

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>1</b> de <b>126</b>

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Revisó	Revisó
Ing. Raúl Flores GERENCIA GENERAL	Dr. Darío Velásquez UNIDAD DE ASESORIA LEGAL

Revisó	Revisó	Revisó	Revisó
Lic. Marco Funes GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Ing. José Antonio Aranibar GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS	Ing. Christian Jacobs COORDINADOR GERENCIA DE OPERACIONES	Lic. Edgar Varnoux GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>2 de 126</b>

## Índice

1.	INTRODUCCIÓN .....	5
2.	DECLARACIONES FUNDAMENTALES .....	5
3.	MARCO LEGAL PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESENTE MANUAL .....	6
4.	CONCEPTO .....	7
5.	OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES .....	7
6.	ALCANCE.....	8
7.	RESPONSABILIDADES.....	8
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES .....	9
	DIRECTORIO .....	9
	GERENCIA GENERAL EJECUTIVA .....	11
	AUDITOR TÉCNICO .....	15
	AUDITOR CONTABLE .....	17
	TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN .....	19
	AUDITORIA INTERNA.....	22
	ASESORÍA LEGAL.....	24
	GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA .....	26
	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS .....	29
	DIVISIÓN DE PERSONAL.....	31
	UNIDAD DE SEGURIDAD INDUSTRIAL .....	33
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y DE CONTRATACIONES .....	35
	DIVISION DE CONTRATACIONES .....	37
	UNIDAD DE ACTIVOS FIJOS .....	39
	UNIDAD DE ALMACÉN GENERAL .....	41
	DEPARTAMENTO FINANCIERO .....	43
	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD .....	45
	UNIDAD DE PRESUPUESTOS.....	47
	UNIDAD DE TESORERÍA Y CRÉDITO PÚBLICO .....	49
	GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS .....	51

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>3</b> de <b>126</b>

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN .....	55
DEPARTAMENTO DESARROLLO DE PROYECTOS DE AGUA POTABLE .....	57
DEPARTAMENTO DESARROLLO DE PROYECTOS DE ALCANTARILLADO SANITARIO.....	59
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA .....	61
DIVISIÓN DE AGUA NO CONTABILIZADA .....	64
DIVISIÓN DE CATASTRO TÉCNICO E INFRAESTRUCTURA.....	65
DIVISION DE MEDIO AMBIENTE.....	67
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y METODOS .....	69
GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.....	71
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	74
SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	76
SECCIÓN DE MORA .....	77
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN .....	78
DIVISIÓN DE CATASTRO COMERCIAL .....	80
CONTRATOS.....	81
SECCIÓN DE FACTURACIÓN .....	82
SECCIÓN DE LECTURAS .....	84
SECCIÓN DE MEDIDORES .....	86
GERENCIA DE OPERACIONES .....	87
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN .....	90
DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN .....	92
DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN .....	93
DIVISIÓN MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO .....	95
DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIONES.....	97
SERVICIOS GENERALES.....	99
DIVISION DE AMPLIACION Y ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE.....	101
DIVISION DE AMPLIACIONES Y ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO.....	103
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO.....	105
DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO DE REDES DE ALCANTARILLADO .....	107
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE .....	109
DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE.....	111

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>4</b> de <b>126</b>

RESPONSABLE 4 TALLERES .....	113
DEPARTAMENTO DE TRATAMIENTO .....	114
DIVISIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE .....	116
DIVISIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.....	118
DIVISIÓN DE CONTROL SANITARIO .....	120
GLOSARIO .....	122
ANEXO INFORMATIVO.....	124

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>5 de 126</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

SEMAPA es una entidad pública descentralizada con autonomía de gestión técnico, administrativa, patrimonio propio, sin fines de lucro. Su origen radica en la separación de las responsabilidades de la atención de agua potable, alcantarillado y aguas fluviales que dependían de la Alcaldía Municipal hasta 1967. La creación del Servicio Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Desagües Pluviales, como sociedad de economía mixta, fue autorizada el 12 de julio de 1967 mediante Decreto Supremo 8048, para prestar servicios en la provincia Cercado. A partir de entonces, se constituye SEMAPA, básicamente para atender los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario. Sobre la base de la nueva institución y los equipos transferidos por la Alcaldía Municipal en 1967, se organiza una empresa pública, la misma que con la cooperación que recibió del Gobierno Central logró incrementar los caudales de agua para su tratamiento y posterior distribución a los usuarios, paralelamente al desarrollo del sistema de alcantarillado sanitario, quedando el alcantarillado pluvial a cargo del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba.

