

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

---

**MANUAL  
DE  
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES  
( M O F )**

**DE**

**EMSAPA YAULI - LA OROYA S.R.L.**

**2008**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES****INDICE**

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| CAPITULO I GENERALIDADES  | 3                                    |
| el Documento Técnico .....  | 3                                    |
| las responsabilidades generales comunes .....   | 4                                    |
| CAPITULO II ESTRUCTURA ORGÁNICA DE CARGOS FUNCIONALES .....                                       | 5                                    |
| CAPITULO III DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS Y LA ALTA DIRECCIÓN .....                         | 7                                    |
| 1. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.....  | 7                                    |
| CAPITULO IV DE LA GERENCIA .....  | 8                                    |
| 2. Gerencia General.....  | 8                                    |
| CAPITULO V DE LOS ORGANOS DE ASESORÍA.....  | 10                                   |
| 3.01 Oficina de Asesoría Legal.....   | 10                                   |
| Asesor Legal. ....  | 10                                   |
| CAPITULO VI ORGANOS DE APOYO .....  | 11                                   |
| 3.1 Dpto. de Contabilidad y Finanzas .....  | 11                                   |
| 3.1.1 Unidad de Tesorería .....   | 11                                   |
| Jefe de Unidad de Tesorería.....  | 11                                   |
| 3.1.2 Unidad de Abastecimientos .....   | 12                                   |
| Jefe de Unidad de Abastecimientos. ....   | 12                                   |
| 3.1.3 Unidad de Personal .....  | 14                                   |
| Jefe de Unidad de Personal. ....  | 14                                   |
| 3.1.4 Unidad de Planificación y Presupuesto.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Jefe de Unidad de Planificación y Presupuesto. ....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 3.2 Dpto. de Operaciones y Mantenimiento.....   | 16                                   |
| Jefe de Operaciones y mantenimiento. ....   | 16                                   |
| 3.2.1 Unidad de Laboratorio y Control de Calidad de Agua .....                                    | 18                                   |
| Jefe de Control de Calidad. ....  | 18                                   |
| 3.2.2 Unidad de Estudios Proyectos y Obras .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Jefe de Estudios Proyectos y Obras. ....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 3.3 Dpto. Comercial .....   | 19                                   |
| Jefe Comercial.....   | 19                                   |
| 3.3.1 Unidad de Facturación y Cobranzas .....   | 21                                   |
| Jefe de Facturación y Cobranzas.....  | 21                                   |
| 3.3.1 Unidad de Medición y Catastro de Clientes.....  | 21                                   |
| Jefe de Medición y Catastro.....  | 22                                   |
| 3.3.1 Unidad de Reclamos Comerciales y Técnicos .....   | 21                                   |
| Jefe de Reclamos Comerciales y Tecnicos. ....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| ANEXO Organigrama de la Empresa EMSAPA YAULI - LA OROYA SRL. <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |                                      |

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES****CAPITULO I  
GENERALIDADES****LA ENTIDAD****NATURALEZA**

EMSAPA YAULI -LA OROYA SRL es una empresa pública de derecho privado, creada en virtud de lo dispuesto por la Ley General de Servicios de Saneamiento, constituida como Sociedad de Responsabilidad Limitada, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Sus servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social.

**MISIÓN**

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, administrando eficientemente el recurso agua y la recolección y disposición final de aguas servidas, controlando la preservación del medio ambiente.

**EL DOCUMENTO TÉCNICO****CONCEPTO**

Instrumento técnico normativo de todas las actividades y funciones permanentes que se llevan a cabo hasta el nivel de cargo o puesto de trabajo, permitiendo que cada funcionario y trabajador tome conocimiento necesario de sus funciones y logre cumplir eficientemente las mismas.

**FINALIDAD**

Permitir que cada funcionario y trabajador tome conocimiento de sus funciones lográndolas cumplir eficientemente.

Mejorar y fortalecer la organización de la Empresa, al vitalizar su estructura indicando las tareas que cada puesto de trabajo demanda para el logro de sus objetivos.

**OBJETIVOS**

- 1) Establecer lo Niveles Organizacionales y Funcionales de la Empresa a nivel de cargos o puestos de trabajo.
- 2) Establecer las responsabilidades y límites de competencia en el desarrollo de las actividades de cada trabajador.
- 3) Servir como instrumento para la sistematización de los procesos operacionales, comerciales y de administración y finanzas para una adecuada gestión que impulse hacia niveles óptimos de eficiencia, calidad y excelencia en la prestación de los servicios básico de agua potable y alcantarillado.

**BASE LEGAL**

- D. Legislativos que liquidan el Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado (SENAPA) trasladando a las Municipalidades su administración y patrimonio, dando vida a EMSAPA YAULI - LA OROYA SRL.
- Ley N° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento, aprobado por D.S. N° 09-95-PRES.
- Estatutos vigentes de la Empresa inscritos en los Registros Públicos.

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

- Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento N° 26284 y su Reglamento D.S. N° 24-94-PRES.
- Texto Único Ordenado de la Ley General del Proceso Administrativo D.S. N° 02-94.
- Ley de Simplificación Administrativa N° 25036 y su Reglamento D.S. N° 070-89-PCM.
- Decreto Ley N° 21058, que dispone la implementación gradual del Sistema de Cargos Clasificados.
- Otras Disposiciones Legales aplicables.

### **ALCANCE**

El Manual de Organización y Funciones se circunscribe y enmarca a todo el personal de EMSAPA YAULI - LA OROYA SRL. y es de aplicación y cumplimiento obligatorio en todos sus niveles, su cumplimiento es de responsabilidad personal y como tal deviene en las sanciones especificadas en el Reglamento Interno de Trabajo.

### **Líneas de Autoridad y Responsabilidad:**

- 4) La AUTORIDAD queda definida como la posición de hecho y derecho, sobre los niveles subordinados. Los departamentos, oficinas y unidades son las encargadas de hacer cumplir las funciones contenidas en el presente manual.
- 5) La asignación de RESPONSABILIDADES va acompañada de la delegación de autoridad dentro de las funciones encomendadas, a fin de garantizar su cumplimiento. La responsabilidad comprende las funciones generales encomendadas a determinadas áreas, son responsables de los resultados todos los integrantes de cada división, unidad u oficina, y estos conjuntamente con la Gerencia de los resultados a nivel empresarial.

