N° 012

EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.
Órgano de Control Institucional
Fecha 06/01/06
Hora 02:32 pm
DOC. RECIBIDO

RESOLUCIÓN DE JUNTA GENERAL DE SOCIOS N° 015-2005-EPS-M/JGS/P.

==========

Moyobamba, diciembre 22 del 2005.

VISTOS:

- ✓ El Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad de Responsabilidad Limitada - EPS Moyobamba S.R.Ltda.
- ✓ El Acuerdo N° 002-2005, de la Sesión Ordinaria de la Junta General de Socios del 22 de diciembre del 2005, autorizando las modificaciones MOF.
- ✓ La Carta N° 005-2005-UMAR-Aud/EPS Moyobamba S.R.Ltda., de fecha 10 de marzo del 2005, de los Auditores Externos del Ejercicio Económico 2004.

CONSIDERANDO:

- Que, con Resolución de Junta General de Socios N° 010-2003-EPS-M/JGS/P, del 03 de junio del 2005, se aprobó el Manual de Organización y Funciones de la EPS Moyobamba S.R.Ltda., así como la Estructura Orgánica y el Rubro de Asignación Personal (CAP).
- Que, dentro de los hallazgos presentados por los Auditores Externos del Ejercicio Económico 2004, considera la actualización de los Documentos de Gestión entre ellos el Manual de Organización y Funciones.
- Que, dentro del Plan Estratégico se ha previsto una estructura Organizacional moderna y dinámica que considere los estamentos necesarios para una adecuada prestación de servicios de saneamiento, lo cual conlleve a cumplir la misión de la Empresa.
- Que, es necesario actualizar, aprobar y promulgar mediante Resolución de Junta General de Socios, el Manual de Organización y Funciones (MOF); así como el Cuadro de Asignación de Puestos de la Entidad, por ser un instrumento básico de gestión.

De conformidad a las atribuciones conferidas por el Estatuto de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.R.Ltda.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar la actualización de la Estructura Orgánica con el Manual de Organización y Funciones (MOF), de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.R.Ltda., el mismo que consta de 01 volumen, compuesto de 05 capítulos, 17 ítems y 71 folios, que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Aprobar la actualización del Cuadro de Asignación de Personal, el cual forma parte de la presente Resolución.

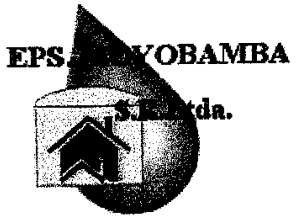
ARTÍCULO TERCERO.- El presente Manual de Organización y Funciones, es de cumplimiento obligatorio del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.R.Ltda., quedando obligados a cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas en el Manual de Organización y Funciones aprobado en el artículo 1° de la presente Resolución, bajo responsabilidad.

ARTÍCULO CUARTO.- Encargar a la Gerencia General de la implementación del Manual de Organización y Funciones, materia de la presente Resolución.

REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

SR. Víctor Mardonio Del Castillo Reátegui
Presidente de la Junta General de Socios
EPS Moyobamba S.R.Ltda.

Moyobamba, 27-Ene-06
Pase a Adjuntar al Nuevo MOF.
Para



ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
DE MOYOBAMBA S.R.Ltda.- EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MOYOBAMBA, DICIEMBRE DEL 2005

CUADRO ORGANICO DE PUESTOS DE LA EPS MOYOBAMBA S.R.LTDA

UNIDAD ORGANICA [illegible]	PUESTOS DE TRABAJO	[illegible]	GRUPO OCUPACIONAL	CATEGORIA
1- JUNTA GENERAL DE SOCIOS				
1.1.Organo de Control Institucional	Jefe del Órgano de Control Institucional	1	Directivo	G-1
	Técnico en Auditoria	1	Técnico	T2
Sub Total Gerencia de Auditoria Interna		**2**		
2- GERENCIA GENERAL	Gerente General	1	Directivo	G.G
	Secretaria de Gerencia General	1	Técnico	T2
Sub Total Gerencia General		**2**		
3.1- OFICINA DE PLANEAMIENTO	Jefe de la Oficina de Planeamiento	1	Directivo	G-2
3.1.1.Departamento de Des.Empresarial,Formulacion de Planes y	Jefe de departamento	1	Profesional	JD1
Presupuesto,Eval. y Control y Planeam. Organizaciones				
3.1.2.Departamento de Soporte Informático	Jefe de departamento	1	Profesional	JD1
	Analista Programacior	1	Técnico	T1
3.2- Departamento de Control de Calidad	Jefe del Dpto. Control de Calidad	1	Ejecutivo	JD1
Sut Total de Planeamiento y Control de Calidad		**5**		
4-GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	Gerente de Adm.y Finanzas	1	Directivo	G-1
4.1 Dpto. de Contabilidad Finanzas Suministros [illegible]	Jefe de Dpto. de Contab.,Finanzas,Suministros	1	Ejecutivo	JD1
4.1.1 Equipo Funcional de Contabilidad General	Especialista en Contabilidad General	1	Profesional	T1
4.1.2.Equipo Funcional de Cont de Costos,Patrimonio y Seguros	Especialista en Contab.de Costos,Patrimonio y Seguros	1	Profesional	T1
4.1.3.Equipo Funcional de Tesorería	Especialista en Tesorería	1	Profesional	T1
4.1.4 Equipo Funcional de Compras y Servicios Generales	Especialista en Compras y Servicios Generales	1	Profesional	T1
	Chofer	2	Operario	T2
	Guardián	2	Operario	T3
4.1.5.Equipo Funcional de Administración de Almacenes	Técnico en Administración de Almacenes	1	Técnico	T-3
4.1.6 Equipo Funcional de Administración de Personal	Especialista en Administración de Personal	1	Profesional	T1
Sub Total Gerencia de Administración y Finanzas		**12**		
5-GERENCIA DE OPERACIONES	Gerente de Operaciones	1	Directivo	G-1
	Secretaria de Gerencia de Operaciones	1	Técnico	T2
5.1 Departamento de Operaciones y Catastro Técnico	Jefe del Dpto de Operaciones y Catastro	1	Ejecutivo	JD1
5.1.1.Equipo Funcional de Captación y Tratamiento de Agua Potable	Operario de Captación	4	Operario	T2
	Operario en Tratamiento	2	Operario	T2
5.1.2 Equipo Funcional de Dist.de Agua Pot. Y Recolec. Aguas Servidas	Operario en Distribución y Recolección	2	Operario	T2
5.1.3 Equipo Funcional de Catastro Técnico	Supervisor en Catastro Técnico	1	Técnico	T2
5.2 Departamento de Control de Pérdidas y Mantenimiento	Jefe del Dpto de Control de Perdidas y Mantenia.	1	Ejecutivo	JD-1
5.2.1.Equipo Funcional de Pitometría y Control de Fugas	Especialista en Pitometria y Control de Fugas	1	Técnico	T-2
	Operario de Control de Perdidas	1	Operario	T-2
5.2.2.Equipo Funcional de Mantenimiento de Equipos,Medidores Redes y	Supervisor de Mantenimiento	1	Técnico	T-2
Obras Civiles	Operario de Mantenimiento	1	Operario	T2
5.3 Departamento de Medio Ambiente y Saneamiento	Jefe del Dpto de Medio Ambiente	1	Ejecutivo	JD-1
5.3.1.Equipo Funcional del Proceso de Gestión Ambiental de Microcuencas	Especialista en Gestión Ambiental	1	Técnico	T-1
5.3.2.Equipo Funcional del Proceso de Saneamiento Ambiental Urbano	Especialista en Saneamiento Ambiental	1	Técnico	T-1
5.4 Departamento de Ingeniería	Jefe del Departamento de Ingeniería	1	Ejecutivo	JD-1
5.4.1.Equipo Funcional del Proceso de Proyectos y Obras	Especialista en Proyectos y Obras	1	Técnico	T-1
Sub Total Gerencia de Operaciones		**23**		
6-Gerencia Comercial	Gerente Comercial	1	Directivo	G-1
6.1 Departamento de Catastro Clientes y Medición de Consumos	Jefe del Dpto.Catastro de Clientes y Med.de Consumos	1	Ejecutivo	JD1
6.1.1 Equipo Funcional de Proceso de Inspección Domiciliaria	Técnico de Inspección Domiciliaria	1	Técnico	T-3
6.1.2.Equipo Funcional Proceso Medición y Control, de Consumos	Técnico en Control de Medición	2	Técnico	T-3
6.2 Departamento de Facturación Cobranzas y Comercialización [illegible]	Jefe de Dpto.de Facturación Cobranzas y Comer.	1	Ejecutivo	JD-1

22

Σ = 82
[illegible]

6.2.1Equipo Funcional de Proceso de Facturación	Técnico en Facturación y Comercialización	1	Técnico	T-2
6.2.2 Equipo Funcional de Proceso de Cobranzas	Técnico en Cobranzas	1	Técnico	T-2
6.2.3 Equipo Funcional del Proceso Atención al Cliente	Técnico en Atención al Cliente	1	Técnico	T-2
Sub Total Gerencia Comercial		**9**		
7- Administración Locales				
8.1 Actividades Local - Soritor	Administrador Local - Soritor	1	Profesional	JD2
8.1.1 Actividades Operacionales	Supervisor de Operaciones - Soritor	1	Técnico	O1
	Operario en Distribucion y Recolección	4	Operario	O1
	Guardian	1	Operario	O1
8.1.2 Actividades Comerciales	Supervisor de Comercial - Soritor	1	Técnico	O1
Sub Total Administración Local-Soritor		**8**		
TOTAL		**61**		

60

RESOLUCIÓN DE JUNTA GENERAL DE SOCIOS N° 015-2005-EPS-M/JGS/P.

Moyobamba, diciembre 22 del 2005.

VISTOS:

- ✓ El Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad de Responsabilidad Limitada – EPS Moyobamba S.R.Ltda.
- ✓ El Acuerdo N° 002-2005, de la Sesión Ordinaria de la Junta General de Socios del 22 de diciembre del 2005, autorizando las modificaciones MOF.
- ✓ La Carta N° 005-2005-UMAR-Aud/EPS Moyobamba S.R.Ltda., de fecha 10 de marzo del 2005, de los Auditores Externos del Ejercicio Económico 2004.

CONSIDERANDO:

- Que, con Resolución de Junta General de Socios N° 010-2003-EPS-M/JGS/P, del 03 de junio del 2005, se aprobó el Manual de Organización y Funciones de la EPS Moyobamba S.R.Ltda., así como la Estructura Orgánica y el Rubro de Asignación Personal (CAP).
- Que, dentro de los hallazgos presentados por los Auditores Externos del Ejercicio Económico 2004, considera la actualización de los Documentos de Gestión entre ellos el Manual de Organización y Funciones.
- Que, dentro del Plan Estratégico se ha previsto una estructura Organizacional moderna y dinámica que considere los estamentos necesarios para una adecuada prestación de servicios de saneamiento, lo cual conlleve a cumplir la misión de la Empresa.
- Que, es necesario actualizar, aprobar y promulgar mediante Resolución de Junta General de Socios, el Manual de Organización y Funciones (MOF); así como el Cuadro de Asignación de Puestos de la Entidad, por ser un instrumento básico de gestión.

De conformidad a las atribuciones conferidas por el Estatuto de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.R.Ltda.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar la actualización de la Estructura Orgánica con el Manual de Organización y Funciones (MOF), de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.R.Ltda., el mismo que consta de 01 volumen, compuesto de 05 capítulos, 17 ítems y 71 folios, que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Aprobar la actualización del Cuadro de Asignación de Personal, el cual forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- El presente Manual de Organización y Funciones, es de cumplimiento obligatorio del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.R.Ltda., quedando obligados a cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas en el Manual de Organización y Funciones aprobado en el artículo 1° de la presente Resolución, bajo responsabilidad.

ARTÍCULO CUARTO.- Encargar a la Gerencia General de la implementación del Manual de Organización y Funciones, materia de la presente Resolución.

REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

SR. Víctor Mardonio Del Castillo Reátegui
Presidente de la Junta General de Socios
EPS Moyobamba S.R.Ltda.

INDICE

1. INTRODUCCION

2. GENERALIDADES DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
   2.1 FINALIDAD
   2.2 BASE LEGAL
   2.3 BASES TECNICAS
   2.4 ALCANCE

3. GENERALIDADES DE LA EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.
   3.1 VISION
   3.2 MISION
   3.3 NATURALEZA
   3.4 FINALIDAD
   3.5 OBJETIVOS

4. FUNCIONES BASICAS DE LA ESTRUCTURA ORGANICA
   4.1 FUNCIONES BASICAS DE LA EMPRESA
   4.2 ESTRUCTURA ORGANICA

5. ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

   5.1 DE LOS ORGANOS DE LA ALTA DIRECCION

      5.1.1 JUNTA GENERAL DE SOCIOS
      5.1.2 GERENCIA GENERAL

   5.2 ORGANO DE CONTROL

      5.2.1 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

   5.3 ORGANOS DE ASESORIA

      5.3.1 OFICINA DE PLANEAMIENTO
         5.3.1.1 EQUIPO FUNCIONAL DE FORMULACION DE PLANES Y PRESUPUESTOS, EVALUACION , CONTROL Y PLANEAMIENTO ORGANIZACIONAL.
         5.3.1.2 EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO SOPORTE INFORMATICO

      5.3.2 DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD

5.4 ORGANO DE APOYO

5.4.1 GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
5.4.1 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD SUMINISTROS Y SERVICIOS GENERALES

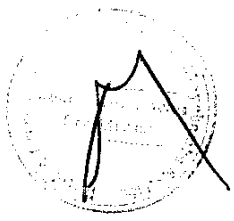
5.5 ORGANOS DE LINEA

5.5.1 GERENCIA OPERACIONAL
5.5.1.1 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y CATASTRO
5.5.1.2 DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PERDIDAS Y MANTENIMIENTO.

5.5.2 GERENCIA COMERCIAL
5.5.2.1 DEPARTAMENTO DE CATASTRO DE CLIENTES Y MEDICION DE CONSUMO.
5.5.2.2 DEPARTAMENTO DE FACTURACION, COBRANZA Y COMERCIALIZACION

5.6 ORGANOS DESCONCENTRADOS

5.6.1 ADMINISTRACION LOCAL SORITOR



MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES

1. INTRODUCCION

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba S.R.Ltda. en adelante EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., se rige por la Ley 26338 y su Reglamento, y por su Estatuto Social aprobado por la Junta General de Socios.

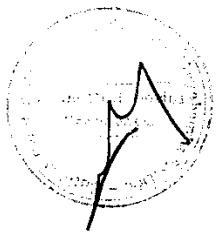
La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., se ha constituido como Sociedad de Responsabilidad Limitada por participaciones de propiedad de la Municipalidad Provincial de Moyobamba y Municipalidad Distrital de Soritor, a las cuales les brinda los servicios de saneamiento en concordancia con el nuevo sistema legal administrativo del Sector de Saneamiento.

Asimismo, por el proceso de implantación de los modelos empresariales, ha conllevado a que se formule una nueva Estructura Orgánica de la Empresa.

El Manual de Organización y Funciones es un instrumento de Gestión Institucional, cuyo objeto es determinar la Visión, Misión, Naturaleza, Finalidad, Objetivos, Funciones Generales y Organización de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

La utilidad que brindará a la Empresa, el presente Manual de Organización y Funciones, será la de servir como un instrumento de gestión administrativa para establecer campos funcionales, precisar responsabilidades y como un medio para efectuar el proceso de dirección y control, bajo el nuevo enfoque de la Gerencia por Objetivos o Resultados.

Su permanente lectura y aplicación por parte de los miembros de la Alta Dirección, ejecutivos y trabajadores de la Empresa, permitirá que la dirección y gestión se orienten a lograr la óptima productividad y calidad de los servicios que la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. brinda a la colectividad.



1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2.1. *FINALIDAD*

El Manual de Organización y Funciones - MOF de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., es el documento normativo que define y determina su modelo organizacional.

Tiene por finalidad:

- Definir la estructura orgánica integral de la Empresa.
- Determinar los objetivos específicos de cada una de las unidades orgánicas.
- Definir la naturaleza y alcance funcional de las unidades orgánicas.
- Precisar y describir las funciones generales y actividades de las unidades orgánicas que conforman la estructura orgánica de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.
- Precisar para cada unidad orgánica de la Empresa su nivel jerárquico y las relaciones de autoridad y dependencia.
- Servir de marco referencial para delimitar las funciones, responsabilidades y ubicación de los puestos de trabajo y su interrelación dentro de la estructura orgánica.

2.2. *BASE LEGAL*

Las normas y disposiciones legales que sustentan el presente Manual son las siguientes:

- La Ley Nº 26338. Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
- Ley Nº 26284, Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
- Estatuto Social de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

2.3. *BASES TECNICAS*

- Con relación al modelo organizacional general:
- Considera la visión y la misión de la Empresa dentro de un esquema de visión estratégica.
- Considera los objetivos empresariales a cumplirse en el corto, mediano y largo plazo.
- Toma en cuenta los conceptos de manejo empresarial, comportamiento y cultura organizacional acorde con las tendencias de modernidad.

