, plan de comunicación en situaciones de emergencia de la EPS;
- 21.2 Elaborar y proponer políticas y lineamientos de comunicación, gestión social y prensa alineados a los objetivos de la empresa;
- 21.3 Establecer e implementar mecanismos de coordinación y articulación intersectorial, así como redes de comunicación, en concordancia con los lineamientos emitidos por la Gerencia General;
- 21.4 Gestionar la información pública sobre la empresa a nivel interno y externo;
- 21.5 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;
- 21.6 Formular, ejecutar y supervisar las acciones de comunicación, educación sanitaria, gestión social y prensa que la empresa implemente;
- 21.7 Asesorar a la Alta Dirección en políticas de comunicación, gestión social, en materia de prensa e imagen y manejo de la información pública;
- 21.8 Desarrollar la estrategia de información para las redes sociales y web;
- 21.9 Proponer, organizar y conducir las actividades protocolares de la empresa;
- 21.10 Liderar y asegurar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS cumplan con su objetivo;
- 21.11 Liderar y ejecutar todos los planes y programas vinculados, a la Imagen y Gestión Social, en coordinación con las áreas involucradas, a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
- 21.12 Liderar y propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 21.13 Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas.
- 21.14 Las demás funciones asignadas por la Gerencia General.

## Artículo 22.- 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 PTAR en el marco del cumplimiento de la normatividad vigente, dirigiendo la ejecución y controlando las actividades de implementación y control de los Valores Máximos Admisibles (VMA) de las descargas de los Usuarios No Domésticos, en su zona de influencia.

## Artículo 23.- Funciones de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad

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

- 23.1 Elaborar, implementar y evaluar los planes de aseguramiento de la calidad del agua y aguas residuales de la EPS;
- 23.2 Programar y ejecutar y evaluar los planes de monitoreo por muestreo y análisis de agua cruda, tratada, distribuida y análisis de aguas residuales, mediante análisis

microbiológico y fisicoquímico, buscando alcanzar los niveles de calidad establecidos por las normas vigentes;

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 23.3 Controlar la calidad microbiológica y fisicoquímica del agua en la fuente, captación, ingreso y salida del sistema de producción, en el sistema de producción, el sistema de distribución y los lugares de consumo de los usuarios;
- 23.4 Emitir los informes del seguimiento de la calidad de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Salud, según el Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano;
- 23.5 Supervisar y controlar el cumplimiento de los programas de limpieza y desinfección de reservorios, de redes nuevas y reparadas; y purgas preventivas y correctivas en las redes de distribución;
- 23.6 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;
- 23.7 Planear y ejecutar el programa de calibración y mantenimiento de equipos de laboratorio para garantizar la calidad de resultados;
- 23.8 Dirigir los procesos de planificación y formulación de las actividades operativas de muestreo e inspecciones;
- 23.9 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;
- 23.10 Gestionar y evaluar los requisitos para registrar a los Usuarios No Domésticos y proceder a su inscripción, asignándole el código respectivo;
- 23.11 Suscribir el acuerdo con el Usuario No Doméstico para la implementación de las medidas necesarias que coadyuven a cumplir con los valores admisibles;
- 23.12 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;
- 23.13 Controlar la calidad fisicoquímica y microbiológica de las aguas residuales;
- 23.14 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;
- 23.15 Liderar y asegurar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS cumplan con su objetivo;
- 23.16 Liderar y ejecutar todos los planes y programas vinculados al Planeamiento y Presupuesto, en coordinación con las áreas involucradas, a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
- 23.17 Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 23.18 Dirigir y elaborar el balance hídrico de la empresa en coordinación con las áreas involucradas de la empresa.
- 23.19 Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas.
- 23.20 Otras funciones que asigne la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

## CAPÍTULO V ÓRGANOS DE APOYO

#### Artículo 24.- Gerencia de Administración y Finanzas

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

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

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

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

- 25.1. Planificar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos administrativos, así como la formulación y evaluación de planes y programas y determinación de estándares e indicadores de gestión;
- 25.2. Dirigir, coordinar y supervisar los procesos en materia de control patrimonial y servicios generales;
- 25.3. Conducir la gestión de los recursos financieros de la empresa, previendo las necesidades de fondos;
- 25.4. Conducir la gestión de riesgo financiero, así como aprobar la estrategia de rentabilización de fondos de la empresa;
- 25.5. Brindar asistencia técnica a la Alta Dirección y a los demás órganos de la empresa en materia de su competencia;
- 25.6. Supervisar el mantenimiento a los bienes inmuebles propios o asignados a la empresa;
- 25.7. Supervisar los procedimientos de contratación de bienes, servicios y ejecución de obras que requieran las unidades orgánicas y el cumplimiento de los respectivos contratos, en el ámbito de su competencia;
- 25.8. Suscribir los actos administrativos en el marco de sus competencias y facultades delegadas;
- 25.9. Proponer normas internas o directivas relacionadas con los Sistemas Administrativos bajo su competencia, de acuerdo a la normativa aplicable;
- 25.10. Proponer el Reglamento Interno de Trabajo;
- 25.11. Emitir Resoluciones Administrativas en el ámbito de su competencia;
- 25.12. Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de gestión de sistemas de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones de la empresa;
- 25.13. Asegurar la formación de competencias y habilidades del personal de la EPS para desarrollar las tareas;
- 25.14. Liderar y asegurar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS para que cumplan con su objetivo;
- 25.15. Administrar el Sistema de Registro de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la República para Declaraciones Juradas del personal de la entidad;
- 25.16. Liderar y propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 25.17. Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas;

- 25.18. Las demás funciones asignadas por la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### Artículo 26.- Estructura

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

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

#### Artículo 27.- Oficina de Finanzas

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

#### Artículo 28.- Funciones del Oficina de Finanzas

Son funciones de la Oficina de Finanzas, las siguientes:

- 28.1. Gestionar los recursos financieros de la empresa, previendo las necesidades de fondos;
- 28.2. Proponer a la Gerencia de Administración y Finanzas la política de gestión de riesgo financiero;
- 28.3. Proponer a la Gerencia de Administración y Finanzas la estrategia de rentabilización de fondos de la empresa;
- 28.4. Efectuar las acciones necesarias para el cumplimiento y aplicación de las normas relacionadas al Sistema Nacional de Tesorería, en lo que corresponda;
- 28.5. Ejecutar y supervisar el proceso de recaudación de los ingresos; realizando conciliaciones diarias con la Oficina de Cobranzas y Control Comercial.
- 28.6. Programar, ejecutar y supervisar las actividades correspondientes a los procesos de pago;
- 28.7. Gestionar las aperturas de cuentas bancarias;
- 28.8. Proporcionar la información a la Oficina de Desarrollo y Presupuesto para la formulación del flujo de caja
- 28.9. Absolver consultas de carácter técnico-administrativo en las áreas de su competencia;
- 28.10. Administrar, controlar, ejecutar los fondos para caja chica u otras modalidades previstas;
- 28.11. Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 28.12. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de administración y procedimientos de seguridad;
- 28.13. Ejecutar todos los planes y programas vinculados a la Finanzas en coordinación con las áreas involucradas a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
- 28.14. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 28.15. Asegurar, coordinar y participar de los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS cumplan con sus objetivos;

- 28.16. Implementar y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas;
- 28.17. Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### Artículo 29.- Oficina de Contabilidad

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

#### Artículo 30.- Funciones de Oficina de Contabilidad

Son funciones de la Oficina de Contabilidad, las siguientes:

- 30.1. Efectuar las acciones necesarias para el cumplimiento y aplicación de las normas relacionadas al Sistema Administrativo de Contabilidad;
- 30.2. Realizar el control previo de los gastos efectuados;
- 30.3. Realizar los registros contables de las transacciones financieras y no financieras de la empresa;
- 30.4. Formular y suscribir los estados financieros, presupuestarios, notas y anexos de la empresa, de forma periódica, con sus respectivos registros y análisis que son solicitados por la Dirección Nacional de Contaduría Pública, el Ente Regulador u otro organismo competente.
- 30.5. Ejecutar y coordinar las actividades de incidencia tributaria y de naturaleza similar a cargo de la empresa;
- 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;
- 30.7. Programar, ejecutar y supervisar las actividades correspondientes a los procesos de pago;
- 30.8. Determinar los costos reales de los servicios que brinda la empresa, así como elaborar la contabilidad regulatoria, diferenciando los costos y gastos relacionados con las actividades reguladas;
- 30.9. Absolver consultas de carácter técnico-administrativo en las áreas de su competencia;
- 30.10. Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 30.11. Controlar la actualización de los registros contables, libros principales y auxiliares, y demás documentos que respaldan las operaciones financieras de la EPS MOQUEGUA S.A, en cumplimiento de las disposiciones legales, tributarias y administrativas vigentes; con el fin de asegurar la confiabilidad y razonabilidad de los Estados Financieros.
- 30.12. Elaborar, presentar, controlar y evaluar el cálculo de tributos a los que está afecta la EPS MOQUEGUA S.A, y presentar las declaraciones determinativas e informativas de impuestos pertinentes, con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de la Entidad.
- 30.13. Asegurar, coordinar y participar de los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS cumplan con sus objetivos;
- 30.14. Ejecutar todos los planes y programas vinculados a Contabilidad, en coordinación con las áreas involucradas a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;

- 30.15. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 30.16. Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas;
- 30.17. Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### Artículo 31.- Oficina de Logística y Control Patrimonial

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

#### Artículo 32.- Funciones de Oficina de Logística y Control Patrimonial

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

- 32.1. Ejercer las funciones de órgano responsable de contrataciones en la empresa;
- 32.2. Programar, ejecutar y controlar la aplicación de la normatividad y procedimientos técnicos y normativos del Sistema de Abastecimiento;
- 32.3. Formular y proponer el Plan Anual de Contrataciones y el Cuadro valorado de Necesidades, así como coordinar su ejecución;
- 32.4. Brindar apoyo técnico a los comités de selección encargados del desarrollo de los procedimientos de selección que la empresa convoque;
- 32.5. Desarrollar las actividades de ejecución, seguimiento y cierre de conformidades de las contrataciones de bienes, servicios y obras requeridos por la empresa.
- 32.6. Programar, ejecutar y supervisar los procesos de contratación de bienes, servicios y obras;
- 32.7. Elaborar la suscripción de contratos en coordinación con la Gerencia de Asesoría Jurídica;
- 32.8. Elaborar y coordinar las órdenes de compra y de servicios, así como administrar su ejecución;
- 32.9. Suministrar bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la empresa;
- 32.10. Ejecutar las actividades de contrataciones de la empresa.
- 32.11. 30.2 Coordinar con el área usuaria la elaboración de los Términos de Referencia (TDR) o la Elaboración de las Especificaciones Técnicas (EET).
- 32.12. 30.3 Elaborar el Expediente de Contrataciones y derivarlo al Comité de Contrataciones.
- 32.13. Controlar el registro de toda la información del desarrollo de las diferentes etapas de los Procesos de Selección en la página Web del SEACE
- 32.14. Formular, ejecutar y supervisar el plan de mantenimiento y servicios generales;
- 32.15. Registrar, controlar, distribuir y conservar las existencias del almacén, así como realizar periódicamente los inventarios físicos de los mismos;
- 32.16. Mantener en condiciones adecuadas, el almacenaje de las existencias; facilitando su control físico, rotación, y protección.
- 32.17. Diseñar, formular y proponer directivas, manuales, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones, así como supervisar su cumplimiento;

