



**EPS  
SELVA  
CENTRAL  
S.A.**

# **Reglamento de Organización y Funciones**



# Reglamento de Organización y Funciones ROF

## INTRODUCCION

El proceso de ordenamiento del Sector de Saneamiento en el Perú tiene por objetivo brindar un adecuado servicio al usuario, lo cual se logrará en la medida que las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) logren niveles de eficiencia que les permita brindar los servicios con la calidad que el público usuario demanda.

La Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338 y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 09-95-PRES, definen el marco legal que permitirá optimizar la prestación de los servicios de saneamiento y coadyuvar al ordenamiento institucional del Sector. Coherentemente, en ese marco legal se establecen algunas estrategias para mejorar los servicios de saneamiento; una de ellas está referida a *optimizar la gestión de las EPS.*

Por otra parte, mediante la Ley General de Sociedades, Ley N° 26887, en su primera disposición transitoria, se dispone a las empresas, públicas y privadas, a adecuar el Pacto Social y Estatuto a la normatividad contenida en dicha Ley.

La necesidad de ordenar y organizar el manejo institucional de la EPS Selva Central S.A., la Gerencia General ha considerado la necesidad de acondicionar la funcionabilidad de algunas unidades orgánicas reorientándolas para que contribuyan al logro de objetivos y funciones de la entidad.

Bajo este marco, la EPS Selva Central S.A., procede a actualizar su modelo organizacional, estructura orgánica, reglamento de organización y funciones y otros instrumentos de gestión. El presente Reglamento de Organización y Funciones (en adelante ROF), es resultado del análisis organizacional y funcional de la Empresa; contiene siete (07) Títulos, ocho (07) Capítulos y ciento veinte y tres (123) Artículos y el Organigrama correspondiente a la Estructura Orgánica.

El ROF, como instrumento de gestión normativa en materia organizacional, permite una adecuada separación de funciones según tipo o naturaleza; también facilita la agrupación de funciones y su expresión orgánica hasta el tercer nivel organizacional; convirtiéndose en un documento fuente para la formulación de los *Manuales de Funciones de los cargos a establecerse.*

El ROF responde a la Visión, Misión, Valores, Naturaleza, Finalidad, Objetivos y Funciones Generales de la EPS Selva Central S.A.. Por otro lado, establece las relaciones inter-institucionales, su régimen laboral y económico.

Por la dinámica propia de la EPS, el ROF demanda una actualización permanente a fin de adecuarlo a las nuevas circunstancias en que aquella se verá envuelta.





# Reglamento de Organización y Funciones ROF

## I. - GENERALIDADES

### I.1 FINALIDAD

**Artículo 1º.** - El presente Reglamento de Organización y Funciones (en adelante ROF) de la EPS Selva Central S.A., (en adelante EPS Selva Central S.A.) es el documento normativo que define y determina su modelo organizacional hasta el tercer nivel de la organización. Tiene por finalidad:

- Definir la estructura orgánica de la EPS Selva Central S.A.
- Definir la naturaleza de cada una de sus unidades orgánicas; determinando los objetivos, y alcance funcional de las mismas.
- Precisar y describir las funciones generales y actividades de las unidades orgánicas que conforman la estructura orgánica de la EPS Selva Central S.A., estableciéndoles su nivel jerárquico y sus relaciones de autoridad y dependencia.
- Delimitar las funciones de los equipos funcionales de procesos, así como las funciones específicas, responsabilidades y ubicación de los puestos de trabajo y su interrelación dentro de la estructura orgánica.

### I.2 BASE LEGAL

**Artículo 2º.** - El ROF se sustenta en las normas y disposiciones legales siguientes:

- Ley Nº 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 09-95-PRES.
- Ley Nº 26887, Ley General de Sociedades.
- Ley Nº 24948, Ley de la Actividad Empresarial del Estado.

### I.3 BASES TÉCNICAS Y CONCEPTUALES

**Artículo 3º.** - El ROF, con relación al modelo organizacional general:

- Considera la Visión, Misión y Valores de la EPS.
- Se identifican los objetivos empresariales a cumplirse en el corto, mediano y largo plazo.
- Toma en cuenta los conceptos de administración empresarial y cultura organizacional acorde con las tendencias de modernidad y bajo una concepción de desarrollo estratégico.

El ROF, con relación a la estructura orgánica adopta:

- La simplificación en el diseño.
- Un número reducido de niveles jerárquicos, a fin de facilitar la interacción directa entre quienes deciden, ejecutan, apoyan y/o asesoran.
- La optimización de la división del trabajo con criterios integradores a fin de facilitar la funcionalidad de la estructura y propiciar adecuadas relaciones de coordinación horizontal.
- La sustentación del modelo organizacional en principios y normas de flexibilidad que le permitan sobre la definición de un esquema orgánico básico simplificado, responder y adaptarse rápidamente a los cambios que le plantee su medio ambiente.





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

En tal sentido, el ROF facilita la gestión y cumplimiento de los objetivos de la EPS Selva Central S.A.

El ROF asume los siguientes Principios para orientar el trabajo de diseño de la organización:

- a) Organización por resultados.
- b) Estilos de liderazgo participativo.
- c) Delegación efectiva en la toma de decisiones.
- d) Trabajo en equipo.
- e) Desconcentración de funciones.
- f) División racional del trabajo.
- g) Interacción de objetivos y actividades.
- h) Enfoque por procesos.

### Diseño Orgánico y Funcional

El funcionamiento de la EPS Selva Central S.A., se sustentada en un conjunto de procesos que interactúan de acuerdo a la mecánica de sus actividades operacionales, comerciales, administrativas y de planeamiento, en estos procesos deben estar identifican requerimientos, resultados y actividades, conforme lo exige la dinámica organizacional empresarial de la actualidad.

La Estructura Organizacional que se propone, responde a lineamientos generales y criterios organizacionales para una futura implementación de un sistema de gestión basada en procesos.

La Norma Internacional ISO 9001 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

En el modelo de un sistema de gestión basado en procesos los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo propuesto cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada, el detalle de los procesos constituye un trabajo de identificación, documentación e implementación en el mediano plazo.

Una característica esencial de la gestión por procesos es su sentido de integridad corporativa que permite articular todos los elementos que conforman la organización.

Este enfoque sistémico posibilita visualizar integralmente el accionar de la institución desde la perspectiva de un modelo integrado ENTRADA - PROCESO - RESULTADO.



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

El Modelo está basado en principios de eficiencia, eficacia y productividad; evita duplicidades, superposición, frondosidad y subjetividad, tanto en el aspecto estructural como funcional y jerárquico. De otro lado, contempla criterios de flexibilidad, desburocratización, horizontalidad, delegación y desconcentración.

### 1.4 PROCESO DE DESCONCENTRACION DE FUNCIONES

**Artículo N° 4º.**- La EPS Selva Central S.A., en tanto sociedad con personería jurídica, no sólo responde a un contrato asociativo sino también a un fin organizacional, cuya expresión debe responder al objetivo social común. Consecuentemente, la EPS Selva Central S.A. es una entidad jurídica, dotada de vida propia y con órganos de gestión especialmente adecuados para el despliegue de su actividad interna y externa.

Los órganos de dirección como en toda sociedad, deben garantizar al principio de organización por resultados, en ese sentido los órganos de dirección orientan sus acciones para la consecución de los fines sociales.

De acuerdo con la Ley General de Sociedades, Ley General de Servicios de Saneamiento y el Estatuto Social de la EPS Selva Central S.A., la organización, dirección y administración de la entidad, corresponde a la Junta General de Accionistas, al Directorio y a la Gerencia General.

La Junta General de Accionistas, es el órgano de mayor jerarquía que expresa con sus acuerdos la voluntad social.

El Directorio, órgano de dirección, encargado de la gestión permanente de la sociedad y de representar a ésta en sus relaciones con terceros.

La Gerencia General está facultada para la ejecución de los actos y contratos ordinarios correspondientes al objeto social. De acuerdo con el Estatuto Social y el Artículo 64º del Código Procesal Civil, le corresponde la representación procesal de la persona jurídica de la EPS Selva Central S.A., por lo que de conformidad con el Artículo 14º de la Ley General de Sociedades, goza de las facultades generales y especiales de representación procesal, por el solo mérito de su nombramiento.

**Artículo 5º** - Con el propósito de lograr mayor agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios en las diferentes localidades integrantes de la EPS, instituyese un proceso de desconcentración de funciones enmarcado dentro de la Ley N° 24948, Ley General de la Actividad Empresarial del Estado; Ley General de Sociedades; Ley N° 28411, Ley del Sistema Nacional de Presupuesto; las Leyes Anuales de Presupuesto del Sector Público y de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público.

No puede ser materia de delegación aquellas funciones que por ley o norma administrativa emitida por una entidad superior de Gobierno, son tipificadas con el carácter de indelegable. Asimismo, la delegación de funciones debe realizarse bajo los principios de la integridad y estabilidad económica de la EPS Selva Central S.A. Cualquier disposición que deje de lado estos criterios, serán inválidos y la responsabilidad de los actos que de ello se deriven recaerá en la persona o instancia de gobierno de la EPS Selva Central S.A. que gesticione, ejecute y autorice tal acción, quienes quedarán obligados frente a terceros, sin responsabilidad de la sociedad.



# Reglamento de Organización y Funciones ROF

## 1.5 ALCANCE

**Artículo 6º.-** Las disposiciones establecidas en el presente ROF son de obligatorio cumplimiento y aplicación por parte de la Alta Dirección, Funcionarios, Ejecutivos, Empleados y Trabajadores de la EPS Selva Central S.A.

## TITULO PRIMERO

### Visión, Misión, Valores, Naturaleza, Finalidad y Objetivos

## 2. VISION

**Artículo 7º.-** La Visión de la EPS Selva Central S.A. es ser reconocida por nuestros usuarios como una empresa líder que brinda los servicios de saneamiento con calidad y cuidando el medio ambiente.

## 3. MISION

**Artículo 8º.-** Brindar a nuestros usuarios servicios de calidad basado en la mejora continua de nuestros procesos, con participación plena de todos los trabajadores y contribuyendo a la conservación del medio ambiente.

## VALORES

**Artículo 9º.-** Los valores son el conjunto de creencias básicas que dan un sentido noble y ético a la actividad laboral.

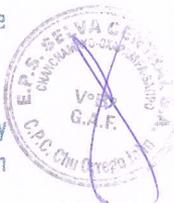
En relación con el direccionamiento estratégico de la EPS Selva Central S.A., los valores asumidos posibilitan la presencia de elementos fundamentales en la generación de una cultura empresarial apropiada y totalmente distinta de la tradicional.

Estos valores constituyen auténticas reglas de conducta y deben ser puntualmente respetadas, divulgadas y practicadas en la vida cotidiana por todos los Directivos, Funcionarios, Ejecutivos y Trabajadores en general, sin excepción alguna. En este sentido, habrá que remarcar que los valores se interiorizan mediante el ejemplo.

Los valores de la EPS Selva Central S.A. coadyuvarán actuar en coherencia con nuestra Visión y Misión, a efecto de lograr un genuino entusiasmo e identidad entre los trabajadores y su Entidad.

El integrante de la EPS Selva Central S.A. asume las siguientes valores:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Respeto al medio ambiente.





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

**Responsabilidad.-** Valor que exige a la persona responder por cada uno de sus actos y a cumplir con eficiencia y esmero las funciones y trabajos que se les encargue.

**Honestidad.-** El integrante de la EPS S.A. mantendrá una actitud de transparencia y respeto al ser humano, a las normas reguladoras, a los principios institucionales; cuya trasgresión será materia de sanción.

**Trabajo en equipo.-** La EPS Selva Central S.A. privilegia la comunicación interna, comprometiendo a todos sus integrantes al trabajo coordinado y conjunto en resolver problemas y alcanzar resultados.

**Respeto al medio ambiente.-** Considerando que el medio ambiente constituye la morada del ser viviente, la EPS Selva Central S.A. guardará un respeto irrestricto de su conservación.

### 5. NATURALEZA

**Artículo 10º.-** La EPS Selva Central S.A., según la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338, y su Estatuto Social es una Empresa Municipal de derecho privado, constituida como Sociedad Anónima con autonomía administrativa, técnica y económica.

La EPS Selva Central S.A. realiza actividades vinculadas a la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento y disposición final de las aguas residuales en el ámbito de su jurisdicción, las mismas que de acuerdo a la Ley N° 26338 y su Reglamento son tipificadas de utilidad y necesidad pública de interés social.

### 6. FINALIDAD

**Artículo 11º.-** La finalidad de EPS Selva Central S.A. es satisfacer la necesidad de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y el tratamiento y la disposición final de aguas residuales en beneficio de la colectividad en el ámbito de su jurisdicción, según lo establecido en su Estatuto Social. La cobertura y calidad de los servicios, estarán en función de su capacidad operativa, administrativa y gerencial de la entidad.

### 7. OBJETIVOS

**Artículo 12º.-** Los objetivos básicos que la EPS Selva Central S.A., debe lograr en función de su capacidad operativa, administrativa y gerencial son:

- Mejorar la calidad de sus servicios de saneamiento.
- Personal con actitud positiva ante una situación de cambio.
- Mejorar continuamente su situación económica y financiera.
- Cuidar el medio ambiente con una filosofía sostenible.



# Reglamento de Organización y Funciones ROF

## TITULO SEGUNDO

### DE LAS FUNCIONES BASICAS Y ESTRUCTURA ORGANICA

#### B. CAPITULO I: DE LAS FUNCIONES BASICAS

**Artículo 13º.-** Las funciones básicas de la EPS Selva Central S.A., en el ámbito de su jurisdicción y en el marco legal que le compete, son las siguientes:

- Producir, distribuir y comercializar agua potable; así como efectuar la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas.
- Operar, mantener y renovar las instalaciones y equipos utilizados en la prestación de los servicios, de acuerdo a las normas técnicas correspondientes y a lo establecido en este ROF;
- Efectuar la prestación de los servicios en los niveles de calidad, cantidad, continuidad y demás condiciones establecidas en el Reglamento de Prestación de Servicios, la normatividad vigente y en su respectivo Contrato de Explotación;
- Formular y ejecutar Planes Maestros;
- Formular estudios, proyectos y ejecutar obras para ampliar la capacidad de los servicios;
- Aprobar, supervisar y evaluar los proyectos a ser ejecutados por terceros dentro de su ámbito de responsabilidad y coordinar las acciones que sean necesarias para la transferencia de aquellos que serán administrados por la EPS Selva Central S.A.

#### B. CAPITULO II: DE LA ESTRUCTURA ORGANICA

**Artículo 14º.-** Los niveles y nomenclatura de la Estructura Orgánica de la EPS, son:

##### CLASIFICACION NIVELES ORGANIZATIVOS / NIVELES JERARQUICOS

- Primer Nivel : Alta Dirección  
Segundo Nivel : Órganos de Línea, Órganos de Unidades Operativas, Órganos de Asesoría y Apoyo  
Tercer Nivel : Unidades Orgánicas y Equipos Funcionales

**Artículo 15º.-** La Estructura Orgánica de la EPS Selva Central S.A. opera en dos niveles de desconcentración: Nivel Central y Nivel Local

##### Nivel Central

Es el nivel de normatividad, dirección, planeamiento, programación, control y evaluación de las actividades generales de la EPS.

En el esquema general del modelo organizacional de la EPS Selva Central S.A., se considera del Nivel Central las unidades orgánicas de: Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, y Gerencia Operacional. Asimismo, están comprendidas las Oficinas de Asesoría Legal, Planificación y Desarrollo Empresarial, Informática E imagen Institucional y Gestión Política Social, con sus respectivas Departamentos y Equipos Funcionales.



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

### Nivel Local

Es el nivel operativo y de servicio base de la EPS Selva Central S.A. En este nivel se ubican las Unidades Operativas:

1. Unidad Operativa La Merced,
2. Unidad Operativa San Ramón,
3. Unidad Operativa Pichanaki,
4. Unidad Operativa Satipo,
5. Unidad Operativa Oxapampa,
6. Unidad Operativa Villa Rica.