Con relación a la estructura orgánica:

- Simplificación en el diseño.
- Niveles jerárquicos reducidos que faciliten la interacción directa entre quienes deciden, ejecutan, apoyan y/o asesoran.
- Optimización de la división del trabajo con criterios integradores que faciliten la funcionalidad de la estructura y propicien adecuadas relaciones de coordinación horizontal directa.
- El diseño del modelo se sustenta 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 tanto su medio ambiente interno como externo.
- En este sentido el Modelo Organizacional se constituye en un facilitador para la adecuada gestión y cumplimiento de los objetivos de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

Principios que deben orientar la organización:

- Control por resultados
- Estilos de liderazgo participativos
- Delegación efectiva en la toma de decisiones
- Trabajo de equipo
- Desconcentración de funciones
- División del trabajo
- Interacción de objetivos y actividades

Enfoque simplificado de Sistemas como base para el planteamiento de la Estructura Orgánica y Funcional:

- La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. es un conjunto de elementos o componentes ordenados de acuerdo a la mecánica de sus grandes actividades técnicas, operacionales, administrativas, comerciales y de planeamiento, las cuales interactuan de manera interdependiente para obtener sus objetivos y propósitos.
- Conceptualización como un sistema en la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., se identifican objetivos, procesos, estructura de los procesos y dinámica, entendiéndose esta última como la interrelación de las partes entre si y con su medio ambiente.
- Una característica esencial de la visión sistémica de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. es su sentido de integridad corporativa que permite articular en un todo armónico, balanceado e interdependiente, todos los elementos que conforman la organización.

- El enfoque sistémico posibilita visualizar integralmente el accionar de la Empresa desde la perspectiva de un modelo integrado INSUMO - PROCESO - PRODUCTO.

- La empresa concentra su razón de ser en la captación de recursos hídricos, producción de agua potable, su distribución, recolección, mantenimiento de su infraestructura física y la comercialización de los servicios de agua potable y alcantarillado, para la satisfacción de una necesidad básica de la población (clientes) por lo tanto es razonable entender que las actividades de logística, finanzas, contabilidad, informática, administración de recursos humanos y planeamiento, entre otras de apoyo y asesoría, constituyen servicios que ayudan al logro de los objetivos fundamentales de la Empresa pero que de por sí no son actividades fundamentales.

- Desde esta perspectiva la Empresa está integrada a los siguientes sistemas esenciales: Sistema Operacional, Sistema Comercial, Sistema de Planeamiento y Sistema de Administración y Finanzas.

- El Sistema Operacional, integra a 2 Subsistemas: Operaciones y Catastro, Control de Pérdidas y Mantenimiento.

- El Sistema Comercial, está conformado por 2 Subsistemas: Catastro de Clientes y Medición de Consumos, Facturación, Cobranzas y Comercialización.

- El Sistema Administrativo Financiero, comprende el Subsistema de Contabilidad, Suministros, Servicios Generales y Recursos Humanos.

- El Sistema de Planeamiento, comprende los Equipos Funcionales de Procesos de Planeamiento, Desarrollo Empresarial, Organización y Métodos, así como de Soporte Informático.

Departamentalización Orgánica y Funcional :

- El ámbito de actuación de las áreas se enmarca dentro del alcance de sus grandes objetivos y funciones generales.

- El dimensionamiento estructural de las áreas se determina en función directa a la cobertura y volumen de sus operaciones y/o actividades, situación de permanencia y estabilidad funcional, así como a la relativa importancia estratégica de cada una de ellas.

- La Estructura está basado en principios de eficiencia, eficacia y productividad, evitando duplicidades, superposición, frondosidad y subjetividad, tanto en el aspecto estructural, funcional y jerárquico.

- La Estructura contempla criterios de flexibilidad, desburocratización, horizontalidad, delegación y desconcentración.

- La Estructura considera las relaciones funcionales intersistémicas que deben mantener las áreas entre sí.

2.4. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en el presente Manual son de obligatorio cumplimiento y aplicación por todos los miembros de la Junta General de Socios, ejecutivos y trabajadores de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

3. GENERALIDADES DE LA EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

3.1. VISION

La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. tiene como Visión "Propender a la estabilidad económica y financiera, reduciendo las pérdidas en el mediano plazo".

3.2. MISION

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.R.Ltda. es una Empresa creada para brindar "Agua potable de calidad, continuidad y cobertura con servicio eficiente".

3.3. NATURALEZA

La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., según la Ley General de Servicios de Saneamiento y su Estatuto Social es una Empresa Municipal de derecho privado, constituida como Sociedad de Responsabilidad limitada con autonomía administrativa, técnica y económica.

La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., realiza todas las actividades vinculadas a la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y servicio de disposición sanitaria de excretas en el ámbito de su jurisdicción, éstas son de utilidad y necesidad pública de interés social.

3.4. FINALIDAD

La finalidad de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. es satisfacer las necesidades de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y servicio de disposición sanitaria de excretas que requiere la colectividad en el ámbito de su jurisdicción, según lo establecido en su Estatuto Social. La cobertura y calidad de los servicios, estará en función de su capacidad operativa, administrativa y de la factibilidad económica-financiera de la Empresa.

3.5. OBJETIVOS

Los objetivos básicos que la Empresa debe lograr, en función de su capacidad operativa y disponibilidad de sus recursos económicos y financieros, son:

2. Mejoramiento permanente de los servicios de saneamiento con niveles de rentabilidad.
3. Ampiaciones de la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado.
4. Mantener el servicio eficiente con calidad y continuidad.
5. Disminución del nivel de pérdidas de agua potabilizada en las redes.

6. Continuar la comercialización de los servicios con eficiencia y calidad.

7. Incrementar el valor patrimonial de la Empresa a tráves de las inversiones en infraestructura.

8. Desarrollo permanente del potencial humano mediante capacitación.

9. Establecer un progama integral de Medio Ambiente.

4. FUNCIONES BASICAS Y ESTRUCTURA ORGANICA

4.1. FUNCIONES BASICAS DE LA EMPRESA

Las Funciones Básicas de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., en el ámbito de su jurisdicción y en el marco legal que le compete, son las siguientes:

1. Producir, distribuir y comercializar agua potable; así como efectuar la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas y pluviales; y disposición sanitaria de excretas.

2. Operar, mantener y renovar las instalaciones y equipos utilizados en la prestación de los servicios de saneamiento, de acuerdo a las normas técnicas correspondientes y a lo establecido en el presente Reglamento.

3. 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.

4. Formular y ejecutar Planes Maestros.

5. Asesorar en aspectos técnicos y administrativos a las localidades del ámbito rural comprendidas en la jurisdicción de su responsabilidad.

6. Formular estudios, proyectos y ejecutar obras para ampliar la capacidad de los servicios que brinda.

7. 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 Empresa.

4.2. ESTRUCTURA ORGANICA

4.2.1. Los Niveles y Nomenclatura de la Estructura Orgánica de la Empresa, son los siguientes:

CLASIFICACION	NIVELES ORGANIZATIVOS	NIVELES JERARQUICOS
Primer Nivel		Gerencia General
Segundo Nivel	SISTEMA	Gerencia – Oficina
Tercer nivel	SUBSISTEMA	Departamento
Cuarto Nivel	PROCESO	Equipo Funcional
Quinto Nivel	ACTIVIDADES	
Nivel Basico	TAREAS	

La Estructura Orgánica de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. opera en dos niveles de desconcentración:

- ✓ Nivel Central
- ✓ Nivel Local

Nivel Central

Es el nivel de normatividad, dirección, planeamiento, control y evaluación de las actividades generales de la Empresa. En igual forma programa y ejecuta, efectúa el seguimiento y coordinación de las actividades empresariales a nivel de la localidad central de Moyobamba.

Nivel Local

Es el nivel operativo y de servicio base de la Empresa, en este nivel se ubica una localidad desconcentrada. Su actuación se circunscribe a un ámbito de ejecución de actividades específicas (producción, administración y comercialización)

- ✓ Administración Local –Soritor

4.2.2. La Estructura Orgánica de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., al tercer nivel de desagregación estructural, es la siguiente:

a.Organos de la Alta Dirección

a.1. Junta General de Socios
a.2. Gerencia General

b.Organo de Control

b.1. Órgano de Control Institucional

c.Organos de Asesoría

c.1. Oficina de Planeamiento
c.2. Oficina de Control de Calidad.

d.Organos de Apoyo

d.1. Gerencia de Administración y Finanzas, Suministros y Servicios Generales
d.1.1. Departamento de Contabilidad, Finanzas, Suministros y Servicios Generales.

e.Organos de Línea

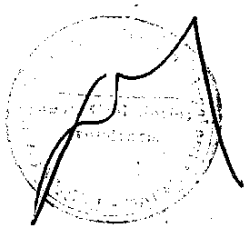
e.1. Gerencia de Operaciones.
e.1.1. Departamento de Operaciones y Catastro
e.1.2. Departamento de Control de Pérdidas y Mantenimiento
e.1.3. Departamento de Medio Ambiente y Saneamiento
e.1.4. Departamento de Ingenieria

e.2. Gerencia Comercial

e.2.1 Departamento de Catastro de Clientes y Medición de Consumos.
e.2.2. Departamento de Facturación, Cobranza y comercialización

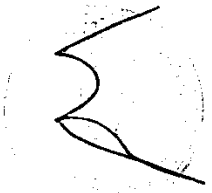
f. Organos Desconcentrados

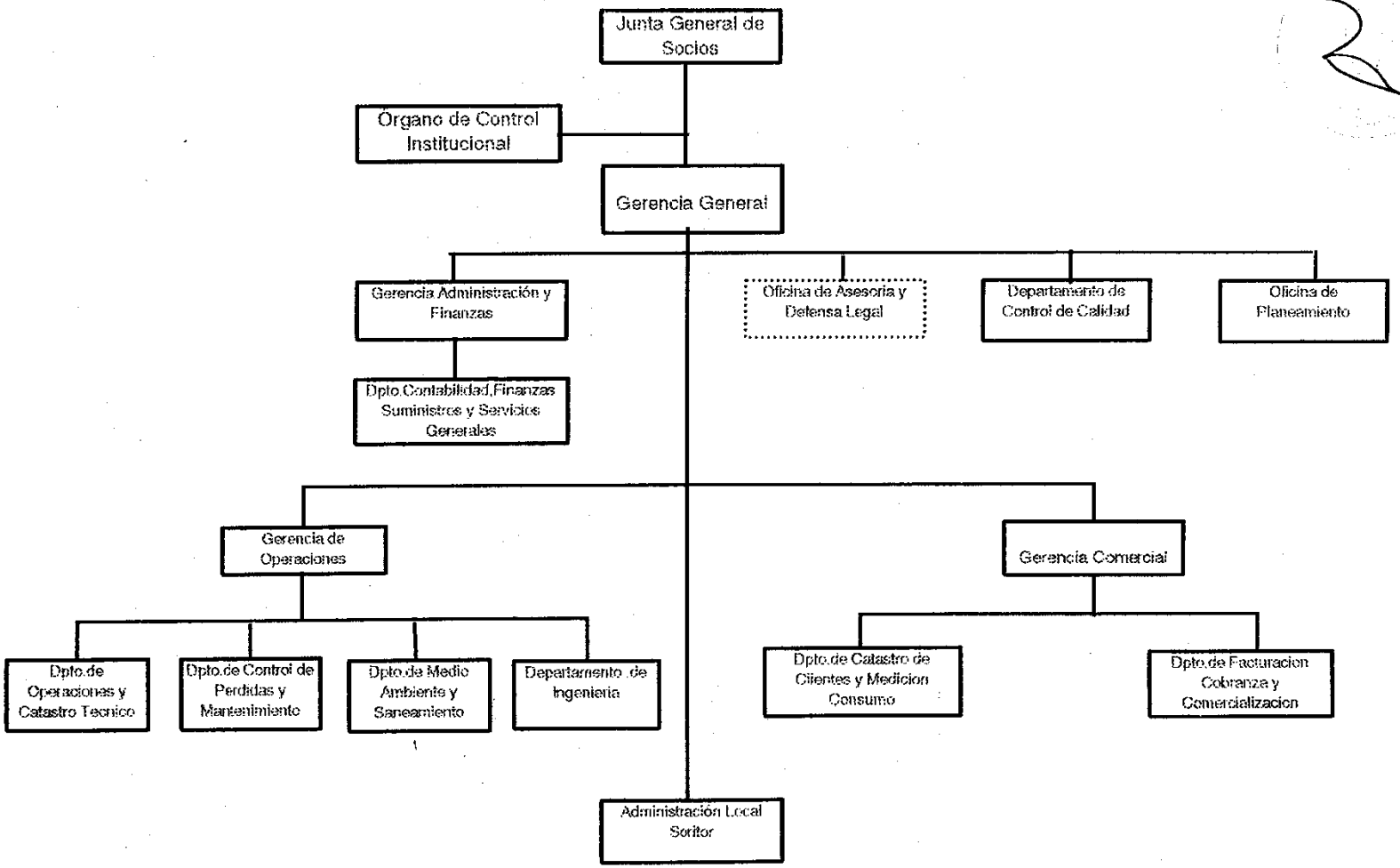
f.1 Administración Local – Soritor



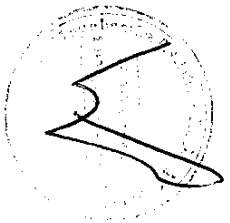
EPS [illegible]YOBAMBA
[illegible]da.

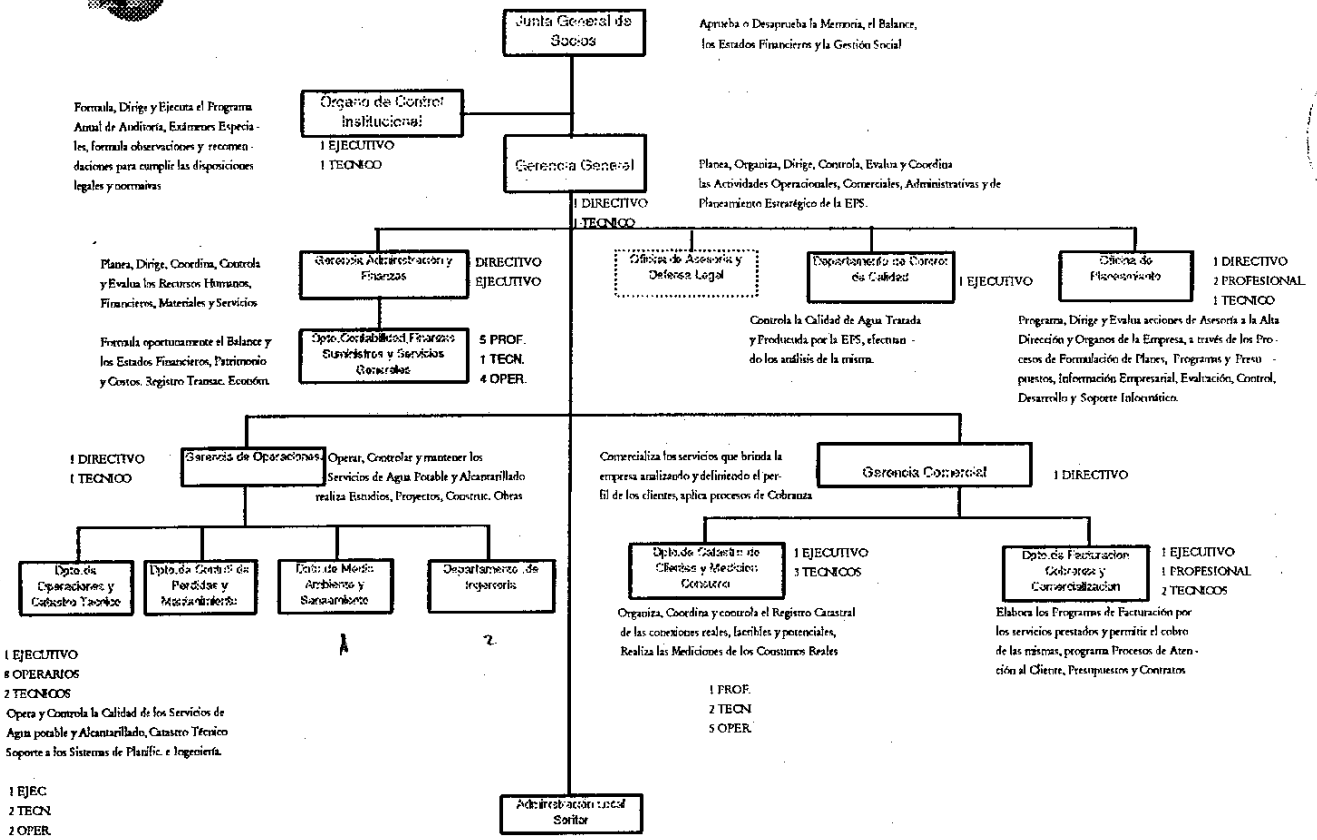
ESTRUCTURA ORGANICA





ESTRUCTURA FUNCIONAL





5. ORGANIZACION INTERNA DE LA EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

5.1. DE LOS ORGANOS DE LA ALTA DIRECCION

La Alta Dirección esta conformada por la Junta General de Socios y la Gerencia General; le corresponde el nivel máximo de la dirección y administración de la Empresa.

5.1.1. JUNTA GENERAL DE SOCIOS

La Junta General de Socios es el órgano de mayor jerarquía de la Empresa, es competente para 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 Socios y los Aspectos referidos a sus competencias se establecen en el ESTATUTO SOCIAL de EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

Son funciones de la Junta General de Socios:

Junta General Obligatoria:

1. Aprobar o desaprobar la Memoria, el Balance, los Estados Financieros y la gestión social.

2. Acordar luego de cubrir las necesidades de la Empresa, las inversiones previstas, creación de fondos especiales de acuerdo al Plan Maestro debidamente aprobado por la Gerencia General y contando con la opinión previa de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

3. Elegir o revocar al Gerente General.

4. Tratar cuestiones correspondientes a la Junta General Especial, si esas cuestiones se hubieren indicado en el aviso de convocatoria y existiera el quórum fijado en estos Estatutos.