## **LAS RESPONSABILIDADES GENERALES COMUNES**

Además de las correspondientes a cada una de los departamentos, Oficinas, Unidades o Jefaturas orgánicas de EMSAPA YAULI - LA OROYA SRL. sus empleados cuentan con las responsabilidades generales comunes siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y normativas vigentes.
- Formular y presentar oportunamente los indicadores de gestión, la información y documentación de la unidad orgánica.
- Reconocer a nuestros clientes como el ente principal de nuestra organización, la razón de ser y el centro de toda atención y acción.
- Acompañar siempre a las funciones laborales valores como la transparencia, honestidad, responsabilidad, lealtad y reciprocidad.
- Reconocer que los recursos captados deben ser correctamente utilizados.
- Formular, proponer e implementar, controlar y evaluar las políticas, planes y programas de su competencia.
- Contribuir con la optimización de las relaciones humanas internas dentro de la Empresa.
- Contribuir al mejoramiento de la imagen institucional de EMSAPA YAULI - LA OROYA SRL.
- Desempeñar con criterio las demás responsabilidades delegadas por su instancia inmediata superior.

**CAPITULO II****ESTRUCTURA ORGÁNICA DE CARGOS FUNCIONALES**

EMSAPA YAULI .- LA OROYA SRL. presenta la siguiente estructura orgánica a nivel de cargos:

**1. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS****ÓRGANO DE DIRECCIÓN.****2. GERENCIA****Cargo: Gerente****ÓRGANOS DE ASESORIA**

2.0.1 Oficina de Asesoría Legal.  
Cargo: Asesor Legal.

.

**ÓRGANOS DE APOYO.****2.1. DPTO. DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

2.1.1. Unidad de Contabilidad.  
Cargo: Jefe de Unidad de Contabilidad.

2.1.2. Unidad de Tesorería.  
Cargo: Jefe de Unidad de Tesorería.

2.1.3. Unidad de Personal  
Cargo: Jefe de Personal

2.1.4. Unidad de Abastecimientos  
Cargo: Jefe de Abastecimientos.

2.1.5. Unidad de Planificación y Presupuesto  
Cargo: Jefe de Presupuesto

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

---

**ÓRGANOS DE LÍNEA.****2.2 DPTO. DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO**

## 2.2.1. Unidad de Operaciones y Mantenimiento

Cargo: Jefe de Operaciones y Mantenimiento

## 2.2.2. Unidad de Laboratorio y Control de Calidad de Agua

Cargo: Jefe de Laboratorio y Calidad de Agua .

## 2.2.3 Unidad de Proyectos Estudios y Obras

Cargo: Jefe de División de Estudios y Obras

**2.3 DPTO. COMERCIAL**

## 2.2.1. Unidad de Comercialización

Cargo: Jefe de Comercialización

## 2.2.2. Unidad de Facturación y Cobranza.

Cargo: Jefe de Facturación y Cobranza.

## 2.2.3 Unidad de Medición y Catastro de Clientes

Cargo: Jefe de Catastro

## 2.2.4 Unidad de Reclamos Comerciales y Técnicos

Cargo: Jefe de Reclamos



**CAPITULO III****DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS****1. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS****Naturaleza:**

La Junta general de Accionistas es el órgano de mayor jerarquía de la sociedad. Esta integrado por representantes de la Municipalidad Provincial de La Oroya, designado por acuerdo de su respectivo Concejo.

Preside la Junta, el representante de la Municipalidad Provincial.

**Funciones de la Junta General de Accionistas:**

- a) Aprobar o desaprobar la Memoria, el Balance y la Gestión Social.
- b) Acordar, luego de cubrir las necesidades de la empresa, las inversiones previstas y cuando procediera, la distribución de utilidades en función de los aportes realizados, el pago de los dividendos y la creación de fondos especiales de acuerdo al Plan Maestro aprobado por la Junta General y previa opinión de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- c) Elegir regularmente a los miembros de la Junta General y a su Presidente
- d) Tratar cuestiones correspondientes a la junta General Extraordinaria de Accionistas, siempre que hubieran indicado en el aviso de convocatoria y existieran el quórum fijado en el Estatuto.

**Funciones de la Junta General Extraordinaria:**

- e) Modificar parcial o totalmente el Estatuto Social, contando con la opinión favorable de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- f) Elegir y remover a los miembros de la Junta General.
- g) Transformar, fusionar, disolver y liquidar la sociedad contando con la autorización previa de la Superintendencia Nacional de Saneamiento.
- h) Determinar las tarifas y el aumento de las mismas de acuerdo a lo señalado en el Título V de la Ley General de Servicios de Saneamiento y el Título IV de su Reglamento.
- i) Aumentar o reducir el capital social, así como autorizar la emisión de obligaciones, debiendo comunicar este hecho a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- j) Determinar la transferencia y/o adjudicaciones de bienes que integran el activo no negociable de la sociedad.
- k) Disponer investigaciones, auditorias y balances. La contratación de auditores externos se hará previa autorización de la Contraloría General de la Republica, en virtud a lo previsto por los artículos 14° y 18° de la Resolución de Contraloría N° 162-93-C6.
- l) Declarar en reorganización la Empresa de acuerdo a las normas legales correspondientes.
- m) Resolver las cuestiones que le someta la Junta, así como aquellas en las que resulte comprometido algún interés de la Sociedad.

## CAPITULO IV DE LA GERENCIA

### 2. GERENCIA

**Denominación del Cargo:**

Gerente.

**Funciones Generales:**

Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar las acciones de la Empresa. Es el máximo órgano ejecutivo de la Empresa, responsable de ejecutar todas las disposiciones de la Junta General. Ejerce la representación administrativa y legal de la empresa, basándose en las facultades que le confiere la Junta General. Conduce a la Empresa hacia sus objetivos, cumpliendo las políticas y estrategias fijadas por el Directorio.