**Artículo 16º.-** La Estructura Orgánica en el enfoque por procesos clasifica a las unidades orgánicas por la función que realizan en procesos estratégicos o de dirección, procesos claves, procesos de medición, análisis y mejora o procesos de apoyo.

### Procesos Estratégicos o de Dirección

Son las unidades orgánicas que se encargan de adecuar las capacidades de la organización a las demandas de su entorno, de definir los objetivos y los medios para alcanzarlos. Comprende los siguientes órganos y unidades orgánicas:

Alta Dirección.- Tiene como funciones básicas el determinar los objetivos, políticas y planes generales de la entidad. Funcionalmente en este nivel se ubican la Junta General de Accionistas y el Directorio.

Gerencia General.- Tiene como funciones básicas las de dirección, seguimiento, coordinación general de la entidad y determinación de estrategias generales. Asume la representación legal.

La Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial, Imagen Institucional y Gestión Política Social constituyen también funcionalmente procesos estratégicos.

### Procesos de Operativos Claves

Tienen como responsabilidad el cumplimiento de las tres funciones principales de la entidad, producir los servicios, mantener la infraestructura en condiciones óptimas y garantizar la calidad de los servicios que brinda la entidad.

Las Gerencias de Línea y la Unidades Operativas asumen el cumplimiento de estas funciones.

### Procesos de Apoyo

Son los que dan soporte para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, ellos son la Gerencia de Administración y Finanzas y su unidades orgánicas, la Oficina de Informática.

### Procesos de Control (medición, análisis y mejora)

Encargados de la retroalimentación identificando desviaciones y proponiendo mejoras mediante acciones correctivas. Corresponde a las Oficinas de Control Institucional y Control de Calidad ejercer este rol.

**Artículo 17º.-** La Estructura Orgánica funcional de la EPS Selva Central S.A., al tercer nivel de desagregación estructural, es la siguiente:

#### a) Órganos de la Alta Dirección.



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- a.1 Junta General de Accionistas
- a.2 Directorio
- a.3 Gerencia General.

### b) Órgano de Control

- b.1 Oficina de Control Institucional

### c) Órganos de Asesoría

- c.1 Oficina de Asesoría Legal
- c.2 Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial

### d) Órganos de Apoyo

- d.1 Oficina de Informática
- d.2 Oficina de Imagen Institucional y Gestión Político Social
- d.3 Oficina de Control de Calidad
- d.4 Gerencia de Administración y Finanzas
  - d.4.1 Departamento de Contabilidad General
  - d.4.2 Departamento de Recursos Humanos
  - d.4.3 Departamento de Logística y Patrimonio
  - d.4.4 Departamento de Tesorería

### e) Órganos de Línea

- e.1 Gerencia Operacional
  - e.1.1 Departamento de Ingeniería
  - e.1.2 Departamento de Gestión Operacional
  - e.1.3 Departamento de Catastro Técnico y Control de Pérdidas Técnicas de Agua (CPT)
  - e.1.4 Departamento de Mantenimiento.
- e.2 Gerencia Comercial
  - e.2.1 Departamento de Medición y Facturación
  - e.2.1 Departamento de Cobranza y Atención al Cliente
  - e.2.2 Departamento de Catastro de Clientes y Control de Pérdidas Aparentes de Agua (CPA)

### f) Unidades Operativas

- f.1 Unidad Operativa La Merced
- f.2 Unidad Operativa San Ramón
- f.3 Unidad Operativa Pichanaki
- f.4 Unidad Operativa Satipo
- f.5 Unidad Operativa Oxapampa
- f.6 Unidad Operativa Villa Rica

Estas Unidades Operativas tendrán la siguiente desagregación estructural:





# Reglamento de Organización y Funciones ROF

Equipo Funcional de Producción.  
Equipo Funcional de Distribución.  
Equipo Funcional de Comercialización.  
Equipo Funcional de Recolección y Tratamiento de Aguas Servidas.

## TITULO TERCERO

### DE LA NATURALEZA Y FUNCIONES GENERALES DE LOS ORGANOS

#### 10. CAPITULO I.- DE LOS ORGANOS DE LA ALTA DIRECCION

##### 10.1 DE LA ALTA DIRECCION

**Artículo 18º.**-La Alta Dirección está conformada por la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Gerencia General; le corresponde el nivel máximo de la dirección y administración de la EPS.

Los órganos de la Alta Dirección contarán con el apoyo de un Secretario General, quien dependerá del Gerente General y se encargará de la distribución oportuna de las agendas de las reuniones tanto del Directorio como de la Junta General de Accionistas. Asimismo, de llevar y custodiar los Libros de Actas de los órganos mencionados. El cargo de Secretario General es de confianza.

##### 10.2 DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

**Artículo 19º.**-La Junta General de Accionistas es el órgano de mayor jerarquía de la EPS, es competente para los asuntos que señale el Estatuto Social y todos aquellos que le atribuye la Ley 26338 y su Reglamento, así como aquellas competencias que le establece supletoriamente la Ley General de Sociedades. La conformación de la Junta General de Accionistas y los aspectos referidos a sus competencias se establecen en el Estatuto Social de la entidad.

##### 10.3 DEL DIRECTORIO

**Artículo 20º.**- El Directorio es el órgano que ejerce las facultades y derechos concernientes a la representación, dirección y administración de la EPS.

**Artículo 21º.**- La conformación del Directorio y todos los asuntos de su competencia incluyendo sus funciones y atribuciones se establecen en el Estatuto Social de la entidad.

**Artículo 22º.**- Las funciones generales de la Presidencia del Directorio son las que establece el Estatuto Social, en lo que le corresponde.

**Artículo 23º.**-Los órganos que dependen jerárquicamente del Directorio son: La Gerencia General y la Oficina de Control Institucional.

##### 10.4 DE LA GERENCIA GENERAL

**Artículo 24º.** - Es el órgano ejecutivo de la entidad, responsable de ejecutar todas las disposiciones del Directorio.





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

nivel del que depende; representa a la sociedad en los actos y contratos de administración; conduce a la EPS hacia sus objetivos cumpliendo las políticas y estrategias fijadas por su Estatuto Social y por el Directorio.

La Gerencia General está a cargo del Gerente General, quien es el funcionario de mayor jerarquía administrativa y ejerce la representación legal de la EPS. El Gerente General, dirige, controla y coordina las acciones de los órganos de apoyo, asesoría, línea y ejecutivos de la EPS.

Los aspectos referidos al nombramiento, remoción, naturaleza del cargo de Gerente General, así como sus facultades, limitaciones y otros aspectos que norman su ejercicio, se establecen en el Estatuto Social de la entidad y supletoriamente por la Ley General de Sociedades

**Artículo 25º.-** La Gerencia General tiene por objetivos lograr el cumplimiento de la Visión y Misión de la EPS, generando adecuadas condiciones de dirección empresarial que permitan alcanzar los resultados esperados en términos de eficiencia y eficacia.

**Artículo 26º.-** Las funciones generales de la Gerencia General son:

- a) Ejercer la dirección, coordinación y control administrativo, operacional y comercial de la EPS;
- b) Planear, definir, implementar y dirigir las políticas y estrategias generales de gestión;
- c) Generar, dirigir y controlar el proceso de planeamiento estratégico, táctico y operacional;
- d) Establecer los objetivos y metas generales para los diferentes Sistemas de Gestión Empresarial, así como aprobar los objetivos y metas específicos de cada una de aquellos;
- e) Presentar y sustentar ante el Directorio los Planes Estratégicos y Operacionales, así como el Presupuesto de Operaciones e Inversiones;
- f) Evaluar periódicamente la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de los planes, objetivos y metas de los Sistemas Empresariales;
- g) Autorizar la adquisición de bienes de capital, contratación de obras y prestación de servicios, de acuerdo con el cuadro de niveles de autorización de gasto y normas legales vigentes;
- h) Aprobar y celebrar operaciones de crédito, movimiento de fondos, enajenación de bienes y otras acciones económicas y financieras, conforme a las facultades conferidas por el Directorio;
- i) Proponer al Directorio las modificaciones que se considere necesarias en la organización de la EPS, con el propósito de adecuarla al logro de los objetivos y misión empresarial;
- j) Proponer al Directorio los Reglamentos, Manuales y otros documentos normativos internos que aseguren el funcionamiento administrativo y operacional eficiente de la EPS;
- k) Proponer al Directorio el Cuadro de Asignación de Personal CAP;
- l) Proponer al Directorio las estructuras de remuneraciones y compensaciones, así como su mantenimiento de acuerdo con la política establecida;
- m) Proponer y/o aprobar los nombramientos, ceses y movimientos de personal o desplazamientos y promociones dentro del alcance de las atribuciones señaladas en el Estatuto Social de la EPS;
- n) Dictar y emitir Directivas, Normas y Resoluciones que regulen el funcionamiento institucional;
- o) Mantener relaciones con representantes de entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que sean necesarias para la mejor relación de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes;
- p) Delegar en los funcionarios de confianza de los niveles pertinentes las atribuciones que considere necesarias para la mejor marcha de la institución;
- q) Celebrar los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieran dentro de sus facultades o



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- que le fueran delegados por el Directorio;
- r) Organizar el régimen interno de la sociedad, usar el sello de la misma, expedir la correspondencia, cuidar que la contabilidad esté al día, inspeccionar los libros, documentos y operaciones de la sociedad y dictar las disposiciones para el correcto funcionamiento de la misma;
  - s) Ordenar pagos y cobros reservados a su nivel, otorgando cancelaciones o recibos;
  - t) Nombrar, contratar, promover, suspender, despedir de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, a los empleados y servidores de la Sociedad Anónima, en los casos que no estén reservados al Directorio;
  - u) Aplicar las sanciones necesarias para preservar la disciplina y ética laboral;
  - v) Dar cuenta en cada sesión del Directorio o de la Junta General de Accionistas, cuando ésta lo solicite, del estado y de la marcha empresarial;
  - w) Presentar para su sustentación y aprobación ante el Directorio el Balance General y otros Estados Financieros y la Memoria Anual;
  - x) Supervisar la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables;
  - y) Poner a conocimiento del Directorio los asuntos de su competencia, cuidando que las propuestas planteadas estén acompañadas de los informes y dictámenes de los funcionarios, técnicos y/o asesores a quienes corresponda emitir. Cumple y hace cumplir todas las disposiciones del Directorio;
  - z) Llevar la firma y representación legal de la Sociedad ante las distintas entidades nacionales o extranjeras, públicas o privadas, pudiendo suscribir los contratos y/o convenios inter-institucionales correspondientes;
  - aa) Vigilar la correcta aplicación de las normas técnicas y legales que rigen la prestación de los servicios;
  - bb) Otras funciones que le encomiende el Directorio y las que le correspondan de acuerdo a ley;

Son órganos subordinados directamente a la Gerencia General, las Gerencias: Administración y Finanzas; Operacional y Comercial. Las Oficinas: Asesoría Legal; Planificación y Desarrollo Empresarial; Informática; Imagen Institucional y EPS y las Unidades Operativas.

## II. CAPITULO II.- DEL ORGANO DE CONTROL

**Artículo 27º.**- El Órgano de Control es la Oficina de Control Institucional. Le compete: programar, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar las actividades de control interno posterior en la EPS, de conformidad con la normatividad, principios y criterios del Sistema Nacional de Control y políticas de control de la gestión dispuestas por el Directorio.

**Artículo 28º.**- La Oficina de Auditoría Interna es el órgano encargado de evaluar permanentemente el control interno de la EPS, velando por el funcionamiento adecuado de todos los elementos de control.

El Control Interno posterior se realiza mediante auditorías y exámenes especiales. La naturaleza de sus funciones consiste en la verificación y evaluación periódica de los procesos, procedimientos, aplicaciones de la normatividad y resultados de la gestión empresarial en el marco de los criterios de eficiencia, calidad de los servicios, transparencia y economía en el uso de los recursos; así como, del cumplimiento por los órganos y dependencias internas de las normas legales, lineamientos de políticas y ejecución de actividades, según los planes aprobados. Evalúa la eficacia de los Sistemas de Apoyo y Asesoría Administrativa y Sistemas Operativos, establece las causas y efectos de los errores e irregularidades, recomienda y efectúa el seguimiento de las medidas correctivas.

Los actos de la Oficina de Auditoría Interna no son de naturaleza procesal, ni de juzgamiento.

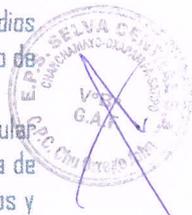


## Reglamento de Organización y Funciones ROF

**Artículo 29º.** - El control previo y concurrente corresponde a los responsables de cada una de las unidades orgánicas de la EPS, en el ámbito de sus competencias funcionales.

**Artículo 30º.** - Las funciones generales de la Oficina de Control Institucional, son las siguientes:

- a) Proponer al Directorio la formulación de los objetivos, lineamientos de política, estrategias y programas referidos a los asuntos del control interno de la EPS, en concordancia a la normatividad del Sistema Nacional de Control.
- b) Programar, formular, ejecutar y evaluar el Plan Anual de Control Interno, de conformidad a los lineamientos de política de control dispuestas por el Directorio y a las determinadas por la Contraloría General de la República; proponiéndolo al Directorio para su aprobación.
- c) Ejecutar los exámenes de auditoría regulares y especiales previstos en el Plan Anual de Control, aprobados por el Directorio y la Contraloría General de la República.
- d) Ejecutar las acciones de control y evaluar los controles internos contables, de las operaciones económico-financieras y de los sistemas técnicos operativos, comerciales, de apoyo y asesoría aplicados en la EPS. El criterio de medición es la protección de recursos, minimizando los riesgos y maximizando la eficacia de la gestión.
- e) Ejecutar acciones de control posterior y evaluar el cumplimiento de los objetivos, políticas, programas y proyectos asignados a los órganos, con un enfoque de resultados de gestión de cada una de las Oficinas y Gerencias. El criterio de medición es la eficacia, entendida como la obtención de las metas preestablecidas.
- f) Evaluar los procesos técnicos de las Gerencias de la EPS para detectar posibles desviaciones en el manejo de las normas de gestión, procedimientos técnicos y administrativos y los referidos a asegurar la calidad de los servicios que brinda la EPS. El criterio de medición es la eficiencia, la correcta aplicación de los sistemas, procedimientos y el impacto social sobre la comunidad.
- g) Evaluar la utilización de los recursos informáticos y el funcionamiento de los Sistemas de Información y sus controles; así como, la confiabilidad, integridad y seguridad de la información almacenada en medios magnéticos a nivel de Hardware y Software. El criterio de medición es la confiabilidad y eficacia en el uso de la información que se produce.
- h) Presentar informes de las Auditorías realizadas indicando las conclusiones del examen, así como formular recomendaciones para mejorar la capacidad de gestión y eficiencia de los órganos de la EPS en la toma de decisiones y en el manejo de sus recursos, así como, para la correcta aplicación de los procedimientos y operaciones que realizan, a fin de optimizar los Sistemas Empresariales.
- i) Realizar el seguimiento y evaluación de la absolución de las observaciones formuladas en las acciones de control, así como, evaluar los resultados de la aplicación de las medidas correctivas, informando oportunamente al Directorio, al Gerente General y cuando corresponda a la Contraloría General de la República.
- j) Informar a la Alta Dirección de la EPS, respecto de los resultados de las acciones de control efectuados a fin de que apoyen la implantación de las acciones correctivas.
- k) Cumplir las acciones de control interno, ordenadas por la Alta Dirección y por la Contraloría General de la República.
- l) Orientar a los responsables de los órganos de la EPS en los asuntos relacionados a la normatividad y procedimientos del Sistema Nacional de Control.
- m) Coordinar con todos los órganos de la EPS en asuntos de su competencia y cumplir otras funciones que le





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- encomienda el Directorio y/o la Contraloría General de la República.
- n) Proponer al Directorio el desarrollo y actualización del Manual de Auditoría Interna.
  - o) Apoyar a las empresas de auditoría externa y/o comisiones externas designadas por el Directorio y/o la Contraloría General de la República, en el desarrollo de sus actividades.
  - p) Participar en las licitaciones y concursos públicos que realice la entidad proponiendo las recomendaciones necesarias para una correcta aplicación de los procesos de adquisición.
  - q) Tomar conocimiento, por cualquier medio, acerca de la normatividad vigente, que incluye las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Control, aplicable a la EPS, en general, y al presente sistema en particular, teniendo en cuenta que las disposiciones legales son de carácter público y de obligatorio cumplimiento.