5. Otros asuntos societarios que sus accionistas decidan por mayoría siempre y cuando se encuentren presentes la totalidad de sus miembros.

Junta General Especial:

6. La modificación parcial o total del Estatuto Social, contando con la opinión favorable de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS.

7. Elegir y remover al Gerente General.

8. Transformar, fusionar, disolver y liquidar la Sociedad contando con la autorización previa de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS.

9. Determinar las tarifas y el aumento de las mismas de acuerdo a lo señalado en el Título Quinto de la Ley General de Servicios de Saneamiento y en el Título Cuarto de su Reglamento

10. Aumentar o reducir el capital social, así como autorizar la emisión de obligaciones, debiendo comunicar este hecho a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

11. Determinar la transferencia y/o adjudicación de bienes que integran el activo no negociable de la sociedad.

12. Disponer investigaciones auditorías y balances. La contratación de Auditores Externos se hará previa autorización de la Contraloría General de la República, en virtud a lo previsto en los Artículos 14° y 18° de la Resolución de Contraloría N° 162-93-CG.

13. Declarar en reorganización la Empresa de acuerdo a las normas legales correspondientes.

14. Resolver las cuestiones que le somete la Gerencia General, así como aquellas en las que resulten comprometidos algunos intereses de la sociedad.

15. Aprobar la adquisición de acciones, títulos y/o participación en otras Empresas, de la participación privada en la Empresa y las concesiones de explotación a que hubiera lugar.

16. Aprobar o modificar la estructura orgánica de la EPS a propuesta de la Gerencia General.

17. Las demás que señale la Ley General de Sociedades.

5.1.3. *GERENCIA GENERAL*

A. OBJETIVO

La Gerencia General tiene por objetivos lograr el cumplimiento de la visión, misión y objetivos establecidos para EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. generando propicias y adecuadas condiciones de dirección empresarial que permitan alcanzar los resultados esperados en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

B. NATURALEZA

La Gerencia General es el órgano máximo ejecutivo de la EPS, responsable de ejecutar todas las disposiciones de la Junta General de Socios, representa a la Sociedad en los actos y contratos de administración; conduce a la Empresa hacia sus objetivos cumpliendo las políticas y estrategias fijadas por su Estatuto Social y por la Junta General de socios.

C. ALCANCE FUNCIONAL

Sus funciones comprenden el planeamiento, organización, dirección, control, evaluación y coordinación general de las actividades operacionales, comerciales, administrativas y de planeamiento estratégico de la EPS.

D. RELACIONES.

- ✓ De dependencia jerárquica.
  La Gerencia General depende y reporta a la junta General de Socios de la EPS Moyobamba S.R.Ltda.

- ✓ De autoridad.
  Ejerce al más alto nivel una relación de autoridad sobre todas las Gerencias y Oficinas de asesoramiento, apoyo y línea de la EPS.

E. FUNCIONES GENERALES:

1. Ejercer la Representación Administrativa, Comercial, Técnica y Legal de la EPS ante las distintas entidades y organismos públicos y privados, nacionales y extranjeros, con las facultades generales del mandato y las especiales concedidas por la Junta General de Socios.

2. Ejercer la dirección, coordinación y control administrativo, operacional y comercial de la EPS.

3. Planear, definir, implementar y dirigir las políticas y estrategias generales de gestión.

4. Dirigir y controlar el proceso de planeamiento estratégico, técnico y operacional.

5. Establecer los objetivos y metas generales para los diferentes Sistemas de Gestión Empresarial, así como aprobar los específicos para cada una de ellos.

6. Presentar y sustentar ante la Junta General de Socios los planes estratégicos y operacionales, así como el Presupuesto de Operaciones, Gastos de Inversiones.

7. Evaluar periódicamente la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de los planes, objetivos y metas de los Sistemas Empresariales.

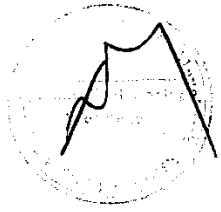
8. Aprobar la ejecución de gastos administrativos e inversiones en activos fijos según las atribuciones conferidas.

9. Aprobar y celebrar operaciones de crédito, movimiento de fondos, enajenación de bienes y otras acciones económicas y financieras, conforme a las facultades conferidas por la Junta General de Socios.

10. Proponer y elevar a la Junta General de Socios 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.

11. Proponer para la aprobación de la Junta General de Socios los Reglamentos, Manuales y otros documentos normativos internos que aseguren el funcionamiento administrativo y operacional eficiente de la EPS.

12. Proponer y elevar para la aprobación de la Junta General de Socios el Cuadro de Asignación de Personal - CAP.



13. Proponer y elevar para la aprobación de la Junta General de Socios las estructuras de remuneraciones y compensaciones, así como su mantenimiento de acuerdo con la política establecida.

14. .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.

15. Dictar y emitir Directivas, Normas y Resoluciones que regulen el funcionamiento institucional.

16. 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.

17. Delegar en los funcionarios de confianza de los niveles pertinentes las atribuciones que considere necesarias para la mejor marcha de la institución.

18. Celebrar los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieran dentro de sus facultades o que le fueran delegados por la Junta General de socios.

19. Aplicar las sanciones necesarias para preservar la disciplina y ética laboral.

20. Dar cuenta en cada sesión de Junta General de Socios, cuando ésta lo solicite, del estado y de la marcha empresarial

21. Presentar para su sustentación y aprobación ante la Junta General de Socios el Balance General y otros Estados Financieros.

22. Supervisar la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables.

23. Ejecutar acuerdos y disposiciones de la Junta General de Socios.

24. Representar a la Empresa previo acuerdo de la Junta General de Socios en las Juntas Ordinarias y Extraordinarias o de cualquier otra naturaleza de las Empresas en las cuales la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. fuera accionistas con las más amplias facultades para los efectos de las adopciones de resoluciones.

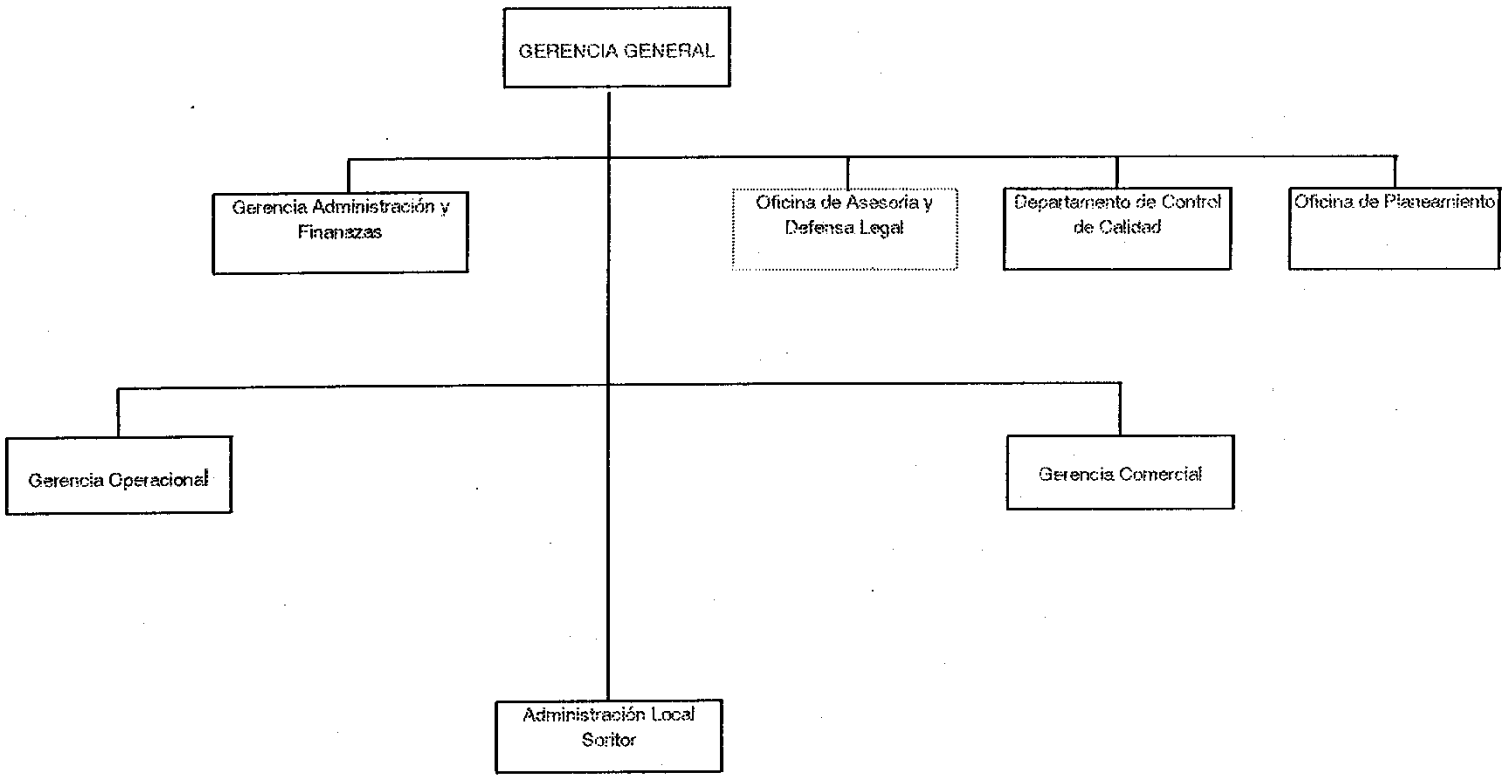
25. Organizar, implementar y planificar el régimen interno de las oficinas y los servicios técnicos que fueran necesarios.

F. ESTRUCTURA ORGANICA INTERNA.

Son órganos subordinados directamente a la Gerencia General:

- Oficina de Planeamiento
- Oficina de Control de Calidad
- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia Operacional
- Gerencia Comercial
- Administración Locales

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA GERENCIA GENERAL



5.2. ORGANO DE CONTROL

5.2.1. ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

A. OBJETIVO:

Ejercer el control integral de las actividades financieras y administrativas, operacionales y comerciales de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., verificando, comprobando, convalidando y/u observando el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y de política empresarial pertinentes en términos de su exactitud, veracidad y confiabilidad.

B. NATURALEZA:

El órgano de Control Institucional es el órgano de control de la EPS, responsable por el sistema integral de control interno.

C. ALCANCE FUNCIONAL:

Sus funciones comprenden la formulación, dirección y ejecución del Programa Anual de Auditoría, exámenes especiales, así como la formulación de observaciones y recomendaciones que sean necesarias para los efectos de convalidar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas pertinentes.

Para el cumplimiento de sus funciones adoptará los siguientes criterios: La oportunidad, La colaboración, La horizontalidad, La reserva, La flexibilidad, La especialización, y La presunción de licitud. Asimismo, ejerce como función, el control posterior interno dentro de su ámbito, en base a las normas de Auditoría generalmente aceptadas, los principios y criterios de control gubernamental y al Plan Anual de Control debidamente aprobado, de conformidad con las normas, directivas y lineamientos establecidas por la Contraloría General de la República.

D. RELACIONES:

- ✓ De Dependencia Jerárquica:
  El Órgano de Control Institucional depende jerárquicamente de la Junta General de Socios , manteniendo relación técnica normativa con la Contraloría General de la República en los aspectos de su competencia.
- ✓ De Autoridad:
  El Ógano de Control Institucional no cuenta con dependencias orgánicas estructurales. Mantiene una relación de autoridad funcional normativa con las Gerencias y Oficinas de la Empresa.

E. FUNCIONES GENERALES:

1. Proponer a la Junta General de Socios los lineamientos de políticas, estrategias, planes, programas y normas para el desarrollo de las actividades de control interno de la Empresa, en concordancia a la normatividad del Sistema Nacional de Control.

2. Organizar, coordinar, conducir y controlar la formulación del Plan Anual de Acciones de Control de la empresa; de conformidad a los lineamientos de política

de control dispuestas por ~~la Junta General de Socios~~ y a las ~~determinadas~~ por la Contraloría General de la República; ~~proponiéndolo a la Junta General de Socios~~ para su aprobación.

3. Ejecutar los exámenes de auditorias regulares y especiales previstas en el Plan Anual de Acciones de Control, aprobadas por ~~la Junta General de Socios~~ y la Contraloría General de la República.

4. Ejecutar las acciones de control posterior y evaluar los registros y procesos contables, de las operaciones económico-financieras y de los sistemas técnicos operativos, comerciales, de apoyo y asesoría aplicados en la Empresa. El criterio de medición es la protección de recursos, minimizando los riesgos y maximizando la eficacia de la gestión.

5. 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.

6. Evaluar los procesos técnicos de las Gerencias de la Empresa 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 Empresa. El criterio de medición es la eficiencia, la correcta aplicación de los sistemas, procedimientos y el impacto social sobre la comunidad.

7. Evaluar la utilización de los recursos informáticos y el funcionamiento de los Sistemas de Información y sus controles; así como, la confiabilidad, integralidad 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.

8. 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 Empresa 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.

9. 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 Presidente de la Junta General de Socios, ~~al Gerente General~~ y cuando corresponda a la Contraloría General de la República.

10. Informar a la Alta Dirección de la empresa, respecto de los resultados de las acciones de control efectuados a fin de que apoyen la implantación de las acciones correctivas.

11. Orientar a los responsables de los órganos de la Empresa en los asuntos relacionados a la normatividad y procedimientos del Sistema Nacional de Control.

12. Coordinar, controlar y evaluar el Plan Anual de Acciones de Control y los programas de auditoría establecidos; informando sus resultados a la Junta General de Socios y la Contraloría General de la República.

13. Cumplir las acciones de control interno, ordenadas por [redacted] y por la Contraloría General de la República.

14. Apoyar a las empresas de Auditoria Externa y/o Comisiones Externas designadas por [redacted] la Contraloría General de la República, en el desarrollo de sus actividades.

15. Mantener actualizado el Manual de Auditoría Interna.

16. Desempeñar las demás funciones que le encomienda [redacted] de la Junta General de Socios y/o la Contraloría General de la República.

5.3. ORGANOS DE ASESORIA

A estos órganos les compete brindar asesoría a la Alta Dirección y Organos de la Empresa, en asuntos específicos de su área funcional.

El órgano de Asesoría de la Empresa es:

- Oficina de Planeamiento.

5.3.1. OFICINA DE PLANEAMIENTO

A. OBJETIVO

La Oficina de Planeamiento tiene como objetivo la planificación empresarial integral bajo una concepción estratégica de su desarrollo, así como el control y evaluación de los resultados de la gestión, administrando un eficiente sistema de información que permita un adecuado soporte para el proceso de toma de decisiones.

B. NATURALEZA

La Oficina de Planeamiento es un órgano de asesoría especializado, responsable por la administración integral del sistema de planeamiento e información gerencial.

C. ALCANCE FUNCIONAL

La Oficina de Planeamiento es el órgano que le compete programar, dirigir y evaluar acciones de asesoría a la Alta Dirección y Organos de la Empresa a través de los procesos de Formulación de Planes, Programas y Presupuestos, Información Empresarial, Evaluación y Control, Desarrollo, Soporte Informático y Planeamiento Organizacional.

D. RELACIONES

- ✓ De Dependencia Jerárquica:
  La Oficina de Planeamiento depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General de la empresa.

- ✓ De Autoridad:
  Ejerce una relación de autoridad lineal respecto a sus unidades y/o Equipos funcionales, inmediatamente subordinados, manteniendo una relación de autoridad de carácter funcional con las gerencias de la empresa y administraciones locales en las materias propias de su alcance funcional.

proponiendo políticas, normas o procedimientos; así como cautelando su cumplimiento.

E. FUNCIONES GENERALES

1. 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

2. Coordinar y conducir el proceso metodológico para desarrollar el diagnostico empresarial y los planes estratégicos y operacionales.

3. Desarrollar corporativamente el diagnostico integral, evaluando variables tales como los resultados de la gestión económica-financiera, de dirección general, clima organizacional y las tendencias políticas, económicas, sociales del entorno al corto, mediano y largo plazo.

4. Coordinar, conducir y controlar la formulación del Plan Estratégico, proponiendo los objetivos, metas, estrategias y políticas generales; así como evaluar su ejecución, proponiendo las medidas correctivas pertinentes.

5. Coordinar y proponer el desarrollo del Plan Maestro de la empresa, de acuerdo a las políticas y estrategias de desarrollo establecidas.

6. Coordinar, conducir y desarrollar el Plan Anual de Inversiones de la empresa, de acuerdo a las políticas y planes de desarrollo establecidos.

7. Asesorar a la Gerencias y las jefaturas en la formulación de planes y programas generales de la empresa 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.

8. Coordinar, conducir y controlar la formulación del Plan Operativo de la Empresa, en función de los objetivos, metas y estrategias fijadas por el Junta General de Socios; así como evaluar su ejecución proponiendo las medidas correctivas pertinentes.

9. Coordinar, conducir y controlar la consolidación, priorización y valorización de los requerimientos de recursos humanos, de bienes y servicios que requieran las áreas de la empresa para la ejecución de sus planes operativos, proyectos planeados o en ejecución; así como la formulación del Presupuesto Operativo de la Empresa.