**Funciones Específicas:**

- a) Celebrar los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieran dentro de sus facultades o que le fueran delegados por la Junta General.
- b) Actuar como Secretario en las sesiones de Junta General.
- c) Dirigir las operaciones comerciales, administrativas y de Operaciones sociales que ejecuta la Empresa.
- d) Organizar el régimen interno de la Empresa, y expedir correspondencia.
- e) Inspeccionar o revisar los libros contables, documentos y operaciones de la Empresa, a fin de que la contabilidad se encuentre al día.
- f) Ordenar pagos y cobros reservados a su nivel.
- g) Nombrar, sancionar y remover a los trabajadores, fijándoles sueldo, salario, comisión y labor a efectuar.
- h) Informar sobre la marcha empresarial en cada sesión de Junta General de Accionistas, cuando ésta lo solicite.
- i) Coordinar la elaboración del Proyecto del Balance General y someterlo a la aprobación de la Junta General de Accionistas.
- j) Supervisar la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables.
- k) Ejecutar acuerdos y disposiciones de la Junta General.
- l) Llevar la firma y la representación legal de la sociedad ante las distintas entidades nacionales o extranjeras, públicas o privadas, pudiendo suscribir los convenios institucionales correspondientes.
- m) Vigilar la correcta aplicación de las normas técnicas y legales que rigen la prestación de los servicios.
- n) Presentar el proyecto de la Memoria Anual y poner a consideración de la Junta General.
- o) Disponer el control de Fondos de la Empresa, cuidando que se depositen en los Bancos respectivos.
- p) Disponer las compras y suministros que requerirán el sostenimiento técnico y administrativo de la Empresa, en armonía con los dispositivos legales vigentes.
- q) Aperturar, transferir y cerrar cuantas bancarias conjuntamente con el Jefe del Departamento de Contabilidad y Finanzas y/o Tesorero.
- r) Girar, cobrar y endosar cheques.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

---

- s) Resolver en la instancia que le corresponde los reclamos de los usuarios conforme al procedimiento señalado por la SUNASS a través de sus directivas.
- t) Aprobar los Planes de Capacitación de Personal.
- u) Cumplir otras funciones relacionadas a su puesto.

**Línea de autoridad y responsabilidad:**

Depende directamente de la Junta General y ejerce autoridad sobre el personal a su cargo y sobre los Departamentos, Organos de Apoyo y Asesoría.

Es responsable de la administración de la Empresa hacia sus objetivos cumpliendo las políticas y estrategias fijadas por la Junta General. Es responsable solidariamente con los miembros de la Junta General, cuando participe en actos que den lugar a responsabilidad de estos o cuando conociendo la existencia de estos actos, no informe sobre ellos a la Junta General de Accionistas.

La responsabilidad del Gerente se regula por lo dispuesto en los artículos 190°, 194°, 195°, 196° y 197° de la Ley General de Sociedades.

**CAPITULO V****DE LOS ORGANOS DE ASESORÍA****2.01 OFICINA DE ASESORÍA LEGAL****Denominación del Cargo:****Asesor Legal.****Funciones Generales:**

Es el órgano encargado de asesorar, proponer, opinar y pronunciarse en todos los asuntos legales que sean de su competencia, solicitados por la Gerencia y/o áreas de la Empresa.

**Funciones Específicas.**

- a) Opinar sobre todos los asuntos de su competencia que le sean solicitados.
- b) Interponer y efectuar el seguimiento permanente a los procesos judiciales y/o administrativos en los que la empresa sea parte presentando los recursos ordinarios o extraordinarios que sean necesarios en defensa de los intereses, imagen y patrimonio de la Empresa.
- c) Emitir opinión previa, sobre la procedencia legal de cualquier acto de transferencia, respecto a un bien mueble o inmueble de la Empresa.
- d) Elaborar contratos y convenios sobre cualquier acto de la vida institucional de la Empresa que genera derechos y obligaciones.
- e) Asesorar a los demás órganos de la Empresa respecto a la adecuada interpretación de los dispositivos legales vigentes.
- f) Organizar y mantener un archivo de contratos y convenios suscritos por la Empresa.
- g) Proponer directivas y/o recomendar la Empresa.
- h) Opinar respecto a la procedencia de los recursos impugnatorios que se presenten contra las resoluciones emitidas por la Empresa.
- i) Formar parte de las Comisiones y/o Comités, en los que se discuta con terceros algún derecho de la empresa.
- j) Evaluar, ejecutar el saneamiento legal de los bienes de la Empresa en coordinación con la Oficina de Abastecimientos y Control Patrimonial.
- k) Visar las Resoluciones de la Junta General y de Gerencia, observando cumplir otras funciones que sean asignadas por la Gerencia.
- l) Cumplir otras funciones relacionadas con su cargo.

**Línea de autoridad y responsabilidad:**

Se reporta a la Gerencia en calidad de asesor y en cumplimiento a las funciones asignadas.

Es responsable de los procedimientos legales y jurídicos que lleva la empresa, así como de las interpretaciones y opiniones sobre asuntos legales y de las acciones u omisiones en el ámbito de sus funciones.

## CAPITULO VI

### ORGANOS DE APOYO

## **2.1 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

### **2.1.1 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

#### **Denominación del Cargo:**

**Jefe de Unidad de Contabilidad.**

#### **Funciones Generales:**

Planear, organizar, ejecutar, dirigir y evaluar el sistema contable, a través del correcto uso del Plan de Cuentas, y emisión de informes actualizados para la toma de decisiones, manteniendo actualizados los libros principales y auxiliares de Contabilidad.