**Artículo 31º.**-Para el cumplimiento de sus funciones, la Oficina de Control Institucional adoptará los siguientes criterios: La oportunidad, colaboración, horizontalidad, reserva, flexibilidad, especialización, y presunción de licitud. Asimismo, ejerce como función, el control posterior interno dentro de su ámbito, sobre la base de las Normas de Auditoría generalmente aceptadas, los principios y criterios de control Gubernamental y al Plan Anual de Control debidamente aprobado.

**Artículo 32.**-La Oficina de Control Institucional está a cargo de un Jefe de Oficina y depende jerárquicamente Directorio y funcional y administrativamente de la Contraloría General de la República.

**Artículo 33º.**-La Oficina de Control Institucional no cuenta con dependencias orgánicas, la ejecución de sus acciones se realiza mediante la conformación de equipos funcionales.

**Artículo 34º.**-La función jurisdiccional es incompatible con cualquiera otra actividad pública o privada, con excepción de la docencia universitaria.

**Artículo 35º.**-La Oficina de Control Institucional, aparte de sus funciones de análisis crítico y evaluación permanente de las operaciones y gestión que realiza; debe hacer notar oportunamente cualquier desviación u error, a efecto de evaluar integralmente la gestión administrativo-financiera y operacional de la EPS, a fin de adoptar las medidas pertinentes.

### 12. CAPITULO III.- DE LOS ORGANOS DE ASESORIA

**Artículo 36º.**-Los Órganos de Asesoría de la Empresa son:

- Oficina de Asesoría Legal
- Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial.

Les compete: brindar asesoría a la Alta Dirección y Órganos de la Empresa, en asuntos específicos de sus áreas funcionales.

#### 12.1 DE LA OFICINA DE ASESORIA LEGAL

**Artículo 37º.**-La Oficina de Asesoría Legal es el órgano que le compete: programar, conducir y evaluar acciones de asesoría a la Alta Dirección y órganos de la EPS en los asuntos Jurídico-Legales de carácter Administrativo, Laboral,





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

Civil, Penal y Comercial; así como, entablar la acción jurídica y atender la defensa de la EPS en los procesos que se aperturen en su contra. Le corresponde, igualmente, garantizar a la EPS que sus actividades y gestión se cumpla dentro de los marcos legales establecidos, según corresponda.

**Artículo 38º.**-Las funciones generales de la Oficina de Asesoría Legal, son las siguientes:

- a) Formular y proponer a la Gerencia General, los objetivos, lineamientos de políticas, estrategias, programas y el plan anual para el desarrollo de las actividades de su ámbito funcional.
- b) *Coordinar, conducir y controlar la formulación del plan y presupuesto operativo anual de las actividades de su ámbito funcional, de acuerdo a políticas, normas y estrategias establecidas.*
- c) Brindar asesoría a la Alta Dirección y órganos de la EPS, en los aspectos jurídico y legal que corresponda aplicar en el ámbito de la Dirección y Administración de la EPS Selva Central S.A., y sobre los asuntos que en la materia de su competencia le sean consultados, a fin de garantizar que la gestión se cumpla dentro del marco legal y normativo vigente.
- d) Entablar la acción jurídica y atender la defensa de la EPS en los procesos que se le instauren.
- e) *Estudiar, opinar y asesorar a las instancias pertinentes para garantizar la correcta emisión de las Resoluciones y/o Acuerdos de la Junta General de Accionistas, Directorio, Gerencia General, Gerencias y Oficinas, relacionadas con los asuntos administrativos de su competencia y resolver los recursos que se presenten sobre estas Resoluciones y/o Acuerdos. Así mismo, estudiar y emitir conformidad sobre los contratos que se formalicen con la EPS.*
- f) *Coordinar y asesorar en el aspecto jurídico, legal y administrativo a la Gerencia de Administración y Finanzas, en los asuntos relacionados con los procesos de adquisición de los bienes y/o servicios, por Adjudicación, Licitaciones y/o Concursos; así como en la formulación de los contratos respectivos.*
- g) *Recopilar, compendiar, sistematizar y brindar información a los responsables de los órganos de la EPS, sobre la legislación que compete aplicarse en sus respectivas áreas funcionales.*
- h) *Proponer y/u opinar sobre la aplicación o modificación de normas legales internas que se emitan en la EPS;*
- i) *Interpretar la legislación relativa a los servicios de saneamiento; así como proponer modificaciones de las normas en materia de saneamiento ante la SUNASS, de acuerdo a los requerimientos y necesidades operativas de la EPS.*
- j) *Interponer, o apersonarse a los procesos judiciales y/o administrativos en las que la EPS sea parte, asumir la defensa legal e interponer o presentar los recursos ordinarios o extraordinarios que sean necesarios en defensa de los intereses, imagen y patrimonio de la EPS.*
- k) *Coordinar con todos los órganos de la EPS, en asuntos de su competencia, y cumplir otras funciones que le asigne el Gerente General.*
- l) *Tomar conocimiento, por cualquier medio, acerca de la normatividad vigente, que incluye las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Control, aplicable a la EPS, en general, y al presente sistema en particular, teniendo en cuenta que las disposiciones legales son de carácter público y de obligatorio cumplimiento.*

**Artículo 39º.**-La Oficina de Asesoría Legal está a cargo de un Jefe de Oficina, depende del Gerente General y coordina con todos los órganos de la EPS.

**Artículo 40º.**-La Oficina de Asesoría Legal, no cuenta con dependencias orgánicas, la ejecución de sus acciones se

realiza mediante la conformación de equipos funcionales.

### 12.2 DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

**Artículo 41º.**-La Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial es el órgano asesor que le compete: programar, dirigir y evaluar acciones de asesoría a la Alta Dirección y Órganos de la EPS a través de los procesos de Formulación de Planes, Programas y Presupuestos, Información Empresarial, Evaluación y Control, Planeamiento Organizacional, Organización y Métadas.

**Artículo 42º.**-Las funciones generales de la Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial son las siguientes:

- a) Formular y proponer a la Gerencia General los objetivos, lineamientos de políticas, estrategias, planes y programas para el desarrollo de las actividades de su ámbito funcional.
- b) Formular el Plan Estratégico, Plan Maestro y Plan operativo de la EPS coordinando su elaboración con las diferentes áreas proponiendo e implementando normas directivas y procedimientos para su correspondiente formulación.
- c) Desarrollar el proceso metodológico para elaborar el diagnóstico empresarial y los planes estratégicos y operacionales.
- d) Coordinar y conducir la elaboración de los programas y presupuestos de la EPS proponiendo normas directivas y procedimientos para su formulación y reformulación.
- e) Diseñar, desarrollar, implantar, y administrar el sistema de información y Estadística Gerencial.
- f) Elaborar y aplicar modelos de evaluación y control de la gestión que permitan analizar y supervisar la ejecución de los planes, programas y presupuestos
- g) Elaborar los informes de evaluación de la Gestión Empresarial
- h) Efectuar estudios y diseños de desarrollo institucional y determinar su viabilidad técnica y administrativa.
- i) Coordinar corporativamente el diagnóstico integral, evaluando variables tales como los resultados de la gestión económica - financiera, de dirección general, clima organizacional y entorno.
- j) Proponer los cambios de orientación respecto a las estrategias definidas, evaluando las oportunidades de su aplicación, de acuerdo al comportamiento de las variables de gestión y el entorno.
- k) Coordinar, conducir y desarrollar el Plan Anual de Inversiones de la EPS, de acuerdo a las políticas y planes de desarrollo establecidos.
- l) Coordinar, conducir, controlar y evaluar la ejecución presupuestal de la EPS, así como, normar, dirigir, coordinar, elaborar y efectuar el control previo y concurrente de la ejecución del Plan Anual de Inversiones.
- m) Coordinar con los órganos que corresponda el estudio de factibilidad orientados a determinar las actividades que deban realizarse por servicios de terceros y otros que se deben descentralizar y/o ejecutarse por empresas especializadas .
- n) Elaborar estudios para conocer la viabilidad económica - financiera de la EPS y de sus proyectos.
- o) Coordinar, conducir y controlar la emisión de indicadores de gestión e informes de evaluación de las actividades de los órganos de la EPS y de su entorno, para la evaluación de la Gestión Empresarial; así como coordinar y controlar la formulación de la Memoria Anual.
- p) Asesorar a la Gerencia General y las demás jefaturas en la formulación de planes y programas generales de la EPS con el sustento técnico requerido, mediante una adecuada identificación de las necesidades, de los recursos disponibles y el establecimiento de políticas, objetivos directivas y metas:





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- q) Elaborar y aplicar modelos de evaluación y control que permitan analizar y supervisar la ejecución de los planes, programas y presupuestos.
- r) Coordinar y supervisar la retroalimentación a los planes, programas y presupuestos en base a las informaciones emitidas por los diversos sistemas de la EPS y su entorno.
- s) Plantear a la Gerencia General la reprogramación de los planes y presupuestos operativos y de inversiones, proponiendo correctivos a las desviaciones detectadas.
- t) 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 EPS.
- u) Tomar conocimiento, por cualquier medio, acerca de la normatividad vigente, que incluye las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Control, aplicable a la EPS, en general, y al presente sistema en particular, teniendo en cuenta que las disposiciones legales son de carácter pública y de obligatoria cumplimiento.
- v) Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General

**Artículo 43º.-** La Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial está a cargo de un Jefe, depende del Gerente General y coordina con todos los órganos de la EPS.

**Artículo 44º.-** La Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial tiene la siguiente desagregación estructural:  
Área de Gestión Presupuestal

**Artículo 45º.-** El Área de Gestión Presupuestal es la unidad orgánica que le compete programar, dirigir y evaluar la eficiente programación, asignación y ejecución del presupuesto institucional, en concordancia con el cumplimiento de las normativas vigentes.

**Artículo 46º.-** Las funciones generales del Área de Gestión Presupuestal son:

- a) Participar en la formulación del Plan Operativo Institucional, Presupuesto Operativo y de Inversiones de la entidad, así como en la formulación de los planes estratégicos.
- b) Coordinar información técnica para la elaboración del presupuesto de la entidad.
- c) Recopilar, consolidar y reportar información relativa a la ejecución presupuestal de los planes, programas aprobados.
- d) Realizar el control y evaluación de la ejecución presupuestal de acuerdo a las normas y directivas de la Dirección Nacional del Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas y normas internas que orientan la ejecución del presupuesto.
- e) Participar en la formulación de los estudios para planes a mediano y largo plazo.
- f) Participar en la elaboración de los informes de gestión, lineamientos de políticas y otros.
- g) Cumplir las disposiciones legales y normativas vigentes, con relación a las actividades del área.
- h) Cumplir con otras funciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

**Artículo 47º.-** La Área de Gestión Presupuestal está a cargo de un Responsable y depende del Jefe de Planificación y Desarrollo Empresarial y coordina con todos los órganos de la EPS.

### 13. CAPITULO IV.- DE LOS ORGANOS DE APOYO

**Artículo 48º.-** Los Órganos de Apoyo en la EPS, son:

Oficina de Informática



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

Oficina de Imagen Institucional y Gestión Político Social

Oficina de Control de Calidad

Gerencia de Administración y Finanzas

Les compete: Programar, ejecutar y coordinar en forma óptima las actividades de administración y apoyo técnico-administrativo en sus respectivas áreas funcionales, con el objeto de asegurar el mejor cumplimiento de la dirección y gestión de la EPS.

### 13.1 OFICINA DE INFORMÁTICA

**Artículo 49º.-** La Oficina de Informática es la encargada de programar, diseñar y desarrollar los sistemas informáticos centrales y periféricos según requerimientos de la gestión de la EPS.

Asume la administración del procesamiento del sistema de información centralizada, apoya y evalúa la producción informática en los órganos de la EPS.

**Artículo 50º.-** Las funciones generales de la Oficina de Informática son:

- a) Planear, investigar y determinar, en coordinación con las Gerencias usuarias, los requerimientos de sistematización y tecnología informática para las diversas actividades funcionales que así lo justifiquen.
- b) Elaborar y mantener actualizado el plan de contingencias informático.
- c) Diseñar, coordinar y desarrollar aplicaciones informáticas que optimicen y racionalicen los procesos y actividades de las diferentes áreas de la EPS.
- d) Generar procesos que permitan un adecuado funcionamiento y mantenimiento de los sistemas informáticos desarrollados.
- e) Coordinar y apoyar en el procesamiento automático de las diferentes aplicaciones relativas a los sistemas y programas desarrollados, verificando su consistencia y calidad.
- f) Proponer políticas de estandarización y normalización para la adquisición de los equipos informáticos de la EPS.
- g) Desarrollar y proponer estudios de factibilidad para el cambio de los equipos informáticos de la EPS, de acuerdo a las necesidades y/o exigencias tecnológicas de productividad de las mismas.
- h) Evaluar periódicamente la eficiencia del software y hardware para determinar la factibilidad de aplicación de nuevas tecnologías.
- i) Suministrar información gerencial a través de terminales remotos para cada Gerencia de Área, Gerencia General y Directorio, en los aspectos referidos a la Gestión Empresarial Integral.
- j) Coordinar con la oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial la formulación de los procedimientos administrativos que permitan obtener la información para las aplicaciones computarizadas en forma oportuna, precisa y confiable.
- k) Dar soporte técnico a usuarios a través de instalación, configuración y/o mantenimiento de programas (Software) y equipos (Hardware).
- l) Coordinar el diseño, desarrollo e implantación de procedimientos y sistemas con la oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial.
- m) Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General

**Artículo 51º.-** La Oficina de Informática está a cargo de un Jefe de Oficina y depende del Gerente General. Tiene el nivel jerárquico y estructural de Jefe de Departamento.



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

**Artículo 52º.-** La Oficina de Informática no cuenta con dependencias orgánicas, la ejecución de sus acciones las realiza mediante la conformación de equipos funcionales.

### 13.2. OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y GESTION POLITICO SOCIAL

**Artículo 53º.-** Es el órgano responsable de proyectar una imagen positiva de la EPS en el ámbito de la comunidad y de los trabajadores, fortaleciendo las capacidades de la empresa en temas relacionados a Imagen Institucional y Educación Sanitaria con un enfoque político social en vista a la relación que la empresa debe tener en su entorno; promocionando los servicios que ofrece la EPS a través de una adecuada campaña informativa, en el que además de resaltar los beneficios por el uso racional de los servicios de saneamiento y el oportuno pago del servicio, se resalte la elevación del nivel de vida que se genera por la ejecución de nuevos proyectos y obras. Debe recepcionar del usuario su apreciación respecto a la calidad total de los servicios de saneamiento, recabar sus sugerencias y proponer acciones para el mejoramiento de la calidad del servicio.

Por otro lado, administra la documentación dirigida hacia la EPS y evalúa su situación para resguardar su fluidez y atención oportuna; administrando también el Archivo Central de la EPS.