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 32.18. Supervisar y controlar la seguridad interna salvaguardando los bienes y la integridad de las personas que encuentran en las instalaciones de la empresa;
- 32.19. Registrar, controlar y administrar los bienes patrimoniales de la empresa;
- 32.20. Registrar, controlar y realizar periódicamente los inventarios físicos de los mismos;
- 32.21. Efectuar la conciliación contable del inventario físico con la Oficina de Contabilidad;
- 32.22. Custodiar y realizar las acciones necesarias para el control y resguardo de los archivos documentarios de la empresa, según las normas vigentes.
- 32.23. Desarrollar las actividades concernientes a la contratación de pólizas de seguros de riesgos generales y personales, en coordinación con las áreas correspondientes.
- 32.24. Controlar y registrar los bienes patrimoniales que constituyen el margen de la empresa, identificándolos mediante inventarios físicos que indiquen sus características, condiciones de uso, ubicación y personal responsable.
- 32.25. Planificar, ejecutar y controlar las actividades de depreciación y reevaluación, mediante la aplicación de índices legalmente establecidos.
- 32.26. Liderar y ejecutar el saneamiento físico legal de los bienes inmuebles de la empresa;
- 32.27. Coordinar y asegurar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS cumplan con sus objetivos;
- 32.28. Asegurar, coordinar y participar de los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS cumplan con sus objetivos;
- 32.29. Ejecutar todos los planes y programas vinculados a Patrimonio, en coordinación con las áreas involucradas a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
- 32.30. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 32.31. Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas;
- 32.32. Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

### **Artículo 33.- Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

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

### **Artículo 34.- Funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

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

- 34.1. Elaborar el Plan Operativo Informático, Plan de Contingencia, Plan de Seguridad de la Información y otros planes de su competencia;
- 34.2. Desarrollar, ejecutar e implementar las actividades de gestión de sistemas de información, de comunicaciones e infraestructura tecnológica;

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 34.3. 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;
- 34.4. Administrar, resguardar y asegurar la operatividad y disponibilidad de los servicios de tecnología de la información, sistemas informáticos e infraestructura tecnológica de la empresa;
- 34.5. Administrar el inventario de los equipos informáticos, de comunicaciones y licencias de software y toda la plataforma tecnológica;
- 34.6. Ejecutar y/o supervisar los mantenimientos preventivos y correctivos de la plataforma informática, equipos informáticos y software;
- 34.7. Administrar las bases de datos, disponiendo las medidas pertinentes para la estandarización, seguridad, respaldo y recuperación de las bases de datos de la empresa;
- 34.8. Ejecutar y supervisar el desarrollo de proyectos y/o aplicaciones, realizados tanto por personal interno como por terceros;
- 34.9. Monitorear, analizar e informar acerca del rendimiento, capacidad, utilización de servicios, Sistemas de Información e infraestructura tecnológica;
- 34.10. Administrar la seguridad física y lógica de la red de datos, para garantizar la integridad de la información de la empresa;
- 34.11. Capacitar a las unidades orgánicas en el uso de herramientas de productividad y nuevos sistemas Informáticos implementados;
- 34.12. Diseñar, formular y proponer directivas, lineamientos y otros documentos normativos en el marco de sus funciones;
- 34.13. Elaborar el Plan Operativo Informático de la entidad;
- 34.14. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías y procedimientos de seguridad;
- 34.15. Ejecutar todos los planes y programas vinculados a Informática y Comunicación, en coordinación con las áreas involucradas a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
- 34.16. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 34.17. Asegurar, coordinar y participar de los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS cumplan con sus objetivos;
- 34.18. Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas;
- 34.19. Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 35.- Oficina de Recursos Humanos**

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

#### **Artículo 36.- Funciones de la Oficina de Recursos Humanos**

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

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 36.1. Proponer y ejecutar las políticas y acciones del Sistema de Gestión de Recursos Humanos;
  - 36.2. Conducir los procesos de selección, gestión del rendimiento, vinculación, inducción y desvinculación laboral, así como las prácticas preprofesionales y profesionales;
  - 36.3. Dirigir la ejecución y control de asistencia, permanencia y compensaciones del personal;
  - 36.4. Controlar la actualización del legajo y Cuadro de Movimientos de Personal (fecha de ingreso, cese, rotación, vacaciones, licencias, etc.), a fin de contribuir con el control y gestión de los recursos humanos.
  - 36.5. Formular, administrar, mantener actualizado, así como cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno de Trabajo; a fin de asegurar la disciplina y ética laboral.
  - 36.6. Formular el Plan de Fortalecimiento de Capacidades de la empresa;
  - 36.7. Proponer acciones para el fortalecimiento de la cultura organizacional, bienestar social y el clima laboral;
  - 36.8. Gestionar los procesos de bienestar social, seguridad y salud en el trabajo, según lo dispuesto en la Ley N° 29783 y su reglamento;
  - 36.9. Realizar inspecciones periódicas a las instalaciones de la empresa. a fin de detectar y evaluar condiciones inseguras, riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales.
  - 36.10. Implementar y actualizar los registros y documentación del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo en función de sus necesidades.
  - 36.11. Elaborar y ejecutar el plan de seguridad y salud en el trabajo de la Eps Moquegua S.A., en coordinación con las áreas y/o comités involucrados a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
  - 36.12. Formar parte del Comité de Gerencia de la EPS MOQUEGUA S.A., involucrándose en los planes de la organización para contribuir en el alineamiento del personal de las unidades orgánicas con el Plan Estratégico Institucional (PEI).
  - 36.13. Gestionar los procesos disciplinarios que corresponda aplicar, de conformidad a la normativa de la materia; en coordinación con el secretario técnico.
  - 36.14. Desarrollar y proponer normas, directivas y procedimientos en materia de los sistemas administrativos de su competencia;
  - 36.15. Organizar y ejecutar el proceso de evaluación de desempeño del personal;
  - 36.16. Conducir la planificación, ejecución y evaluación del proceso de capacitación;
  - 36.17. Promover y ejecutar la política de información y comunicación interna al personal sobre el desempeño de la Empresa y otros temas relevantes, e informar a la Gerencia General sobre dichos procesos.
  - 36.18. Asesorar a la Alta Dirección y a la Gerencia de Administración y Finanzas en las negociaciones colectivas que deba realizar la empresa;
  - 36.19. Conducir y controlar las actividades relacionadas con la formulación de la Planilla de Remuneraciones y liquidación de beneficios sociales, conforme a la normativa laboral vigente; a fin de contribuir con el cumplimiento de las obligaciones del pago al personal dentro de los plazos establecidos por Ley.
  - 36.20. Liderar, coordinar y supervisar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS cumplan con sus objetivos;
  - 36.21. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal.;
  - 36.22. Supervisar las actividades de los contratistas, en materia de seguridad y limpieza;

- 36.23. Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas;
- 36.24. Las demás funciones asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

## CAPÍTULO VI ORGANOS DE LÍNEA

### Artículo 37.- 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 38.- Funciones de la Gerencia de Operaciones

Las funciones de la Gerencia de Operaciones son las siguientes:

- 38.1. 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;
- 38.2. 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;
- 38.3. 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 PTAP, galerías filtrantes y/o pozos de ser el caso cuyas labores de operación y mantenimiento estén bajo su responsabilidad;
- 38.4. 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;
- 38.5. Planificar, conducir y evaluar los procesos de captación y tratamiento de agua hasta la etapa de almacenamiento, así como desarrollar los Programas de Operación y Mantenimiento en las PTAP, galerías filtrantes y/o pozos de ser el caso cuyas labores de Operación y Mantenimiento estén bajo su responsabilidad;
- 38.6. Planificar, controlar y evaluar programas para el manejo adecuado y la gestión de los subproductos (residuos sólidos, arenas y lodos) generados en los sistemas de tratamiento, promoviendo su reutilización;
- 38.7. Planificar, ejecutar, evaluar y controlar las actividades de mantenimiento del sistema de producción y distribución de agua potable que comprende las instalaciones, equipamiento, instrumentación y bienes de reservorios, redes primarias y secundarias, estaciones de bombeo, cámaras reductoras de presión entre otros componentes;
- 38.8. Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar el mantenimiento del equipamiento 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;

- 38.9. Planificar, ejecutar, evaluar y controlar las actividades de mantenimiento del equipamiento, maquinaria pesada, y vehículos de la empresa;
- 38.10. Proponer la ejecución de obras de ampliación, mejoramiento, rehabilitación y reforzamiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado;
- 38.11. Programar y hacer ejecutar los planes de monitoreo por muestreo y análisis de agua cruda, tratada, distribuida y análisis de aguas residuales, mediante análisis microbiológico y fisicoquímico, buscando alcanzar los niveles de calidad establecidos por las normas vigentes, en coordinación con la Oficina de Aseguramiento de la Calidad;
- 38.12. Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar la implementación de las estrategias de desarrollo de competencias y habilidades del personal operativo;
- 38.13. Desarrollar los Programas de Operación y Mantenimiento de los sistemas de distribución de agua potable y sus componentes;
- 38.14. Desarrollar los Programas de Operación y Mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales y sus componentes;
- 38.15. 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;
- 38.16. Organizar y dirigir las operaciones del sistema de tratamiento del agua potable que incluye la captación, conducción, tratamiento y almacenamiento;
- 38.17. Aprobar los manuales de operación de equipos e infraestructura bajo su responsabilidad;
- 38.18. Organizar, dirigir y controlar el sistema de tratamiento de aguas residuales hasta la disposición final;
- 38.19. 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;
- 38.20. 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;
- 38.21. Dirigir y supervisar el almacenamiento de volúmenes, en relación con la capacidad instalada y la demanda de la población usuaria, según las condiciones de calidad establecidas en la normatividad vigente;
- 38.22. Dirigir y evaluar la continuidad operativa de los procesos productivos de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) y Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) a través de niveles adecuados de disponibilidad, confiabilidad y operatividad en sus equipos e instalaciones, así como del parque automotor (vehículos y maquinaria pesada);
- 38.23. 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 de las PTAR;
- 38.24. Liderar y coordinar acciones para adecuar progresivamente las infraestructuras sanitarias (PTAP y PTAR) a la normatividad ambiental vigente con las áreas competentes de la empresa;
- 38.25. Liderar la implementación de los sistemas de gestión, control interno, acciones de contingencia y emergencia, políticas y directivas que garanticen la sostenibilidad empresarial de la EPS;
- 38.26. Dirigir y evaluar el mantenimiento de la infraestructura, equipamiento y otros elementos que componen los sistemas de distribución y de detección de pérdidas técnicas;
- 38.27. Implementar, controlar y gestionar el mantenimiento de las maquinarias y equipos, así como participar en la elaboración e implementación del Plan Anual de Mantenimiento;

- 
- 
- 
- 38.28. Liderar y propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal.
- 38.29. Liderar y asegurar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS;
- 38.30. 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;
- 38.31. 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 con las normas técnicas de control de calidad;
- 38.32. Evaluar solicitudes para nuevas habilitaciones urbanas, brindando opinión técnica de factibilidad de servicios, en el ámbito de la empresa;
- 38.33. Supervisar la ejecución de los planes de control y acciones para minimizar pérdidas en la distribución de agua potable;
- 38.34. 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;
- 38.35. Controlar en coordinación con el área de Aseguramiento de la Calidad, la calidad fisicoquímica y microbiológica de las aguas residuales;
- 38.36. Otras funciones que asigne la Gerencia General o aquellas que sean otorgadas por norma expresa, de conformidad a la naturaleza de sus funciones.