#### **Funciones Específicas:**

- 1) Revisar, procesar y consolidar la documentación contable y sustentatoria remitidas por los órganos de la Empresa, incluyendo los descentralizados.
- 2) Controlar la adecuada aplicación del Plan de Cuentas, así como coordinar con los órganos de la empresa las regularizaciones y ajustes de las operaciones efectuadas.
- 3) Revisar y conciliar los saldos de las cuentas que, en el ámbito de su competencia, le sean asignados, proponiendo las regularizaciones y/o ajustes a que hubiera lugar.
- 4) Proporcionar los datos, repostes e información complementaria para la formulación de los Estados Financieros e informes contables respectivos.
- 5) Coordinar y proporcionar trimestralmente los datos e informes financieros para las evaluaciones presupuestales de gestión y otros fines.
- 6) Cumplir con la normatividad contable y tributaria disponiendo las acciones necesarias.
- 7) Coordinar con la unidad de Informática (si existe) la aplicación, mantenimiento y desarrollo de equipos y programas contables.
- 8) Efectuar el análisis, evaluación e interpretación de los estados financieros de la Empresa.
- 9) Efectuar el análisis y evaluación permanente de rentabilidad y/o costos de producción de cada centro de responsabilidad financiero.
- 10) Coordinar y proporcionar informes de la ejecución de las partidas presupuestarias, que permita evaluar cualitativa y cuantitativamente el desarrollo del presupuesto aprobado.
- 11) Preparar la documentación contable que asigne los ajustes y/o regularizaciones de las operaciones contables para la correcta presentación de los estados financieros.
- 12) Informar a la Gerencia cuando se detecte desvíos de costos en relación a padrones considerados normales.
- 13) Mantener el sistema de información automatizado de contabilidad (SICOFI) y adecuadamente actualizado, para que sirva de instrumento en la toma de decisiones.
- 14) Registrar y controlar, en el ámbito de programación financiera los pagos de obligaciones contraídas, así como los desembolsos de las entidades financieras para aplicarlos en obras.
- 15) Tomar conocimiento de todos los contratos celebrados por la empresa, que tengan incidencia financiera, para incluirlas en la programación.
- 16) Participar en la preparación de los presupuestos, y flujos de caja proyectadas, para aprobación por la Gerencia, elaborando informes de la ejecución financiera y la reprogramación de acciones financieras.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- 17) Proponer la utilización del financiamiento interno de la empresa, como fuente para ayudar al financiamiento de su presupuesto de ingresos.
- 18) Verificar, codificar los documentos a pagar, y procesar, remitiéndolos a Tesorería luego de ser autorizadas por la Gerencia.
- 19) Coordinar la reposición de los fondos fijos.
- 20) Mantener actualizado los registros de cuentas por pagar.
- 21) Elaborar y proponer los pagos de impuestos.
- 22) Registrar y coordinar la emisión de boletas o facturas de servicios prestados a terceros, diferente a los de agua y desagüe.
- 23) Elaborar los asientos contables de las facturas o boletas por los servicios de agua y desagüe.
- 24) Revisar los reportes de cierre de mes de los ingresos tarifarios para la respectiva transferencia al fondo de operaciones de la SUNASS.
- 25) Efectuar el control previo y concurrente de todos los documentos sustentatorios.
- 26) Cumplir otras funciones relacionadas con su cargo.

### Línea de autoridad y responsabilidad:

Depende directamente del Gerente.

Responsable de la actualización contable y de la información oportuna para las evaluaciones económicas por parte de los organismos respectivos.

### 2.1.2 UNIDAD DE TESORERÍA

#### Denominación del Cargo:

**Jefe de Unidad de Tesorería.**

#### Funciones Generales:

Planear, organizar, ejecutar, controlar lo dispuesto por el sistema de Tesorería, proporcionando información actualizada para la toma de decisiones.

#### Funciones Específicas:

- a) Elaborar los reportes diarios de caja y bancos incluyendo estados de movimientos.
- b) Preparar cheques, depósitos bancarios, transferencias bancarias, autorizadas por la Gerencia y el Dpto. de Contabilidad y Finanzas
- c) Controlar los Fondos Fijos.
- d) Actualizar rigurosamente en orden cronológico los pagos pendientes.
- e) Recepcionar las liquidaciones de dinero por cobranzas realizado en el Dpto. Comercial, verificando el registro.
- f) Efectuar el pago de todos los compromisos de la Empresa autorizados por la Gerencia y Dpto. de Contabilidad y Finanzas.
- g) Revisar, verificar y comprobar la exactitud y conformidad de los documentos que respaldan los ingresos y egresos de los fondos de la Empresa.
- h) Elaborar y mantener un archivo ordenado de la normatividad legal del manejo de fondos y tesorería.
- i) Controlar y efectuar arqueos en el área de caja sobre los ingresos y egresos de fondos de la Empresa.
- j) Efectuar el pago de los tributos y otras obligaciones de la Empresa autorizadas por la Gerencia y Dpto. de Planificación y Finanzas
- k) Revisar la rendición de caja chica para su reembolso respectivo.
- l) Archivar las notas de entrega y depósitos de fondos bancarios.
- m) Controlar e informar a la Gerencia sobre los valores en custodia.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- n) Mantener actualizado la información del Sistema de Tesorería.
- o) Solicitar material necesario para el funcionamiento de su dependencia orgánica.
- p) Cumplir con las disposiciones legales de su Unidad así como los reglamentos de la Empresa.

### Línea de autoridad y responsabilidad:

Depende directamente del Jefe de Contabilidad y Finanzas

Es responsable de la recepción y custodia de los recursos económico-financieros captados por la entidad, así como del control en las emisiones de pago y del cumplimiento de lo dispuesto por el Sistema de Tesorería.

### 2.1.3 UNIDAD DE ABASTECIMIENTOS

#### Denominación del Cargo:

**Jefe de Unidad de Abastecimientos.**

#### Funciones Generales:

Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos relativos a investigación del mercado de proveedores, compras nacionales e internacionales, control patrimonial, gestión de inventarios, almacenamiento de insumos, materiales y repuestos, así como de servicios generales.

#### Funciones Específicas:

- a) Apoyar en la formulación y ejecución del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones.
- b) Coordinar el proceso de control de inventario de existencias.
- c) Atender las necesidades de acuerdo al plan anual de compras, así como las eventualidades no contempladas, previa aprobación de las instancias correspondientes.
- d) Evaluación permanente del mercado, a efectos que permitan una eficiente y rápida toma de decisiones.
- e) Informar permanentemente al área de Planificación y Presupuesto con relación al gasto de bienes y servicios efectuados mes a mes.
- f) Coordinar y apoyar en establecer las bases para compras directas, licitaciones o concursos de precios; y proponer normas para la adquisición de bienes.
- g) Coordinar el control de los bienes patrimoniales de la Empresa, supervisando sus condiciones adecuadas de uso y mantenimiento.
- h) Coordinar la toma de inventarios de los bienes de la Empresa.
- i) Disponer e informar para el pago de los servicios de limpieza, conservación de inmuebles, mantenimiento de bienes, instalaciones y equipos de planta y oficina.
- j) Organizar, dirigir, coordinar y controlar los servicios de transporte que pueda contar la Empresa.
- k) Apoyar en la formulación del presupuesto de Bienes y Servicios para abastecimiento y compras.
- l) Cumplir y hacer cumplir todas las disposiciones contenidas en las directivas, manuales vigentes relacionados con el Control Patrimonial.
- m) Otras funciones que le asigne el Departamento de Contabilidad y Finanzas en su ámbito de desempeño.