10. Coordinar, conducir, controlar y evaluar la ejecución presupuestal de la Empresa, así como, normar, elaborar y efectuar el control previo y concurrente de la ejecución del Plan Anual de Inversiones.

11. Coordinar, conducir y controlar la emisión de índices de gestión e informes de evaluación de las actividades de los órganos de la empresa y de su entorno, para la evaluación de la Gestión Empresarial; así como coordinar y controlar la formulación de la Memoria Anual.

12. Coordinar y supervisar la retroalimentación de los planes, programas y presupuestos, en base a las informaciones emitidas por los diversos sistemas de la Empresa y el análisis de su entorno.

13. Plantear a la Gerencia General la reprogramación de los planes y presupuestos operativos y de inversiones, proponiendo las modificaciones y/o correctivos a las desviaciones detectadas.

14. Conducir, organizar, y controlar la elaboración de estudios para conocer la viabilidad económica - financiera de la empresa y de sus proyectos.

15. Desarrollar y aplicar modelos de evaluación y control que permitan analizar y supervisar la ejecución de los planes, programas y presupuestos.

16. Conducir, organizar y controlar la elaboración de los estudios y diseños de desarrollo institucional y determinar su viabilidad técnica y administrativa.

17. Proponer el plan de desarrollo organizacional, orientando la definición de la organización en su sentido estructural, funcional, y normativo.

18. Orientar el proceso de racionalización administrativa optimizando los aspectos estructurales, funcionales, procedimentales y normativos.

19. Controlar la elaboración y actualización permanentemente los planes de desarrollo informático, de acuerdo a las políticas y estrategias de desarrollo de la empresa.

20. Conducir, controlar y ejecutar los procesos de diseño, desarrollo y mantenimiento de aplicativos informáticos para los diferentes sistemas empresariales, que permitan el procesamiento automático de la información con el nivel de integración necesario; para el buen funcionamiento de la Empresa.

21. Establecer y mantener actualizado un sistema de información que permita la toma de decisiones en todos los niveles de la organización con la calidad y oportunidad necesaria, para la buena marcha de la empresa.

22. Coordinar y conducir estudios tarifarios de los servicios que brinda la empresa, de acuerdo a las políticas, normas y disposiciones establecidas.

23. Determinar y proponer a la Alta Dirección y a la SUNASS la estructuras tarifarías de los servicios que presta la empresa.

24. 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.

25. Coordinar con los órganos que corresponda el estudio de factibilidad orientado a determinar las actividades que deban realizarse por servicios de terceros y otros que se deben descentralizar y/o ejecutarse por empresas especializadas.

26. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

F. ESTRUCTURA ORGANICA

La Oficina de Planeamiento está conformada únicamente por puestos de trabajo, organizándose funcionalmente en 02 Departamentos:

- Departamento de Desarrollo Empresarial, Formulación de Planes y Presupuestos, Evaluación y Control, y Planeamiento Organizacional.
- Departamento de soporte Informático.

5.3.1.1. DEPARTAMENTO DE FORMULACION DE PLANES Y PRESUPUESTOS, EVALUACION , CONTROL, Y PLANEAMIENTO ORGANIZACIONAL

1. Efectuar el diagnostico empresarial y los planes estratégicos y operacionales, analizando variables tales como los resultados de la gestión económica - financiera, de dirección general, clima organizacional y entorno.
2. Formular el Plan Estratégico proponiendo los objetivos, metas y políticas generales.
3. Formular el Plan Operativo de la empresa en función de los objetivos, metas y estrategias fijadas por el directorio.
4. Efectuar estudios para conocer la viabilidad económica - financiera de la empresa y de sus proyectos.
5. Elaborar y proponer los objetivos y políticas empresariales, así como las metas de gestión.
6. Analizar y determinar la tarifa de servicios que permita viabilizar la factibilidad económico-financiero de las actividades operativas y desarrollar los proyectos de inversión de la empresa.
7. Elaborar y proponer el presupuesto de la empresa, así como coordinar y controlar el desarrollo del proceso de formulación presupuestal.
8. Coordinar las diversas áreas de la empresa, la retroalimentación de los planes, programas y presupuestos.
9. Plantear la reprogramación presupuestal, proponiendo correctivos a las desviaciones detectadas.
10. Elaborar programas y presupuestos operativos y de inversión de la empresa.
11. Mantener actualizados los sistemas de información de la empresa.
12. Promover y divulgar los nuevos sistemas de información desarrollados para la empresa, orientando su utilización.
13. Recolectar la información disponible, determinando y evaluando los indicadores de gestión para permitir un conocimiento de la realidad de la empresa.
14. Elaborar los datos estadísticos de las diferentes variables que inciden en la gestión empresarial, así como analizar, interpretar e informar los resultados de los mismos.
15. Mantener actualizado un archivo de información disponible y de fácil acceso.

16. Efectuar la evaluación y control de la gestión empresarial de la empresa mediante indicadores de gestión.

17. 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.

18. Evaluar y controlar y el desarrollo de los planes, programas y presupuestos establecidos.

19. Elaborar los Informes de Gestión que solicite la Alta Dirección de la empresa.

20. Proponer e implantar políticas, estrategias y programas para orientar la definición de la organización en su sentido estructural, funcional y normativo.

21. Efectuar estudios técnicos para la actualización, mantenimiento y/o rediseño de la estructura orgánica.

22. Desarrollar y proponer diseños de modelos organizacionales que consideren la visión, misión, estrategias y objetivos propias de la empresa.

23. Elaborar y actualizar el Manual de Organización y Funciones- MOF, Cuadro Orgánico de Puestos - COP, Manual de Descripción y Especificaciones de Puestos de la empresa.

24. Efectuar y orientar el proceso de racionalización administrativa de la empresa, optimizando los aspectos estructurales, funcionales y normativos.

25. Formular normas políticas, procedimientos, manuales y demás instrumentos de normatividad interna, verificando y evaluando su aplicación y actualización sistemática.

26. Editar, concordar, actualizar y difundir los documentos de gestión institucional a fin de garantizar su coherencia, armonía y formalidad.

27. Efectuar estudios de mejora de métodos de trabajo para incrementar la productividad de los procesos administrativos y operativos de la empresa.

28. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe de la Oficina de Planeamiento.

5.3.1.2 DEPARTAMENTO DE SOPORTE INFORMATICO

1. Coordinar, investigar y determinar los requerimientos de sistematización y tecnología informática de las Gerencias usuarias de la empresa.

2. Elaborar y proponer el Plan de Desarrollo Informático de la empresa.

3. Elaborar y mantener actualizado el plan de contingencias informático.

4. Diseñar, coordinar y desarrollar aplicaciones informáticas que optimicen y racionalicen los procesos y actividades de las diferentes reas de la empresa.

5. Evaluar y adecuar las aplicaciones informáticas de terceros, a los requerimientos y necesidades de la empresa

6. Generar procesos que permitan un adecuado funcionamiento y mantenimiento de los sistemas informáticos desarrollados.

7. Coordinar y apoyar en el procesamiento automático de las diferentes aplicaciones relativas a los sistemas y programas desarrollados, verificando su consistencia y calidad.

8. Proponer políticas de estandarización y normalización para la adquisición de los equipos informáticos de la empresa.

9. Desarrollar y proponer estudios para el cambio de los equipos informáticos de la empresa, de acuerdo a las necesidades y/o exigencias tecnológicas de productividad de las mismas.

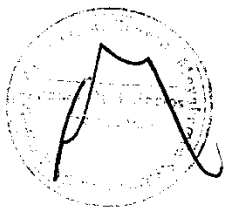
10. Evaluar periódicamente la eficiencia del software y hardware para determinar la factibilidad de aplicación de nuevas tecnologías.

11. Suministrar información gerencial a través de terminales remotos para las Gerencias de Area, Gerencia General y Junta General de Socios, en los aspectos referidos a la Gestión Empresarial Integral.

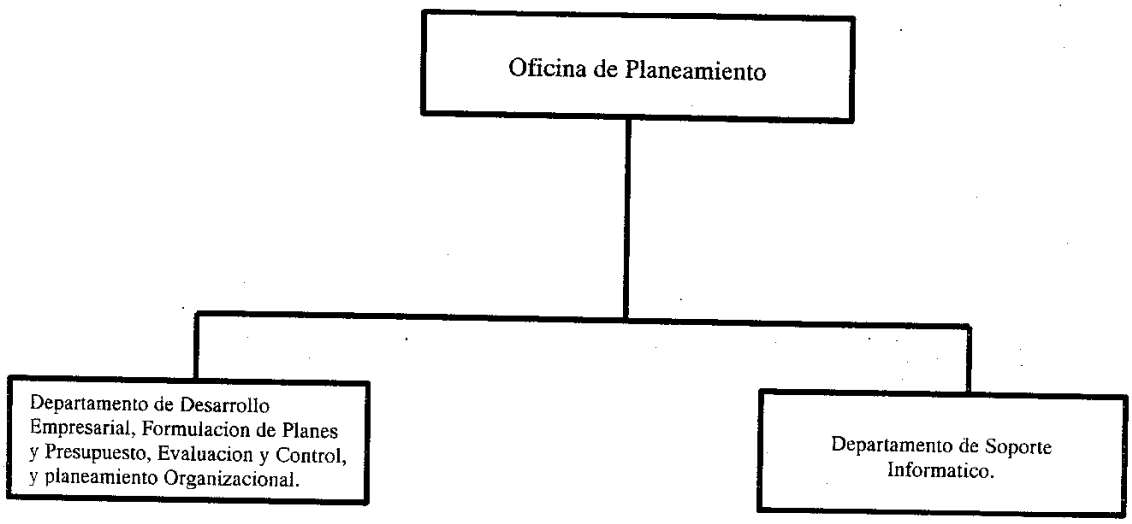
12. Coordinar la racionalización y formulación de los procedimientos administrativos que permitan obtener la información para las aplicaciones computarizadas en forma oportuna, precisa y confiable.

13. Dar soporte técnico a los usuarios a través de instalación, configuración y/o mantenimiento de programas (Software) y equipos (Hardware).

14. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe de la Oficina de Planeamiento.



ESTRUCTURA ORGANICA DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO



53.2. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD

A. OBJETIVO

El Departamento de control de calidad tiene como objetivo el de garantizar la adecuada calidad del agua que debe encontrarse dentro de los parametros establecidos por los organos competentes para el agua de consumo humano,debiendo para ello velar por el adecuado control de los procesos de tratamiento.

B. NATURALEZA

El Departamento de Control Calidad es un órgano especializado, responsable de la calidad del agua potable que se suministra a los clientes,

C. ALCANCE FUNCIONAL

Realizar el control de calidad del agua tratada y producida por la EPS, efectuando periódicamente los análisis de la misma.

D. RELACIONES

- ✓ De Dependencia Jerárquica:
  El Departamento de Control de Calidad depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- ✓ De Autoridad:
  No Ejerce una relación de autoridad lineal, manteniendo una relación de autoridad de carácter funcional con las gerencias de la empresa y administraciones locales en las materias propias de su alcance funcional, proponiendo políticas, normas o procedimientos; así como cautelando su cumplimiento.

E. FUNCIONES GENERALES

1. Elaborar y proponer los programas de control de calidad de los servicios, determinando los niveles de calidad de los procesos.

2. Ejecutar planes de muestreo y análisis físico - químicos y bacteriológico de agua cruda almacenada, tratada y distribuida, de acuerdo a la programación.

3. Ejecutar planes de muestreo y análisis físico - químicos y bacteriológico de aguas servidas, de acuerdo a la programación establecida.

4. Ejecutar planes de muestreo y análisis físico - químicos y bacteriológicos de desagües industriales, de acuerdo a las normas establecidas.

5. Ejecutar planes de muestreo y análisis de calidad de aceptación de los insumos y/o materiales que ingresan al Almacén, de acuerdo a normas técnicas establecidas.

6. Solicitar los stocks de materiales e insumos químicos y suministros para el desarrollo de las labores de control de calidad, estableciendo especificaciones técnicas para su almacenamiento.

7. Controlar y monitorear permanentemente la calidad del agua potable y de aguas servidas.

8. Efectuar el seguimiento del control de calidad de las operaciones de captación, tratamiento, almacenamiento y distribución del agua y/o desagüe, informando de las medidas correctivas a adoptarse.

9. Elaborar informes estadísticos del desarrollo de control de calidad, referentes al proceso de agua potable y de agua servidas.

10. Preparar los reactivos necesarios para los diversos análisis de control de calidad de los servicios.

11. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente de Operaciones.

5.4. ORGANOS DE APOYO

Al órgano de apoyo le compete, programar, ejecutar y coordinar en forma optima 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 Empresa constituyéndose en un facilitador de las actividades empresariales.
Los órganos de apoyo de la Empresa son:

•La Gerencia de Administración, Finanzas Suministros y Servicios Generales

5.4.1. GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

A. OBJETIVO

Brindar la adecuada y oportuna dotación de recursos humanos, materiales y servicios en las cantidades suficientes, con la mejor calidad y al menor costo, facilitando el funcionamiento de los sistemas empresariales en su integridad, así como optimizar la captación, administración, colocación y/o inversión de los recursos económicos financieros de la EPS viabilizando la obtención de los niveles de rentabilidad esperados.

B. NATURALEZA

La Gerencia de Administración y Finanzas es una unidad orgánica de apoyo o servicio, con nivel de gerencia responsable por la administración integral de los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa.

C. ALCANCE FUNCIONAL

La Gerencia de Administración y Finanzas es el órgano que le compete planear, dirigir, coordinar, controlar y evaluar los recursos humanos, recursos financieros, los bienes, el abastecimiento de los recursos materiales y de los servicios generales y no personales que requiera la Empresa, en concordancia con la política y normatividad que corresponda, le compete también brindar asesoría y/o, apoyo especializado y ejecutar cuando le corresponda, los procesos de licitaciones y contratos para la formulación de estudios, proyectos, ejecución de obras, así como los referidos a las adquisiciones de bienes y servicios.

D. RELACIONES

- ✓ De Dependencia Jerárquica:
  La Gerencia de Administración y Finanzas depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- ✓ De Autoridad:
  Ejerce una relación de autoridad lineal respecto a sus unidades orgánicas y/o Equipos funcionales de proceso inmediatamente subordinados, mantiene una relación de autoridad de carácter funcional con todas las Gerencias y Oficinas de la Empresa en las materias propias de su competencia funcional.

E. FUNCIONES GENERALES

1. 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 de la Empresa.

2. Establecer, normas, procedimientos, y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades, bajo su competencia.

3. Organizar y controlar la centralización del proceso de registro contable de las actividades de la empresa, en forma confiable, oportuna y de acuerdo a los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados.

4. Proponer a la Alta Dirección el balance y estados financieros de la empresa, para su aprobación.

5. Proporcionar reportes e informes de tipo contable-financiero que permita establecer la situación económica - financiera de la empresa.

6. 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.

7. Coordinar, conducir y desarrollar la programación y ejecución de los recursos financieros de la Empresa.

8. Coordinar y controlar los ingresos y egresos de los recursos financieros.

9. Dirigir, organizar y ejecutar los planes y programas financieros de la Empresa, en base a las políticas, estrategias, normas y disposiciones establecidas.

10. Preparar informes periódicos sobre la marcha financiera de la Empresa.

11. Controlar y supervisar el pago de las obligaciones contraídas por la empresa, estableciendo políticas y normas para su adecuada ejecución.

12. Coordinar, conducir, desarrollar, proponer y ejecutar el programa anual de compras de bienes y servicios.

13. Proponer la conformación de un Comité de Adjudicaciones que permita controlar y autorizar las adquisiciones de los bienes y/o servicios.

14. Coordinar, conducir, controlar y evaluar el proceso del planeamiento de stock y adquisición de insumos, maquinarias, equipos, repuestos, materiales y servicios que permitan el normal desarrollo de las operaciones.

15. Administrar el proceso de almacenamiento de insumos, maquinarias, equipos, repuestos y materiales.

16. Controlar y proporcionar los servicios generales de limpieza, mantenimiento de equipos, edificios y de las oficinas administrativas.

17. Administrar la flota vehicular y los servicios de mantenimiento y reparación.

18. Organizar y controlar el registro y valorización de los bienes patrimoniales de la empresa, verificando su existencia, ubicación, estado de conservación, depreciación u otros datos relacionados al control de los equipos, muebles e instalaciones de la empresa.

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

20. 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 empresa; estableciendo políticas, normas y procedimientos que garanticen la admisión de personal idóneo.

21. Coordinar, conducir la formulación y evaluación de los programas de desarrollo del potencial humano de la empresa; en lo relativo a la capacitación, entrenamiento, desarrollo de líneas de carrera, evaluación de desempeño y generación y mantenimiento de programas motivacionales; estableciendo estrategias, políticas, normas y procedimientos para su ejecución y control.

22. Coordinar, conducir, desarrollar, proponer, implementar y administrar Estructuras Remunerativas racionales, equitativas y técnicamente conceptualizadas, así como programas de beneficios y compensaciones adicionales.

23. Coordinar, controlar y autorizar el proceso de registro, tramite y control de movimiento del personal.

24. Proveer y administrar los servicios de Bienestar, Asistencia Social y Recreación para la atención de las necesidades del personal en estos aspectos específicos.

25. Conducir las relaciones laborales, estableciendo y aplicando estrategias, políticas y normas que permitan un adecuado equilibrio en la relación empresa/ trabajador.