#### Artículo 39.- Estructura

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

- 
- 
- 
- 39.1. Oficina de Distribución y Recolección  
Equipo de Sistema de Distribución de Agua Potable  
Equipo de Mantenimiento de Redes de Agua Potable  
Equipo de Supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA) y  
Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección
- 39.2. Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales  
Equipo de Producción de Agua Potable y  
Equipo de Tratamiento de Aguas Residuales
- 39.3. Oficina de Gestión de Proyectos  
Equipo de formulación  
Equipo de Ejecución  
Equipo de Monitoreo y  
Equipo de Coordinación de Supervisión

#### Artículo 40.- 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 41.- Funciones de la Oficina de Distribución y Recolección

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

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 41.1 Garantizar la planificación del corto, mediano y largo plazo de los procesos de distribución y recolección, definiendo objetivos claros, específicos, medibles y alcanzables, desarrollando planes de acción y estrategias adecuadas, y ajustando continuamente las acciones y los recursos para alcanzar estos objetivos en cada horizonte temporal;
  - 41.2 Planificar, dirigir y controlar las actividades de macro medición en la distribución de agua potable, actividades de control de pérdidas y la atención de emergencias en redes de distribución, por fugas, rupturas de tuberías u otras razones;
  - 41.3 Programar el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución de agua potable, para reducir el agua no facturada y mejorar el servicio brindado;
  - 41.4 Programar el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de recolección de alcantarillado sanitario, para reducir el número de atoros y mejorar el servicio brindado;
  - 41.5 Planificar las actividades de limpieza y desinfección de reservorios, cisternas y sus elementos de control hidráulicos;
  - 41.6 Planificar, programar, dirigir, evaluar y controlar las actividades de reparación y mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable;
  - 41.7 Formular y ejecutar el Programa de Evaluación del Sistema de Alcantarillado, estableciendo un programa de reposición por antigüedad y/o vulnerabilidad;
  - 41.8 Identificar, mapear y actualizar el proceso de distribución, desde la salida del reservorio y su distribución a través de las redes hasta la conexión domiciliaria;
  - 41.9 Identificar, mapear y actualizar el proceso de recolección, desde la caja de registro de alcantarillado, sistema de redes de recolección primaria, secundaria, sistemas de rebombeo de aguas residuales, red emisora de alcantarillado hasta la entrada a la PTAR;
  - 41.10 Establecer mecanismos y herramientas de coordinación entre departamentos, equipos para asegurar una colaboración efectiva entre estos;
  - 41.11 Establecer canales de comunicación eficientes que permitan el flujo de información relevante y oportuna entre los diferentes niveles y áreas de la organización;
  - 41.12 Atender e informar las solicitudes de atención de problemas y reclamos operativos de clientes de acuerdo con la normatividad vigente;
  - 41.13 Organizar y/o coordinar los equipos de trabajo de distribución y recolección para que puedan alcanzar los objetivos establecidos en la planificación, definiendo los roles, responsabilidades y jerarquías, así como garantizando la provisión de los recursos, incluida la formación de competencias y habilidades del personal para desarrollar las tareas de los procesos de distribución y recolección;
  - 41.14 Organizar y coordinar los trabajos en situaciones de emergencia para su pronta rehabilitación;
  - 41.15 Organizar y controlar la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura sanitaria de los sistemas de almacenamiento y distribución de agua potable, para garantizar la operatividad del sistema;
  - 41.16 Organizar y controlar la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura sanitaria del sistema de alcantarillado sanitario para garantizar la operatividad del sistema;

- 41.17 Coordinar la ejecución de obras en la vía pública, así como solucionar la interferencia de estas en el ámbito de su competencia;
- 41.18 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;
- 41.19 Emitir opinión técnica sobre ampliación de servicios, y de las especificaciones técnicas de materiales y equipos usados en la distribución de agua potable y redes de alcantarillado sanitario, según normas de calidad;
- 41.20 Dar factibilidad, autorizar, supervisar y/o ejecutar empalmes a los Colectores Primarios y secundarios;
- 41.21 Atender e informar 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;
- 41.22 Dirigir los equipos de trabajo de distribución y recolección, a través de un liderazgo efectivo, una comunicación clara, toma de decisiones informada, y un enfoque en el desarrollo y reconocimiento del talento;
- 41.23 Liderar los procesos de formación dual para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS;
- 41.24 Liderar la implementación de los sistemas de gestión, control interno, acciones de contingencia y emergencia, políticas y directivas que garanticen la sostenibilidad empresarial de la EPS;
- 41.25 Identificar mediante un análisis las desviaciones e implementar medidas correctivas, asegurando que las acciones implementadas vuelvan a alinear las actividades con los objetivos;
- 41.26 Implementar estándares claros para el monitoreo continuo del desempeño, la identificación y corrección de desviaciones, la implementación de sistemas de información efectivos para asegurar que las operaciones de los procesos de distribución y recolección sean eficientes, efectivos y estén alineados a los objetivos. Además, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo son esenciales para la protección de la organización de posibles amenazas y asegurar su sostenibilidad;
- 41.27 Controlar las actividades y resultados de los procesos de distribución y recolección para determinar su alineamiento con los objetivos planificados, debiendo establecer estándares claros y específicos de desempeño que sirvan como puntos de referencia para evaluar los resultados;
- 41.28 Verificar la no disposición de agua de lluvias en el sistema de alcantarillado sanitario;
- 41.29 Realizar un seguimiento continuo al desempeño de los equipos y trabajadores;
- 41.30 Controlar la continuidad, presión y caudal en las redes de distribución de agua potable y conexiones domiciliarias;
- 41.31 Controlar y evaluar el correcto uso de la maquinaria y/o equipamiento asignado al personal de operaciones para el cumplimiento de sus funciones;
- 41.32 Analizar, evaluar y programar la distribución de agua potable ante situaciones deficitarias de producción;
- 41.33 Elaborar informes de resultados de las acciones realizadas respecto a la planificación, organización, dirección y control de los procesos de distribución recolección, incluye la evaluación de las metas, objetivos establecidos en los planes operacionales de acuerdo con los requerimientos de los clientes internos y externos, y al cumplimiento a los cronogramas establecidos por la EPS;
- 41.34 Otras funciones que asigne la Gerencia de Operaciones o aquellas que sean otorgadas por norma expresa, de conformidad a la naturaleza de sus funciones.

#### Artículo 42.- Equipo de Sistema de Distribución de Agua Potable

Equipo de Sistema de Distribución de Agua Potable es el equipo que depende de la Oficina de Distribución y Recolección responsable de planificar, organizar, ejecutar y controlar la eficacia del sistema de distribución de agua potable, debiendo para ello controlar y reducir las pérdidas de agua en el sistema de distribución, implementar sectores hidrométricos y la macro medición.

#### Artículo 43.- Funciones del Equipo de Sistema de Distribución de Agua Potable

Son funciones del Equipo de Sistema de Distribución de Agua Potable las siguientes:

- 43.1. Entender y comprender los planes de los planes y programas del sistema de distribución de Agua Potable;
- 43.2. Implementar los planes y programas de la distribución, coordinando las acciones y los recursos para alcanzar estos objetivos en cada horizonte temporal;
- 43.3. Identificar, mapear y actualizar el proceso de distribución, desde la salida del reservorio y su distribución a través de las redes hasta la conexión domiciliaria;
- 43.4. Monitorear, controlar y registrar el correcto funcionamiento del sistema de distribución de agua potable, realizando la medición y análisis de presiones, caudales y mediante la operación de válvulas de control, informando de anomalías operativas al equipo de mantenimiento de redes de agua potable;
- 43.5. Operar el sistema de distribución de agua potable mediante el manejo de válvulas de control durante las actividades ejecutadas por el equipo de mantenimiento;
- 43.6. Registrar los parámetros de la calidad de la prestación del servicio de agua potable (continuidad y presión) de acuerdo con la normativa vigente;
- 43.7. Asegurar la continuidad de la dosificación de cloro en el sistema de distribución;
- 43.8. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 43.9. Garantizar el correcto uso de la maquinaria y/o equipamiento asignado al cumplimiento de sus funciones;
- 43.10. Monitorear el correcto funcionamiento de los sectores hidrométricos para garantizar la hermeticidad de estos;
- 43.11. Implementar los sistemas de gestión, control interno, acciones de emergencia, políticas y directivas para garantizar la sostenibilidad empresarial;
- 43.12. Realizar inspecciones periódicas de las redes de distribución para detectar posibles problemas de fugas de agua, daños o desgaste;
- 43.13. Elaborar informes regulares sobre el estado del sistema de distribución y las actividades de mantenimiento, para informar a la gerencia operacional y facilitar la planificación futura;
- 43.14. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento, diseño y procedimientos de seguridad;
- 43.15. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 43.16. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

#### Artículo 44.- Equipo de Mantenimiento de Redes de Agua Potable

Equipo de Mantenimiento de Redes de Distribución de Agua Potable es el equipo que depende de la Oficina de Distribución y Recolección responsable de programar, organizar, dirigir, ejecutar

y controlar el control de pérdidas de agua, servicios de macro medición y sectorización, para reducir el agua no facturada y mejorar el servicio brindado.