### Línea de autoridad y responsabilidad:

Depende de forma directa del Dpto. de Contabilidad y Finanzas.

Es responsable de proponer e implementar políticas y normas específicas para administración del sistema logístico.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### 2.1.4 UNIDAD DE PERSONAL

#### Denominación del Cargo:

**Jefe de Personal.**

#### Funciones Generales:

Planear, Organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos vinculados con el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación y desarrollo de personal, administración de las compensaciones, registro y control de personas, bienestar, asistencia social, relaciones laborales y seguridad ocupacional.

#### Funciones Específicas:

- a) Formular, proponer, ejecutar y controlar el Plan y Presupuesto Anual de Recursos Humanos en coordinación con la Oficina de Planificación y Presupuesto, para compatibilizarlo al Plan de Gestión Empresarial.
- b) Proponer, implementar y administrar estructuras remunerativas racionales, equitativas y técnicamente conceptualizadas, así como el Programa de Beneficios y Compensaciones Adicionales.
- c) Planear, organizar, controlar y evaluar el proceso de registro, trámite y control de personal conjuntamente con la Oficina de Planificación y Presupuesto.
- d) Planear, evaluar y aprobar y/o gestionar la aprobación de los movimientos de personal tales como promociones, transferencias, permutas, etc.
- e) Administra la Base de Datos y el Sistema de Información de Recursos Humanos.
- f) Proveer y administrar los servicios de bienestar, asistencia social y recreación para la atención de las necesidades del personal en estos aspectos.
- g) Realizar inspecciones periódicas a los diferentes puestos de trabajo con el propósito de verificar el cumplimiento de normas, reglamentos y directivas internas.
- h) Conducir las relaciones laborales tanto a nivel laboral y colectivo, formulando y aplicando estrategias, políticas y normas que permitan un adecuado equilibrio en la relación Empresa - trabajador.
- i) Dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que garanticen la protección de los trabajadores, instalaciones, equipos, maquinarias e infraestructura física; así como, la seguridad e higiene ocupacional del personal.
- j) Administrar, proponer, aplicar y/o recomendar o disponer la aplicación de medidas disciplinarias que se puedan derivar por inadecuadas conductas o comportamientos laborales de los trabajadores.
- k) Atender y/o resolver quejas, reclamos y/o denuncias individuales y/o colectivas de carácter laboral.
- l) Mantener actualizado el soporte de normas legales especializadas en el área de Administración de Personal, así como interpretar, aplicar y consultar la aplicación de los dispositivos vigentes en materia de Legislación laboral, en coordinación con Asesoría Legal.
- m) Formular, mantener actualizado, así como cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno de Trabajo y otros que tenga por finalidad generar la disciplina dentro del centro de labores.
- n) Mantener permanentemente informada tanto a la Gerencia como las Unidades u Oficinas en coordinación respecto a los principales indicadores de personal que fueren pertinentes o cualquier otra información que corresponda al ámbito de su área personal.
- o) Incluir o excluir trabajadores en la Planilla, previa autorización de su Jefe inmediato.
- p) Formular el Plan de Capacitación del Personal que corresponda a todos los niveles.
- q) Establecer y hacer cumplir el horario de vacaciones.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- r) Preparar e informar al inmediato superior los pagos que por retenciones se realizan mensualmente a ESSALUD, AFPs, ONP, etc.
- s) Entregar al personal su Manual de Organización y Funciones correspondiente cada vez que asuman nuevos cargos.
- t) Atender consultas y orientar a los trabajadores sobre sus derechos y obligaciones laborales.
- u) Elevar en forma mensual al Dpto. de Contabilidad y Finanzas el informe de Gestión de su área.
- v) Promover actividades deportivas, culturales y sociales para los trabajadores y sus dependientes.
- w) Cumplir otras funciones asignadas por el Dpto. de Contabilidad y Finanzas.

### Línea de autoridad y responsabilidad:

Depende directamente del Dpto. de Contabilidad y Finanzas

Es responsable de establecer una armoniosa relación entre Empresa y trabajador; aplicando técnicas de selección, contratación y capacitación del personal en sus programas para lograr el desarrollo y aumento de productividad de los trabajadores.

### 2.1.5 UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

#### Denominación del Cargo:

**Especialista en Planificación y Presupuesto.**

#### Funciones Generales:

Es el órgano encargado de planificar, organizar, dirigir y evaluar la ejecución de los planes generales de la Empresa. Es responsable por la orientación de la marcha empresarial hacia el logro de su misión, a corto, mediano y largo plazo en las mejores condiciones de calidad total y oportunidad para el proceso de toma de decisiones.

#### Funciones Específicas:

- a) Formular y proponer el Plan de Gestión de la Empresa, proyectando las necesidades físicas, económicas, financieras y organizacionales, controlando y evaluando el desarrollo de las actividades de la Empresa en coordinación con los diversos órganos de la misma.
- b) Formular Planes Operativos y Presupuestos de desarrollo físico técnicamente viables, en coordinación con los Sistemas Operativos Comerciales.
- c) Coordinar con los Sistemas de la Empresa la preparación de estudios y proyectos para conocer su viabilidad económica-financiera.
- d) Preparar los estudios de desarrollo institucional y determinación de su viabilidad administrativa, así como el planeamiento organizacional de la Empresa.
- e) Asesorar a la Gerencia y a las demás unidades en la formulación y reformulación de planes operativos, presupuestos y programas generales de la Empresa con el sustento técnico requerido, mediante una adecuada identificación de las necesidades, de los recursos disponibles estableciendo las políticas, objetivos, directivas y metas.
- f) Coordinar con las unidades involucradas directa e indirectamente con el sistema de planeamiento empresarial, suministrando y recogiendo información, promoviendo reuniones periódicas, visando, consolidando y ejecutando el Plan de Gestión de la Empresa.
- g) Supervisar y coordinar las actividades del Plan de Gestión de la Empresa.