26. 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 y la salud ocupacional del personal.

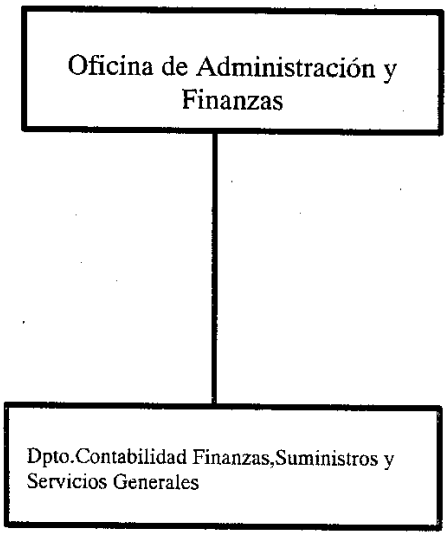
27. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

F. ESTRUCTURA ORGANICA INTERNA

La Gerencia de Administración y Finanzas cuenta con un solo departamento:

- Departamento de Contabilidad y Finanzas y Suministros y Servicios Generales

ESTRUCTURA ORGANICA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



5.4.1.1.DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS, SUMINISTROS Y SERVICIOS GENERALES

A. ALCANCE FUNCIONAL

Registrar en forma oportuna y confiable las transacciones económicas financieras; en base a dispositivos legales vigentes, principios y normas de Contabilidad generalmente aceptados a nivel de la contabilidad general, contabilidad presupuestal contabilidad patrimonial y contabilidad de costos, así como, formular oportunamente el Balance y los Estados Financieros.

Encargado de planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades vinculadas con la captación, registro, aplicación y destino de los recursos económicos y financieros de la Empresa. Sus funciones generales comprenden la programación y control financiero así como la administración de los ingresos y egresos de fondos.

Administrar los recursos materiales y servicios generales y no personales, con el fin de garantizar la adquisición y disposición de estos, de manera oportuna necesaria y eficiente según las necesidades de la Empresa.

Responsable de los procesos vinculados con el requerimiento, reclutamiento, selección, contratación, capacitación, administración de las compensaciones, registros y controles de personal, fijación de las políticas de bienestar social, relaciones laborales y seguridad e higiene industrial.

B. FUNCIONES GENERALES.

1. Programar, desarrollar y actualizar los sistemas y procedimientos contables, supervisando a los órganos de la empresa en lo referente a su adecuado tratamiento.

2. Organizar y controlar el registro de las operaciones contables; supervisando la apertura y actualización de los libros principales y auxiliares respectivos.

3. Supervisar y controlar la consolidación de la información y de la formulación, evaluación e interpretación de los Estados Financieros y de sus anexos.

4. Proporcionar la información contable y financiera que se requiera para fines de internos y externos.

5. Coordinar, organizar y controlar la toma de inventarios físicos de la existencias, así como de los activos fijos de la empresa; estableciendo las normas y procedimientos y métodos para su ejecución.

6. Organizar y controlar el mantenimiento del archivo de la documentación contable sustentatoria, de los registros y movimientos.

7. Coordinar y controlar el pago de las obligaciones tributarias y arbitrios de la empresa.

8. Programar, organizar, coordinar y controlar las actividades de ingreso de los datos y registrar para determinar los costos de proyectos y obras; los costos operacionales y comerciales y los costos totales y unitarios de los servicios.

9. Proponer y ejecutar las políticas que corresponden al ámbito de su competencia.

10. Organizar y supervisar la elaboración de los planes y programas financieros de la empresa, así como controlar y evaluar su ejecución.

11. Programar, coordinar y controlar los ingresos y egresos de los recursos financieros.

12. Analizar la información correspondiente y emitir informes periódicos sobre la situación financiera de la empresa.

13. Dirigir y controlar la formulación de los presupuestos operativos y proyecciones financieras, así como controlar y evaluar su ejecución.

14. Proponer e implantar normas y procedimientos referidos a los procesos financieros, de tesorería y activos fijos.

15. Evaluar y gestionar la obtención de líneas de crédito, fianzas y demás facilidades financieras y crediticias, existentes en el mercado que beneficien a la empresa.

16. Administrar los fondos de efectivo, valores y seguros de la empresa.

17. Programar y controlar el pago de las obligaciones adquiridas por la empresa, de acuerdo a las normas y disposiciones establecidas.

18. Dirigir y controlar la formulación del planeamiento de stock, y del programa anual de compras.

19. Conducir y proponer el presupuesto operativo de adquisiciones de bienes y servicios, de acuerdo a políticas, normas y estrategias establecidas.

20. Proponer e implementar políticas y normas especificas para la administración del sistema logístico.

21. Dirigir, controlar y evaluar el proceso de adquisición de insumos, maquinarias, equipos, repuestos, materiales y servicios que permitan el normal desarrollo de las operaciones.

22. Controlar el proceso de los inventarios de stocks, estableciendo políticas y normas para su adecuada ejecución.

23. Administrar el proceso de almacenamiento de insumos, equipos, repuestos y materiales, así como la distribución establecida.

24. Coordinar y atender las necesidades derivadas de requisiciones eventuales no contempladas, en el programa anual de compras, debidamente autorizadas por las instancias correspondientes.

25. Proveer los servicios generales de mantenimiento a las instalaciones y oficinas de la empresa.

26. Administrar la flota vehicular y los servicios de transporte de la empresa.

27. Evaluar el mercado local, nacional o internacional de proveedores para efectos de disponer de información actualizada que permita una eficiente y rápida toma de decisiones, para las adquisiciones de bienes y servicios.

28. Mantener permanentemente informado a la oficina de Planeamiento, respecto a los principales indicadores e información estadística referente a las actividades y alcance funcional.

29. Coordinar y controlar la formulación de las bases de licitaciones, para la adquisición de los bienes y servicios.

30. Participar en los procesos de licitaciones para la adquisición de bienes y servicios.

31. Coordinar y consolidar los requerimientos de personal de las áreas usuarias y formular el presupuesto de personal de la empresa.

32. 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.

33. Programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar los procesos de reclutamiento, selección y contratación, estableciendo políticas, normas y procedimientos que garanticen la admisión de personal idóneo a la empresa.

34. Programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar los procesos de capacitación, entrenamiento, desarrollo de líneas de carrera, evaluación del desempeño; estableciendo políticas, normas y procedimientos para asegurar el efectivo desarrollo y motivación del personal.

35. Dirigir, coordinar y controlar la elaboración de estructuras remunerativas y programas de beneficio y compensaciones adicionales del personal de la empresa.

36. Diseñar y formular la estructura general de puestos de la empresa; sobre la base de estudios técnicos de Categorización y clasificación de puestos.

37. Dirigir, controlar y evaluar el proceso de registro, tramite y control de personal de la empresa.

38. Coordinar, controlar y gestionar la aprobación de los movimientos de personal; tales como promociones, transferencias, permutas etc.

39. Administrar la base de datos y el Sistema de Información de Recursos Humanos de la empresa.

40. Dirigir , coordinar, controlar y evaluar las actividades que garanticen la protección de los trabajadores, instalaciones, equipos, maquinarias e infraestructura física, así como la seguridad e higiene ocupacional del personal.

41. Coordinar, evaluar, recomendar y/o aplicar las medidas disciplinarias establecidas, por inadecuadas y sancionables conductas o comportamientos laborales de los trabajadores.

42. Atender y/o resolver quejas, reclamos y/o denuncias individuales y/o colectivas de carácter laboral.

43. 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.

44. Formular, administrar y mantener actualizado el Reglamento Interno de Trabajo; así como hacer cumplir las disposiciones establecidas.

45. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente de Administración y Finanzas.

El Departamento de Contabilidad Finanzas Suministros y Servicios Generales esta integrada por seis Equipos Funcionales de Procesos de:

- Contabilidad General
- Contabilidad de Costos, Patrimonio y Seguros
- Tesorería
- Compras y Servicios Generales
- Administración de Almacenes
- Administración de Personal

5.4.1.1.1. EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE CONTABILIDAD GENERAL

1. Aperturar, registrar y mantener actualizados los Libros Principales y Auxiliares que sean de su competencia.

2. Aperturar, registrar y mantener actualizados los controles de los movimientos presupuestales.

3. Revisar, codificar, procesar y consolidar la documentación contable y sustentatoria remitidas por los órganos de la Empresa, incluyendo las Administraciones Locales.

4. Elaborar y proponer el Plan Contable General de la empresa, de acuerdo al nivel de análisis que requiera sus actividades.

5. Controlar la adecuada aplicación del Plan de cuentas; así como coordinar con los órganos de la empresa las regularizaciones y ajustes de las operaciones efectuadas.

6. Analizar, revisar y conciliar los saldos de las cuentas; proponiendo las regularizaciones y/o ajustes necesarios.

7. Elaborar reportes e información contable complementaria, para la formulación y sustentación de los Estados Financieros.

8. Elaborar los informes de presupuestos para la evaluación de la gestión y otros fines.

9. Consolidar, controlar e integrar los movimientos contables del sistema de contabilidad para la formulación de los estados financieros.

10. Efectuar el análisis, evaluación e interpretación de los Estados Financieros de la Empresa.

11. Efectuar el análisis y evaluación permanente de gastos y/o costos de cada centro de responsabilidad.
12. Proporcionar informes de la ejecución presupuestal, que permita evaluar cualitativa y cuantitativamente su desarrollo.

13. Preparar la documentación contable que sustente los ajustes y/o regularizaciones de las operaciones contables.

14. Formular los informes contables que le sean requeridos, por la Gerencia de Administración y Finanzas y/o instituciones o entidades externas.

15. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Contabilidad, Finanzas, Suministros y Servicios Generales.

5.4.1.1.2. EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE CONTABILIDAD DE COSTOS, PATRIMONIO Y SEGUROS

1. Identificar los centros de costos de la empresa.

2. Elaborar y proponer un sistema de costos, apropiado a la gestión de la empresa.

3. Establecer normas y procedimientos para una adecuada recolección de la información, para el registro y la determinación de los costos.

4. Efectuar el análisis de los gastos por centros de costos, comparándolos con otros períodos y determinar las variaciones respectivas.

5. Informar de las variaciones y desviaciones significativas de los costos en relación a los estándares o patrones normales.

6. Mantener actualizado el sistema de información de costos, como elemento para la toma de decisiones.

7. Determinar los costos totales y unitarios de los servicios.

8. Clasificar, codificar y registrar el ingreso de los bienes patrimoniales, adquiridos por la empresa y/o donados.

9. Actualizar los registros de los bienes patrimoniales inventariados identificando ubicación y estado de conservación.

10. Efectuar los procesos de depreciación y revaluación, mediante la aplicación de factores de ajuste legalmente establecidos.

11. Coordinar, controlar y registrar la incorporación de las obras concluidas.

12. Controlar y registrar las transferencias o movimientos de los bienes adquiridos y/o donados, dentro de las dependencias de la empresa.

13. Controlar e informar el estado en la que se encuentran los bienes, muebles y equipos.

14. Analizar los inventarios físicos de activos fijos, que desarrolle la empresa.

15. Mantener actualizado los títulos de propiedad de la empresa en coordinación con Asesoría Legal.

16. Coordinar con los diferentes órganos de la empresa las pólizas de seguros que se requieran para salvaguardar la operatividad de los bienes muebles, equipos, maquinarias e instalaciones.

17. Coordinar, supervisar y controlar el pago y renovación de las pólizas de seguros, de acuerdo a las fechas de vencimiento.

18. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Contabilidad, Finanzas, Suministros y Servicios Generales.

5.4.1.1.3. EQUIPO FUNCIONAL DE TESORERIA

1. Recepcionar, codificar y registrar los documentos e ingresar los datos para su procesamiento.

2. Efectuar y controlar la utilización y reposición de fondos fijos.

3. Mantener actualizados los registros de cuentas por pagar.

4. Controlar los ingresos y egresos de los fondos financieros de las Administraciones Locales.

5. Mantener el registro de control por los valores remitidos o recepcionados, por concepto de garantía o fianzas.

6. Mantener actualizado los registros de firmas del personal autorizados para realizar las operaciones financieras de la empresa.

7. Efectuar y controlar la remisión de fondos a los administradores locales en base a los programas de gastos operativos establecidos.

8. Mantener actualizado en riguroso orden cronológico los pagos pendientes.

9. Efectuar el pago de los compromisos contraidos por la empresa, de acuerdo al programa de pagos autorizado.

10. Elaborar los reportes diarios de caja y bancos incluyendo estados de movimientos.

11. Preparar cheques, depósitos bancarios, transferencias bancarias; así como controlar los estados de cuentas y conciliaciones bancarias.

12. Controlar la liquidación de los fondos fijos, asignados a las áreas operacionales y/o administrativas de la empresa; de acuerdo a las políticas y normas establecidas.

13. Recepcionar, controlar y verificar la planilla de ingresos con la documentación sustentatoria de los recursos financieros por todo concepto, recaudados por la Gerencia Comercial, así como efectuar los depósitos en las cuentas corrientes de la empresa, de acuerdo a las normas generales de tesorería y disposiciones establecidas.

14. Coordinar y efectuar los pagos de los impuestos, tributos y arbitrios de la empresa.

15. Efectuar y controlar el cronograma de utilizaciones y aplicaciones de los recursos financieros de la empresa.

16. Controlar, a nivel de programación financiera los pagos de las obligaciones contraidas por la empresa; así como los desembolsos de las entidades financieras a ser aplicados en las obras de inversión.

17. Registrar, controlar las modalidades de pagos y desembolsos, de los contratos celebrados por la empresa, que tengan incidencia financiera: para incluirlas en la programación de pagos.

18. Preparar los presupuestos y flujo de caja proyectada, para la aprobación de la Gerencia General; así como emitir informes de ejecución financiera y la reprogramación.

19. Controlar la programación financiera elaborada por las Administraciones Locales.

20. Controlar los pagos efectuados por la adquisición de materiales y la contratación de servicios, para la ejecución de estudios y obras.

21. Utilizar las fuentes de financiamiento interno de la empresa, para ayudar al financiamiento del presupuesto operativo.

22. Optimizar la rentabilidad del exceso de liquidez de la empresa, recomendando las alternativas de colocaciones e inversiones financieras mas convenientes para la empresa.

23. Analizar y evaluar las líneas de crédito, finanzas y demás facilidades financieras y crediticias que se oferta en el mercado y proponer la obtención de las fuentes de financiamiento más favorables para la empresa.

24. Girar, endosar y cobrar cheques.

25. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Contabilidad, Finanzas, Suministros y Servicios Generales.

5.4.1.1.4. EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES

1. Coordinar, ejecutar y controlar las actividades de compras de la empresa.

2. Mantener actualizado el catálogo de proveedores de bienes y servicios.

3. Mantener actualizado el catálogo de precios de bienes y servicios.

4. Coordinar controlar y ejecutar los procesos de importación de los bienes adquiridos por la empresa, determinando el plazo de entrega en planta.

5. Supervisar los procesos de compra, haciendo cumplir las estipulaciones contractuales de validez de precios, plazo de entrega, forma de pago, garantías exigidas y otras condiciones previstas.

6. Solicitar cotizaciones de los bienes y servicios requeridos por las diferentes áreas de la empresa, según las características técnicas y elaborar cuadros comparativos de las ofertas presentadas, así mismo opinar sobre las propuestas previa evaluación.

7. Emitir y controlar las ordenes de compra y de servicios, aprobando aquellas que las normas se lo permitan, y canalizando las demás a los comités de adjudicación de acuerdo a las normas establecidas.

8. Programar las necesidades de materiales de uso rutinario en la empresa, estableciendo niveles de stocks mínimos requeridos.

9. Mantener actualizado las especificaciones técnicas de todos los materiales utilizados por la empresa.

10. Coordinar y realizar estudios de costos de stocks, incluyendo lotes económicos de compra y costos mínimos de almacenaje, racionalización de stocks, stocks mínimos de emergencia, estandarización de materiales y otros necesarios.

11. Clasificar y codificar los materiales en stocks, y elaborar el catálogo de bienes y distribuirlo a los usuarios.

12. Formular el catálogo de servicios de la empresa y distribuirlos a los usuarios.

13. Informar al Departamento de Contabilidad y Finanzas sobre los costos de operación y mantenimiento de la flota.

14. Controlar el consumo de combustible, lubricantes, repuestos y accesorios.

15. Controlar la reparación de vehículos.

16. Establecer y controlar el mantenimiento preventivo de vehículos.

17. Efectuar el registro de los vehículos, de acuerdo a los dispositivos legales.

18. Coordinar el pago de impuestos, por concepto de propiedades vehiculares.

19. Ejecutar y/o coordinar la higiene, limpieza, conservación, vigilancia de la empresa, incluyendo las instalaciones eléctricas y sanitarias.

20. Controlar la utilización de los medios de comunicación, teléfono, facsímiles, red de radios y otros.

21 Coordinar la incineración de los documentos dados de baja y en desuso de la empresa, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

22. Efectuar trámite y archivo de los documentos de la empresa.

23. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Contabilidad, Finanzas,Suministros y Servicios Generales .

5.4.1.1.5. EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES

1. Ejecutar las actividades de recepción, almacenaje, conservación y distribución de los materiales adquiridos.

2. Organizar y mantener en condiciones adecuadas el almacenaje, de los bienes y materiales, facilitando su control físico, rotación y protección.

3. Mantener actualizado y controlar los saldos de materiales de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

4. Solicitar la reposición de los stocks de los materiales de uso rutinario u otros de acuerdo a las normas establecidas.