#### **Artículo 45.- Funciones del Equipo de Mantenimiento de Redes de Agua Potable**

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

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 45.1. Ejecutar las actividades del programada de mantenimiento del sistema de distribución de agua potable;
  - 45.2. Atender los reclamos operacionales e incidencias operativas presentadas en el sistema de distribución de agua potable en función al reglamento de calidad de la prestación de servicios de saneamiento, registrando las acciones realizadas;
  - 45.3. Ejecutar programas de purga para prevenir la acumulación de sedimentos que puedan causar problemas a la calidad del agua y obstrucciones;
  - 45.4. Identificar y reparar fisuras, grietas y otros daños estructurales en las tuberías de agua potable;
  - 45.5. Sustituir tramos de tubería, válvulas y otros componentes deteriorados o dañados.
  - 45.6. Actuar de manera rápida y eficiente ante emergencias, como desbordamientos, fugas o roturas de tuberías;
  - 45.7. Colaborar con autoridades locales y otros servicios de emergencia para gestionar incidentes graves y minimizar el impacto en la comunidad;
  - 45.8. Asegurar que todos los equipos y vehículos utilizados para el mantenimiento estén en buenas condiciones y operativos;
  - 45.9. Mantener actualizados los registros detallados de todas las inspecciones, limpiezas, reparaciones y otros trabajos realizados;
  - 45.10. Elaborar informes regulares sobre el estado del sistema de distribución y las actividades de mantenimiento, para informar a la gerencia operacional y facilitar la planificación futura;
  - 45.11. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento, diseño y procedimientos de seguridad;
  - 45.12. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
  - 45.13. Garantizar el correcto uso de la maquinaria y/o equipamiento asignado al cumplimiento de sus funciones;
  - 45.14. Realizar acciones para el control y la reducción de pérdidas de agua no contabilizada;
  - 45.15. Realizar las acciones necesarias para asegurar la operatividad de los sectores hidrométricos;
  - 45.16. Realizar acciones necesarias para la minimización de los riesgos de contaminación ambiental y de seguridad y salud en el trabajo;
  - 45.17. Implementar los sistemas de gestión, control interno, acciones de emergencia, políticas y directivas para garantizar la sostenibilidad empresarial;
  - 45.18. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

#### **Artículo 46.- Equipo de Supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA)**

Equipo de SCADA es el equipo que depende de la Oficina de Distribución y Recolección responsable de programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar el control de pérdidas de agua,

servicios de macro medición y sectorización, para reducir el agua no facturada y mejorar el servicio brindado.

#### Artículo 47.- Funciones del Equipo de Supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA)

Son funciones del equipo de SCADA

- 47.1 Elaborar, ejecutar y evaluar las actividades del plan de mantenimiento, actualización y contingencia del sistema SCADA;
- 47.2 Diagnosticar y resolver problemas técnicos del sistema SCADA y sus componentes;
- 47.3 Mantener el software SCADA actualizado para asegurar la funcionalidad óptima y la seguridad del sistema;
- 47.4 Asegurar que los sistemas SCADA funcionen sin interrupciones y que cualquier fallo sea abordado rápidamente para evitar paradas;
- 47.5 Monitorear y supervisar el caudal de almacenamiento de reservorios y distribución del agua de todos los sectores hidrométricos;
- 47.6 Realizar el procesamiento de la data y elaborar informes, utilizar los datos y los análisis para identificar oportunidades de mejora en la eficiencia y efectividad de los procesos operativos;
- 47.7 Coordinar y colaborar con otros equipos, como distribución y recolección, mantenimiento, producción y calidad, para asegurar una operación integrada y eficiente;
- 47.8 Asegurar que todas las operaciones controladas por el sistema SCADA cumplan con las regulaciones ambientales y de seguridad vigentes;
- 47.9 Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 47.10 Realizar acciones de mejora y ampliaciones del sistema (hardware y software);
- 47.11 Garantizar el correcto uso de la maquinaria y/o equipamiento asignado al cumplimiento de sus funciones;
- 47.12 Realizar acciones necesarias para la minimización de los riesgos de contaminación ambiental y de seguridad y salud en el trabajo;
- 47.13 Mantener actualizados los registros detallados de todas las mantenimiento y actualización, reparaciones y otros trabajos realizados en el sistema SCADA;
- 47.14 Implementar los sistemas de gestión, control interno, acciones de emergencia, políticas y directivas para garantizar la sostenibilidad empresarial;
- 47.15 Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento, diseño y procedimientos de seguridad;
- 47.16 Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

#### Artículo 48.- Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección

Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección es el equipo que depende de la Oficina de Distribución y Recolección responsable de programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar la recolección de aguas residuales.

#### Artículo 49.- Funciones del Equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección

Son funciones del equipo de Mantenimiento de Redes de Recolección, lo siguiente:

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 49.1. Ejecutar las actividades del programada de mantenimiento del sistema de recolección de agua residual;
  - 49.2. Atender los reclamos operacionales e incidencias operativas presentadas en el sistema de recolección en función al reglamento de calidad de la prestación de servicios de saneamiento, registrando las acciones realizadas;
  - 49.3. Realizar inspecciones periódicas de las redes de alcantarillado para detectar posibles problemas como obstrucciones, daños o desgaste;
  - 49.4. Ejecutar programas de limpieza regular para prevenir la acumulación de sedimentos y residuos que puedan causar obstrucciones;
  - 49.5. Identificar y reparar fisuras, grietas y otros daños estructurales en las tuberías de alcantarillado;
  - 49.6. Sustituir tramos de tubería, tapas de alcantarillas y otros componentes deteriorados o dañados;
  - 49.7. Sustituir tramos de tubería, tapas de alcantarillas y otros componentes deteriorados o dañados;
  - 49.8. Actuar de manera rápida y eficiente ante emergencias, como desbordamientos, fugas o roturas de tuberías;
  - 49.9. Colaborar con autoridades locales y otros servicios de emergencia para gestionar incidentes graves y minimizar el impacto en la comunidad;
  - 49.10. Asegurar que todos los equipos y vehículos utilizados para el mantenimiento estén en buenas condiciones y operativos;
  - 49.11. Mantener actualizados los registros detallados de todas las inspecciones, limpiezas, reparaciones y otros trabajos realizados;
  - 49.12. Elaborar informes regulares sobre el estado del sistema de alcantarillado y las actividades de mantenimiento, para informar a la administración y facilitar la planificación futura;
  - 49.13. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento, diseño y procedimientos de seguridad;
  - 49.14. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
  - 49.15. Garantizar el correcto uso de la maquinaria y/o equipamiento asignado al cumplimiento de sus funciones;
  - 49.16. Realizar acciones necesarias para asegurar la operatividad del sistema de alcantarillado sanitario;
  - 49.17. Implementar los sistemas de gestión, control interno, acciones de emergencia, políticas y directivas para garantizar la sostenibilidad empresarial;
  - 49.18. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

#### **Artículo 50.- Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales**

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

#### **Artículo 51.- Funciones de Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales**

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

- 51.1. Garantizar la planificación del corto, mediano y largo plazo de los procesos de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales, definiendo objetivos claros, específicos, medibles y alcanzables, desarrollando planes de acción y estrategias adecuadas; ajustando continuamente las acciones y los recursos para alcanzar estos objetivos en cada horizonte temporal;
- 51.2. Identificar, mapear y actualizar el proceso de producción de agua potable, desde la fuente de captación hasta la salida de planta;
- 51.3. Identificar, mapear y actualizar el proceso de tratamiento de aguas residuales, desde la cámara de rejillas en la entrada, tratamiento primario, tratamiento secundario, tratamiento terciario, tratamiento de lodos, hasta la salida del PTAR;
- 51.4. Programar y ejecutar los procesos de potabilización de aguas superficiales (captación, tratamiento y almacenamiento) en la PTAP;
- 51.5. 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;
- 51.6. 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;
- 51.7. Formular, proponer, controlar y evaluar los límites de calidad, en cada etapa del proceso de tratamiento de agua hasta los puntos de control;
- 51.8. Organizar y/o coordinar los equipos de trabajo de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales para que puedan alcanzar los objetivos establecidos en la planificación, definiendo los roles, responsabilidades y jerarquías, así como garantizando la provisión de los recursos, incluida la formación de competencias y habilidades del personal para desarrollar las tareas de los procesos de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales;
- 51.9. Establecer mecanismos y herramientas de coordinación entre departamentos, equipos para asegurar una colaboración efectiva entre estos;
- 51.10. Establecer canales de comunicación eficientes que permitan el flujo de información relevante y oportuna entre los diferentes niveles y áreas de la organización;
- 51.11. Monitorear y evaluar el desempeño de los equipos y personal, asegurando que los recursos humanos sean utilizados de manera óptima;
- 51.12. 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 PAPA, galerías filtrantes y/o pozos de ser el caso cuyas labores de operación y mantenimiento estén bajo su responsabilidad;
- 51.13. Informar los resultados de los análisis fisicoquímicos y biológicos del agua producida en las PTAP galerías filtrantes y/o pozos cuyas labores de operación y mantenimiento estén bajo su responsabilidad a la SUNASS u otras instituciones que la requieran;
- 51.14. Coordinar, informar a la Gerencia de Producción y la Oficina de Imagen Corporativa, y tomar acciones inmediatas en el caso de averías y/o emergencias en la infraestructura y/o operaciones de las unidades de producción;
- 51.15. Coordinar con la Oficina de Gestión de Proyectos los estudios y proyectos a nivel de pre-inversión y estudios definitivos, en la definición de tecnologías de tratamiento (a nivel de procesos) de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales existentes y/o en ampliación, y en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales proyectadas;



- 51.16. Asegurar la continuidad operativa de los equipos electromecánicos, de las unidades hidráulicas de tratamiento, asimismo asegurar el cumplimiento de los parámetros operacionales de los procesos de producción de agua potable;
- 51.17. 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;
- 51.18. 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;
- 51.19. 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;
- 51.20. 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;
- 51.21. Dirigir los equipos de trabajo de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales, a través de un liderazgo efectivo, una comunicación clara, toma de decisiones informada, y un enfoque en el desarrollo y reconocimiento del talento;
- 51.22. Liderar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS;
- 51.23. Liderar la implementación de los sistemas de gestión, control interno, acciones de contingencia y emergencia, políticas y directivas que garanticen la sostenibilidad empresarial de la EPS;
- 51.24. Liderar y coordinar acciones para adecuar progresivamente las infraestructuras sanitarias (PTAR) a la normatividad ambiental vigente con las áreas competentes de la empresa;
- 51.25. 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);
- 51.26. Controlar las actividades y resultados de los procesos de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales que estén alineados con los objetivos planificados, debiendo establecer estándares claros y específicos de desempeño que sirvan como puntos de referencia para evaluar los resultados;
- 51.27. Identificar mediante un análisis las desviaciones e implementar medidas correctivas, asegurando que las acciones implementadas vuelvan a alinear las actividades con los objetivos;
- 51.28. Implementar estándares claros para el monitoreo continuo del desempeño, la identificación y corrección de desviaciones, la implementación de sistemas de información efectivos para asegurar que las operaciones de los procesos de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales sean eficientes, efectivos y estén alineados a los objetivos. Además, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo son esenciales para la protección de la organización de posibles amenazas y asegurar su sostenibilidad;
- 51.29. 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;



- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 51.30. Controlar el almacenamiento de volúmenes, en relación con la capacidad instalada y la demanda de la población usuaria, según las condiciones de calidad establecidas en la normatividad vigente;
- 51.31. Ejecutar, controlar y verificar la operación y mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales bajo responsabilidad de la EPS MOQUEGUA S.A.;
- 51.32. Adoptar las medidas de seguridad más apropiadas, en caso de emergencia, de acuerdo con 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;
- 51.33. 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;
- 51.34. Supervisar los procesos de potabilización del agua, a fin de garantizar se cumplan los
- 51.35. requisitos físicos, químicos y bacteriológicos establecidos en las normas de control de calidad de agua potable;
- 51.36. 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;
- 51.37. 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;
- 51.38. Revisar y aprobar el cronograma de turnos de su personal a cargo, en concordancia con las necesidades técnicas y disposiciones legales en vigencia;
- 51.39. Efectuar inspecciones periódicas, dentro de cada mes, a las fuentes de agua, captación, líneas de conducción, plantas de tratamiento de agua y almacenamiento, en coordinación con los entes reguladores y fiscalizadores como el ANA, SUNASS, MINSA, etc.; a fin de detectar problemas en el sistema de abastecimiento y establecer procedimientos para su corrección, informando de los resultados;
- 51.40. Proponer a su jefe inmediato, normas, métodos, técnicas y procedimientos que racionalicen y optimicen las labores del departamento a su cargo, desarrollando, controlando y evaluando su aplicación, para contribuir con el logro de objetivos y metas.
- 51.41. Presentar a su jefe inmediato, de forma mensual, trimestral, semestral y anual los resultados obtenidos en su gestión;
- 51.42. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento de la oficina;
- 51.43. Otras funciones que asigne la Gerencia de Producción o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 52.- Equipo de Producción de Agua Potable**