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

- h) Dirigir la formulación de los programas y presupuestos de la Empresa
- i) Elaborara la reprogramación y/o modificación presupuestal, proponiendo correctivos a las desviaciones detectadas.
- j) Formular y proponer a la Gerencia herramientas de control y evaluación de los programas y presupuestos de la Empresa en coordinación con los demás sistemas empresariales.
- k) Elaborar y aplicar sistemas de evaluación y control, emitiendo los respectivos informes a Gerencia.
- l) Promover y coordinar la elaboración de estudios tarifarios de la Empresa.
- m) Establecer y mantener actualizado un sistema de información que permita la toma de decisiones en todos los niveles de la organización con la calidad y oportunidad necesaria para la buena marcha de la empresa.
- n) Coordinar, controlar y apoyar las actividades del programa de desarrollo organizacional de la empresa.
- o) Proponer fundamentalmente los aumentos tarifarios, coordinado con las entidades pertinentes tanto en el ámbito interno como externo de la Empresa.
- p) Elaborar y poner en consideración de la Gerencia la Memoria Anual de la Empresa.
- q) Aperturar, registrar y mantener actualizados los controles de los movimientos de las partidas presupuestales.
- r) Recolectar la información disponible, estableciendo y evaluando los indicadores de gestión para permitir un conocimiento de la realidad de la Compañía.
- s) Cumplir otras funciones que le sean asignadas por la Gerencia.

### **Línea de autoridad y responsabilidad:**

Depende directamente de Gerencia.

Responsable de establecer mecanismos para la formulación y evaluación de planes, programas y proyectos, orientar el proceso presupuestal en armonía con los objetivos del programa económico empresarial, así como de emitir informes de la evaluación presupuestal.

## **2.2 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO**

### **2.2.1 UNIDAD DE OPERACIÓN Y MENTENIMIENTO**

#### **Denominación del Cargo:**

**Jefe de Operaciones y Mantenimiento.**

#### **Funciones Generales:**

Encargado de la administración, de la producción, operación y mantenimiento de los servicios de agua potable, tratamiento y disposición final de las aguas servidas y su afección al medio ambiente, recolección de aguas pluviales, así como llevar registro catastral técnico de equipos e instalaciones y disponer los estudios, proyectos y construcción de obras para optimizar el servicio.

#### **Funciones Específicas:**

- a) Planear, organizar, dirigir y controlar la operación y mantenimiento de los servicios bajo su responsabilidad, así como las actividades de estudio, proyectos, ejecución de obras y registro catastral técnico.
- b) Establecer normas y criterios técnicos para el desarrollo de sus actividades.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- c) Velar para que los servicios que la Empresa proporciona a los usuarios sea en condiciones de satisfacción en cuanto a calidad, cantidad, continuidad, cobertura y costos.
- d) Propiciar el seguimiento, supervisión y control de estudios, proyectos y obras contratadas o ejecutadas por administración directa.
- e) Mantener en condiciones adecuadas el sistema de redes, instalaciones y equipos a fin de optimizar su uso.
- f) Aprobar estudios, presupuestos y especificaciones de materiales y servicios.
- g) Evaluar y recepcionar las obras ejecutadas que cumplan con los requerimientos y fines propuestos y aprobados en la descripción técnica.
- h) Aprobar la factibilidad de nuevas conexiones de agua domiciliaria.
- i) Propiciar la automatización de datos como herramientas esencial en la gestión empresarial.
- j) Coordinar con la Oficina de Planificación y Presupuesto para el desarrollo de los planes y programas propuestos en el ámbito de operaciones.
- k) Dirigir la elaboración de planes, programas y proyectos, orientando su utilización.
- l) Emitir a la Gerencia, Oficina de Planificación y Presupuesto y demás Departamentos, informes de gestión operacional de la Empresa. Así mismo la información para la evaluación y control presupuestal requerida por organismos del Estado.
- m) Programar requerimientos materiales e insumos necesarios para la eficiente operación de los sistemas.
- n) Velar por la capacitación y desarrollo del personal a su cargo.
- o) Cumplir con otras funciones relacionadas a su cargo.

### **Línea de autoridad y responsabilidad:**

Depende directamente del Gerente y tiene autoridad directa sobre los Jefes de Unidades a su cargo.

Es además responsable del eficiente desarrollo del sistema de operaciones para la producción, tratamiento de agua potable, distribución y disposición final. La contribución de las funciones del puesto es fundamental en el proceso y/o resultado, siendo trascendentales las repercusiones que deriven de su desarrollo.

### **2.2.2 UNIDAD DE LABORATORIO Y CONTROL DE CALIDAD**

#### **Denominación del Cargo:**

**Especialista en Control de Calidad.**

#### **Funciones Generales:**

Supervisar y controlar de forma continua la Producción del Dpto. de Operaciones y Mantenimiento, en el correcto empleo de los recursos químicos para la distribución del líquido, elemento que no posea ninguna probabilidad de impureza.

#### **Funciones Específicas:**

- a) Formular, implantar, controlar y evaluar políticas, normas, planes y programas de calidad comprendido en el ámbito de su competencia.
- b) Supervisar y ejecutar los procesos de muestreo y análisis físico-químico y bacteriológico, el monitoreo de la Calidad del agua potable a la salida del sistema de producción, almacenamiento y distribución y aguas servidas.
- c) Efectuar inspecciones sanitarias en todos los componentes del sistema de abastecimiento de agua de la Empresa (captaciones, plantas, instalaciones de bombeo, sistema de

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- almacenamiento y redes de distribución), proponiendo las recomendaciones para su mejoramiento y mantenimiento.
- d) Constatación del cumplimiento del programa de limpieza de reservorios y purgas en las redes de distribución, emisión de directivas para su ejecución, certificación en caso de cumplimiento, emisión de notificaciones en caso de incumplimiento.
  - e) Supervisión de limpieza y desinfección de redes nuevas y reparadas, emisión de directivas para su ejecución. Emisión de certificación antes de poner en funcionamiento para asegurar la manutención de la calidad del agua en el sistema.
  - f) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales referidas al tratamiento del agua potable: (Código Ambiental, Código Sanitario, etc.)
  - g) Informar de forma inmediata a las divisiones orgánicas competentes de la empresa y externos cuando los resultados de análisis identifican problemas de calidad.
  - h) Elaborar informes mensuales sobre la situación de la calidad del agua y de las aguas servidas, proponiendo las recomendaciones pertinentes y verificar la efectividad de las mismas.
  - i) Programar y efectuar directamente o con otras instituciones, acciones de investigación y estudios especiales de caracterización físico – químico y/o biológica de diferentes tipos de agua.
  - j) Suministrar la información y documentación procesada en la Unidad, de acuerdo a la normatividad y sistemas establecidos.
  - k) Efectuar el control de calidad físico – químico de los insumos de producción del almacén de acuerdo a la programación establecida. Solicitar material necesario para el correcto funcionamiento de la Unidad.
  - l) Solicitar y supervisar el mantenimiento de los equipos de laboratorio.
  - m) Supervisar y controlar la Operación de los equipos de laboratorio efectuando su calibración de acuerdo a los programas establecidos.