**Artículo 54º.-** Las funciones generales de la Oficina de Imagen Institucional y Gestión Político Social son :

- a) Formular y proponer a la Gerencia General, los objetivos, lineamientos de política, estrategias, planes y programas para el desarrollo de sus actividades de su ámbito funcional.
- b) Elaborar el enfoque de gestión político social para SELVA CENTRAL S.A. y su entorno, promoviendo y contribuyendo a su implementación en todas las áreas temáticas relacionadas al mismo.
- c) Brindar el soporte técnico para el logro de los objetivos de gestión político social bajo tres líneas de acción:
  - Empoderamiento de la población usuaria
  - Gobernabilidad en la EPS
  - Democratización de los servicios.
- d) Elaborar conceptos, estrategias, planes y presentaciones, implementando los mismos para la sensibilización y comunicación del entorno político y político-empresarial; con especial énfasis en los municipios accionistas de las localidades del ámbito de la EPS, Junta de Accionistas, Directores y personal ejecutivo de la empresa en temas que a manera enunciativa y no limitativa son:
  - Gobernabilidad político-empresarial
  - Empresa regional
  - Funciones y roles de Municipios, Junta de Accionistas, Directorios y Gerencias de la empresa
  - Pago de los servicios por parte de instituciones públicas
  - Co-responsabilidad en las campañas de comunicación y sensibilización hacia la población y organizaciones de la sociedad civil para la Audiencia Pública
  - Incrementos tarifarios
  - Instalación de micromedidores
- e) Elaborar para la gestión social de la empresa, conceptos, estrategias, planes, campañas educativas, presentaciones; organizarlas e implementarlas en temas que a manera enunciativa y no limitativa son:
  - Derechos y obligaciones de los usuarios
  - Campañas de Educación sanitaria dirigidas a la población que incluyan no derroche y valoración





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

económica del agua, tomando en cuenta estratos socioeconómicos y calidad de servicio que la empresa presta en diferentes zonas

- f) Elaborar para la gestión institucional de la empresa, tanto interna como externa, conceptos, estrategias, planes, campañas educativas, presentaciones; organizarlas e implementarlas en temas tales como:
- Imagen institucional de la empresa y comunicación estratégica
  - Campañas de comunicación internas y externas
  - Conexión de nuevos usuarios
  - Clima organizacional
- g) Capacitar al personal responsable de los puestos clave y de recursos humanos así como de atención al cliente principalmente, en los conocimientos y tópicos relacionados con Gestión Política Social, así como de comunicación estratégica y táctica.
- h) Planear, dirigir y desarrollar programas y actividades de información y comunicación internas y externas, en concordancia con las políticas de comunicación establecidas.
- i) Establecer y mantener relaciones en los niveles pertinentes con los medios de comunicación masivos y especializados, así como con entidades y/o empresas del sector público y privado cuyas actividades estén vinculadas con la EPS.
- j) Informar a la opinión pública a través de los medios de comunicación masivos y/o especializados sobre las actividades institucionales de la EPS.
- k) Realizar el análisis del contenido de las opiniones e informaciones vertidas por los órganos de difusión, en relación con las actividades de la EPS, informando de las mismas a la Gerencia General y Gerencias involucradas.
- l) Elaborar resúmenes respecto a las más relevantes opiniones e informaciones emitidas por los medios de comunicación, así como difundirlos a nivel de la Gerencia General, Gerencias y Oficinas de la EPS.
- m) Administrar el sistema de comunicaciones internas a través de los diversos medios: revistas, boletines, vitrinas, audiovisuales, periódicos, radiales, etcétera, a fin de mantener informada a la comunidad de las actividades institucionales, culturales y recreativas de la EPS.
- n) Proponer, organizar y coordinar ceremonias y actividades protocolares.
- o) Elaborar y Ejecutar el programa de actividades de promoción y educación sanitaria a la comunidad.
- p) Conocer la apreciación de la comunidad respecto a la calidad total del servicio y recabar sus sugerencias, para la mejora de las mismas.
- q) Coordinar y contribuir en las campañas publicitarias orientados a la erradicación de las conexiones y uso de agua potable en forma clandestina, por los clientes.
- r) Mantener informado a la comunidad, sobre los proyectos de desarrollo, obras y servicios que la EPS realiza para su beneficio.
- s) coordinar y atender eventos culturales, cívicos, sociales, deportivos, reuniones de trabajo, congresos inauguraciones de obras y otros.
- t) Desarrollar mensajes de fácil aceptación en la comunidad, y que sean accesibles al conocimiento general, con la finalidad de lograr el objetivo que se persigue.
- u) Tomar conocimiento, por cualquier medio, acerca de la normatividad vigente, que incluye las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Control, aplicable a la EPS, en general, y al presente sistema en particular, teniendo en cuenta que las disposiciones legales son de carácter público y de obligatorio cumplimiento.





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- v) Desarrollar programas de promoción, difusión y educación para concienciar a la población en la correcta utilización del agua en su domicilio y a la adecuada eliminación de desperdicios y de aguas servidas.
- w) Educar a los usuarios y en general a los habitantes de las localidades, en el buen uso del agua potable, evitando su desperdicio por mantenimiento de instalaciones intra-domiciliarias o comunicando fugas visibles (en la red exterior) así como preservando instalaciones y equipos de los sistemas.
- x) Determinar el estado situacional de la comunidad en aspectos de saneamiento.
- y) Planear, programar, ejecutar y evaluar las acciones de la Educación Sanitaria en la comunidad.
- z) Identificar a los líderes naturales de la comunidad.
- aa) Promover buenas prácticas de salud e higiene, mediante la Educación Sanitaria.
- bb) Transmitir a los líderes, dirigentes y autoridades de la comunidad, las acciones que la EPS ejecuta sobre agua potable y saneamiento.
- cc) Coordinar con los líderes, dirigentes y autoridades, el plan de trabajo sobre las acciones del programa de Educación Sanitaria.
- dd) Participar en las reuniones y asambleas relacionadas con las acciones de Educación Sanitaria.
- ee) Coordinar con los maestros de escuela el desarrollo de temas educacionales en relación a la Educación Sanitaria, que serán aplicados en el proceso de aprendizaje de los alumnos.
- ff) Elaborar y difundir materiales educativos relacionados al agua potable y saneamiento (Cartillas, Folletos, etc.).
- gg) Motivar a la población para participar activamente en la eliminación de fugas y desperdicios de agua potable.
- hh) Crear conciencia en la población de que su apoyo y participación, principalmente a través del pago oportuno de las tarifas establecidas, hará posible obtener de modo permanente el beneficio a los sistemas construidos, consiguiéndose de ésta manera mejorar sus condiciones sanitarias y de comodidad.
- ii) Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

**Artículo 55º.-** La Oficina de Imagen Institucional y Gestión Político Social está a cargo de un Responsable y depende del Gerente General. Tiene el nivel jerárquico y estructural de Profesional.

**Artículo 56º.-** La Oficina de Imagen Institucional y Gestión Político Social no cuenta con dependencias orgánicas, la ejecución de sus acciones se realiza mediante la conformación de equipos funcionales.

### 13.3. OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD

**Artículo 57º.-** La Oficina de Control de Calidad planifica, formula, y ejecuta el control de la calidad del agua potable suministrada y la calidad de la emisión de las aguas residuales en concordancia con los límites máximos permisibles establecidos por los organismos de control sanitario y la normatividad vigente.

**Artículo 58º.-** Las funciones generales de la Oficina de Control de Calidad, son las siguientes:

- a) Proponer y evaluar normas y técnicas de control de calidad de agua potable de origen superficial como subterránea.
- b) Programar y controlar la evaluación de los equipos de laboratorio, para formular la renovación de los mismos de acuerdo a las necesidades y avances tecnológicos en el área.
- c) Efectuar y evaluar el análisis físico, químico y bacteriológico del agua en la fase de captación, tratamiento y distribución, aplicando técnicas establecidas por la normatividad vigente.

- d) Efectuar y evaluar el análisis físico, químico y bacteriológico de las aguas residuales en la fase de tratamiento y evacuación, aplicando técnicas establecidas por la normatividad vigente.
- e) Establecer y ejecutar un programa de caracterización de las aguas en las fuentes de captación y de las aguas residuales emitidas en los puntos de vertimientos.
- f) Elaborar el cronograma de toma de muestras de agua, toma de muestras de agua residual y mantener un registro para verificación y control de las autoridades sanitarias.
- g) Calibrar y mantener en buen estado de funcionamiento los equipos de laboratorio.
- h) Formular los requerimientos de insumos químicos y reactivos necesarios para el control de calidad de agua.
- i) Formular Manuales, Documentos Técnicos, Directivas y otros establecidos por la autoridad sanitaria para el control de calidad de agua y control de valores permisibles de las aguas residuales.
- j) Formular Manuales, Documentos Técnicos, Directivas y otros para la administración y seguridad de los insumos, reactivos, equipos, accesorios y servicio de laboratorio.
- k) Cumplir con normas técnicas, administrativas y de seguridad vigente, vinculadas a la naturaleza del cargo.
- l) Elaborar y proponer cursos de capacitación para el control de calidad del agua.
- m) Cumplir con otras funciones inherentes al cargo que le asigne la Gerencia General.

**Artículo 59º.-** La Oficina de Control de Calidad está a cargo de un Especialista y depende del Gerente General. Tiene el nivel jerárquico y estructural de Profesional.

**Artículo 60º.-** La Oficina de Control de Calidad no cuenta con dependencias orgánicas, la ejecución de sus acciones se realiza mediante la conformación de equipos funcionales.

### 13.4 DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**Artículo 61º.-** La Gerencia de Administración y Finanzas es el órgano que le compete administrar los recursos humanos, recursos financieros, recursos materiales, servicios generales y servicios no personales que requiere la EPS en concordancia con las políticas y normatividad que corresponda, así como dentro del proceso de desconcentración que señala el Estatuto de la EPS.

Para el cumplimiento de sus objetivos, la Gerencia de Administración y Finanzas conduce los Subsistemas de Contabilidad General, Logística, Recursos Humanos y Tesorería.

Compete también a la Gerencia de Administración y Finanzas brindar asesoría, apoyo especializado y ejecutar cuando le corresponda, los procesos de Licitaciones y Contratos para la formulación de estudios, proyectos, y ejecución de obras, así como para la adquisición de bienes y servicios.

**Artículo 62º.-** Las funciones de la Gerencia de Administración y Finanzas son las siguientes:

- a) Formular y proponer a la Gerencia General los objetivos y lineamientos de políticas, estrategias, planes y programas para el desarrollo de las actividades de su ámbito funcional para el mejor uso de los recursos humanos, materiales y económico-financieros de la EPS.
- b) Establecer, normas, procedimientos, y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades, bajo su competencia.
- c) Coordinar, conducir, formular, proponer y ejecutar el Plan Anual Adquisiciones y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras.



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- d) Coordinar, conducir, controlar y evaluar el proceso de planeamiento de stock y adquisición de insumos, maquinarias, equipos, repuestos, materiales y servicios que permitan el normal desarrollo de las operaciones.
- e) *Proponer a la Gerencia General la conformación de los Comités de Adquisiciones y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras, en concordancia con los dispositivos legales vigentes.*
- f) Administrar el proceso de almacenamiento de insumos, maquinarias, equipos, repuestos y materiales.
- g) Controlar y proveer los servicios generales de limpieza, mantenimiento de equipos, edificios y oficinas administrativas.
- h) Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar el proceso de reclutamiento, selección, contratación, e inducción de los recursos humanos en atención de los requerimientos de personal de las áreas de la EPS; *estableciendo políticas, normas y procedimientos que garanticen la admisión de personal idóneo.*
- i) Planear, dirigir, controlar y evaluar el proceso de desarrollo de los Recursos Humanos de la EPS, en lo relativo a la capacitación, entrenamiento, desarrollo de líneas de carrera, evaluación de desempeño y generación y mantenimiento de programas de motivación, estableciendo estrategias, políticas, normas y procedimientos para asegurar el efectivo desarrollo y motivación de los recursos humanos.
- j) Formular, coordinar, conducir, desarrollar, proponer, implementar y administrar Estructuras Remunerativas racionales, equitativas y técnicamente conceptuadas así como los programas de beneficios y compensaciones adicionales.
- k) Planear, dirigir, coordinar y controlar el proceso de registro, tramite, control y movimiento de personal
- l) Proveer y administrar los servicios de Bienestar, Asistencia Social y Recreación para la atención de las necesidades del personal en estos aspectos específicos.
- m) Conducir las relaciones laborales tanto a nivel individual como colectivo, estableciendo y aplicando estrategias, políticas y normas que permitan un adecuado equilibrio en la relación EPS - trabajador.
- n) Dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que garanticen la seguridad y protección de los trabajadores, *de las instalaciones, equipos, maquinarias e infraestructura física; así como de las condiciones de trabajo ocupacional del personal.*
- o) Emitir reportes contables que permita establecer la situación económica- financiera de la EPS, así como formular la información de tipo contable- financiera y de control presupuestal que se requieren dentro del ámbito de su competencia.
- p) Proponer a la Alta Dirección el balance y estados financieros para su aprobación.
- q) Controlar y supervisar el pago de las obligaciones contraídas por la EPS, estableciendo políticas y normas para su adecuada ejecución.
- r) Programar, organizar, coordinar y controlar las actividades para determinar y registrar los costos operacionales, comerciales y administrativos, los costos de los proyectos y obras, así como los costos totales y unitarios de los servicios.
- s) Administrar en términos de programación, ejecución y control, los recursos financieros de la EPS.
- t) Dirigir, organizar y ejecutar los planes y programas financieros de la EPS, en base a las políticas, estrategias, normas y disposiciones establecidas.
- u) Coordinar y controlar los ingresos y egresos de los recursos financieros
- v) Preparar informes periódicos sobre la marcha financiera de la EPS.
- w) Organizar y controlar el registro y valorización de los bienes patrimoniales de la EPS, verificando su existencia, ubicación, estado de conservación, depreciación u otros datos relacionados al control de los





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

equipos, muebles e instalaciones de la EPS.

Conducir y controlar las actividades concernientes a la contratación de póliza de seguros contra todo tipo de riesgos que permitan salvaguardar la operatividad de las maquinarias, equipos e instalaciones de la EPS; así como en beneficio de la integridad y salud de los trabajadores.

- x) Tomar conocimiento, por cualquier medio, acerca de la normatividad vigente, que incluye las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Control, aplicable a la EPS, en general, y al presente sistema en particular, teniendo en cuenta que las disposiciones legales son de carácter público y de obligatorio cumplimiento.
- y) Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

**Artículo 63º.-** La Gerencia de Administración y Finanzas está a cargo de un Gerente y depende del Gerente General.

**Artículo 64º.-** La Gerencia de Administración y Finanzas tiene la siguiente desagregación estructural:

Departamento de Contabilidad General

Departamento de Logística

Departamento de Recursos Humano

Departamento de Tesorería

**Artículo 65º.-** Departamento de Contabilidad General es el encargado de planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades vinculadas con el registro oportuno y confiable de transacciones económicas y financieras; sobre la base de dispositivos legales vigentes, principios y normas de contabilidad generalmente aceptados en la Contabilidad General, Contabilidad Presupuestal, Contabilidad Patrimonial y Contabilidad de Costos, así como, elaborar estados financieros en forma regular. Sus funciones generales comprenden el análisis, procesamiento y consolidación contable, la formulación de estados financieros e información contable y la contabilización de costos empresariales.