Equipo de Producción de Agua Potable es el equipo que depende de la Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales responsable de programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar la producción de agua potable

#### **Artículo 53.- Funciones del Equipo de Producción de Agua Potable**

Son funciones del equipo de Producción de Agua Potable, lo siguiente:

- 53.1. Implementar y evaluar la implementación de los Programas de Producción de Agua y de Abastecimiento de Bienes y Productos Químicos para el tratamiento de agua en las

PTAP, galerías filtrantes y/o pozos de ser el caso cuyas labores de operación y mantenimiento estén bajo su responsabilidad;

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 53.2. Implementar y verificar la ejecución del plan de mantenimiento de la infraestructura de producción de agua potable;
  - 53.3. Realizar 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;
  - 53.4. Verificar que 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;
  - 53.5. Coordinar e informar a la Gerencia de Operaciones y la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social sobre las acciones inmediatas en el caso de averías y/o emergencias en la infraestructura y/o operaciones de las unidades de producción;
  - 53.6. Coordinar con imagen las visitas guiadas a la planta de producción de agua potable para brindar la información necesaria;
  - 53.7. Verificar 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;
  - 53.8. Realizar la programación del cronograma de turnos de su personal a cargo, en concordancia con las necesidades técnicas y disposiciones legales en vigencia;
  - 53.9. Garantizar el correcto uso de la maquinaria y/o equipamiento asignado al cumplimiento de sus funciones;
  - 53.10. Realizar acciones necesarias para la minimización de los riesgos de contaminación ambiental y de seguridad y salud en el trabajo;
  - 53.11. Actuar de manera rápida y eficiente ante emergencias, como contaminación del agua de la fuente, fugas o roturas de tuberías de conducción;
  - 53.12. Colaborar con autoridades locales y otros servicios de emergencia para gestionar incidentes graves y minimizar el impacto en la comunidad;
  - 53.13. Asegurar que todos los equipos y vehículos utilizados para el mantenimiento estén en buenas condiciones y operativos;
  - 53.14. Mantener actualizados los registros detallados de todas las inspecciones, limpiezas, mantenimiento, reparaciones y otros trabajos realizados;
  - 53.15. Elaborar informes regulares sobre el estado del sistema de producción y las actividades de mantenimiento, para informar a la gerencia operacional y facilitar la planificación futura;
  - 53.16. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento, diseño y procedimientos de seguridad;
  - 53.17. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
  - 53.18. Realizar acciones para el seguimiento y control de procesos, registrando los resultados.
  - 53.19. Implementar los sistemas de gestión, control interno, acciones de emergencia, políticas y directivas para garantizar la sostenibilidad empresarial;
  - 53.20. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

#### **Artículo 54.- Equipo de Tratamiento de Agua Residual**

Equipo de Tratamiento de Agua Residual es el equipo que depende de la Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales responsable de programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar el tratamiento del agua residual

## Artículo 55.- Funciones del Equipo de Tratamiento de Agua Residual

Son funciones del equipo de Tratamiento de Agua Residual, lo siguiente:

- 55.1. Implementar y evaluar la implementación de los Programas de Tratamiento de Agua Residual y de Abastecimiento de Bienes y Productos Químicos para el tratamiento de aguas residuales en las PTAR, estén bajo su responsabilidad;
- 55.2. Implementar y verificar la ejecución del plan de mantenimiento de la infraestructura de tratamiento de aguas residuales;
- 55.3. Verificar que el control de los procesos de tratamiento del agua residual: caudal de ingreso a la planta del agua residual, parámetros físicos químicos y microbiológicos, dosificación óptima de insumos químicos;
- 55.4. Implementar 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;
- 55.5. Coordinar e informar a la Gerencia de Operaciones y la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social sobre las acciones inmediatas en el caso de averías y/o emergencias en la infraestructura y/o operaciones de las unidades de tratamiento de agua residual;
- 55.6. Coordinar con imagen las visitas guiadas a la PTAR para brindar la información necesaria;
- 55.7. Verificar el cumplimiento de los programas y directivas de los organismos de control, SUNASS, MINSA, etc., en materia de tratamiento de aguas residuales, a fin de garantizar la calidad de agua residual que se descarga;
- 55.8. Realizar las acciones necesarias para mantener la certificación TSM;
- 55.9. Realizar la programación del cronograma de turnos de su personal a cargo, en concordancia con las necesidades técnicas y disposiciones legales en vigencia;
- 55.10. Garantizar el correcto uso de la maquinaria y/o equipamiento asignado al cumplimiento de sus funciones;
- 55.11. Realizar acciones necesarias para la minimización de los riesgos de contaminación ambiental y de seguridad y salud en el trabajo;
- 55.12. Actuar de manera rápida y eficiente ante emergencias;
- 55.13. Colaborar con autoridades locales y otros servicios de emergencia para gestionar incidentes graves y minimizar el impacto en la comunidad;
- 55.14. Asegurar que todos los equipos y vehículos utilizados para el mantenimiento estén en buenas condiciones y operativos;
- 55.15. Mantener actualizados los registros detallados de todas las inspecciones, limpiezas, mantenimiento, reparaciones y otros trabajos realizados;
- 55.16. Elaborar informes regulares sobre el estado del sistema de tratamiento de aguas residuales y las actividades de mantenimiento, para informar a la gerencia operacional y facilitar la planificación futura;
- 55.17. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de tratamiento y mantenimiento, diseño y procedimientos de seguridad;
- 55.18. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 55.19. Realizar acciones para el seguimiento y control de procesos, registrando los resultados;
- 55.20. Implementar los sistemas de gestión, control interno, acciones de emergencia, políticas y directivas para garantizar la sostenibilidad empresarial;
- 55.21. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

### Artículo 56.- Oficina de Gestión de Proyectos

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

### Artículo 57.- Funciones de la Oficina de Gestión de Proyectos

Las funciones de la Oficina de Gestión de Proyectos son las siguientes:

- 57.1. Planificar la elaboración, ejecución, supervisión y evaluación del programa de inversiones del PMO de acuerdo con la normativa;
- 57.2. Planificar, formular, proponer, ejecutar y evaluar los proyectos, perfiles de las inversiones, a nivel de IOARR y proyectos de inversión de acuerdo con la normativa;
- 57.3. Planificar la elaboración, ejecución, supervisión y evaluación de los expedientes técnicos de acuerdo con la normativa por administración directa y/o contrato;
- 57.4. Planificar la elaboración, ejecución, supervisión y evaluación los procedimientos para la ejecución de proyectos;
- 57.5. Planificar la elaboración, ejecución, supervisión y evaluación de las fichas de mantenimiento de la infraestructura y equipos;
- 57.6. Planificar la ejecución, supervisión y evaluación de la actualización dinámica catastral;
- 57.7. Planificar la elaboración, ejecución, supervisión y evaluación de la liquidación de los proyectos ejecutados;
- 57.8. Planificar y coordinar con las entidades para la supervisión de las obras por administración indirecta;
- 57.9. Controlar las actividades y resultados de los procesos del registro en el sistema Invierte PE;
- 57.10. Organizar y/o coordinar los equipos de trabajo la revisión de los proyectos y perfiles de inversión en el Invierte PE, viabilizando de acuerdo con la normativa;
- 57.11. Controlar las actividades y resultados de actualización de los registros detallados de todos los proyectos, perfiles, estudios y otros trabajos realizados;
- 57.12. Liderar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS;
- 57.13. Liderar, asegurar y evaluar la implementación de los sistemas de gestión, control interno, acciones de emergencia, políticas y directivas para garantizar la sostenibilidad empresarial;
- 57.14. Supervisar el cumplimiento del correcto uso de equipamiento asignado al cumplimiento de sus funciones;
- 57.15. Supervisar el cumplimiento de ejecución de las acciones necesarias para la minimización de los riesgos de contaminación ambiental y de seguridad y salud en el trabajo;
- 57.16. Garantizar la participar y la actuación rápida y eficiente de su personal ante emergencias;
- 57.17. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

### Artículo 58.- Equipo de Formulación de Proyectos

Equipo de Formulación de Proyectos es el equipo que depende de la Oficina de Gestión de Proyectos responsable de programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar la formulación de proyectos.

#### Artículo 59.- Funciones del Equipo de Formulación de Proyectos

Son funciones del equipo de Formulación de proyectos, lo siguiente:

- 59.1. Elaborar el programa de inversiones del PMO de acuerdo con la normativa;
- 59.2. Elaborar los proyectos, perfiles de las inversiones, a nivel de IOARR y proyectos de inversión de acuerdo con la normativa;
- 59.3. Registro en el sistema Invierte PE;
- 59.4. Revisión de los proyectos y perfiles de inversión en el Invierte PE, viabilizando de acuerdo con la normativa;
- 59.5. Mantener actualizados los registros detallados de todos los proyectos, perfiles, estudios y otros trabajos realizados;
- 59.6. Elaborar informes regulares sobre el estado de los proyectos y perfiles, para informar a la gerencia operacional y facilitar la planificación futura;
- 59.7. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento, diseño y procedimientos de seguridad y otros;
- 59.8. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 59.9. Realizar acciones para el seguimiento y control de procesos, registrando los resultados;
- 59.10. Implementar los sistemas de gestión, control interno, acciones de emergencia, políticas y directivas para garantizar la sostenibilidad empresarial;
- 59.11. Garantizar el correcto uso de equipamiento asignado al cumplimiento de sus funciones;
- 59.12. Realizar acciones necesarias para la minimización de los riesgos de contaminación ambiental y de seguridad y salud en el trabajo;
- 59.13. Participar y actuar de manera rápida y eficiente ante emergencias;
- 59.14. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.