### **Línea de autoridad y responsabilidad:**

Depende directamente del Departamento de Operaciones y Mantenimiento.

Es responsable de la formulación de los programas de control de calidad físico - químico de los servicios de agua potable.

### **2.2.3 UNIDAD DE PROYECTOS ESTUDIOS Y OBRAS**

#### **Denominación del Cargo:**

**Jefe de División de Proyectos Estudios y Obras.**

#### **Funciones Generales:**

Elaborar y ejecutar los estudios y proyectos para la construcción de nuevas obras o para la ampliación de las existentes así como poner en práctica la aplicación de tecnologías nuevas.

#### **Funciones específicas:**

- a) Programar y controlar los estudios, proyectos y obras.
- b) Supervisar o hacer cumplir la ejecución de estudios, proyectos y obras.
- c) Solicitar a la instancia inmediata material necesario para el funcionamiento de su dependencia orgánica.
- d) Asistir al Gerente en los asuntos de proyectos y construcciones en coordinación con el Dpto. de Operaciones y Mantenimiento.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- e) Distribuir tareas a su personal, evaluando su avance.
- f) Coordinar y fiscalizar la realización de los proyectos de los servicios bajo su responsabilidad; así como también de obras contratadas.
- g) Evaluar presupuesto para estudios, proyectos y obras así como los términos de referencia para la contratación de terceros.
- h) Suministrar elementos para la elaboración de estudios e evaluación, así como informar a la Oficina de planificación y presupuesto el desarrollo de los cronogramas físicos y financieros de los contratos para la elaboración de estudios, proyectos y/o ejecución de servicios.
- i) Emitir normas y especificaciones técnicas para elaboración de proyectos y en la ejecución de obras, en estricta interrelación con todo el sistema operacional.
- j) Establecer criterios para mantener un sistema de clasificación y calificación de empresas y consultoras.
- k) Transferir a los Órganos de Operaciones y Mantenimiento, las obras ejecutadas bajo su responsabilidad, después de las respectivas pruebas y elaboración de las actas de entrega.
- l) Dar información oportuna para actualizar el catastro técnico de obras y proyectos ejecutados.
- m) Elaborar estudios de desarrollo tecnológico, desarrollo de investigaciones, recolectar y analizar datos de las poblaciones, consumo y fuentes de abastecimiento de agua, así como el destino final de los desagües, tratamiento de las aguas servidas y afectación del medio ambiente.
- n) Cumplir otras funciones relacionadas con su cargo y determinadas por su jefe inmediato.

### Línea de autoridad y responsabilidad:

Depende directamente del Dpto. de Operaciones y Mantenimiento.

Tiene como responsabilidad reportar las ocurrencias de su área al Dpto. de Operaciones y mantiene confidencialidad del caso bajo su responsabilidad.

## 2.3 DEPARTAMENTO COMERCIAL

### 2.3.1 JEFE COMERCIAL

#### Denominación del Cargo:

**Jefe Dpto. Comercial.**

#### Funciones Generales:

Es el órgano encargado de comercializar los servicios que brinda la Empresa, utilizando y definiendo el perfil de los clientes posibilitando una atención eficiente en base a sus características y reales necesidades y agilizando los procesos de cobranza para cubrir los requerimientos financieros de la Empresa.

#### Funciones Específicas:

- a) Coordinar, organizar, planear, dirigir y evaluar las actividades de Catastro, Comercialización y Facturación así como del procesamiento de la información.
- b) Proponer a la Gerencia, las políticas y normas que orienten el mejoramiento de las actividades comerciales y trato con los clientes en general.
- c) Fomentar a nivel del personal a su cargo, normas básicas de trato al usuario.
- d) Organizar y monitorear la correcta distribución de los recibos a los clientes.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

- e) Coordinar y conducir la realización de estudios de mercado e investigaciones especiales, referente a la identificación de los clientes factibles y potenciales, evaluando los aspectos socioeconómicos y otros.
- f) En coordinación con el Dpto. Comercial, evaluar periódicamente la gestión de los centros de cobranza autorizados, para determinar su conveniencia.
- g) Proponer medidas a fin de facilitar el acceso de los clientes a las diferentes áreas del Dpto. Comercial.
- h) Coordinar, proponer y controlar el desarrollo de campañas de educación sanitaria orientadas a la colectividad en general, para el adecuado uso de los servicios de agua potable.
- i) Proponer los procedimientos aplicables para controlar y reducir la cartera morosa de clientes de la Empresa; adoptando adecuadas políticas y medidas correctivas en coordinación con el Dpto. de Contabilidad y Finanzas y la Oficina de Asesoría Legal.
- j) Emitir oportunamente informes de gestión comercial para elaborar los indicadores de Gestión de la Empresa. así mismo la información de los ingresos para la evaluación y control presupuestal requeridas por organismos del Estado.
- k) Dirigir y propiciar la ejecución de estudios que tengan como perspectiva el mejoramiento de la eficiencia de los servicios y la atención al Cliente.
- l) Coordinar la Formulación de los Planes e desarrollo a corto, mediano y largo plazo y asesorar a los Jefes de Unidades a su cargo, en la formulación del Plan Operativo y de inversiones, de sus respectivas áreas; en coordinación con la Oficina de Planificación y Presupuesto.
- m) Establecer los mecanismos necesarios para mejorar los niveles de facturación y cobranza.
- n) Conocer y difundir los informes o exámenes especiales de Auditoria interna o externa entre los niveles a su cargo, así como verificar la implementación oportuna y adecuada de las recomendaciones señaladas.
- o) Fomentar en el personal a su cargo el uso y evaluación de indicadores de gestión, como herramienta para la aplicación del proceso de mejoramiento continuo.
- p) Cautelar que los servicios proporcionados por su dependencia, cumplan con las disposiciones y recomendaciones de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) emitidas al respecto.
- q) Ser responsable de establecer las medidas orientadas a mantener y mejorar la imagen de la Empresa, a través de una adecuada atención de los clientes.
- r) Supervisar, evaluar y controlar que la atención de los reclamos interpuestos por los clientes sean atendidos dentro del marco de la normatividad emanada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- s) Resolver reclamos en primera instancia y recursos de reconsideración presentados por los clientes comprendidos en el ámbito de la Empresa.
- t) Presenta a la Gerencia el informe de Gestión Mensual de su área en su debida oportunidad.
- u) Cumplir y hacer cumplir con todas las disposiciones legales, administrativas en las directivas, manuales y reglamentos vigentes.
- v) Otras funciones que le asigne la Gerencia, que sean de su competencia.