**Artículo 66º.** Son funciones generales del Departamento de Contabilidad General:

- a) Proponer y ejecutar las políticas que corresponden al ámbito de su competencia.
- b) Planear, desarrollar y actualizar los sistemas y procedimientos contables, supervisando a los órganos de la EPS en lo referente a su adecuado tratamiento.
- c) Centralizar el registro oficial de las operaciones contables; supervisando la apertura y actualización de los Libros Oficiales de Contabilidad y Registros Auxiliares respectivos.
- d) Ejecutar y controlar la consolidación de la información y de la formulación, evaluación e interpretación de los Estados Financieros y su información complementaria.
- e) Proporcionar la información contable financiera y presupuestal, que se requiera para fines internos y externos.
- f) Coordinar, organizar y controlar la toma de inventarios físicos de las existencias, así como de los activos fijos de la EPS; estableciendo las normas y procedimientos y métodos para su ejecución.
- g) Organizar y controlar el mantenimiento del archivo de la documentación contable que respalde los registros y movimientos.
- h) Coordinar con la Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial, la actualización de equipos y programas del Sistema de Contabilidad.
- i) Coordinar con los órganos de la EPS y con las entidades externas respectivas para efecto del cumplimiento





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- de la normatividad tributaria, contable y presupuestal de su incumbencia.
- j) Programar, organizar, coordinar y controlar las actividades de ingreso de los datos para determinar y registrar los costos de proyectos y obras; los costos operacionales y comerciales, y los costos totales y unitarios de los servicios.
  - k) Control y sujeción estricta de los registros contables a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC's) y disposiciones legales vigentes.
  - l) Revisar y controlar los Estados Financieros, antes de su presentación en correlación a las normas para este propósito.
  - m) Análisis e interpretación de los Estados Financieros, para que sea divulgado en el entorno de la empresa.
  - n) Efectuar de manera inopinada, arqueos y fiscalización de documentos a los encargados de Caja y Atención al Cliente en sus respectivas localidades.
  - o) Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente de Administración y Finanzas.

**Artículo 67º.-** El Departamento de Logística y Patrimonio es el encargado de la administración de los recursos materiales, de los Servicios Generales y No Personales, con el fin de garantizar la adquisición y disposición de éstos de manera oportuna, necesaria y eficiente, según las necesidades de los órganos de la EPS. Sus funciones generales comprende: La administración de compras, el planeamiento de stock, los servicios generales, el control patrimonial, Almacén y los seguros.

**Artículo 68º.-** Son funciones generales del Departamento de Logística y Patrimonio:

- a) Desarrollar el efectivo control patrimonial de la Entidad en concordancia a las normas y directivas internas vigentes.
- b) Manifiestar el control permanente sobre el mantenimiento, cambios, transferencias, incorporaciones y bajas de materiales de stock de almacén y activos fijos de la Entidad.
- c) Ejecutar el saneamiento físico legal de los bienes inmuebles (inscripción en los Registros Públicos).
- d) Desarrollar el control valorado en kardex, de stock de almacén y de las diferentes obras ejecutadas.
- e) Registrar y tener actualizados el inventario de Bienes Inmuebles y los documentos que acredita la propiedad de la Entidad.
- f) Conciliar con Almacén y Contabilidad los saldos y movimientos de existencias mensual, semestral y anual.
- g) Tramitar ante el respectivo comité de Altas, Bajas y Ventas de la Entidad, las solicitudes de baja de los bienes, en los casos de; obsolescencia, destrucción, culminación del periodo productivo o vida útil, etc.
- h) Mantener actualizado los títulos de propiedad de la Entidad. (Facturas originales, Escrituras Públicas etc.)
- i) Cumplir con las normas administrativas, técnicas, control y de seguridad de su competencia.
- j) Velar por el pago puntual del pago de Arbitrios Municipales, tasas, impuesto predial, vehicular, SOAT, ETC, evitar multas.
- k) Organizar dirigir, coordinar y controlar los servicios de transporte
- l) Efectuar los estudios comparativos de costos para determinar la modalidad de flota que mejor convenga: propia alquilada o contrato de terceros.
- m) Mantener un registro por cada vehículo conteniendo su estado operativo, estado de conservación y de mantenimiento
- n) Programar, ejecutar, coordinar y controlar las actividades de conservación de inmuebles, mantenimiento de bienes y equipos de oficina, servicios de fotocopiado, vigilancia.





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- o) Controlar la utilización de los medios de comunicación, teléfono, facsímiles, red de radios y otros.
- p) Coordinar la Incineración periódicamente de los libros y documentos dados de baja y en desuso de la EPS, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
- q) Efectuar el trámite de documentos y administrar el archivo general de la EPS.
- r) Otras funciones vinculadas con el Área.

**Artículo 69º.-** El Departamento de Recursos Humanos, es el encargado de planificar, organizar, dirigir, controlar, evaluar y coordinar la Administración adecuada del Recurso Humano de la EPS, para ello diseña e implementa programas de reclutamiento, selección, contratación, inducción, compensación, desarrollo, bienestar y comunicaciones de personal. Participa y propone estrategias para el manejo de las relaciones laborales individuales y colectivas.

**Artículo 70º.-** Son funciones generales del Departamento de Recursos Humanos:

- a) Formular, proponer, ejecutar y controlar el plan y presupuesto de personal de la EPS, coordinando corporativamente su formulación y ejecución, así como compatibilizándolo e integrándolo con el plan de Gestión Empresarial
- b) Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar los procesos reclutamiento, selección, contratación e inducción, formulando estrategias, políticas, normas y procedimientos que garanticen la admisión de personal idóneo a la EPS.
- c) Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar el proceso de desarrollo de Recursos Humanos en lo relativo a la capacitación, entrenamiento, desarrollo de líneas de carrera, evaluación del desempeño y desarrollo de programas de Motivación; estableciendo estrategias, políticas, normas y procedimientos para asegurar el efectivo desarrollo y motivación del personal.
- d) Formular, proponer, implementar y administrar estructuras remunerativas racionales, equitativas y técnicamente conceptuadas, así como el programa de beneficios y compensaciones Adicionales del personal de la Empresa.
- e) Planear, diseñar y formular la estructura general de puestos de la EPS, sobre la base de estudios técnicos de categorización y clasificación de puestos.
- f) Planear, dirigir, organizar, coordinar, controlar y evaluar el proceso de registro, trámite y control de personal.
- g) Planear, evaluar y gestionar la aprobación e implementar los movimientos de personal tales como promociones, transferencias, permutas etc.
- h) Administrar la Base de Datos y el Sistema de Información de Recursos Humanos.
- i) Proponer, implementar y ejecutar políticas, normas y procedimientos específicos para la adecuada administración y control de personal en concordancia con la política empresarial y los dispositivos legales vigentes.
- j) Proveer y administrar los servicios de bienestar, asistencia social y recreación para la atención de las necesidades y en beneficio del personal de la EPS.
- k) Conducir las relaciones laborales tanto a nivel individual como colectivo, formulando y aplicando estrategias, políticas y normas que permitan un adecuado equilibrio en la relación EPS-trabajador.
- l) Proponer y conducir las políticas, estrategias y alternativas de solución para las negociaciones colectivas
- m) Dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que garanticen la protección de los trabajadores,





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

instalaciones, equipos, maquinarias e infraestructura física, así como la seguridad e higiene ocupacional del personal.

- n) Administrar, proponer, aplicar y/o recomendar o disponer la aplicación de medidas disciplinarias que se puedan derivar por inadecuadas y sancionables conductas o comportamientos laborales de los trabajadores.
- o) Atender y/o resolver quejas, reclamos y/o denuncias individuales y/o colectivas de carácter laboral.
- p) Mantener actualizado el soporte de normas legales especializadas en el área de administración de personal así como interpretar, aplicar o consultar la interpretación y/o aplicación de los dispositivos vigentes en materia de legislación Laboral.
- q) Supervisar y/o coordinar con el Área de Control Patrimonial, la correcta entrega y recepción de cargos del personal, lo que incluye el acervo documentario y otros bienes de propiedad de la EPS.
- r) Formular, administrar, mantener actualizada así como cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno de Trabajo
- s) Mantener permanentemente informada tanto a la Gerencia General como a las jefaturas de departamentos respecto a los principales indicadores de gestión que fueren pertinentes o cualquier otra información que corresponda al ámbito de su área funcional.
- t) Elaborar, proponer y ejecutar programas de bienestar y asistencia social.
- u) Participar en la elaboración de comunicados, boletines y charlas de orientación laboral.
- v) Desarrollar y mantener métodos y procedimientos eficaces en el tratamiento de asuntos de carácter laboral.
- w) Elaborar y proponer el Programa de Seguridad e Higiene Industrial de la EPS.
- x) Desarrollar procesos de inducción de personal conducentes a optimizar la integración de los nuevos trabajadores de la EPS.
- y) Velar por el cumplimiento de las normas de control de asistencia del personal de la EPS
- z) Controlar el cumplimiento de los plazos y términos para la ejecución o caducidad de las diferentes acciones de personal.
  - aa) Administrar los registros de personal acorde a las normas y disposiciones establecidas.
  - bb) Programar y controlar el rol vacacional del personal de la EPS de acuerdo a ley.
  - cc) Efectuar estudios de carácter estadístico del movimiento y acciones de personal ocurridas en la EPS y presentar los informes pertinentes acorde a las necesidades administrativas.
  - dd) Controlar en coordinación con contabilidad y tesorería los programas de préstamos, adelantos indemnizaciones, etc. de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
  - ee) Controlar las retenciones y descuentos que deben aplicarse por ley y disposiciones internas a los trabajadores de la EPS.
  - ff) Efectuar la liquidación de beneficios sociales de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, así como controlar la cancelación semestral de depósitos de la compensación por tiempo de servicios.
  - gg) Efectuar el procesamiento de las planillas de pago del personal de la EPS.
  - hh) Tramitar y resolver las solicitudes que presenten los trabajadores de la EPS respecto a las acciones o asuntos de personal.
    - ii) Efectuar la tramitación de contratos, traslados, permisos y otros conforme las disposiciones legales vigentes.
    - jj) Efectuar la realización de los programas de préstamos, adelantos llevando las cuentas correspondientes de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la EPS.
    - kk) Controlar las retenciones y descuentos que deben aplicarse por ley y disposiciones internas a los.





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

trabajadores de la EPS.

- ll) Preparar información y reportes diversos relativos a sus funciones que le solicite el Gerente Administrativo y Financiero.
- mm) Gestionar el pago oportuno de obligaciones tributarias y de terceros generados por la carga personal.
- nn) Desempeñar las demás funciones que le asigne la Gerencia de Administración y Finanzas.

**Artículo 71º.-** El Departamento de Tesorería es el encargado de planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades vinculadas con la captación, aplicación y destino de los recursos económicos y financieros de la EPS Selva Central S.A. Sus funciones generales comprenden la programación y control financiero, la administración de los ingresos y egresos de los fondos de la EPS. Controla, evalúa e informa sobre el avance financiero de la ejecución de obras y elabora propuestas para la definición de criterios en la captación y asignación de recursos provenientes de los créditos financieros y del control presupuestal; así como la incorporación de nueva infraestructura de la EPS.

**Artículo 72º.-** Son funciones generales del Departamento de Tesorería:

- a) Recibir, dar conformidad, codificar y registrar los documentos a pagar y disponer su procesamiento.
- b) Efectuar y controlar la reposición de fondos fijos.
- c) Mantener actualizados los registros de cuentas por pagar.
- d) Controlar los ingresos y egresos de fondos financieros de las Unidades Operativas.
- e) Mantener el control, llevar un registro por los valores remitidos o recibidos por concepto de garantía o fianzas.
- f) Mantener actualizado los registros de firmas autorizados para realizar las operaciones financieras de la EPS.
- g) Disponer y controlar la remisión de fondos a los administradores locales en base a los programas pre-establecidos, analizando y perfeccionando constantemente los procedimientos.
- h) Ejecutar la recepción y/o recaudación de recursos financieros por todo concepto y velar por su custodia.
- i) Efectuar el pago de los compromisos contraídos por la EPS, de acuerdo al programa de pagos autorizado.
- j) Elaborar los reportes diarios de caja y bancos incluyendo estados de movimientos
- k) Preparar cheques depósitos bancarios transferencias bancarias así como controlar los estados de cuentas bancarias y conciliaciones
- l) Controlar la liquidación de los fondos fijos, de acuerdo a las políticas y normas establecidas
- m) Mantener actualizado en riguroso orden cronológico los pagos pendientes.
- n) Recibir, controlar y verificar las entregas diarias de los fondos captados por cobranzas, así como efectuar los depósitos en las cuentas corrientes de la EPS, de acuerdo a las normas generales de tesorería y disposiciones establecidas.
- o) Coordinar con Departamento de Cobranza la consistencia de la información de la recaudación diaria
- p) Coordinar y efectuar los pagos de los impuestos, tributos y arbitrios de la EPS.
- q) Otras funciones que disponga el Gerente de Administración y Finanzas.

### 14. CAPITULO V.- DE LOS ORGANOS DE LINEA

**Artículo 73º.-** Los Órganos de Línea de la EPS son:



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

Gerencia Operacional

Gerencia Comercial

Les compete: Planear, dirigir, coordinar y evaluar en forma óptima las actividades técnicas (estudios, infraestructura y operacionales) de sistemas de producción y del sistema comercial en sus respectivas áreas funcionales, con el objeto de asegurar el eficiente funcionamiento, desarrollo y modernización de los procesos claves de la EPS.

### 14.1 DE LA GERENCIA OPERACIONAL

**Artículo 74º.-** La Gerencia Operacional es el órgano estratégico de línea que le compete planear, organizar, dirigir, controlar, evaluar y normar en el ámbito central la producción, distribución y control de la calidad del agua potable, la recolección y disposición final de desagües y catastro técnico, el mantenimiento de la infraestructura de producción y distribución así como las actividades inherentes a los estudios, proyectos y obras para la expansión, rehabilitación y optimización de la infraestructura de los servicios de saneamiento.

**Artículo 75º.-** Las funciones generales de la Gerencia Operacional, son las siguientes:

- a) Formular y proponer a la Gerencia General, los objetivos, lineamientos de política, estrategias, planes y programas para el desarrollo de las actividades de su ámbito funcional.
- b) Asumir las funciones y responsabilidades como Unidad Evaluadora de la OPI de la EPS Selva Central S.A.
- c) Conducir, coordinar y proponer el plan y presupuesto operativo de la EPS, de acuerdo a las políticas, normas y estrategias establecidas.
- d) Establecer normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia, así como elaborar directivas para la implantación de los lineamientos de política, estrategias, planes y programas referidos al sistema operacional.
- e) Proponer los estudios y proyectos de infraestructura sanitaria para los requerimientos de los servicios de saneamiento.
- f) Coordinar y proponer los estudios y proyectos de los Planes Maestros de Agua Potable y Alcantarillado.
- g) Programar, desarrollar, ejecutar, controlar y/o supervisar los estudios preliminares y/o definitivos de los proyectos y obras de ingeniería, que se realice por administración directa o por contrato.
- h) Elaborar expedientes técnicos para estudios y obras.
- i) Programar, ejecutar y/o supervisar la ejecución de obras por administración directa y/o de terceros, y formular las correspondientes liquidaciones de obras.
- j) Coordinar y controlar el diseño y automatización de los datos que se procesan en el área operacional, a fin de mantener un sistema de información que permita el monitoreo de las actividades de captación, operación, distribución, mantenimiento y control de la calidad de los servicios.
- k) Dirigir, coordinar, evaluar y normar el proceso de control de calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado.
- l) Planear, dirigir, controlar, evaluar y formular la normatividad técnica de los procesos vinculados con la producción y distribución de agua, recolección y distribución final de aguas servidas, así como las referidas al control de pérdidas.
- m) Planear, dirigir, controlar y evaluar el proceso general de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura sanitaria de la EPS, formulando la normatividad técnica específica.
- n) Administrar el catastro técnico de redes de conducción, distribución y recolección, y en general de los





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

componentes de la infraestructura de producción y mantenimiento de la EPS.