#### Artículo 60.- Equipo de Ejecución de Proyectos

Equipo de Ejecución de Proyectos es el equipo que depende de la Oficina de Gestión de Proyectos responsable de programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar la ejecución de los proyectos

#### Artículo 61.- Funciones del Equipo de Ejecución de Proyectos

Son funciones del equipo de Ejecución de Proyectos, lo siguiente:

- 61.1. Elaborar expedientes técnicos de acuerdo con la normativa por administración directa y/o contrato
- 61.2. Elaborar los procedimientos para la ejecución de proyectos;
- 61.3. Elaboración y ejecución de las fichas de mantenimiento de la infraestructura y equipos;
- 61.4. Elaborar y actualizar el catastro técnico;
- 61.5. Liquidar los proyectos ejecutados;

- 61.6. Mantener actualizados los registros detallados de todas ejecuciones, inspecciones y liquidaciones de los proyectos, y otros trabajos realizados;
- 61.7. Elaborar informes regulares sobre el estado de la ejecución de los proyectos, para informar a la gerencia operacional y facilitar la planificación futura;
- 61.8. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento, diseño y procedimientos de seguridad y otros;
- 61.9. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 61.10. Realizar acciones para el seguimiento y control de procesos, registrando los resultados;
- 61.11. Implementar los sistemas de gestión, control interno, acciones de emergencia, políticas y directivas para garantizar la sostenibilidad empresarial;
- 61.12. Garantizar el correcto uso de equipamiento asignado al cumplimiento de sus funciones;
- 61.13. Realizar acciones necesarias para la minimización de los riesgos de contaminación ambiental y de seguridad y salud en el trabajo;
- 61.14. Participar y actuar de manera rápida y eficiente ante emergencias;
- 61.15. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.



#### **Artículo 62.- Equipo de Coordinación de Supervisión de Proyectos**

Equipo de Supervisión de Proyectos es el equipo que depende de la Oficina de Gestión de Proyectos responsable de programar, organizar, y supervisar la ejecución de los proyectos de terceros



#### **Artículo 63.- Funciones del Equipo de Coordinación de Supervisión de Proyectos**

Son funciones del equipo de Ejecución de Proyectos, lo siguiente:

- 63.1. Coordinar con las entidades para la supervisión de las obras por administración indirecta;
- 63.2. Mantener actualizados los registros detallados de todas obras por administración indirecta supervisadas, y otros trabajos realizados;
- 63.3. Elaborar informes regulares sobre el estado de la ejecución de los proyectos por administración indirecta, para informar a la gerencia operacional y facilitar la planificación futura;
- 63.4. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento, diseño y procedimientos de seguridad y otros;
- 63.5. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 63.6. Realizar acciones para el seguimiento y control de procesos, registrando los resultados.
- 63.7. Implementar los sistemas de gestión, control interno, acciones de emergencia, políticas y directivas para garantizar la sostenibilidad empresarial;
- 63.8. Garantizar el correcto uso de equipamiento asignado al cumplimiento de sus funciones;
- 63.9. Realizar acciones necesarias para la minimización de los riesgos de contaminación ambiental y de seguridad y salud en el trabajo;
- 63.10. Participar y actuar de manera rápida y eficiente ante emergencias;
- 63.11. Realizar funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del equipo.



#### **Artículo 64.- Gerencia Comercial**

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

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

#### Artículo 65.- Funciones de la Gerencia Comercial

Las funciones de la Gerencia Comercial son las siguientes:

- 65.1. Planificar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos comerciales, así como la formulación y evaluación de planes y programas y determinación de estándares e indicadores de gestión;
- 65.2. Planificar, dirigir y evaluar los estudios en temas referidos al catastro comercial, sistemas de medición, evaluación del comportamiento metrológico del parque de medidores instalados y su vida útil, el desarrollo de modelos de aseguramiento para los procesos de micro medición y catastro comercial;
- 65.3. Planificar, dirigir y evaluar las acciones comerciales y de mantenimiento de la conexión domiciliar de agua potable desde las llaves de toma (corporación) hasta el límite del predio (incluye la cometa y la unidad de medición);
- 65.4. Planificar, dirigir y evaluar las acciones de aseguramiento y control de calidad de medidores nuevos, adquiridos e instalados vía terceros para ampliación de la cobertura y sostenimiento del parque instalado;
- 65.5. Planificar, dirigir en coordinación con la Oficina de Imagen Corporativa las campañas de publicidad de orientación al público y la comunidad;
- 65.6. Establecer las políticas y programas de trabajo para la comercialización de los servicios de la empresa, mediante la realización de estudios de mercado para la identificación y reconocimiento de clientes factibles y potenciales, en los que se detallen, las necesidades de los usuarios y de sus opiniones, a fin de obtener información de la demanda y calidad de los servicios;
- 65.7. Dirigir los procedimientos de ventas de conexiones y sistemas privados de saneamiento, así como de la prestación de servicios de saneamiento regulados y no regulados;
- 65.8. Dirigir, coordinar y asegurar la elaboración, presentación y distribución de la información estadística e indicadores de gestión comerciales;
- 65.9. Dirigir, controlar y evaluar las acciones de administración, control y evaluación de Clientes Especiales de la Red, Fuente Propia, Corporativos y Clientes Preferentes;
- 65.10. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 65.11. Organizar y/o coordinar con áreas involucradas, a fin de que puedan proveer todos los recursos necesarios para ejecutar las actividades planificadas;
- 65.12. Liderar y asegurar los procesos de formación dual y otros para el desarrollo de capacidades y competencias de los trabajadores y potenciales trabajadores de la EPS;
- 65.13. Liderar y propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 65.14. Lidera y asegura los trabajos en situaciones de emergencia para su pronta rehabilitación;
- 65.15. Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas;

- 65.16. Otras funciones que asigne la Gerencia General, o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 66.- Estructura**

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

- 
- 
- 66.1. Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación  
66.1.1. Equipo de Catastro Comercial y Conexiones Clandestinas  
66.1.2. Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias  
66.1.3. Equipo de Medición y Facturación
- 66.2. Oficina de Cobranzas y Control Comercial  
66.2.1. Equipo de Cobranzas, Cortes y Rehabilitaciones  
66.2.2. Equipo de Cobranza Morosa y Judicial  
66.2.3. Equipo de Principales Clientes
- 66.3. Equipo de Atención al Cliente

#### **Artículo 67.- Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación**



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

#### **Artículo 68.- Funciones de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación**



Son funciones de la Oficina de Catastro Comercial las siguientes:

- 
- 
- 68.1. Planificar, organizar, dirigir, controlar y actualizar la información de los usuarios, en la base de datos del catastro georreferenciado;
- 68.2. 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;
- 68.3. Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar los procesos de actualización dinámica catastral, así como los datos atributivos del catastro comercial de manzanas, lotes, conexiones y clientes;
- 68.4. Planear, organizar, dirigir y controlar la información sobre el parque de medidores, 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;
- 68.5. Estructurar los presupuestos y administrar contratos de instalación y/o reapertura de nuevas conexiones;
- 68.6. Elaborar información estadística e indicadores de gestión referida al catastro de clientes y conexiones domiciliarias;
- 68.7. Formular, ejecutar y controlar de acciones de evaluación sobre el cumplimiento del marco normativo vigente respecto al proceso de Catastro Comercial;
- 68.8. Formular y desarrollar programas de cooperación técnica con instituciones vinculadas funcionalmente a la gestión del Catastro Comercial;
- 68.9. Detectar, informar y gestionar la ubicación de conexiones clandestinas de agua y alcantarillado, para su correcta corrección y acción inmediata;

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 68.10. 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; considerando las modificaciones por IPM y estudio tarifario;
- 68.11. Supervisar la actualización de la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático;
- 68.12. Detectar, informar y gestionar la ubicación de conexiones clandestinas de agua y alcantarillado, para su corrección y acción inmediata;
- 68.13. Controlar y verificar la consistencia y veracidad de la información que será expresada por el sistema de emisión de los recibos, supervisando las alteraciones detectadas, y coordinando inspecciones de campo para verificar: facturación por consumos no significativos y elevados, conexiones clandestinas, errores de domicilio y deficiencias en tomas de lectura; para luego proceder al corte, reconexión o refacturación del servicio de acuerdo a normas establecidas por la empresa, efectuando las modificaciones de los valores emitidos y sustituyéndolos por otros en un nuevo recibo;
- 68.14. Garantizar el correcto uso de los equipos asignados para el cumplimiento de sus funciones;
- 68.15. Elaborar informes regulares sobre el estado situacional del proceso de medición y facturación para informar a la gerencia comercial y facilitar la planificación futura;
- 68.16. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento y procedimientos de seguridad;
- 68.17. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 68.18. Organizar y/o coordinar los equipos de trabajo de cobranza y control comercial para que puedan alcanzar los objetivos establecidos en la planificación, definiendo los roles, responsabilidades y jerarquías, así como garantizando la provisión de los recursos, incluida la formación de competencias y habilidades del personal para desarrollar las tareas;
- 68.19. Organizar, coordinar y apoyar los trabajos en situaciones de emergencia para su pronta rehabilitación;
- 68.20. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 68.21. Liderar, asegurar la implementación y actualización de los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial, en coordinación con las áreas involucradas.
- 68.22. Otras funciones que asigne la Gerencia de Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 69.- Equipo de Catastro Comercial**

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

#### **Artículo 70.- Funciones del Equipo de Catastro Comercial**

Son funciones del Equipo de Catastro Comercial y Conexiones Clandestinas las siguientes:

- 70.1. Ejecutar todos los planes y programas vinculados a catastro comercial en coordinación con las áreas involucradas a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 70.2. Mantener actualizada la información de los usuarios reales, factibles y potenciales, en la base de datos del catastro georreferenciado;
  - 70.3. Mantener actualizadas las rutas de reparto de recibos y de toma de lectura;
  - 70.4. 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;
  - 70.5. Generar información estadística sobre conexiones y demás datos relevantes de las actividades relacionadas con la actualización dinámica catastral;
  - 70.6. Actualizar la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático;
  - 70.7. Detección y regularización de conexiones clandestinas en trabajo conjunto con el equipo de venta de conexiones e instalaciones nuevas;
  - 70.8. Validación de conexiones domiciliarias ejecutadas por obras y proyectos propios y terceros;
  - 70.9. Verificación de conexiones ejecutadas por obras o proyectos, propios y de terceros;
  - 70.10. Controlar, registrar y verificar la consistencia y veracidad de la información de catastro comercial;
  - 70.11. Implementar y actualizar los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial;
  - 70.12. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
  - 70.13. Otras funciones que asigne la Oficina de Catastro Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

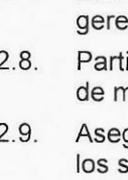
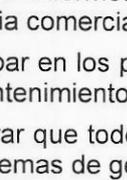
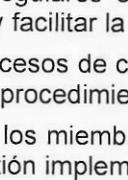
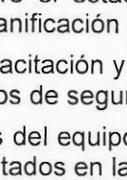
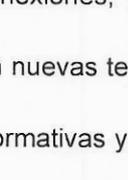
#### **Artículo 71.- Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias**

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

#### **Artículo 72.- Funciones del Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias**

Son funciones del Equipo de Venta de Conexiones Nuevas y Conexiones Domiciliarias:

- 72.1. Ejecutar todos los planes y programas vinculados a conexiones nuevas y domiciliarias en coordinación con las áreas involucradas a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
- 72.2. Ejecutar, registrar y evaluar la actualización de la información de las nuevas conexiones ejecutadas para su actualización catastral y su activación en el sistema informático;
- 72.3. Elaborar y estructurar los presupuestos y administrar contratos de instalación y/o reapertura de nuevas conexiones;
- 72.4. Detectar, informar, registrar y gestionar la ubicación de conexiones clandestinas de agua y alcantarillado, para intervención conjunta con el Equipo de Catastro Comercial y Conexiones clandestinas;
- 72.5. Evaluar y registrar el estado y la categoría de las conexiones domiciliarias existentes para la toma de acciones correspondientes;