**Línea de autoridad y responsabilidad:**

Depende orgánicamente de la Gerencia y posee autoridad inmediata sobre los Jefes de Unidades a su cargo.

La contribución de las funciones del puesto es trascendental en el proceso y/o resultado.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### 2.3.2 DIVISIÓN DE MEDICIÓN Y CATASTRO DE CLIENTES

#### Denominación del Cargo:

Jefe de Medición y Catastro de Clientes.

#### Funciones Generales:

Planear, dirigir, organizar, coordinar y controlar el registro catastral de los clientes reales, factibles e identificar los clientes potenciales de todas las localidades con servicio a cargo de la Empresa; como también del proceso de atención al usuario, incluyendo la promoción, expansión y mantenimiento en el mercado.

#### Funciones Específicas:

- a) Coordinar con las diferentes áreas, a efecto de que las acciones de atención al cliente, promoción del mercado y la expansión del mismo se efectúen dentro de los objetivos empresariales.
- b) Orientar y resolver las inquietudes y reclamos de los clientes, dentro del marco de las normas vigentes, dispuestas por la SUNASS.
- c) Inspeccionar periódicamente el uso de los servicios por parte de los clientes, haciendo cumplir lo establecido en el Reglamento de prestación de servicios, así como las disposiciones legales vigentes.
- d) Coordinar el correcto registro, control, estadísticas y evaluación de los reclamos recepcionados, emitir sugerencias para la disminución del nivel de reclamos.
- e) Proponer normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo y mejoramiento de los procesos y actividades bajo su competencia.
- f) Programar, organizar, dirigir y control la frecuente actualización del Catastro Comercial en el campo.
- g) Organizar y controlar permanente las inspecciones domiciliarias de los servicios, a fin de detectar y corregir el clandestinaje de los servicios que se prestan.
- h) Evaluar el clandestinaje detectado y analizar la apertura de acciones legales contra los infractores.
- i) Evaluar, analizar y solucionar las papeletas de reclamo de los clientes, derivadas por el Asistente de Atención al Cliente, dentro de los plazos establecidos.
- j) Organizar y controlar permanentemente las inspecciones domiciliarias de los servicios, a fin de evitar el mal uso del servicio de agua potable y/o alcantarillado.
- k) Evaluar e informar al Jefe Comercial sobre clientes a los cuales se les debe dar de baja.
- l) Codificar e incorporar a los nuevos usuarios, previa evaluación y luego de haber cumplido los requisitos estipulados.
- m) Clasificar y organizar a los clientes por categoría, estado y situación de los usuarios, basado en situaciones de carácter técnico, y lo establecidos en las categorías tarifarias, que deben ir a la par a cualquier modificación concordado con la información real de campo.
- n) Determinar y mantener actualizados las rutas de reparto de los recibos, codificaciones y ubicación geográfica de los clientes.
- o) Coordinar, evaluar, priorizar y proyectar campañas de instalación de micromedidores en el ámbito de la Empresa.
- p) Elaborar y proponer un programa de control permanente de las inspecciones domiciliarias de los servicios, a fin de evitar el mal uso de los servicios del agua potable o manipulación de los medidores.
- q) Proponer medidas sobre la forma de mejorar los volúmenes de ventas mensuales y anuales.
- r) Programar los procesos de lectura de medidores y su registro en el sistema; así como la consistencia de la lectura de consumos y realizar la verificación de lecturas críticas.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

---

### **Línea de autoridad y responsabilidad:**

Depende funcionalmente del Jefe Comercial.

Reporta las ocurrencias de su área al Jefe Comercial, es responsable del cumplimiento de sus funciones y mantener confidencialidad del caso bajo responsabilidad

### **2.3.3 JEFE DE RECLAMOS COMERCIALES Y TECNICOS**

#### **Denominación del Cargo:**

**Responsable de Reclamos Comerciales y Técnicos**

#### **Funciones Específicas:**

- a) Orientar a los clientes en todos los reclamos y demás aspectos relacionados a la prestación de los servicios en el ámbito de comercialización, atendiéndolo cordialmente.
- b) Ser responsable de apoyar las diferentes actividades relacionadas a la promoción comunal, orientación y atención al cliente.
- c) Verificar, registrar y clasificar ordenadamente la documentación presentada por los clientes como efecto de un reclamo.
- d) Atender reclamos por concepto de exceso de consumo, cambio de nombre, conceptos mal emitidos, fraccionamiento, u otros similares.
- e) Derivar el expediente de reclamo al área correspondiente y realizar el seguimiento del mismo hasta la culminación del proceso.
- f) Organizar el archivo general e los reclamos presentados (atendidos, en proceso, en abandono, por atender, etc.)
- g) Elaborar el resumen mensual de los indicadores del movimiento de reclamos.
- h) Elaborar presupuestos por conexiones domiciliarias de agua potable y/o alcantarillado, que deben ser refrendados por el Jefe de Unidad y por el Jefe Comercial.
- i) Apoyar en las campañas de detección de conexiones clandestinas.

### **Línea de autoridad y responsabilidad:**

Depende directamente del Jefe Comercial.

Es responsable de la atención, verificación y solución de los reclamos que en su instancia puedan presentar los usuarios.