- a) Administrar un sistema de monitoreo que centralice la información de los procesos y actividades de producción, operación, mantenimiento y control de la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial, y servicio de disposición sanitaria de excretas a nivel EPS.
- p) Organizar y controlar la centralización de la información de la actividades de catastro, operaciones y de mantenimiento de las Unidades Operativas; a fin de evaluar la gestión de las mismas, adoptando las medidas correctivas pertinentes en la optimización de sus procesos.
- q) Coordinar con la Gerencia Comercial, y controlar la ejecución de los procesos de clausura, reconexiones y levantamiento de conexiones por cese de servicio a los clientes.
- r) Controlar y reducir a niveles mínimos las pérdidas de agua potable.
- s) Controlar, mantener y evaluar los sistemas de macro y micro-medición.
- t) Coordinar y promover los programas de cooperación técnica factibles para la ejecución de proyectos y obras previstos en el plan de desarrollo de la EPS (Plan Físico).
- u) Aprobar la factibilidad de los estudios y proyectos, así como los términos de referencias de los contratos y de las especificaciones técnicas de los materiales de los proyectos y obras a ejecutarse.
- v) Participar en representación de la EPS, ante los organismos competentes, en la definición de los planes de conservación y preservación de los ambientes ecológicos, en lo referente a su utilización, tratamiento y evacuación de aguas servidas y su impacto ambiental.
- w) Normar, conducir y evaluar las actividades del sistema de defensa civil que corresponda a la EPS, coordinando con la Gerencia General y Comité Provincial los asuntos que le corresponda.
- x) Tomar conocimiento, por cualquier medio, acerca de la normatividad vigente que incluye las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Control, aplicable a la EPS, en general, y al presente sistema en particular, teniendo en cuenta que las disposiciones legales son de carácter público y de obligatorio cumplimiento.
- y) *Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.*

**Artículo 76º.**- La Gerencia Operacional, está a cargo de un Gerente y depende del Gerente General.

**Artículo 77º.**- La Gerencia Operacional, tiene la siguiente desagregación funcional:

Departamento de Ingeniería

Departamento de Gestión Operacional

Departamento de Catastro Técnico y Control de Pérdidas Técnicas de Agua (CPT).

Departamento de Mantenimiento.

**Artículo 78º.**- El Departamento de Ingeniería es el encargado del planeamiento, programación y control de la ejecución y/o supervisión de los estudios y proyectos; así como, de las obras nuevas o para la ampliación de las existentes.

**Artículo 79º.**- Son funciones generales del Departamento de Ingeniería:

- a) Formular y desarrollar estudios, proyectos y ejecutar obras de ampliación y mejoramiento de la infraestructura de agua y alcantarillado de la EPS Selva Central S.A., promoviendo tecnologías amigables con el cuidado del medio ambiente.
- b) Asumir las funciones y responsabilidades de la Unidad Formuladora de la OPI de la EPS Selva Central S.A.
- c) Mantener actualizada la información geográfica de la infraestructura hidráulica, producción distribución y comercial.





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- d) Programar y controlar los estudios proyectos y obras.
- e) Supervisar o hacer cumplir la ejecución de estudios proyectos y obras.
- f) Asistir o asesorar al Gerente General en los asuntos de proyectos y construcciones.
- g) *Coordinar las acciones de fiscalización de obras contratadas así como obras ejecutadas por administración directa.*
- h) Elaborar presupuestos para estudios, proyectos y obras así como los términos de referencia para la contratación de terceros.
- i) Suministrar elementos para la elaboración de estudios de evaluación. Así como informar al Sistema de Planeamiento el desarrollo de los cronogramas físicos y financieros de los contratos para la elaboración de estudios, proyectos y/o ejecución de servicios.
- j) *Emitir normas y especificaciones técnicas a ser tenidas en cuenta en la elaboración de proyectos y en la ejecución de obras, en estricto interrelación con el Sistema Operacional.*
- k) Coordinar y fiscalizar la realización de los proyectos de los servicios bajo su responsabilidad.
- l) Establecer procedimientos de fiscalización de obras, en permanente interrelación con los sistemas involucrados.
- m) Establecer criterios para mantener un sistema de clasificación y calificación de empresas y consultores.
- n) Transferir para los órganos de Operaciones o de Mantenimiento, las obras ejecutadas bajo su responsabilidad, después de las respectivas pruebas y elaboración de las actas de entrega.
- o) Dar información oportuna para actualizar el catastro técnico de obras y proyectos ejecutados.
- p) Elaborar estudios de desarrollo tecnológico, desarrollar investigaciones, recolectar y analizar datos de la población, consumo y fuentes de abastecimiento de agua, así como el destino final de los desagües, tratamiento de las aguas servidas y su afectación al medio ambiente.
- q) Programación y Control de Obras.
- r) Elaborar instrucciones e información técnica para la ejecución de Obras, así como los requerimientos técnicos para contratar a terceros.
- s) Elaborar los presupuestos de Obras.
- t) Supervisar el avance de Obras.
- u) Inspeccionar y fiscalizar la ejecución de Obras.
- v) Informar las modificaciones necesarias al catastro técnico.
- w) Efectuar la recepción parcial y definitiva de Obras.
- x) Brindar el apoyo técnico necesario, tanto en equipos como en pruebas y ensayos pre-operativos de las obras.
- y) Otras funciones que le encargue en Gerente Operacional.

**Artículo 80º.-** El Departamento de Gestión Operacional es el encargado de planear, coordinar y evaluar la producción y el control de calidad de agua potable en concordancia con los índices sanitarios pertinentes, a efecto de alcanzar los niveles de calidad requeridos por la población. Asimismo, supervisa y evalúa la aplicación de normas sobre control sanitario para el tratamiento de agua potable y de aguas servidas.

**Artículo 81º.-** Son funciones generales del Departamento de Gestión Operacional:

- a) Elaborar los planes y programas de producción de agua potable a nivel Empresa y desagregado por Unidades Operativas, así como controlar y evaluar su ejecución, disponiendo de las medidas correctivas en el caso de presentarse desviaciones significativas.
- b) Implementar y Administrar el Sistema de Información Operacional relacionada con los procesos y





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

actividades de producción, distribución, recolección, operación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

- c) Llevar un control estadístico de la producción diaria de agua, superficial y por bombeo, así como de los insumos que se consume (cloro, sulfato de aluminio, etc.) y de la energía eléctrica que se utiliza.
- d) Estimar el estado actual de la macro medición existente, evaluar los registros de control del caudal, presión y niveles de agua.
- e) Ejecutar el control de presión y continuidad en las redes de distribución y corregir las desviaciones existentes utilizando la metodología propuesta por SUNASS.
- f) Elaborar, planificar, organizar, dirigir los Planes de Contingencia y de emergencia para los sistemas agua y alcantarillado.
- g) Elaborar programas de control de consumo de energía y combustibles a nivel EPS en las plantas de tratamiento de agua, sistemas de bombeo y plantas de tratamiento de aguas residuales.
- h) Efectuar la evaluación de costos de producción, disponiendo las medidas correctivas en el caso de presentarse desviaciones significativas.
- i) Elaborar estudios para la determinación y proyección de la demanda de agua;
- j) Elaborar manuales de operación y procedimiento de los diferentes componentes del sistema operacional.
- k) Supervisar, evaluar y controlar la evacuación de desagües, incluyendo los altamente contaminantes (industrias, hospitales) así como, la evaluación de excretas de letrinas y posas sépticas.
- l) Operación de las plantas de tratamiento.
- m) Coordinación con los organismos externos pertinentes la disposición final de los desagües.
- n) Mantener estadísticas e informar sobre los resultados obtenidos en la operación.
- o) Suministrar las informaciones necesarias y actualizar permanentemente el catastro de redes.
- p) Mantener actualizado la información sobre los niveles de producción de agua en las captaciones, niveles de ingreso y salida de caudal de agua a las redes de conducción, niveles de ingreso y salida de caudales de agua en las plantas de tratamiento.
- q) Identificar sectores de distribución por niveles de presión de agua, estimando el volumen entregado y el volumen facturado.
- r) Mantener actualizado la información sobre los caudales de ingreso de aguas residuales a los sistemas de tratamiento de la empresa en todas las localidades y los caudales de evacuación final.
- s) Controlar en coordinación con la Oficina de Control de Calidad el cumplimiento de los niveles máximos permisibles de la emisión final de aguas residuales.
- t) Optimizar la operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales.
- u) Efectuar el control previo y concurrente interno que corresponda a su Unidad Orgánica, creando sus pautas internas de control sobre la base de las normas generales y reglamentarias vigentes que le sean aplicables en función de su propia organización.
- v) Otros afines a su responsabilidad funcional y las que le asigne la Gerencia Operacional.

**Artículo 82<sup>o</sup>.**- El Departamento de Catastro Técnico y Control de Pérdidas Técnicas de Agua (CPT) es el encargado de el planeamiento, programación y actualización permanente del catastro técnico de redes de conducción y distribución de agua potable y alcantarillado en general, de los componentes y la infraestructura de producción y mantenimiento, así como controlar y evaluar su ejecución, disponiendo de las medidas correctivas en el caso de presentarse desviaciones significativas. Disminuir el índice de agua no facturada

**Artículo 83<sup>o</sup>.**- Son funciones generales del Departamento de Catastro Técnico y Control de Pérdidas Técnicas de Agua





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

(CPT):

- a) Elaborar estudios especiales de sectorización, de macro medición, operación de sistemas para la detección de pérdidas.
- b) *Elaborar el Plan de Control de Fugas No Visibles de agua en el sistema de abastecimiento, implementando técnicas de detección y localización de fugas con métodos acústicos y evaluación de los resultados y logros obtenidos en la aplicación de estos sistemas.*
- c) Proponer métodos, técnica y equipos de detección que garanticen un eficaz control de fugas de agua
- d) Elaborar o actualizar manuales para las actividades de control de pérdidas, sectorización y macro medición.
- e) Optimizar el uso de equipo acústico para detección de fugas de agua existente en la EPS, solicitar su rehabilitación o reposición según sea el caso.
- f) *Mantener una información actualizada de los niveles de pérdidas de agua según el índice de fugas estructurales (IFE)*
- g) Proporcionar copias de los originales de los proyectos cuando sean solicitados.
- h) Evaluar y visar la información catastral de las obras que se ejecuten en la EPS ya sea por administración directa o contrata controlando la calidad.
- i) Verificar que los planos entregados estén debidamente visados por los Inspectores o Supervisores de Obra.
- j) Actualizar planos catastrales.
- k) *Atender con la debida autorización las informaciones sobre el Catastro Técnico.*
- l) Levantamiento del catastro de acuerdo con los patrones y bases establecidas en caso de obras por administración directa.
- m) Coordinar, controlar y mantener actualizados los catastros de redes, equipos e instalaciones de todas las unidades operativas.
- n) Mantener actualizados los archivos de bienes catastrales.
- o) Mantener los planos originales de redes debidamente clasificados (codificados) y archivados
- p) *Efectuar el control previo y concurrente interno que corresponda a su Unidad Orgánica, creando sus pautas internas de control sobre la base de las normas generales y reglamentarias vigentes que le sean aplicables en función de su propia organización.*
- q) Otros afines a su responsabilidad funcional y las que le asigne la Gerencia Operacional.

**Artículo 84º.-** El Departamento de Mantenimiento es el encargado de ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en coordinación con los Jefes de Unidad, de las instalaciones de las plantas de bombeo, plantas de tratamiento de agua, plantas de tratamiento de aguas residuales, redes de conducción, distribución y recolección, válvulas y accesorios de control, macro medidores y coordina con la Gerencia de Administración sobre el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades móviles de la EPS.

**Artículo 85º.-** Son funciones generales del Departamento de Mantenimiento:

- a) Elaborar en coordinación con las Unidades Operativas los planes y programas de mantenimiento preventivo de redes e instalaciones hidráulicas en el ámbito de la EPS, así como controlar y evaluar su ejecución, disponiendo de las medidas correctivas en el caso de presentarse desviaciones significativas.
- b) Ejecutar y verificar in situ el mantenimiento preventivo y correctivo conforme a la programación establecida para cada unidad operativa.
- c) Reportar mensualmente los resultados de la ejecución de la programación de las actividades de mantenimiento.



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- d) Planear, dirigir y coordinar las tareas de normalización, programación y control de las actividades relacionadas con el mantenimiento de equipos, instalaciones, redes y macro-medidores.
- e) Formula directivas, procedimientos técnicos y operativos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos electromecánicos de las Plantas de Tratamiento de agua y aguas residuales y estaciones de Bombeo.
- f) Verifica el correcto funcionamiento de los equipos electromecánicos de las Plantas de Tratamiento de agua, aguas residuales y estaciones de Bombeo.
- g) Dirigir y coordinar la elaboración o actualización de manuales de mantenimiento.
- h) Elaborar estudios técnicos para identificar las causas y corregir las fallas de equipos, macro-medidores, redes e instalaciones
- i) *Elaborar, controlar y evaluar los programas de mantenimiento preventivo así como planear y coordinar los recursos necesarios par el mantenimiento de emergencia.*
- j) Coordinar con la Gerencia de Administración y Finanzas el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades móviles de la EPS.
- k) Proponer la contratación de terceros para el servicio de mantenimiento, cuando sea necesario.
- l) Mantener actualizado la información de las características técnicas, especificaciones y manuales de operación originales de los equipos, vehículos y accesorios de la EPS
- m) *Controlar la calidad de los servicios de mantenimiento propios o de terceras.*
- n) Priorizar las órdenes de servicio de acuerdo a los niveles de urgencia y disponibilidad de recursos.
- o) Recolectar, registrar y procesar los datos necesarios para los indicadores de gestión.
- p) Coordinar las alteraciones al Catastro Técnico o Catastro de Clientes originadas por el mantenimiento, con el fin de actualizarlos.
- q) Mantener actualizado el historial de mantenimiento estableciendo metodologías para el registro de las actividades en los equipos, redes, medidores e instalaciones.
- r) *Actualizar el Manual de Mantenimiento; elaborar, implantar y difundir normas técnicas, procedimientos e instrucciones de servicio.*
- s) Elaborar especificaciones técnicas para adquisición de nuevos equipos y contratación de terceros.
- t) Elaborar, implantar y mantener metodologías para analizar el desempeño de equipos, medidores, redes e instalaciones.
- u) Controlar los materiales consignados en el Almacén de Mantenimiento.
- v) Efectuar el control previo y concurrente interno que corresponda a su Unidad Orgánica, creando sus pautas internas de control sobre la base de las normas generales y reglamentarias vigentes que le sean aplicables.
- w) Aplicar las normas y los procedimientos establecidos para el control de la utilización de los vehículos →
- x) Informar al Sistema de Contabilidad y Finanzas sobre los costos de operación y mantenimiento de la flota vehicular.
- y) Controlar el consumo de combustible, lubricantes, repuestos y accesorios
- z) Realizar y/o controlar la reparación de vehículos
- aa) Establecer y controlar el mantenimiento preventivo de vehículos
- bb) *Efectuar el registro de los vehículos de acuerdo a los dispositivos legales.*
- cc) Coordinar el pago de impuestos, por concepto de propiedades vehiculares
- dd) Otros afines a su responsabilidad funcional y las que le asigne la Gerencia Operacional.





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

**Artículo 86º.-** Los departamentos de Ingeniería, Gestión Operacional y Catastro Técnico y CPT y Mantenimiento está a cargo de Responsables y dependen del Gerente Operacional. Tiene el nivel jerárquico y estructura de profesional.

**Artículo 87º.-** El equipo funcional de los departamentos de Ingeniería, Gestión Operacional y Catastro Técnico y CPT y Mantenimiento no cuenta con dependencias orgánicas, la ejecución de sus acciones se realiza mediante la conformación de equipos funcionales.

### 14.2 DE LA GERENCIA COMERCIAL

**Artículo 89º.-** La Gerencia Comercial es el órgano que le compete: Planear, programar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo del Sistema Comercial de la EPS.