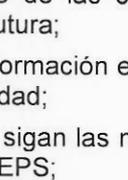
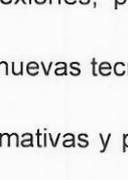
- 
- 
- 
- 
- 
- 72.6. Garantizar el correcto uso de los equipos asignados para el cumplimiento de sus funciones;
  - 72.7. Elaborar informes regulares sobre el estado de las conexiones, para informar a la gerencia comercial y facilitar la planificación futura;
  - 72.8. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento y procedimientos de seguridad;
  - 72.9. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
  - 72.10. Controlar, registrar y verificar la consistencia y veracidad de la información de conexiones nuevas y domiciliarias;
  - 72.11. Implementar y actualizar los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial;
  - 72.12. Otras funciones que asigne la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

### **Artículo 73.- Equipo de Medición y Facturación**

El Equipo de Medición y Facturación es el equipo que depende de la Oficina de Catastro Comercial, 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; es el equipo encargado de las actividades referidas a la mejora de la micro medición, 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 74.- Funciones del Equipo de Medición y Facturación**

Son funciones del Equipo de Medición y Facturación las siguientes:

- 
- 
- 74.1. Ejecutar todos los planes y programas vinculados a medición y facturación en coordinación con las áreas involucradas a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
  - 74.2. Coordinar y garantizar la entrega oportuna de los padrones y/o data para la toma de lecturas, en medio digital o impreso;
  - 74.3. Controlar y evaluar el proceso de toma de lecturas, a fin de garantizar la fiabilidad de la información recopilada;
  - 74.4. Seguimiento y control de Altos Consumidores para garantizar la correcta toma de lecturas, facturación, levantamiento de observaciones y otros que se requieran;
  - 74.5. Aplicar estrictamente los ciclos de facturación establecidos, considerando los cronogramas, para la toma de lectura, y evaluación de estas, así como el plazo para las inspecciones internas y externas en el caso de encontrar deficiencias o anomalías en las lecturas reportadas;
  - 74.6. Evaluar y registrar 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;
  - 74.7. Ejecutar y registrar 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; asimismo, atender las consultas e inquietudes de los usuarios luego de las notificaciones por consumos atípicos y/o elevados;

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 74.8. Evaluar y registrar 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;
- 74.9. Programar, controlar y registrar los trabajos de instalación de los micros medidores nuevos a los usuarios que corresponda, dentro del ámbito de la empresa;
- 74.10. Programar, controlar y registrar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de medidores, analizando y evaluando los resultados; así como evaluar su operatividad y vigencia en campo;
- 74.11. Programar, controlar y registrar los trabajos de retiro, pruebas de contraste y reinstalación de medidores de agua y accesorios;
- 74.12. Participar en la recepción técnica de medidores;
- 74.13. Controlar y registrar las acciones que permitan informar sobre los medios probatorios de los reclamos por consumo medido, dentro de los plazos establecidos por el área correspondiente;
- 74.14. Evaluar y registrar los procedimientos y alternativas de innovación tecnológicas que permitan optimizar el parque de medidores;
- 74.15. Efectuar y registrar el seguimiento y control permanente de seguridad de micromedidores, controlando y tomando medidas correctivas mediante la permanente evaluación del parque de medidores;
- 74.16. Realizar el control y registro 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;
- 74.17. Supervisar el proceso de toma de lecturas por el personal operativo y verificadores ya sean internos o externos;
- 74.18. Supervisar y garantizar la ejecución de procesos de facturación a través de validaciones teniendo en cuenta los procedimientos según las normas vigentes;
- 74.19. 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;
- 74.20. Garantizar el correcto uso de los equipos asignados para el cumplimiento de sus funciones;
- 74.21. Elaborar informes regulares sobre el estado situacional del proceso de medición y facturación para informar a la gerencia comercial y facilitar la planificación futura;
- 74.22. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento y procedimientos de seguridad;
- 74.23. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 74.24. Controlar, registrar y verificar la consistencia y veracidad de la información de medición y facturación;
- 74.25. Implementar y actualizar los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial;
- 74.26. Otras funciones que asigne la Oficina de Medición y Facturación o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 75.- Oficina de Cobranza y Control Comercial**

La Oficina de Cobranzas y Control Comercial 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 76.- Funciones de la Oficina de Cobranza y Control Comercial

Son funciones de la Oficina de Cobranza y Control Comercial las siguientes:

- 76.1. Planear, organizar, dirigir y aplicar estrategias de mejora de los procesos de cobranza, promoviendo el uso de tecnología u otros medios que faciliten al usuario realizar el pago oportuno del servicio de agua potable y alcantarillado, mejorando a la vez la eficiencia de la cobranza mensual;
- 76.2. Elaborar, registrar 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;
- 76.3. 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;
- 76.4. Coordinar con Gerencia Comercial los mecanismos a aplicar para el control de deudores y para recuperar de cartera morosa;
- 76.5. Dirigir y registrar la actualización de datos sobre la cobranza de recibos, así como determinar los saldos pendientes de cobranzas, controlando y supervisando los centros autorizados para la cobranza regular, e informar a Gerencia Comercial y las Oficinas de Atención al Cliente, Oficina de Medición y Facturación, Oficina de Contabilidad, y a la Oficina de Planeación y Presupuesto;
- 76.6. Dirigir las actividades de cobranza diaria, informando a la Oficina de Finanzas el monto recaudado para su depósito bancario;
- 76.7. Controlar, evaluar, registrar 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;
- 76.8. Garantizar el correcto uso de los equipos asignados para el cumplimiento de sus funciones;
- 76.9. Elaborar informes regulares sobre el estado situacional del proceso de medición y facturación para informar a la gerencia comercial y facilitar la planificación futura;
- 76.10. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento y procedimientos de seguridad;
- 76.11. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 76.12. Organizar y/o coordinar los equipos de trabajo de cobranza y control comercial para que puedan alcanzar los objetivos establecidos en la planificación, definiendo los roles, responsabilidades y jerarquías, así como garantizando la provisión de los recursos, incluida la formación de competencias y habilidades del personal para desarrollar las tareas;
- 76.13. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal;
- 76.14. Organizar, coordinar y apoyar los trabajos en situaciones de emergencia para su pronta rehabilitación;
- 76.15. Implementar y actualizar los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial;
- 76.16. Otras funciones que asigne la Gerencia de Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

### Artículo 77.- Equipo de Cobranzas, Conexiones y Cortes

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

### Artículo 78.- Funciones del Equipo de Cobranzas, Conexiones y Cortes

Son funciones del Equipo de Cobranzas, Conexiones y Cortes las siguientes:

- 78.1. Ejecutar todos los planes y programas vinculados a cobranzas, conexiones y cortes en coordinación con las áreas involucradas a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
- 78.2. Verificar que la ejecución de cortes de servicio por morosidad se efectúe de acuerdo con programación y zonificación;
- 78.3. Evaluar la aplicación de notificaciones de cortes y levantamientos a los clientes y organizar su reparto;
- 78.4. Elaborar y entregar al operador de campo el padrón de levantamientos de conexiones y matrices;
- 78.5. Ejecutar y reportar el control diario de ventas, servicios colaterales y la recaudación; unificar;
- 78.6. Supervisar la ejecución de levantamientos de conexiones domiciliarias;
- 78.7. Inspección y seguimiento a conexiones clandestinas, venta de agua u otros;
- 78.8. 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;
- 78.9. Elaborar informes de Conciliaciones de cuentas por cobrar;
- 78.10. Realizar el seguimiento y monitoreo a las actividades tercerizadas, respecto a fugas en la caja debiendo informar los resultados antes de realizar la conformidad del servicio de mensual a la Oficina de Cobranza y Control Comercial;
- 78.11. Garantizar el correcto uso de los equipos asignados para el cumplimiento de sus funciones;
- 78.12. Elaborar informes regulares sobre el estado situacional del proceso de medición y facturación para informar a la gerencia comercial y facilitar la planificación futura;
- 78.13. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento y procedimientos de seguridad;
- 78.14. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 78.15. Controlar, registrar y verificar la consistencia y veracidad de la información de cobranzas, conexiones y cortes;
- 78.16. Implementar y actualizar los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial;
- 78.17. Otras funciones que asigne la Oficina de Cobranzas y Control Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

### Artículo 79.- Equipo de Cobranza Morosa y Judicial

El Equipo de Cobranza Morosa y Judicial es el equipo que depende de la Oficina de Cobranza y Control Comercial responsable de planear, organizar, dirigir las estrategias referidas al control de la morosidad.

## Artículo 80.- Funciones del Equipo de Cobranza Morosa y Judicial

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

- 80.1. Ejecutar todos los planes y programas vinculados a cobranza morosa y judicial en coordinación con las áreas involucradas a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
- 80.2. 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;
- 80.3. Ejecutar (Proponer) y dirigir campañas y diversas actividades dirigidas a los clientes morosos a fin de que cumplan con sus obligaciones;
- 80.4. Proponer mecanismos a aplicar para el control de deudores y para recuperación de la cartera morosa;
- 80.5. Mantener actualizado el registro de saldos pendientes de cobranzas, controlando y supervisando los centros autorizados para la cobranza regular, e informar a Gerencia Comercial y las Oficinas de Atención al Cliente, Oficina de Medición y Facturación, Oficina de Contabilidad, y a la Oficina de Planes y Presupuesto;
- 80.6. Realizar el seguimiento y monitoreo a las actividades terceros en cobranza morosos;
- 80.7. Registrar y actualizar datos sobre la cobranza de recibos, así como determinar los saldos pendientes de cobranzas, controlando y supervisando los centros autorizados para la cobranza regular, e informar a Gerencia Comercial y las Oficinas de Atención al Cliente, Oficina de Medición y Facturación, Oficina de Contabilidad, y a la Oficina de Planes y Presupuesto;
- 80.8. Elaborar y gestionar en coordinación comité – provisión y quiebre de deudas;
- 80.9. Garantizar el correcto uso de los equipos asignados para el cumplimiento de sus funciones;
- 80.10. Elaborar informes regulares sobre el estado situacional de la cobranza morosa para informar a la gerencia comercial y facilitar la planificación futura;
- 80.11. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento y procedimientos de seguridad;
- 80.12. Controlar, registrar y verificar la consistencia y veracidad de la información de cobranza morosa y judicial;
- 80.13. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 80.14. Implementar y actualizar los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial;
- 80.15. Otras funciones que asigne la Oficina de Cobranza y Control Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

## Artículo 81.- Equipo de Principales Clientes

El Equipo de Principales Clientes es el equipo que depende de la Oficina de Cobranza y Control Comercial responsable de planear, organizar, dirigir las estrategias referidas a la programación y control de los servicios prestados a los grandes consumidores y clientes especiales.