5. Efectuar la distribución de los materiales a los usuarios de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

6. Controlar cuantitativa y cualitativamente, los stocks de los materiales recibidos, e informar a los interesados de las existencias.

7. Informar de los bienes que se encuentran deteriorados u obsoletos y proponer la venta, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

8. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Contabilidad, Finanzas, Suministros y Servicios Generales.

5.4.1.1.6. EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

1. Velar por el cumplimiento de las normas de control de asistencia del personal de la empresa.

2. Controlar el cumplimiento de los plazos y términos para la ejecución o caducidad de las diferentes acciones de personal.

3. Administrar los registros de personal acorde a las normas y disposiciones establecidas.

4. Programar y controlar el rol de vacaciones del personal de la empresa, de acuerdo a ley.

5. Elaborar y mantener estadísticas de control de asistencia y de movimiento de acciones del personal.

6. Coordinar y controlar los programas de préstamos, adelantos e indemnizaciones, etc. de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

7. Controlar las retenciones y descuentos que deben aplicarse por ley y disposiciones internas, a los trabajadores de la empresa.

8. 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 del personal.

9. Efectuar el procesamiento de las planillas de pago del personal estable y contratado de la empresa.

10. Tramitar y resolver las solicitudes que presenten los trabajadores de la empresa, respecto a las acciones o asuntos de personal.

11. Efectuar la tramitación de contratos, traslados, permisos y otros; conforme las disposiciones legales vigentes.

12. Controlar las retenciones y descuentos que deben aplicarse por ley y disposiciones internas a los trabajadores de la empresa.

13. Preparar información y reportes diversos, relativos a sus funciones que le solicite el Jefe del Departamento.

14. Gestionar el pago oportuno de obligaciones tributarios y de terceros generados por la carga del personal.

15. Diseñar y mantener actualizado los modelos de Categorización y clasificación de los puestos de la empresa.

16. Controlar la adecuada administración de las remuneraciones del personal, acorde a los lineamientos técnicos establecidos, políticas pertinentes y a la legislación laboral vigente.

17. Analizar las necesidades de capacitación del personal y elaborar e implantar programas de capacitación; así como establecer normas para su evaluación.

18. Coordinar con los diferentes sistemas de la empresa a fin de efectuar evaluaciones técnicas de rendimiento del personal.

19. Diseñar, implantar y administrar modelos y programas para el desarrollo de líneas de carrera del personal.

20. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Contabilidad, Finanzas, Suministros y Servicios Generales.

5.5. ORGANOS DE LINEA

Les compete planear, dirigir, coordinar y evaluar en forma óptima las actividades fines de la empresa (sistema de producción y del sistema comercial) en sus respectivas áreas funcionales, con el objeto de asegurar el eficiente funcionamiento, desarrollo y modernización de los sistemas fundamentales.

5.5.1. GERENCIA DE OPERACIONES

A. OBJETIVO

Planificar, formular, dirigir, supervisar, y evaluar las diversas acciones y proyectos de su área orientados a brindar, a los usuarios, un servicio óptimo; en cuanto a calidad, cantidad, continuidad y cobertura.

B. NATURALEZA.

La Gerencia de Operaciones es una unidad orgánica de línea, con nivel de gerencia, responsable por la captación, producción de agua potable, almacenamiento y distribución así como de la recolección de las aguas servidas y pluviales; y disposición final de excretas.

C. ALCANCE FUNCIONAL

Operar, controlar y mantener los servicios de agua potable, tratamiento de agua, disposición de aguas servidas, recolección de aguas de lluvias y disposición sanitaria de excretas de pozos sépticos y letrinas; así como, llevar el registro catastral técnico de los equipos e instalaciones y proponer la realización de estudios, proyectos y construcción de obras para optimizar el servicio.

D. RELACIONES.

- ✓ De dependencia Jerárquica.
  La Gerencia de Operaciones depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.

- ✓ De autoridad.
  Ejerce una relación de autoridad lineal respecto a sus unidades orgánicas y/o Equipos funcionales de proceso inmediatamente subordinados.

E. FUNCIONES GENERALES

1. 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.

2. Conducir, coordinar y proponer el plan y presupuesto operativo anual de la empresa, de acuerdo a las políticas, normas y estrategias establecidas.

3. Establecer normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades operacionales bajo su competencia.

4. Coordinar y proponer los estudios y proyectos de los Planes Maestros de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Pluvial, de la empresa.

5. Coordinar, supervisar y/o conducir los estudios (preliminares y/o definitivos) de los proyectos y obras de ingeniería, que se realice por administración directa, o por contrato.

6. Controlar y/o supervisar las liquidaciones de las obras desarrolladas por la empresa o por terceros.

7. 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.

8. Organizar y normar el proceso de control de calidad de los servicios que proporciona la empresa.

9. Organizar, conducir, controlar y evaluar el proceso general de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura sanitaria de la Empresa, formulando la normatividad técnica respectiva.

10. Administrar el catastro técnico de redes de conducción, distribución y recolección, y en general de los componentes de la infraestructura de producción y mantenimiento de la empresa.

11. Organizar y controlar la centralización de la información de la actividades de catastro, operaciones y de mantenimiento de la Administraciones Locales; a fin de evaluar la gestión de las mismas, adoptando las medidas correctivas pertinentes en la optimización de sus procesos.

12. 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 usuarios.

13. Controlar y reducir a niveles mínimos las pérdidas de agua potable.

14. Controlar, mantener y evaluar los sistemas de macro y micromedición.

15. Coordinar y promover los programas de cooperación técnica factibles para la ejecución de proyectos y obras previstos en el plan de desarrollo de la empresa (Plan Físico).

16. 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.

17. Coordinar y participar en las actividades del sistema de defensa civil que corresponda a la empresa.

18. Representar a la empresa ante organismos encargados de la preservación de los ambientes ecológicos, en lo referente a su utilización, tratamiento y evacuación de aguas servidas y su impacto ambiental.

19. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

F. ESTRUCTURA ORGANICA INTERNA

La Gerencia de Operaciones tiene la siguiente desagregación estructural:

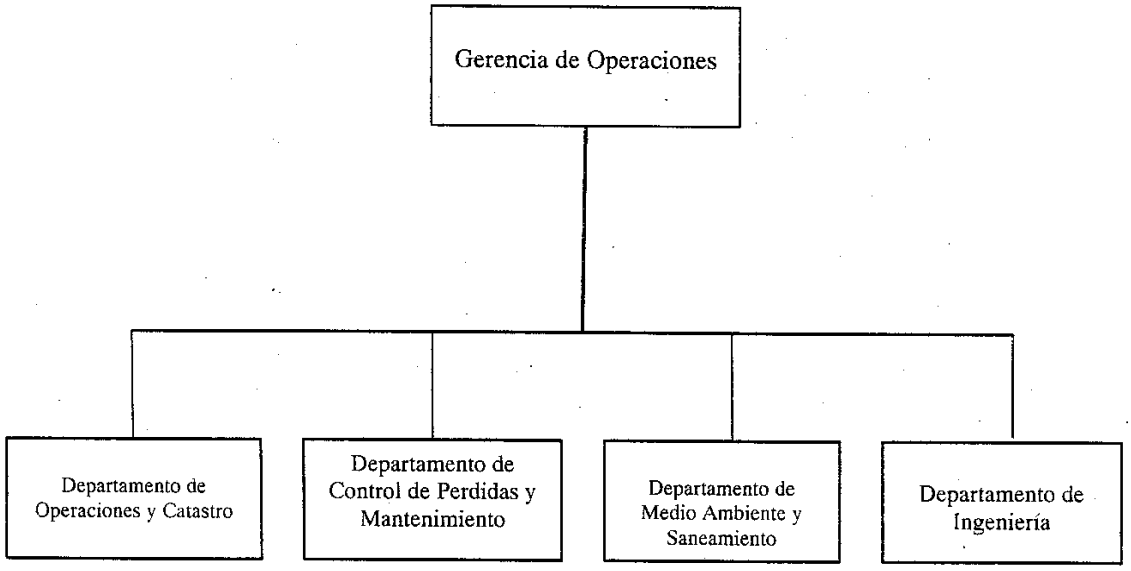
- Departamento de Operaciones y Catastro
- Departamento de Control de Pérdidas y Mantenimiento.

y los demás departamentos

1010

Instructiva

ESTRUCTURA ORGANICA GERENCIA DE OPERACIONES



5.5.1.1 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y CATASTRO

A. ALCANCE FUNCIONAL

Es el órgano responsable de Operar y controlar la calidad de los servicios de agua potable, de los desagües, disposición final de excretas y recolección de agua de lluvias, así como mantener un catastro técnico actualizado y confiable para su efectiva utilización como herramienta para las actividades de operación, mantenimiento y comercialización de los servicios; soporte a los Sistemas de Planeamiento e Ingeniería.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Programar y controlar las operaciones de los servicios a fin de controlar las variaciones estacionales y diarias de consumos de agua.

2. Coordinar y controlar la elaboración y actualización de las normas y manuales de operación.

3. Programar y controlar los procesos de control de calidad de los servicios de agua y desagüe sanitario.

4. Controlar la operación de los sistemas de producción y distribución de agua potable, los sistemas de recolección y disposición final de los desagües y de los sistemas de recolección de aguas pluviales.

5. Dirigir la elaboración de las especificaciones técnicas de materiales y equipos destinados a la operación de los servicios, y aprobar la adquisición de los mismos.

6. Controlar y mantener la calidad del agua potable y de aguas servidas, de acuerdo a los niveles estándares de calidad establecidos.

7. Generar información estadística sobre los procesos de captación, tratamiento, control de calidad, distribución de agua; así como sobre los procesos de recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas y sobre el catastro técnico.

8. Implantar y operar un sistema de información operacional confiable, para el control de la producción y distribución del agua potable y de aguas servidas.

9. Establecer normas y procedimientos técnicos que optimicen la eficiencia operacional de los servicios.

10. Controlar el avance de los programas de operación en ejecución.

11. Coordinar, desarrollar y conducir estudios para la normalización y/o estandarización de los equipos de operaciones.

12. Controlar los consumos de energía eléctrica.

13. Asesorar y apoyar a las administraciones locales, en lo referente a la optimización de las operaciones de sus servicios.

14. Organizar y controlar el Catastro Técnico de la empresa estableciendo criterios técnicos y lineamientos para su formulación y actualización respectiva.

15. Coordinar, supervisar y evaluar el levantamiento, diseño y calificación técnica para la formulación y mantenimiento del catastro técnico de la empresa.

16. Mantener actualizado el sistema de información del catastro técnico.

17. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente de Operaciones.

El Departamento de Operaciones y Catastro esta integrada por tres equipos Funcionales de Procesos :

- Captación y Tratamiento de Agua Potable.
- Distribución de Agua y Recolección y tratamiento de Aguas Servidas.
- Catastro Técnico.

5.5.1.1.1. EQUIPO FUNCIONAL DE CAPTACION Y TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

1. Operar los sistemas de captación y conducción del agua a las plantas de tratamiento y/o reservorios.

2. Operar y controlar las plantas de tratamiento de agua.

3. Controlar el adecuado manejo y la operación de los equipos e instalaciones.

4. Generar los datos estadísticos e informaciones para el control de los procesos de captación y tratamiento del agua potable.

5. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Operaciones y Catastro.

6. Formular las proyecciones sobre las capacidades y necesidades futuras de abastecimiento de agua.

7. Formular y desarrollar programas de producción, tratamiento y distribución de agua potable.

8. Operar y controlar la central de radio y teléfono.

5.5.1.1.2. EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE Y RECOLECCION DE AGUAS SERVIDAS

1. Operar los reservorios de agua potable.

2. Operar los equipos de las estaciones de bombeo.

3. Operar las instalaciones y equipos del sistema de distribución de agua.

4. Operar la red de distribución de agua potable.

5. Operar las estaciones de bombeo y la red de recolección de desagües.

6. Mantener las redes de recolección de aguas pluviales.

7. Coordinar y ejecutar las acciones para minimizar las áreas a desabastecer en casos de emergencias (inundaciones, roturas de redes, fallas en el equipo de bombeo, falta de energía, etc) y/o facilitar los trabajos de mantenimiento y reparaciones.

8. Generar datos estadísticos e informaciones para el control de los procesos de distribución y recolección.

9. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Operaciones y Catastro.

5.5.1.1.3. EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE CATASTRO TECNICO.

1. Efectuar estudios catastrales de redes, equipos e instalaciones.

2. Efectuar el levantamiento de la información técnica y elaborar el catastro técnico de la empresa, de acuerdo a las bases y procedimientos establecidos.

3. Clasificar, ubicar y archivar adecuadamente los bienes catastrales.

4. Proporcionar información técnica respecto de los bienes catastrales.

5. Clasificar y archivar los proyectos originales y planos de replanteo de las instalaciones, redes y obras civiles.

6. Proporcionar a las áreas de la empresa, copias de las originales de los catastros y publicaciones técnicas debidamente autorizados.

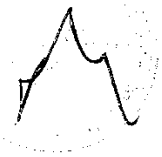
7. Evaluar la calidad de las informaciones catastrales ejecutadas por terceros, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

8. Mantener actualizado las bases cartográficas y los planos catastrales.

9. Atender con la debida autorización las informaciones sobre catastro técnico.

10. Verificar y aprobar las informaciones catastrales entregadas por terceros al Departamento.

11. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Operaciones y Catastro.



5.5.1.2. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PERDIDAS Y MANTENIMIENTO

A. ALCANCE FUNCIONAL

Programar, coordinar, organizar y controlar el sistema de distribución de agua con el fin de disminuir a niveles aceptables las pérdidas de agua.

Asimismo, formular, ejecutar, coordinar y controlar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura operacional y productiva referida a las redes y obras civiles, y de macro y micromedidores.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Programar y controlar los servicios de pitometría, detección de fugas y macromedición.

2. Coordinar y desarrollar estudios e investigaciones para optimizar la operatividad de los servicios de agua (Pitometría, detección de fugas, macromedición, sectorización y control de fugas).

3. Dirigir y controlar las campañas de control de perdidas no visibles, de acuerdo a la programación establecida.

4. Controlar permanentemente las fugas visibles de las áreas sectorizadas, en estudio.

5. Disminuir a niveles aceptables las pérdidas físicos y no físicos del agua potable.

6. Administrar estadísticas de pitometría, detección de fugas y macromedición.

7. Implantar y operar un sistema de información, para el control operacional de la empresa.

8. Coordinar, conducir y controlar la elaboración de los programas de mantenimiento, preventivo y correctivo de las redes y obras civiles, así como de las instalaciones, equipos, mecánicos y electromecánicos y de macro y micromedidores.

9. Desarrollar y proponer el presupuesto de mantenimiento preventivo y correctivo de redes, obras civiles, de medidores y equipos de la empresa.

10. Coordinar y controlar la elaboración y actualización de las normas y manuales de mantenimiento.

11. Proponer la contratación de terceros para el servicio de mantenimiento, cuando sea necesario.

12. Dirigir y controlar la ejecución del mantenimiento preventivo y/o correctivo de las redes, instalaciones, equipos y medidores, efectuados por la empresa o servicios de terceros.

13. Coordinar, supervisar y controlar la ejecución de las órdenes de clausura, reconexiones y levantamiento de la conexión, autorizadas por el Area Comercial.

14. Controlar la calidad de los servicios de mantenimiento efectuadas por la empresa, y/o por servicios de terceros.

15. Controlar y evaluar los programas de mantenimiento preventivo de redes, obras civiles, instalaciones, equipos y medidores.

16. Prestar asistencia técnica y/o apoyar a las Administraciones Locales, en cuanto a las actividades de mantenimiento preventivo de equipos, redes, medidores y/o obras civiles.

17. Supervisar, controlar y evaluar el avance de las actividades de mantenimiento preventivo programados.

18. Determinar normas y procedimientos correspondientes para la normalización y estandarización de los equipos, herramientas e instrumentos de mantenimiento.

19. Administrar estadísticas para la programación y control de las actividades de mantenimiento.

20. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente de Operaciones

El Departamento de Control de Perdidas y Mantenimiento esta integrada por tres Equipos Funcionales de Procesos

- ✓ Pitometría y Control de Fugas
- ✓ Mantenimiento de Equipos Electromecánicos y Medidores
- ✓ Mantenimiento de Redes y Obras Civiles

¿Es un solo equipo funcional o separado

5.5.1.2.1 EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE PITOMETRIA Y CONTROL DE PERDIDAS

1. Efectuar el control de la información de los niveles de agua en los reservorios.

2. Efectuar el control de presiones en la red de distribución.

3. Efectuar el control de la precisión de los macromedidores.

4. Determinar y controlar los sectores y distritos pitométricos.

5. Analizar los datos operacionales para la programación de los trabajos.

6. Efectuar mediciones de caudales y presiones para apoyar la operación del sistema de abastecimiento y el control de pérdidas de agua.

7. Proporcionar información sobre control pitométrico, para la optimización de la distribución del agua y el control de las operaciones.

8. Generar datos y elaborar informes estadísticos para el control de fugas de agua y el control del proceso de pitometría.

9. Elaborar estudios especiales de sectorización, de macromedición, y detección de pérdidas.

10. Elaborar y actualizar los manuales para las actividades de control de pérdidas, sectorización y macromedición.

11. Ejecutar y controlar los servicios de detección de fugas de agua.

12. Efectuar las tareas de macromedición, sectorización y control de fugas de agua.

13. Operar, conservar y mantener adecuadamente los equipos e instrumentos de medición.

14. Generar informes estadísticos sobre el control de perdidas de agua.

15. Participar en el desarrollo de estudios de macromedición, sectorización y control de Fugas de Agua.

16. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Control de Perdidas y Mantenimiento.