**Artículo 90º.-** Las funciones de la Gerencia Comercial, son las siguientes:

- a) Formular, ejecutar y controlar el Plan y Presupuesto Operativo Anual de las actividades comerciales de la EPS de acuerdo a las políticas, normas y estrategias establecidas.
- b) Implementar un sistema de información que permita obtener en tiempo real las variables para la determinación de indicadores de gestión comerciales.
- c) Establecer normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia, así como elaborar directivas para la implantación de los lineamientos de política, estrategias, planes y programas referidos al Sistema Comercial.
- d) Planear, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el proceso de catastro de los clientes en lo concerniente a las actividades de planimetría, actualización, mantenimiento catastral e inspección domiciliaria.
- e) Planear, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el proceso de identificación y control de pérdidas aparentes de agua en lo concerniente a las actividades de determinación de subregistro de medidores, identificación de clandestinos, incorporación de usuarios con uso no autorizado e inspección domiciliaria.
- f) Planear, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el proceso de medición y control de consumos.
- g) Planear, dirigir, liderar y coordinar el proceso de conciliación de cuentas con el Departamento de Contabilidad.
- h) Planear, dirigir, coordinar y liderar el proceso de quiebre de deudas.
- i) Planear, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el proceso de facturación y cobranzas, en lo concerniente a las actividades de procesamiento de facturación, cobranzas y de emisión y control de las órdenes de corte y reconexión.
- j) Organizar y controlar la emisión de distribución de las recibos a los clientes.
- k) Planear, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el proceso de comercialización, en lo concerniente a las actividades de atención al cliente, presupuestos, contratos y promoción comercial.
- l) Planear, dirigir, controlar y evaluar estudios de mercados para la identificación y reconocimiento de los clientes factibles y potenciales.
- m) Dirigir y coordinar la realización de estudios que tengan como fin la mejoría y eficiencia de los servicios.
- n) Verificar la efectiva aplicación de políticas de corte de conexiones y cobranza, promoviendo la aplicación de penalidades en estricto cumplimiento al Reglamento de Prestación del Servicio.
- o) Generar los recursos necesarios para el desarrollo de las operaciones corrientes y de inversión de la EPS.
- p) Adoptar medidas para mantener y mejorar la imagen de la EPS a través de una adecuada atención a los clientes.





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- q) Coordinar con la Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial el envío de informaciones sobre resultados del funcionamiento del Sistema Comercial.
- r) Propiciar informaciones sobre la demanda y calidad de los servicios y de los resultados de los demás procesos, a la Gerencia General y/o a las Gerencias de línea, apoyo y asesoramiento de la EPS.
- s) Coordinar, conducir, controlar y mantener la sectorización localización de las conexiones en general, para una adecuada gestión comercial.
- t) Evaluar establecer y organizar los centros autorizados de cobranza, en la Sede Central, como en las Unidades Operativas de la EPS, a fin de facilitar el pago de los servicios de los clientes.
- u) 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.
- v) Controlar y reducir la cartera morosa de clientes de la EPS; adaptando adecuadas políticas y medida correctivas.
- w) Coordinar organizar y controlar el desarrollo de las actividades comerciales de las Unidades Operativas de la EPS.
- x) Tomar conocimiento, por cualquier medio, acerca de la normatividad vigente, que incluye las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Control, aplicable a la EPS, en general, y al presente sistema en particular, teniendo en cuenta que las disposiciones legales son de carácter público y de obligatorio cumplimiento.
- y) Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

**Artículo 91º.-** La Gerencia Comercial está a cargo de un Gerente y depende del Gerente General.

**Artículo 92º.-** La Gerencia Comercial, tiene la siguiente estructura funcional:

Departamento de Medición y Facturación

Departamento de Cobranza y Atención al Cliente

Departamento de Catastro de Clientes y Control de Pérdidas Aparentes de Agua (CPA)

**Artículo 93º.-** El Departamento de Medición y Facturación realiza eficientemente las tareas de programación de actividades de los grupos de trabajo, supervisa y controla de manera responsable las actividades de micromedición, así como el apoyo en la distribución de los recibos por pensiones de agua y otros servicios colaterales. Realiza también responsablemente la planificación, organización, control y evaluación de la facturación por los servicios de agua potable, alcantarillado, servicios colaterales, además de velar por el cumplimiento de metas programadas.

**Artículo 94º.-** Son funciones generales del Departamento de Medición y Facturación las siguientes:

- a) Organizar y supervisar la lectura de medidores por el consumo de agua potable y el registro correspondiente en forma verás y eficiente.
- b) Planificar, organizar, dirigir y evaluar la facturación de los recibos de pago por los servicios de agua potable, alcantarillado y colaterales
- c) Disponer y coordinar con el Jefe de Unidad la distribución de recibos de pago por los servicios brindados, con anticipación de no menos de 10 días calendario antes del vencimiento de la fecha de pago.
- d) Elaborar reportes técnicos de manera verás y eficiente para la actualización del catastro de clientes, sobre datos del predio, tipo de servicio, categoría, ubicación, tipo de consumo y calidad del servicio.
- e) Presentar información verás, eficiente y oportuna del consumo de agua potable por cada uno de los clientes

## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- a efectos de facturación.
- f) Desarrollar trabajos de registro de volúmenes de consumo de agua potable en los micro medidores.
  - g) Efectuar los cálculos de diferencia de factura del mes anterior y del mes actual.
  - h) Efectuar los cálculos el consumo de agua en soles según la tarifa vigente.
  - i) Elaborar los reportes sustentatorios de los volúmenes de agua consumida por cliente, como de su equivalencia en soles.
  - j) Supervisar y disminuir el índice de Críticas de lectura y consumos atípicos, llevando un control estadístico de los mismos.
  - k) Supervisar la distribución de los recibos de pago por pensión de agua potable, servicios de alcantarillado sanitario, pluvial y servicios colaterales.
  - l) Inventariar los medidores a fin de contar con un registro exhaustivo del estado actual de los medidores e informar oportunamente a la jefatura con la recomendación pertinente, a fin de que se tome las acciones necesarias.
  - m) Mantener un registro actualizado de la afericiones de medidores que se realiza en el Banco de Medidores.
  - n) Cumplir con las normas administrativas, técnicas, control y de seguridad de su competencia.
  - o) Analizar y dar solución a todas las solicitudes de servicios y de reclamos de los clientes recibidos en el Área de Atención al Cliente referentes a la medición y control de consumos, coordinando con el Jefe de Unidad.
  - p) Efectuar el análisis y consistencia de las consumos leídos y formular las estadísticas e informes correspondientes.
  - q) Controlar la operatividad de los micromedidores solicitando su mantenimiento al encargado del Banco de Medidores de la entidad.
  - r) Verificar la consistencia y veracidad de la información que será procesada por el sistema mecanizado para la emisión de recibos
  - s) Incorporar las modificaciones en relación a la categoría de los clientes, dispuestas por las instancias respectivas
  - t) Cumplir otras funciones inherentes al cargo, que le asigne el jefe inmediato

**Artículo 95º.-** El Departamento de Cobranza y Atención al Cliente realiza responsablemente la planificación, organización, control y evaluación de la cobranza efectuada por los servicios de agua potable, alcantarillado, servicios colaterales y la disminución de los niveles de morosidad, además de velar por el cumplimiento de metas programadas. Coordina la eficiente atención al cliente con el personal de las unidades operativas, programando eventos de capacitación permanente.

**Artículo 96º.-** Son funciones generales del Departamento de Cobranza y Atención al Cliente las siguientes:

- a) Efectuar la cobranza de los recibos emitidos por los servicios de agua potable, alcantarillado y servicios colaterales, de manera eficiente y oportuna.
- b) Controlar y disminuir la cartera pesada, por las deudas de los servicios brindados de agua potable, alcantarillado y servicios colaterales
- c) Generar mecanismos y procedimientos para la eficiente facturación y cobranza de los montos generados que adeudan los clientes por los servicios que brinda la entidad.
- d) Efectuar el proceso de conciliación integral entre la facturación, cobranzas y saldos mensuales correspondientes en coordinación con el Departamento de Contabilidad.
- e) Liderar el proceso de quiebre deudas en coordinación con la Gerencia Comercial y demás unidades orgánicas.

## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- f) Programar, supervisar y ejecutar cortes de servicios de agua potable por morosidad en concordancia a las normas legales vigentes.
- g) Realizar las acciones de cobranzas de grandes clientes y/o de carácter especial, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- h) Propiciar la implementación de Centros de Cobranza Autorizados con la base de datos de la EPS, a través de medios y sistemas informáticos en línea.
- i) Emitir Informes estadísticos de cobranzas efectuadas.
- j) Coordinar con el Departamento de Tesorería la consistencia de la información de la recaudación diaria.
- k) Efectuar el control de la recaudación general.
- l) Controlar la distribución de los recibos a los clientes en coordinación con el Departamento de Facturación y los Jefes de Unidad
- m) Supervisar el trámite de todos los reclamos operacionales y comerciales de los clientes debiendo registrar estadísticamente para la evaluación de resultados.
- n) Recibir y canalizar la atención de solicitudes de servicio.
- o) Efectuar acciones para orientar a los clientes para una racional y eficiente utilización de los servicios que presta la EPS.
- p) Inspeccionar permanentemente el uso de los servicios por los clientes haciendo cumplir el reglamento de prestación de servicios y demás disposiciones legales vigentes.
- q) Coordinar la detección de las instalaciones clandestinas y/o las conexiones no autorizadas.
- r) Brindar buena atención a los clientes, propiciando buena imagen de la EPS ante la comunidad.
- s) Recibir, registrar y tramitar las solicitudes de nuevas conexiones, coordinando con los Jefes de Unidad las inspecciones para determinar la factibilidad de los servicios así como la valorización de los mismos
- t) Coordinar la facturación, con el equipo del proceso de Facturación, de los servicios por concepto de instalaciones, reparaciones y modificación de conexiones, así como la emisión de recibos, boletas o facturas por la prestación de los servicios colaterales (Inspecciones, reparaciones, cambios de categoría, y otros).
- u) Coordinar la ejecución inspecciones en el campo en los casos de peticiones de cambio de las condiciones contractuales.
- v) Otros que le asigne el Gerente Comercial.

**Artículo 97º.-** El Departamento de Catastro de Clientes y Control de Pérdidas Aparentes de Agua (CPA) es el encargado de planear, coordinar, organizar y actualizar permanentemente el catastro comercial de todas las localidades de la EPS, implementando procedimientos para la detección y eliminación de pérdidas de agua por clandestinidad, uso no autorizado y subregistro utilizando procedimientos establecidos y optimizando el uso del Banco de Medidores para realizar estudios de subregistro de consumos.

**Artículo 98º.-** Son funciones generales del Departamento de Catastro de Clientes y Control de Pérdidas Aparentes de Agua (CPA) las siguientes:

- a) Implementar y ejecutar la Actualización Dinámica Catastral, registrando y evaluando mensualmente sus resultados.
- b) Elaborar estudios de subregistro de micromedición.
- c) Elaborar y mantener actualizado el catastro de medidores en coordinación con el Departamento de Medición y Facturación.
- d) Mantener actualizado el padrón de usuarios.
- e) Ejecutar mensualmente campañas para identificación de conexiones clandestinas y de uso no autorizado.



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- f) Mantener actualizado el catastro de clientes que incluya a clientes activos, factibles y potenciales.
- g) Mantener una información actualizada de los niveles de pérdidas de agua según el índice de fugas estructurales (IFE)
- h) *Proporcionar copias de los originales de los planos catastrales cuando sean solicitados.*
- i) Evaluar y visar la información catastral comercial de las obras que se ejecuten en la EPS ya sea por administración directa o contrata controlando la calidad.
- j) Ejecutar el re empadronamiento de usuarios permanentemente con la finalidad de actualizar el catastro de clientes.
- k) Mantener actualizados los archivos catastrales.
- l) Mantener los la información catastral debidamente clasificados (codificados) y archivados.
- m) *Efectuar el control previo y concurrente interna que corresponda a su Unidad Orgánica, creando sus pautas internas de control sobre la base de las normas generales y reglamentarias vigentes que le sean aplicables en función de su propia organización.*
- n) Otros afines a su responsabilidad funcional y las que le asigne la Gerencia Comercial.

**Artículo 97º.-** Los departamentos de Medición y Facturación, Cobranza y Atención al Cliente, Catastro de Clientes y CPA está a cargo de Responsables y dependen del Gerente Comercial. Tiene el nivel jerárquico y estructura de profesional.

**Artículo 98º.-** El equipo funcional de los departamentos de Medición y Facturación, Cobranza y Atención al Cliente, Catastro de Clientes y CPA no cuenta con dependencias orgánicas, la ejecución de sus acciones se realiza mediante la conformación de equipos funcionales.

### 15. CAPITULO VI: DE LAS UNIDADES OPERATIVAS

**Artículo 99º.-** Las Unidades Operativas son los órganos Táctico-Operativos Desconcentrados de la EPS y están conformados por las siguientes Jefaturas:

- Unidad Operativa de La Merced
- Unidad Operativa San Ramón
- Unidad Operativa Pichanaki
- Unidad Operativa de Satipo
- Unidad Operativa de Oxapampa
- Unidad Operativa Villa Rica.

Tienen como objetivo dirigir, supervisar y controlar la ejecución de las actividades administrativas, operacionales y comerciales de los servicios bajo su jurisdicción y controlar las actividades de operación de los servicios de producción, tratamiento y distribución de agua, recolección de aguas servidas, tratamiento y disposición final, así como el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipos

**Artículo 100º.-** Las funciones generales del Jefe de Unidad Operativa, son las siguientes:

- a) Representar a la empresa ante los clientes y las autoridades en cada una de las localidades.
- b) Formular, ejecutar y cumplir el Plan operativo de la Unidad Operativa de acuerdo a las políticas, normas y estrategias establecidas por la Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial.
- c) Proponer la realización de estudios y proyectos para la ampliación y mejoramiento de los servicios.
- d) Proponer y supervisar la implantación de estudios de organización, métodos y soporte informático para





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

mejorar la eficiencia administrativa.

- e) Programar, coordinar y ejecutar el desarrollo de las actividades de operación, mantenimiento, comerciales, administrativas y financieras en la localidad bajo su responsabilidad asegurando el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos; así como, la información oportuna y necesaria para un efectivo control de la Sede Central.
- f) Supervisar e inspeccionar la implantación de nuevos servicios, verificando el óptimo funcionamiento de sus actividades operativas de mantenimiento y comerciales, y procurando el apoyo administrativo necesario de modo de garantizar un funcionamiento eficiente.
- g) Producir la información requerida para efectos de evaluación y control por la Sede Central.
- h) Administrar el fondo fijo de caja asignado, de acuerdo a normas y procedimientos establecidos.
- i) Controlar la asistencia del personal, asignar horas extras, programar vacaciones y efectuar otros trámites dentro de las limitaciones de las políticas, normas y procedimientos establecidos.
- j) Supervisar el pago por servicios de agua y alcantarillado, servicios colaterales u otros servicios de los clientes, a través del módulo de CAJA en las propias oficinas de la Empresa, o a través de Centros de Cobranza Autorizados.
- k) Es responsable solidariamente con el personal encargado de recaudación (CAJA) de la custodia y depósito de la recaudación diaria de la unidad operativa.
- l) Efectuar de manera inopinada, arcos y fiscalización de documentos a los encargados de Caja y Atención al Cliente en sus respectivas localidades.
- m) Actualizar el Catastro de Clientes permanentemente indicando sus características principales, localización y saldos por cobrar.
- n) Desempeñar las demás funciones que le inherentes al cargo y las que le asigne el Gerente General.

**Artículo 101º.-** Las Unidades Operativas, están a cargo de un Jefe de Unidad Operativa y dependen del Gerente General;

**Artículo 102º.-** Las Unidades Operativas tienen la siguiente estructura funcional:

- Proceso de recaudación.
- Proceso de atención al cliente.
- Proceso de Producción.
- Proceso de Distribución.
- Proceso de Comercialización, y
- Proceso de Recolección.

**Artículo 103º.-** El Responsable de Proceso de Recaudación (CAJA) receptiona, custodia y deposita los ingresos diarios de la unidad operativa, sus funciones generales son:

- a) Efectuar la cobranza de los recibos de agua potable, alcantarillado y servicios colaterales y refinanciamiento de pagos.
- b) Brindar un trato amable y asequible al cliente y público en general.
- c) Absolver consultas y dudas en primera instancia referentes a la cobranza y actividades comerciales.
- d) Optimizar la captación de ingresos por los servicios que brinda la entidad y refinanciamiento de pagos, mediante gestión personalizada y supervisión de la distribución de recibos.