## Artículo 82.- Funciones del Equipo de Principales Clientes

Son funciones del Equipo de principales clientes las siguientes:

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 82.1. Ejecutar todos los planes y programas vinculados a principales clientes en coordinación con las áreas involucradas a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
  - 82.2. Gestionar y controlar el pago oportuno de los altos consumidores;
  - 82.3. Mantener actualizado el registro de consumos periódicos de los Altos Consumidores.
  - 82.4. Controlar y evaluar a clientes especiales de la red Fuente Propia, Corporativos y Clientes Preferentes;
  - 82.5. Gestionar y facilitar la formulación de convenios interinstitucionales para servicios de Agua Potable o Alcantarillado de Altos consumidores;
  - 82.6. Supervisar los procesos que involucren la toma de lecturas, facturación, reparto de recibos y acciones de cobranzas de los Altos consumidores;
  - 82.7. Programar los cortes y reconexiones de los usuarios Altos consumidores;
  - 82.8. Apoyar en la revisión y elaboración de Conciliaciones de cuentas por cobrar, en coordinación con la Oficina de Contabilidad;
  - 82.9. Apoyar en los programas y campañas ejecutados por la Oficina de Cobranza y Control Comercial;
  - 82.10. Hacer seguimiento a la efectividad del cobro a los clientes de VMA y su respectiva tarifa en coordinación con la responsable de VMA;
  - 82.11. Apoyar en el seguimiento y monitoreo a las actividades tercerizadas, respecto a fugas en la caja, cortes y rehabilitaciones, antes de realizar la conformidad del servicio mensual a la Gerencia Comercial;
  - 82.12. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento y procedimientos de seguridad;
  - 82.13. Supervisar los procesos que involucren las acciones de cobranzas a los Altos consumidores;
  - 82.14. Controlar, registrar y verificar la consistencia y veracidad de la información de principales clientes;
  - 82.15. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
  - 82.16. Implementar y actualizar los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial;
  - 82.17. Otras funciones que asigne la Oficina de Cobranza y Control Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

#### **Artículo 83.- Equipo de Atención al Cliente**

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

#### **Artículo 84.- Funciones del Equipo de Atención al Cliente**

Son funciones del Equipo de Atención al Cliente las siguientes:

- 84.1. Ejecutar todos los planes y programas vinculados a atención al cliente en coordinación con las áreas involucradas a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la EPS;
- 84.2. 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;

- 84.3. 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); 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;
- 84.4. 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;
- 84.5. Atender, registrar y reportar los requerimientos y reclamos comerciales recepcionados;
- 84.6. Atender y tramitar las solicitudes de reconsideración y/o apelación de reclamos presentadas por el usuario, en estricto cumplimiento con la normativa vigente;
- 84.7. Formular propuestas de políticas, planes, programas, normas y procesos para optimizar la atención al cliente;
- 84.8. Recepcionar, registrar y prestar la atención de las solicitudes de acceso a los servicios de saneamiento, presentadas por los usuarios;
- 84.9. Evaluar, registrar 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, en coordinación con cobranza y el área de atención al cliente;
- 84.10. Elaboración de la información estadística e indicadores de gestión referida a la atención de clientes;
- 84.11. Recibir y registrar los reclamos comerciales y operacionales, derivando a los responsables para su atención, en el sistema integrado de información comercial, debiendo hacer un seguimiento hasta obtener los informes de las acciones realizadas dentro del plazo establecido por SUNASS.
- 84.12. Realizar el seguimiento y monitoreo a las actividades tercerizadas, respecto a notificaciones y resoluciones, debiendo informar los resultados antes de realizar la conformidad del servicio mensual a la Gerencia Comercial;
- 84.13. Participar en los procesos de capacitación y formación en nuevas tecnologías, técnicas de mantenimiento y procedimientos de seguridad;
- 84.14. Asegurar que todos los miembros del equipo sigan las normativas y procedimientos de los sistemas de gestión implementados en la EPS;
- 84.15. Propiciar el proceso de asimilación e involucramiento de estándares de Gobierno Corporativo y de gestión de desempeño social en la empresa, con el personal
- 84.16. Controlar, registrar y verificar la consistencia y veracidad de la información de atención al cliente;
- 84.17. Implementar y actualizar los sistemas de gestión, control interno, planes de contingencias y políticas que contribuyen al desarrollo empresarial;
- 84.18. Otras funciones que asigne la Gerencia de Comercial o aquellas que sean otorgadas por norma expresa.

**TÍTULO III  
DEL RÉGIMEN LABORAL Y ECONÓMICO**

**CAPÍTULO I  
DEL RÉGIMEN LABORAL**

**Artículo 85.-**

Los funcionarios y trabajadores de EPS MOQUEGUA S.A. 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 o al Sistema Privado de Pensiones, según le corresponda a cada trabajador.

**Artículo 86.-**

Se consideran Personal de Confianza, aquel que ocupa los siguientes cargos: Gerente General, Gerencia de apoyo, Gerencias de Línea, Jefes de Oficina y/o Coordinadores. De conformidad con lo estipulado por el Decreto Supremo N° 084-2016-PCM, en concordancia con el artículo 101 numeral 3 del Decreto Legislativo N° 1280, modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1357. Acorde a lo señalado por el Ente Rector en el Decreto Supremo 027-2017-VIVIENDA, en concordancia con la Resolución Ministerial 061-2019-VIVIENDA Anexo A, Art. 3, que modifican el Decreto Supremo N° 008-2015-VIVIENDA sobre una nueva política y escala remunerativa aplicable al personal de confianza de las EPS.

El personal de EPS MOQUEGUA S.A. se sujeta al contenido de su Reglamento Interno de Trabajo.

**CAPÍTULO II  
DEL RÉGIMEN ECONÓMICO**

**Artículo 87.-**

Constituyen recursos de EPS MOQUEGUA S.A.:

- Los provenientes del cobro de los servicios que presta EPS MOQUEGUA S.A., a los usuarios cuya forma de determinación es regulada por la SUNASS.
- Los ingresos financieros que generen sus recursos.
- Los montos por conceptos de sanciones, multas e intereses que se imponga en el ejercicio de sus funciones.
- Las donaciones, asignaciones, legados, transferencias u otros aportes por cualquier título, provenientes de personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras.
- Los recursos financieros que se obtienen por los saldos de balance de ejercicios anteriores.
- Otros ingresos propios de la actividad.

**Artículo 89.-**

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

**Artículo 90.-**

El presupuesto anual de EPS MOQUEGUA S.A. será aprobado por el Directorio, remitiéndose o informándose a los organismos públicos correspondientes. Las modificaciones presupuestales a que diere lugar la ejecución presupuestal del mismo serán aprobadas mediante Resolución de Gerencia General.

**Artículo 91.-**

Constituye Patrimonio de EPS MOQUEGUA S.A., los bienes muebles, inmuebles y los que adquiera por cualquier título, donaciones diversas o adquisiciones.

**Artículo 92.-**

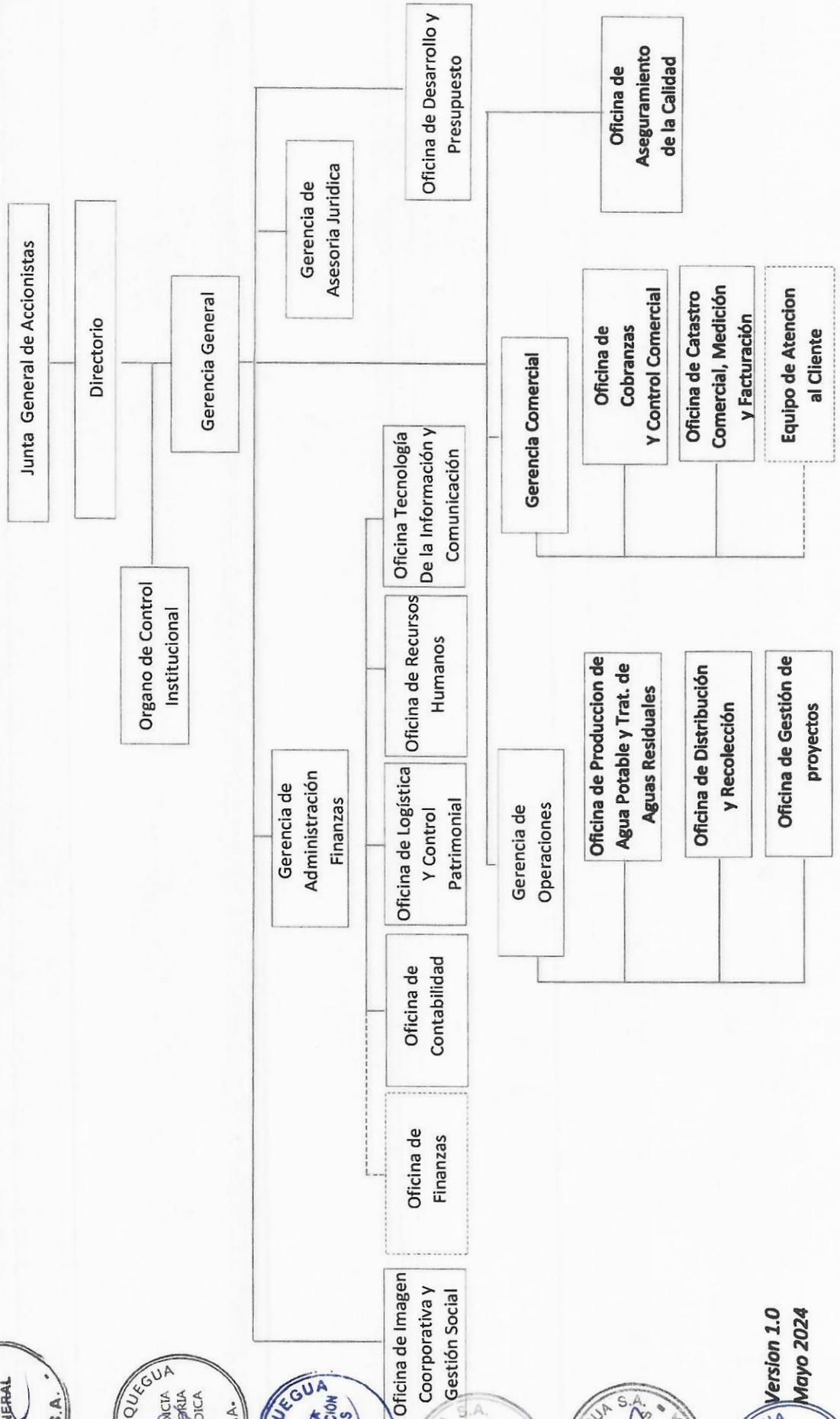
Las inversiones y reinversiones que programe y realice EPS MOQUEGUA S.A. se sujetarán a las políticas y normas establecidas por la empresa, garantizándose el desarrollo y mantenimiento de los servicios, así como la gestión empresarial.





Anexo N°01:  
ORGANIGRAMA DE EPS MOQUEGUA S.A.

# ANEXO N°1 ORGANIGRAMA EPS MOQUEGUA S.A.



**Version 1.0  
Mayo 2024**