5.5.1.2.2 EQUIPO FUNCIONAL MANTENIMIENTO DE REDES, OBRAS CIVILES, EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS Y MEDIDORES

1. Ejecutar el mantenimiento correctivo y preventivo de redes, conexiones y obras civiles y registrar las acciones realizadas de acuerdo a los procedimientos establecidos.

2. Establecer la factibilidad técnica de instalación de nuevas conexiones domiciliarias; tanto en agua, como desagüe, así como de los canales de aguas pluviales.

3. Ejecutar las instalaciones de nuevas conexiones de agua y desagüe.

4. Ejecutar las órdenes de clausura, reconexiones y/o levantamiento de conexiones, autorizadas por el Area Comercial.

5. Generar información para el control y evaluación del mantenimiento y actualización del catastro técnico y comercial; así como para el control de pérdidas de agua.

6. Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos electromecánicos y medidores, y registrar las acciones de mantenimiento realizadas en las tarjetas de control respectivas; de acuerdo a los procedimientos establecidos.

7. Coordinar y controlar la confección de partes y piezas con talleres de terceros, de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas.

8. Proponer, características y especificaciones técnicas de equipos electromecánicos y medidores a adquirir, de acuerdo a las normas y procedimientos de normalización y estandarización establecidas.

9. Generar información para el control y la evaluación del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos electromecánicos y medidores.

10. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Control de Pérdidas y Mantenimiento.

5.5.1.3. DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO:

A) ALCANCE FUNCIONAL:

El Departamento de Medio Ambiente y Saneamiento, tiene por Alcance; Preservar y Conservar el Recurso Hídrico de cual se Abastece la Población de Moyobamba y Soritor; y Promover que las diversas Acciones que lleva a cargo la Empresa para el Cumplimiento de sus Objetivos estén Enmarcados dentro de la Legislación Ambiental vigente.

B) RELACIONES:

De Dependencia Jerárquica:

El Departamento de Medio Ambiente y Saneamiento , está a cargo de un Jefe de Departamento, Grupo Ocupacional Ejecutivo y Categoría o **Nivel JD-1**, quién depende Orgánica y Funcionalmente del Gerente Técnico.

De Autoridad:

Ejerce una Relación de Autoridad Lineal respecto a sus Equipos Funcionales de Proceso Inmediatamente subordinados.

C) ESTRUCTURA ORGÁNICA INTERNA:

Para el Cumplimiento de sus Funciones el Departamento de Medio Ambiente y Saneamiento cuenta con los siguientes Áreas Subordinadas Directamente:

- **Equipo Funcional del Proceso de Gestión Ambiental de Microcuencas.**
- **Equipo Funcional del Proceso de Saneamiento Ambiental Urbano.**

D) FUNCIONES GENERALES:

Son Funciones del Departamento de Medio Ambiente y Saneamiento los siguientes:

1) Planificar, Concertar y Definir el Plan Operativo Anual del Medio Ambiente y Saneamiento.

2) Organizar, Monitorear y Evaluar el Plan Operativo Anual del Departamento a su Cargo.

3) Promover y Sensibilizar a los diferentes Grupos Sociales de la Población dentro del Ámbito de Trabajo de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba S.R.Ltda. en el Uso Sostenible de los Recursos Naturales y del Agua Potable.

4) Difundir las Normas Legales vigentes inherentes a la Preservación y Conservación del Recurso Hídrico y Saneamiento Ambiental Urbano.

5) Proponer y Ejecutar Políticas y Acciones, tendientes a Controlar y Reducir la Contaminación y el Deterioro de los Recursos Naturales en el Ámbito de Trabajo de la Empresa.

6) Brindar el Acceso Permanente a la Información de los Programas y Proyectos relacionados con sus Actividades.

7) Proponer la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación, Inversión y Desarrollo en Temas Ambientales, dentro del Ámbito de Influencia de la Empresa.

8) Gestionar, Evaluar y Monitorear Proyectos y Programas Ambientales de Cooperación Internacional.

9) Coordinar el Proceso de Evaluación de Impacto Ambiental de las diferentes Actividades que realiza la Empresa.

10) Fomentar Mecanismos de Coordinación Interinstitucional en lo Provincial, Regional y Nacional, para la Promoción e Implementación de la Gestión Ambiental de Microcuencas de Competencia de la Empresa.

11) Velar por el Cumplimiento de los Planes y Programas establecidos en el Plan Maestro de las Áreas de Conservación Municipal, del Ámbito de Competencia de la Empresa.

12) Otras Funciones que en materia de su Competencia le sean asignadas por su Jefe Inmediato Superior, el Gerente Técnico.

5.5.1.3.1 EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL DE MICROCUENCAS.

A) DE DEPENDENCIA JERÁRQUICA:

El Equipo Funcional del Proceso de Gestión Ambiental de Microcuencas, está a Cargo de un Especialista Ambiental, Grupo Ocupacional Profesional y Categoría o **Nivel T-1**, quién depende Orgánica y Funcionalmente del Jefe del Departamento de Medio Ambiente y Saneamiento.

B) FUNCIONES GENERALES:

Son Funciones del Equipo Funcional de Gestión Ambiental de Microcuencas los siguientes:

1) Participar en la Planificación, Monitoreo y Evaluación del Plan Operativo Anual del Departamento del Medio Ambiente y Saneamiento.

2) Brindar el Apoyo al Equipo Funcional del Proceso de Saneamiento Ambiental Urbano cuando lo requiere o solicite para realizar ciertas Actividades Programadas.

B) FUNCIONES GENERALES:

Son Funciones del Equipo Funcional del Proceso de Saneamiento Ambiental Urbano los siguientes:

1) Planificar, Concertar y Definir el Plan Operativo Anual de la Unidad a su Cargo, en Concordancia con los Fines y Objetivos de la misma.

2) Participar en la Planificación, Monitoreo y Evaluación del Plan Operativo Anual del Departamento del Medio Ambiente y Saneamiento.

3) Promover la Investigación a través de Programas, Estudios y Proyectos con el fín de Proteger, Recuperar y Conservar el Medio Ambiente.

4) Implementar las Medidas Correctivas y Compensatorias para mitigar los Impactos Potenciales y Efectos adversos de las Actividades que se realizan dentro del Ámbito Urbano de la Empresa.

5) Supervisión Ambiental de las Obras y/o Actividades, para Promover la Seguridad Ambiental dentro las Actividades relacionadas con la Empresa.

6) Supervisión y Monitoreo de las Aguas Residuales del Ámbito de la Empresa.

7) Promoción y Coordinación de las Actividades de Educación Ambiental en las Localidades del Ámbito de Trabajo de la Empresa.

8) Elaborar Planes de Manejo y Conservación de las Fuentes y Disposición Final de las Aguas Residuales y Áreas de interés de la Empresa.

9) Brindar el Apoyo al Equipo Funcional de Gestión Ambiental de Microcuencas cuando lo requiere y solicite a realizar ciertas Actividades Programadas por dicho Equipo Funcional.

10) Otras Funciones que en materia de su Competencia le sean asignadas por su Jefe Inmediato Superior, el Jefe del Departamento de Medio Ambiente y Saneamiento.

5.5.1.4 DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA:

A) ALCANCE FUNCIONAL:

El Departamento de Ingeniería, tiene por Alcance; Ejecutar Estudios y Proyectos, así como la Supervisión de Obras a cargo de la Empresa. Además de la Conservación y Funcionamiento de las Instalaciones y los Equipos asignados.

B) RELACIONES:

De Dependencia Jerárquica:

El Departamento de Ingeniería , está a Cargo de un Jefe de Departamento, Grupo Ocupacional Ejecutivo y Categoría o **Nivel JD-1**, quién depende Orgánica y Funcionalmente del Gerente Técnico.

De Autoridad:

Ejerce una Relación de Autoridad Lineal respecto a sus Equipos Funcionales de Proceso Inmediatamente subordinados.

C) ESTRUCTURA ORGÁNICA INTERNA:

Para el Cumplimiento de sus Funciones el Departamento de Ingeniería cuenta con los siguientes Áreas Subordinadas Directamente:

- **Equipo Funcional del Proceso de Proyectos y Obras.**

D) FUNCIONES GENERALES:

Son Funciones del Departamento de Ingeniería los siguientes:

1) Programar, Organizar y Ejecutar los Estudios de Diseños, Perfiles y Proyectos de Desarrollo, Institucional.

2) Preparar la Documentación Técnica, Planos, Memoria Descriptiva y Especificaciones de las Obras por Contrata, debiendo ceñirse a los Parámetros bajo los cuales fue declarada la Viabilidad del Proyecto.

3) Supervisar las Ejecución de las Obras de la Entidad.

4) Comprobar la Culminación de las Obras de acuerdo a los Contratos para su Correspondiente Recepción y Efectuar la Liquidación de los mismos.

5) Elevar a la Gerencia General la Documentación necesaria para Cumplir con la Evaluación POST Inversión de los Proyectos.

6) Coordinar la Adquisición, Recepción y Reparación de los Equipos, Herramientas e Insumos necesarios para la Ejecución de las Acciones Programadas.

7) Participar en la Capacitación del Personal para el Mejor Uso de los Equipos e Instalaciones de la Entidad.

8) Proponer Manuales y Reglamentos que posibiliten el Cumplimiento de las Funciones establecidas en el presente Reglamento.

9) Desarrollar y Proponer el Presupuesto de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Obras Civiles de la Empresa.

10) Controlar, Evaluar, y Ejecutar los Programas de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Obras Civiles de la Empresa.

11) Otras Funciones que en materia de su Competencia le sean asignadas por su Jefe Inmediato Superior, el Gerente Técnico.

5.5.1.4.1 EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE PROYECTOS Y OBRAS.

A) DE DEPENDENCIA JERÁRQUICA:

El Equipo Funcional del Proceso de proyectos y Obras, está a Cargo de un Especialista en Proyectos y Obras, Grupo Ocupacional Profesional y Categoría o **Nivel T-1**, quién depende Orgánica y Funcionalmente del Jefe del Departamento de Ingeniería.

B) FUNCIONES GENERALES:

Son Funciones del Equipo Funcional del Proceso de Proyectos y Obras los siguientes:

1) Proponer, Formular, Estudios y Expedientes Técnicos referidas a Inversiones para la mejora de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable y de Aguas Residuales.

2) Actualizar, Evaluar y Reformulación Periódica del Plan Maestro.

3) Proponer, Formular y Evaluar Perfiles de Inversión Pública y Privado Orientadas al Desarrollo de Acciones de Ampliación, Mejoras y Construcción de los Sistemas de Agua y Desague.

4) Proponer los Proyectos de Inversión a Ejecutarse en cada Periodo Presupuestal.

5) Ejecutar Obras y Proyectos de Inversión referentes al Mejoramiento, Ampliación y Construcción de los Sistemas de Agua y Desague.

6) Otras Funciones que en materia de su Competencia le sean asignadas por su Jefe Inmediato Superior, el Jefe del Departamento de Ingeniería.

5.2 GERENCIA COMERCIAL

A. OBJETIVO

Impulsar, administrar y dirigir los aspectos comerciales de los servicios prestados por la empresa en lo referente a control, registro, facturación y evaluación de los usuarios.

Generar los recursos necesarios para el desarrollo de las operaciones corrientes y de inversión de la empresa

B. NATURALEZA

La Gerencia Comercial es una unidad orgánica de línea con nivel de gerencia, responsable de las actividades comerciales de la venta del servicio de agua potable y alcantarillado.

C. ALCANCE FUNCIONAL

Comercializar los servicios que brinda la empresa analizando y definiendo el perfil de los clientes, posibilitando una atención eficiente en base a sus características y reales necesidades, agilizando los procesos de cobranza para cubrir las necesidades financieras de la empresa.

D. RELACIONES

- ✓ De dependencia jerárquica:
  La Gerencia Comercial depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia General.
- ✓ De autoridad:
  Ejerce una relación de autoridad lineal respecto a sus unidades orgánicas y/o Equipos funcionales de proceso inmediatamente subordinados.

E. FUNCIONES GENERALES

1. 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.

2. Conducir, coordinar y proponer el plan y presupuesto operativo anual, de las actividades comerciales de la Empresa, de acuerdo a las políticas, normas y estrategias establecidas.

3. Organizar, conducir, controlar y evaluar el proceso de catastro de clientes en lo concerniente a las actividades de planimetría, actualización, mantenimiento catastral e inspección domiciliaria.

4. Controlar y evaluar la adecuada realización del proceso de medición y control de consumos, estableciendo los mecanismos necesarios.

5. Organizar, coordinar, conducir, controlar y evaluar el proceso de facturación y cobranza; así como la emisión y control de las órdenes de corte y reconexión.

6. Organizar y controlar la emisión y distribución de los recibos a los clientes. Evaluar el proceso de comercialización en lo concerniente a las actividades de atención al cliente, presupuestos, contratos y promoción comercial.

7. Dirigir y controlar la adecuada atención en la prestación de los servicios a los clientes de la Empresa.

8. Coordinar y conducir la realización de estudios de mercados e investigaciones especiales, referente a la identificación de la necesidades de los clientes. Conocimiento de la demanda de clientes factibles y potenciales, evaluando los aspectos socioeconómicos y otros; así como examinar los resultados de los mismos.

9. Coordinar y controlar la realización de estudios que tengan como fin la mejora y/o automatización de los procesos y procedimientos del Area Comercial, mediante la utilización de tecnología moderna que permita un flujo efectivo de información y la toma de decisiones.

10. 10.Coordinar con el Sistema de Planeamiento los resultados de los estudios de mercado de los servicios, a fin de determinar una estructura tarifaría adecuada a las condiciones socioeconómicas de los clientes.

11. Verificar la efectiva aplicación de políticas de corte de conexiones y cobranza, promoviendo la aplicación de penalidades en estricto cumplimiento al Reglamento de Prestación de Servicios.

12. 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 empresa.

13. Coordinar, conducir, controlar y mantener la sectorización localización de las conexiones en general, para una adecuada gestión comercial.

14. Generar los recursos necesarios para el desarrollo de las operaciones corrientes y de inversión de la empresa.

15. Adoptar medidas para mantener y mejorar la imagen de la empresa a través de una adecuada atención e información a los clientes.

16. Evaluar establecer y organizar los centros autorizados de cobranza, en la Sede Central, como en las Administraciones Locales de la empresa, a fin de facilitar el pago de los servicios de los clientes.

17. 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.

18. Controlar y reducir la cartera morosa de clientes de la empresa; adoptando adecuadas políticas y medida correctivas.

19. Autorizar y controlar los procesos de refacturación.

20. Coordinar organizar y controlar el desarrollo de las actividades comerciales de las Administraciones Locales de la empresa.

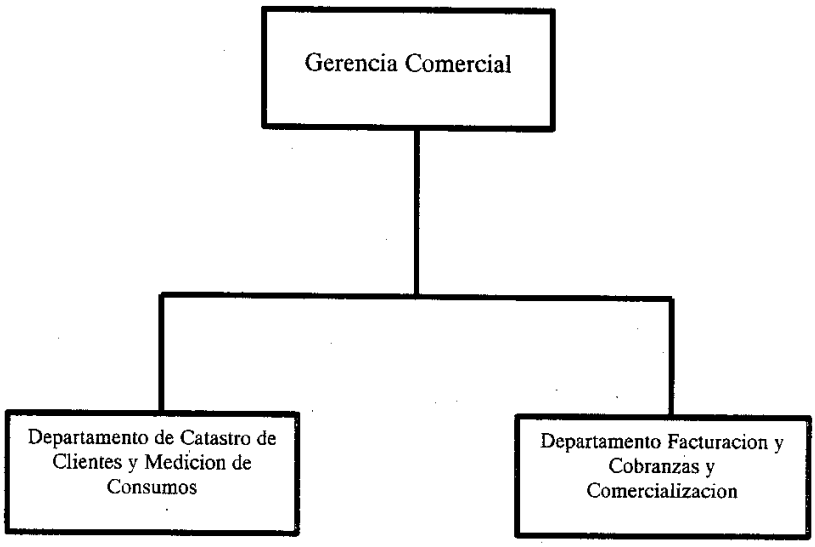
21. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

F. ESTRUCTURA ORGANICA INTERNA

La Gerencia Comercial tienen la siguiente desagregación estructural:

- Departamento de Catastro de Clientes y Medición de Consumo.
- Departamento de Facturación, Cobranza y Comercialización.

ESTRUCTURA ORGANICA GERENCIA COMERCIAL



5.5.2.1. DEPARTAMENTO DE CATASTRO DE CLIENTES Y MEDICION DE CONSUMO

A. ALCANCE FUNCIONAL

Organizar, coordinar y controlar el registro catastral de las conexiones reales, factibles e identificar los inmuebles potenciales de todas las localidades con servicio a cargo de la empresa así como realizar las mediciones de los consumos reales.

B FUNCIONES GENERALES

1. Proponer normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia.

2. Programar, organizar, dirigir y controlar la elaboración de planos catastrales.

3. Supervisar y controlar la actualización y mantenimiento de los planos del catastro e informaciones catastrales.

4. Supervisar y controlar el registro, modificación, ubicación y/o reubicación de los clientes reales, factibles y potenciales, así como el proceso de baja e incorporación de nuevos usuarios, manteniendo la información catastral actualizada.