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- e) Depositar el dinero recaudado en la entidad bancaria en coordinación con el Jefe de Unidad.
- f) Llevar el control estricto de los talones de recibos cobrados con el cargo respectivo.
- g) Cumplir con las normas administrativas, legales, técnicas, control y seguridad de su competencia.
- h) Otras funciones inherentes al cargo y las que le asigne el Jefe de Unidad

**Artículo 104º.-** El Responsable de Proceso de Atención al cliente es responsable de recepcionar, atender, procesar y responder a los reclamos que realicen los clientes y usuarios de la entidad, gestiona también el trámite administrativo y documentario de la unidad operativa, sus funciones generales son:

- a) Recibe, registra y formaliza los reclamos operacionales y comerciales que presenten los clientes y usuarios en la unidad operativa.
- b) Recibe, registra y tramita los documentos presentados por los clientes y usuarios en la unidad operativa.
- c) Brindar un trato amable y asequible al cliente y público en general.
- d) Absolver consultas y dudas en referentes a los servicios que presta la entidad en la localidad.
- e) Apoya en las actividades de Educación Sanitaria que se realicen en la localidad.
- f) Mantiene actualizado la información estadística del registro de reclamos presentados y atendidos.
- g) Mantiene actualizado la información estadística de conexiones domiciliarias solicitadas y atendidas.
- h) Administra el archivo general de la unidad operativa.
- i) Mantiene actualizada la información de los indicadores de gestión de la unidad operativa.
- j) Cumplir con las normas administrativas, legales, técnicas, control y seguridad de su competencia.
- k) Otras funciones inherentes al cargo y las que le asigne el Jefe de Unidad

**Artículo 105º.-** El Responsable de Proceso de Producción garantiza la eficiente operación de los sistemas de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento de agua potable en la unidad operativa, asimismo programa, ejecuta y evalúa las actividades diarias de los subprocesos de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento de agua potable que se realizan en la unidad operativa en coordinación con el Jefe de Unidad, sus funciones generales son:

- a) Controlar y registrar el volumen y calidad del agua que ingresa a la Planta de Tratamiento de agua.
- b) Ejecutar labores de limpieza diaria de los ambientes de la Planta de Tratamiento.
- c) Ejecutar las actividades de lavado, limpieza y desinfección conforme al cronograma establecido de todas las instalaciones, equipamiento, accesorios y válvulas de la Planta de Tratamiento de agua, incluyendo los reservorios existentes en la planta o cercanas a ella, dando cuenta al Jefe de Unidad y Oficina de Control de Calidad para su supervisión.
- d) Ejecutar labores de mantenimiento correctivo, cuando sean necesarias; de las instalaciones y equipamiento y válvulas de la Planta de Tratamiento de agua.
- e) Efectuar la dosificación del agua para su tratamiento según indicaciones de la Oficina de Control de Calidad.
- f) Controlar y registrar la turbidez a la entrada y salida de cada componente hidráulico y el cloro residual a la salida de la PTAP y/o reservorios.
- g) Verificar el nivel de contaminación de las unidades de producción de la Planta de Tratamiento e informar oportunamente.
- h) Verificar el funcionamiento de los sistemas de medición de la PTAP e informar oportunamente en caso se detecten desviaciones para su calibración.



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- i) Mantener actualizado la información diaria de la cantidad y tipo de insumos utilizado en el tratamiento del agua.
- j) Mantener actualizado la información de las horas de funcionamiento de los equipos electromecánico existentes en la PTAP.
- k) Registrar el consumo diario de energía eléctrica en el PTAP.
- l) Registrar y mantener actualizada la información diaria del volumen entregado a las redes de distribución de agua y/o reservorios.
- m) Participar en los trabajos de emergencia cuando se presenten.
- n) Controlar los volúmenes y presión del agua potable producida y entregada a los reservorios y/o redes de distribución.
- o) *Controlar y registrar el ingreso y salida de insumos, accesorios, materiales, equipos de la PTAP.*
- p) *Controlar y registrar el ingreso y salida de personas en la PTAP.*
- q) Mantener actualizado la información en el cuaderno de ocurrencias.
- r) Custodiar los materiales, accesorios, insumos y equipos existentes en la PTAP.
- s) Usar los implementos de seguridad para la realización de sus labores.
- t) Cumplir con las normas técnicas, administrativas, control, higiene y seguridad de su competencia.
- u) *Controlar y verificar el cumplimiento de actividades y funciones del personal de la Planta de Tratamiento de Agua, Planta de Bombeo de agua, captación y línea de conducción, mantenimiento y operación de reservorios.*
- v) *Otras funciones inherentes al cargo y las que le asigne el Jefe de Unidad.*

**Artículo 106º.-** El Responsable de Proceso de Distribución garantiza el suministro de agua segura con suficiente presión y continuidad a los usuarios del servicio de agua potable, asimismo realiza responsablemente las actividades de manejo, operación y regulación de las redes de distribución de agua y los sistemas de almacenamiento, sus funciones generales son:

- a) *Controlar y registrar la presión, continuidad, cloro residual y turbidez del agua que circula por las redes de distribución.*
- b) *Programar las actividades de mantenimiento preventivo de las redes de distribución y establecer un cronograma, dando cuenta al Jefe de Unidad y Oficina de Control de Calidad para su supervisión.*
- c) *Ejecutar diariamente labores de limpieza, mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución de agua.*
- d) *Revisar y efectuar el mantenimiento de las válvulas de control flujo y control de presión existentes en el sistema de distribución de agua.*
- e) *Verificar el nivel de contaminación de las redes de distribución e informar oportunamente.*
- f) *Efectuar la limpieza y desinfección de tuberías, verificar el funcionamiento e válvulas y accesorios móviles, y revisar el estado de pintura de elementos mecánicos.*
- g) *Mantener actualizado la información de la utilización de accesorios, horas de mantenimiento y reparación de las redes para evaluar el resultado de continuidad de suministro de agua.*
- h) *Apoyar en trabajos de emergencia.*
- i) *Ejecutar programas de control de pérdidas de agua con coordinación con el Departamento de Catastro Técnico.*
- j) *Actualizar el catastro técnico de la localidad.*
- k) *Efectuar y controlar el balance hídrico en redes, de acuerdo a las especificaciones técnicas.*
- l) *Detectar, registrar e informar fallas, desperfectos y fugas en las redes, grifos y válvulas.*





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- m) Elaborar el listado de materiales, equipos, herramientas y accesorios para la adecuada operación y funcionamiento de las redes de agua potable.
- n) Regular y verificar el buen funcionamiento de las válvulas y grifos en el sistema de distribución del agua potable.
- o) Efectúa trabajos de instalación, reparación y/o cambio de válvulas, grifos, macro medidores y otros accesorios en el sistema de abastecimiento de agua potable.
- p) Usar los implementos de seguridad para la realización de sus labores.
- q) Cumplir con las normas técnicas, administrativas, control, higiene y seguridad de su competencia.
- r) Cumplir con otras funciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato.

**Artículo 107º.-** El Responsable de Proceso de Comercialización garantiza la eficiencia en el proceso de comercialización de los servicios en la localidad asimismo programa, ejecuta y evalúa las actividades de los subprocesos de reparto de recibos, medición, cortes y reaperturas, actualización catastral, conexiones domiciliarias y atención al cliente que se realizan en la unidad operativa en coordinación con el Jefe de Unidad, sus funciones generales son:

- a) Planificar, ejecutar y controlar la ejecución de actividades comerciales de la unidad operativa en coordinación con el Jefe de Unidad.
- b) Realizar las siguientes actividades periódicas, repartir recibos de pago, tomar lectura, realizar críticas de lectura, efectuar la actualización dinámica catastral, ingreso de información al sistema de facturación, ejecutar cortes y reaperturas de servicio, identificar clandestinos y uso no autorizado del servicio, realizar inspecciones domiciliarias en atención a reclamos o quejas de los usuarios, notificar; entre otros, dando cuenta al Jefe de Unidad sobre los resultados de estas actividades.
- c) Promover y liderar programas de identificación de pérdidas de agua en la localidad.
- d) Promover y liderar campañas de reducción de morosidad en la localidad.
- e) Promover y liderar la realización de actividades de Educación Sanitaria en la localidad.
- f) Promover una eficiente atención al cliente en la unidad operativa.
- g) Participar en los trabajos de emergencia cuando se presenten.
- h) Mantener actualizado el catastro de medidores de la localidad.
- i) Mantener actualizado la información de las variables e indicadores de gestión de la unidad operativa.
- j) Las demás funciones que le asigne el Jefe inmediato superior.

**Artículo 108º.-** El Responsable de Proceso de Recolección y Tratamiento de aguas promueve el cumplimiento de la normatividad sobre valores máximos permisibles de vertimientos de aguas residuales y opera, mantiene y controla los sistemas de tratamiento de aguas residuales de la unidad operativa, sus funciones generales son:

- a) Operar y dar mantenimiento a los sistemas de recolección y tratamiento de aguas servidas
- b) Controlar el volumen de ingreso y salida de aguas servidas al sistema de tratamiento
- c) Reportar a su jefe inmediato los trabajos efectuados.
- d) Cumplir con las recomendaciones de seguridad e higiene industrial
- e) Coordinar y supervisar la operación y mantenimiento de Plantas de bombeo de desagüe.
- f) Coordinar y supervisar la operación y mantenimiento de Plantas de tratamiento de aguas servidas.
- g) Supervisar, evaluar y controlar la evacuación de desagües realizando el procedimiento de toma de muestras para remitirlo al laboratorio.



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

- h) Coordinar con los órganos pertinentes, la disposición final de las aguas servidas.
- i) Emitir informes periódicos sobre las actividades realizadas.
- j) Las demás funciones inherentes al cargo y las que le asigne el Jefe de Unidad.

**Artículo 109º.-** Los Jefes de Unidad Operativa en coordinación con la Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial, podrán proponer ante la Gerencia General optimizar su estructura funcional; a efecto de mejorar el cumplimiento de sus objetivos e incrementar su productividad. Esta optimización estará básicamente en función a la complejidad y diversidad de la naturaleza de funciones que se desarrollan, al sistema de producción que se administre, a la población que se atiende y al número de conexiones de la localidad..

### TITULO CUARTO

#### DE LAS RELACIONES INTER-INSTITUCIONALES

**Artículo 110º.-** Las relaciones inter-institucionales se refieren a la relación directa que la EPS requiere establecer y mantener a través de los miembros de la Alta Dirección y Ejecutivos autorizados, en el ámbito de su competencia funcional, con los diferentes organismos relacionados con la administración y gestión de la EPS Selva Central S.A.

**Artículo 111º.-** La EPS Selva Central S.A., en el marco de las atribuciones, competencia y ámbito funcional que le determina su Estatuto Social, la normatividad referida a la naturaleza del servicio que brinda y el presente Reglamento para el logro de sus objetivos y desarrollo de sus actividades, mantiene relaciones de coordinación, cooperación de asistencia técnica - financiera y técnico-normativo; con los organismos, personas jurídicas y naturales que se indican:

#### EN EL AMBITO NACIONAL:

- Organismos de los Poderes del Estado;
- Organismos del Gobierno Regional;
- Gobiernos Locales;
- Organismos Descentralizados y Autónomos (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Contraloría General de la República y otros);
- Empresas Públicas;
- Organismos y Empresas del Sector Privado;
- Asociaciones Civiles;
- Personas Jurídicas, Naturales y ciudadanía en general.

#### EN EL AMBITO INTERNACIONAL:

- Organismos Gubernamentales;
- Representaciones Diplomáticas;
- Organizaciones No Gubernamentales;
- Organizaciones y Empresas;





## Reglamento de Organización y Funciones ROF

### TITULO QUINTO

#### DEL REGIMEN LABORAL

**Artículo 112º.-** Los Ejecutivos, Empleados y Obreros de EPS Selva Central S.A., según su Estatuto Social, están sujetos al Régimen Laboral y los beneficios establecidos para trabajadores de la actividad privada.

**Artículo 113º.-** Se consideran Cargos de Confianza de la EPS Selva Central S.A los siguientes:

Gerente General, Secretaría General, Asesoría Legal, Gerencias de Línea.

Los Jefes de Departamentos no son considerados como personal de confianza, sin embargo para cubrir dichos puestos se requiere como mínimo tener estudios universitarios completos (grado bachiller.) Asimismo, dichos puestos deberán ser ocupados preferentemente por personal permanente que reúna los requisitos de formación y experiencia; a falta de éstos, por personal contratado. De igual forma, se requiere tener estudios universitarios completos (grado bachiller) para ejercer cargos de Especialistas o Jefes de Equipos Funcionales.

### TITULO SEXTO

#### DEL REGIMEN ECONOMICO Y FINANCIERO

**Artículo 114º.-** La EPS Selva Central S.A., según lo establecido en el Estatuto Social está facultada para obtener financiamiento por Ingresos Propios, de las entidades financieras del Estado, así como obtener recursos de cualquier entidad pública y/o privada, nacional o internacional, promocionando la participación de la inversión privada.

**Artículo 115º.-** La formulación, aprobación, control y evaluación del presupuesto y estados financieros de la EPS se rigen por normas, disposiciones legales sobre la materia y aquellas contenidas en su Estatuto Social y Reglamentos.

**Artículo 116º.-** Las inversiones y reinversiones que programe y realice la EPS Selva Central S.A. se sujetarán a las políticas y normas establecidas por la EPS, garantizándose el desarrollo y mantenimiento de los servicios, así como la gestión empresarial.

### TITULO SETIMO

#### 16. CAPITULO VII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, ESPECIALES Y FINALES



## Reglamento de Organización y Funciones ROF

### 16.1 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

**Artículo 117º.**- Para los fines que disponen las normas legales y otras que dicten los organismos del Estado, las responsabilidades en el ámbito administrativo financiero de la EPS, serán asumidas por el Gerente General.

**Artículo 118º.**- Con fines de actualización y adecuación a la legislación que se emita, en los casos que fuera necesario, los articulados del presente Reglamento, serán modificados por disposición del Directorio, a propuesta de Gerencia General, previo Informe Técnico de la Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial; con el fin de contar con un documento de gestión actualizado y lograr una adecuada gestión empresarial.

**Artículo 119º.**- El Directorio dispondrá la modificación integral del presente Reglamento cuando apruebe o modifique una disposición que afecte directa o indirectamente los objetivos, la naturaleza de las funciones básicas, atribuciones y alcance de la EPS.

Asimismo, de ser el caso, se adecuará su contenido para lograr concordancia con la Ley General de Servicios de Saneamiento, su Reglamento y los lineamientos que establezcan la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y otras normas legales vigentes.

**Artículo 120º.**- La implementación progresiva de la estructura organizativa y del presente ROF estará en función de la disponibilidad económica de la EPS. El Directorio, a propuesta de la Gerencia General y con el visto bueno de la Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial, autorizará la implementación progresiva de las unidades orgánicas previstas.

**Artículo 121º.**- La EPS adopta como logotipo de identificación de la entidad, a la figura de una persona cuya cabeza representa una gota de agua con vestimenta de un nativo Ashaninka de estatura baja portando una llave stilson. Los colores son el marrón y amarillo.

**Artículo 122º.**- La EPS Selva Central S.A. de acuerdo a ley, está facultada para incorporar en forma progresiva a su seno administrativo los servicios de Agua Potable y Alcantarillado de otras localidades ubicadas dentro del ámbito jurisdiccional de la EPS, en cuyo caso se ampliará y/o modificará de ser necesaria la organización administrativa.

### 16.2 DISPOSICION FINAL

**Artículo 123º.**- El presente Reglamento de Organización y Funciones de EPS Selva Central S.A. será aprobado por Acuerdo de Directorio, dándose cuenta a la Junta General de Accionistas y entidades de Gobierno que corresponda.