5. Coordinar todos los aspectos relacionados con la categorización de consumos de los clientes, proporcionando una adecuada y óptima información a la áreas respectivas.

6. Controlar la operatividad de los micromedidores y solicitar su mantenimiento y/o reparación a l Departamento de Mantenimiento.

7. Coordinar y controlar las instalaciones de micromedidores, para el mejor control de los volúmenes físicos vendidos.

8. Establecer y controlar la actualización de las rutas de lectura de micromedidores, y distribución. Así como para efectuar los cortes de conexiones

9. Organizar y establecer el sistema de archivo de los planos e informaciones catastrales, así como controlar su mantenimiento y adecuado resguardo.

10. Programar, organizar, dirigir y controlar el proceso de medición de consumos.

11. Controlar la consistencia y efectuar la remisión de la información de las mediciones efectuadas al Departamento de Facturación y Cobranza y Comercialización.

12. Organizar y controlar permanentemente las inspecciones domiciliarias de los servicios, a fin de evitar el consumo clandestino y mantener un adecuado empadronamiento y categorización de los clientes.

13. Coordinar, controlar y solucionar las solicitudes de reclamos de servicios de los clientes, referente a las actividades de catastro y/o mediciones de consumo, emitidas por el Dpto. de Facturación y Cobranza, y Comercialización.

14. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente Comercial.

El Departamento de Catastro y Medición de Consumos esta integrada por dos Equipos Funcionales de Proceso :

- ✓ Inspección Domiciliaria
- ✓ Medición y Control de Consumos

5.5.2.1.1 EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA

1. Efectuar labores de inspectoría en el campo.
2. Inspeccionar permanentemente el uso de los servicios por los clientes verificando y haciendo cumplir las disposiciones establecidas en el reglamento de prestaciones.
3. Detectar las instalaciones clandestinas y/o conexiones no autorizadas.
4. Solucionar los reclamos referente a categorización y exceso de consumo de clientes.
5. Inspeccionar y controlar los cortes y rehabilitaciones autorizadas.
6. Informar a los clientes, que infrinjan las disposiciones legales vigentes, coordinando con el Jefe del Departamento de Catastro de Clientes y Medición de Consumos, para la aplicación de las sanciones.
7. Efectuar inspecciones de campo, de los casos de peticiones de cambio de conexiones, ampliaciones y reducciones de diámetro, reubicaciones de instalaciones referente a las condiciones contractuales iniciales.
8. Elaborar informes estadísticos para los índices de gestión y calculo de monitoreo.
9. Desempeñar las demás funciones que le asigne Jefe del Departamento de Catastro de Clientes y Medición de Consumos.

5.5.2.1.2. EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO MEDICIÓN Y CONTROL DE CONSUMOS

1. Efectuar los procesos de lectura de los micromedidores.
2. Garantizar la conformidad y consistencia de las lecturas de los consumos con personal propios o de terceros.
3. Establecer y actualizar las rutas de lecturas de medidores.
4. Preparar los listados de consumo y remitirlos al Organo de Facturación.
5. Informar oportunamente de las ocurrencias detectadas en el trabajo de campo, permitiendo el cruce de información.
6. Analizar y dar solución a las solicitudes de reclamos de los clientes referentes a la medición y control de consumos, coordinando de ser necesario con el equipo de inspección.

7. Efectuar el análisis de los consumos y formular las estadísticas e informes correspondientes.

8. Controlar la operatividad de los micromedidores solicitando su mantenimiento al área de operaciones.

9. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Catastro de Clientes y Medición de Consumos.

5.5.2.2 DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN, COBRANZA Y COMERCIALIZACION

A. ALCANCE FUNCIONAL.

Elaborar los programas de facturación por los servicios prestados y permitir el cobro de las mismas, así como implementar políticas de facturación y cobranza.

Programar, dirigir, desarrollo, controlar y coordinar los procesos de atención al cliente, presupuestos y contratos, promoción comercial, así como de investigación de mercado.

B. FUNCIONES GENERALES

1. Proponer normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia.

2. Programar y controlar permanentemente el proceso de facturación.

3. Programar y controlar el proceso de cobranza.

4. Coordinar y controlar la valorización de los servicios que presta la empresa, en base a la estructura tarifaria establecida.

5. Coordinar, controlar y verificar el procesamiento y la consistencia de la información de facturación.

6. Controlar y supervisar la cobranza regular de los centros autorizados, tanto de la Sede Central como de las Administraciones Locales.

7. Coordinar, supervisar y controlar las alteraciones detectadas en los procesos de facturación, disponiendo las inspecciones de campo respectivas.

8. Coordinar y controlar la cobranza de grandes clientes de carácter especial de la empresa.

9. Coordinar y controlar la emisión y distribución de los recibos por servicios, a los clientes de la Sede Central, así como apoyar en la emisión de los recibos a las Administraciones Locales.

10. Evaluar y emitir informes sobre el comportamiento mensual de las recaudaciones efectuadas por la empresa.

11. Programar coordinar y conducir las cobranzas morosas, evaluando los resultados obtenidos y la eficacia de las medidas adoptadas.

12. Controlar la emisión y ejecución de las órdenes de corte o reinstalación del servicio a los clientes.

13. Coordinar y controlar la realización de la interconexión de los Centros Autorizados de Cobranza con el sistema informático de la empresa, a fin de agilizar el proceso de recaudación.

14. Controlar, verificar y autorizar las modificaciones de los datos de consumo, categorías, tarifas u otros al sistema y/o al módulo de facturación.

15. Proponer normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia.

16. Coordinar, proponer y establecer campañas publicitarias que permitan concientizar al cliente en el uso racional y eficiente de los servicios de agua potable.

17. Controlar la adecuada atención de los reclamos de los clientes, coordinando los resultados de las gestiones de las áreas involucradas.

18. Organizar y controlar la adecuada atención e información a los clientes estableciendo medios informáticos, u otros mecanismos que permita una efectiva atención e información.

19. Propiciar controlar y mantener la buena imagen de la empresa ante los clientes y la comunidad, en coordinación con la Oficina de Imagen Institucional.

20. Coordinar proponer y establecer campañas de educación sanitaria, de acuerdo al reglamento de prestación de servicios.

21. Coordinar y controlar la emisión correcta de presupuestos y contratos, por la instalación de conexiones y servicios colaterales solicitados por el cliente.

22. Suscribir los contratos de suministro de servicio de agua potable y alcantarillado de nuevos clientes.

23. Promover la venta de los servicios de agua y alcantarillado, dirigido a clientes potenciales, de las nuevas ampliaciones realizados por la empresa.

El Departamento de Facturación Cobranza y Comercialización está integrada por tres Equipos Funcionales de Procesos :

- Facturación y Comercialización.
- Cobranzas.
- Atención al Cliente.

5.5.2.2.1. EQUIPO FUNCIONALDEL PROCESO DE FACTURACION Y COMERCIALIZACIÓN

1. Efectuar adecuadamente los procesos de valorización del servicio y emisión de los recibos por consumo de agua, servicios colaterales y/o créditos otorgados a los clientes.

2. Efectuar el control de calidad de la facturación emitida, y la entrega a cobranza para su distribución a los clientes.

3. Emitir y mantener información estadística de la facturación.

4. Efectuar el ingreso de las modificaciones autorizadas al sistema y/o módulos de facturación, referente a categorías de clientes, u otros datos.

5. Diseñar, desarrollar y promover campañas para la incorporación de clientes potenciales y factibles.

6. Diseñar, desarrollar, y propiciar las campañas publicitarias de educación sanitaria a los clientes, así como los orientados al uso racional del agua.

7. Elaborar, desarrollar y/o coordinar la aplicación de encuestas orientadas a identificar necesidades de los clientes y a conocer su opinión respecto a la calidad de los servicios prestados, así como para recoger sus sugerencias y criticas.

8. Promover la venta de los servicios que ofrece la Empresa.

9. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Facturación Cobranza y Comercialización.

5.5.2.2.2. EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO DE COBRANZAS

1. Efectuar la recepción y/o recaudación de los recursos financieros por todo concepto, velando por su custodia y efectuando el depósito en la entidad bancaria correspondiente.

2. Remitir la Planilla de Ingresos con la documentación sustentatoria, de los recursos financieros recepcionados, a la Gerencia de Administración y Finanzas.

3. Ejecutar las medidas y acciones adecuadas para la efectivización de las cobranzas morosas, evaluando periódicamente las medidas adoptadas.

4. Elaborar informes periódicos y estadísticos de los movimientos de la cartera de cobranza morosa.

5. Verificar que los Centros de Cobranza Autorizados sigan las políticas establecidas por la empresa, evaluando periódicamente la eficiencia de los mismos.

6. Efectuar y/o coordinar la interconexión de los Centros de Cobranza Autorizados con la empresa, a través de medios y sistemas informáticos en línea.

7. Realizar las acciones de cobranzas de grandes clientes y/o de carácter especial, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

8. Ejecutar las órdenes de corte del servicio al cliente moroso, por consumo, servicios o créditos.

9. Remitir al Departamento de Mantenimiento las órdenes de clausura y/o levantamiento y/o reconexiones.

10. Ejecutar y/o remitir a terceros las órdenes de cortes, y/o rehabilitaciones del servicio del cliente moroso, por consumo, servicios o créditos.

11. Emitir informes estadísticas de cobranza.

12. Coordinar con el equipo de tesorería la consistencia de la información de la recaudación diaria.

13. Efectuar el control de la recaudación general.

14. Efectuar y controlar la distribución de los recibos a los clientes.

15. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento de Facturación, Cobranzas, y Comercialización.

5.5.2.2.3. EQUIPO FUNCIONAL DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Recepcionar y tramitar los reclamos de los clientes, coordinando con las áreas involucradas efectuando la solución de los mismos (exceso de consumo, modificaciones tarifarías, cambios de categoría, licencias, permisos, y otros.)

2. Atender, orientar y educar a los clientes en lo referente al cumplimiento de normas y disposiciones del Reglamento de Prestación de Servicios, minimizando los reclamos.

3. Coordinar con el equipo de facturación, la emisión de recibos por la prestación de servicios colaterales (inspecciones, reparaciones, cambios de categoría, desatoros y otros)

4. Brindar buena atención a los clientes cuidando la imagen institucional de la empresa.

5. Canalizar solicitudes de nuevas conexiones, determinando los presupuestos de acuerdo a las tarifas establecidas.

6. Preparar los presupuestos y contratos, evaluando y coordinando las modalidades y planes de pago.

7. Mantener organizado y actualizado el archivo de presupuestos y contratos de los clientes.

8. Coordinar y controlar las inspecciones de campo en los casos de peticiones de cambio de las condiciones contractuales.

9. Canalizar las solicitudes de fraccionamiento de deuda morosa y de venta de nuevas conexiones de los clientes.

5.6. ORGANOS DESCONCENTRADOS

A los órganos desconcentrados, les compete: programar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar en forma óptima las actividades técnico - operativas de los sistemas de producción y comercial; y coordinar las actividades de apoyo administrativo con el objeto de asegurar una eficiente dirección y gestión empresarial.

5.6.1. ADMINISTRACION LOCAL DE SORITOR

A. OBJETIVO

Es el órgano responsable de dirigir, supervisar y controlar la ejecución de las actividades administrativas, operacionales y comerciales de los servicios bajo su jurisdicción.

B. NATURALEZA

La Administración Local de Soritor, es un órgano desconcentrado con nivel de administración, responsable de la programación, administración, ejecución y control de las actividades operativas comprendidas en el proceso de gestión.

C. ALCANCE FUNCIONAL

Supervisar y controlar las actividades de operación de los servicios de producción, tratamiento y distribución de agua, recolección de aguas servidas, agua de lluvias, disposición de excretas de pozos sépticos y letrinas; así como el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipos.

D. RELACIONES

- ✓ De Dependencia Jerárquica:
  La administración local de Soritor depende orgánicamente de la Gerencia General y funcionalmente de las Gerencias de línea.
- ✓ De Autoridad:
  Ejerce una autoridad lineal respecto a sus puestos de trabajo.

E. FUNCIONES GENERALES

1. Representar a la empresa ante los usuarios y las autoridades locales.

2. Controlar la ejecución de los programas y presupuestos aprobados en base a los cronogramas físicos y financieros establecidos.

3. Proponer la realización de estudios y proyectos para la ampliación y perfeccionamiento de los servicios, incluyendo proyectos menores de extensión de redes.

4. Proponer y supervisar la implantación de estudios de organización, métodos y soporte informático para mejorar la eficiencia administrativa.

5. 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.

6. 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.

7. Contratar personal, aprobar trámites, autorizar gastos, firmar contratos con terceros dentro de los límites de autonomía establecidos y de los programas y presupuestos aprobados.

8. Recepcionar los materiales de la Sede Central y distribuirlas a las áreas correspondientes.

9. Mantener y controlar los bienes en el ámbito de su Localidad, comunicando los eventuales traslados o fallas en operación.

10. Supervisar el control físico de stock de materiales; así como sus niveles mínimos.

11. Controlar la asistencia del personal, autorizar licencias y horas extras, programar vacaciones y efectuar otros trámites dentro de las limitaciones de las políticas, normas y procedimientos establecidos.

12. Controlar los viáticos al personal y los medios diversos utilizados para el traslado en comisión de servicio.

13. Recepcionar el pago por consumo de los clientes en las propias oficinas de la empresa.

14. Llevar el catastro de clientes y actualizar permanentemente indicando sus características principales, localización y saldos por cobrar.

15. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.

F. ESTRUCTURA ORGANICA INTERNA

La Administración local de Soritor esta conformada únicamente por puestos de trabajo.

5.6.1.1. ACTIVIDADES OPERACIONALES

1. Ejecutar labores de operación y mantenimiento de los servicios de agua y desagüe de la localidad.

2. Ejecutar los programas de control de calidad y de tratamiento de los servicios, controlar la adecuada operación de los equipos; así como, suministrar oportunamente los reactivos químicos necesarios.

3. Controlar manantiales abastecedores, medición de caudal y volúmenes de pérdida.

4. Controlar las etapas de tratamiento de agua cruda y servidas.

5. Analizar los defectos de los medidores encontrados, elaborando estadísticas por marca informando a compras.

6. Controlar el consumo de reactivos químicos y de piezas de reposición, definiendo los stocks mínimos necesarios.

7. Medir caudal distribuido.

8. Hacer maniobras para optimizar el funcionamiento de los servicios.

9. Detectar pérdidas en la red.

10. Ampliar las redes de agua potable y alcantarillado.

11. Medir el caudal de aguas servidas.

12. Ejecutar conexiones de los servicios de agua y desagüe.

13. Ejecutar los cortes y reconexiones a los clientes morosos.

14. Realizar inspecciones permanentes de las conexiones domiciliarias.

15. Entregar avisos de vencimiento para clientes morosos.

16. Custodiar los bienes pertinentes de la localidad.

17. Efectuar la limpieza, mantenimiento y desinfección de la s fuentes de captación, cámara rompe presiones y reservorios.

18. Desinfectar y purgar las redes de conducción y distribución de agua, de la Administración Local.

19. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Administrador Local.

5.6.1.2. ACTIVIDADES COMERCIALES.

1. Supervisar y controlar el registro, modificación, ubicación y/o reubicación de los clientes reales, factibles y potenciales, así como el proceso de baja e incorporación de nuevos usuarios, manteniendo la información catastral actualizada.

2. Coordinar todos los aspectos relacionados con la categorización de consumos de los clientes, proporcionando una adecuada y óptima información a las áreas respectivas.

3. Controlar la operatividad de los micromedidores y solicitar su mantenimiento y/o reparación al Departamento de Mantenimiento.

4. Coordinar y controlar las instalaciones de micromedidores, para el mejor control de los volúmenes físicos vendidos.

5. Establecer y controlar la actualización de las rutas de lectura de micromedidores, y distribución. Así como para efectuar los cortes de conexiones.

6. Programar, organizar, dirigir y controlar el proceso de medición de consumos.

7. Organizar y controlar permanentemente las inspecciones domiciliarias de los servicios.

8. Garantizar la conformidad y consistencia de las lecturas de los consumos con personal propios o de terceros.

9. Preparar los listados de consumo y remitirlos al Organo de Facturación.

10. Programar y controlar el proceso de cobranza.

11. Programar y controlar permanentemente el proceso de facturación.

12. Recepcionar y tramitar los reclamos de los clientes, coordinando con las áreas involucradas efectuando la solución de los mismos (exceso de consumo, modificaciones tarifarías, cambios de categoría, licencias, permisos, y otros.)

13. Evaluar y emitir informes sobre el comportamiento mensual de las recaudaciones efectuadas por la empresa.

14. Controlar la emisión y ejecución de las órdenes de corte o reinstalación del servicio a los clientes.

15. Propiciar controlar y mantener la buena imagen de la empresa ante los clientes y la comunidad, en coordinación con la Oficina de Imagen Institucional.

16. Efectuar el control de calidad de la facturación emitida, y la entrega para su distribución a los clientes.

17. Atender, orientar y educar a los clientes en lo referente al cumplimiento de normas y disposiciones del Reglamento de Prestación de Servicios, minimizando los reclamos.

18. Canalizar solicitudes de nuevas conexiones, determinando los presupuestos de acuerdo a las tarifas establecidas.

19. Preparar los presupuestos y contratos, evaluando y coordinando las modalidades y planes de pago.