En 1972 por Decreto Ley 10597 se reorganizó como entidad de Servicio Público con autonomía administrativa, financiera y de gestión, con patrimonio independiente. En 1974 por Resolución Municipal 19080/74 se regularizó la transferencia de bienes correspondientes a servicios de agua potable y alcantarillado a favor de SEMAPA.

Mediante Ordenanza Municipal 4776/2013, en fecha 17 de diciembre del año 2013, se aprueba el Estatuto Orgánico vigente del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario - "**SEMAPA**" con 47 Artículos, Una Disposición Transitoria, 12 Capítulos.

El Decreto Supremo No. 0071 de 9 de abril de 2009 en su Artículo 3, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua y Saneamiento Básico (AAPS) y establece el marco institucional de las normas que rigen las funciones y relaciones entre las entidades que prestan los Servicios Públicos de Aguas y los procedimientos, para la otorgación de licencias y registros de los servicios públicos de Aguas así como de aprovechamiento de aguas públicas.

## 2. DECLARACIONES FUNDAMENTALES

La **Misión** de SEMAPA, es satisfacer las necesidades del servicio de agua potable, recolección y tratamiento de aguas residuales a la población, dentro del área de concesión de la Provincia Cercado del Departamento de Cochabamba, coadyuvando a través de sus servicios a mejorar sus condiciones de vida, preservar el medio ambiente, una gestión de calidad y participación de la comunidad.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>6</b> de <b>126</b>

**La Visión** de SEMAPA, es “ser la empresa Modelo del Sector de Servicios Básicos, en el ámbito nacional y regional, a través del empleo de tecnología avanzada, personal altamente calificado, con vocación de servicio y el compromiso de lograr la auto sostenibilidad y eficiencia; para ofrecer un servicio continuo y de calidad a la población beneficiaria”.

#### **Marco Valórico.**

- ❖ Transparencia.
- ❖ Eficiencia y vocación de servicio.
- ❖ Preservación del Medio Ambiente.
- ❖ Promoción de la Cultura y el buen uso del agua.
- ❖ Participación, comunicación y respeto mutuo entre usuarios y trabajadores.
- ❖ Estimular el desarrollo personal de sus trabajadores, con equidad de género.
- ❖ Orientación al trabajo en equipo.

### **3. MARCO LEGAL PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESENTE MANUAL**

- ❖ La Ley No. 1178 de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO), que en su capítulo I, Artículo 1 establece que: “la presente Ley regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública”, y en su artículo 2 establece que regula, entre otros, al Sistema de Organización Administrativa y al Sistema de Administración de Personal.
- ❖ Ley No.482 que en su artículo 24 establece la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo Municipal, en la cual pueden estar incluidas en la referida estructura las Empresas Municipales Descentralizadas.
- ❖ La Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa, aprobado mediante Resolución Suprema N°217055 de fecha 20 de mayo 1997, como subsistema de la Ley 1178, en su Título I, inciso “1” establece que: “el Sistema de Organización Administrativa en el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que a partir del marco jurídico administrativo del sector público, del Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.
- ❖ En su Título 1, Inciso “2” (Objetivos del Sistema de Organización Administrativa), del mismo cuerpo legal, establece como objetivo general: “optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código: MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>7</b> de <b>126</b>

el plano económico, político, social y tecnológico". En el mismo Título, Inciso "2", establece como objetivos específicos:

- ❖ Lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios públicos.
- ❖ Evitar la duplicación y dispersión de funciones.
- ❖ Determinar el ámbito de competencia y autoridad de las áreas y unidades organizacionales.
- ❖ Proporcionar a las entidades una estructura que optimice la comunicación, la coordinación y el logro de los objetivos.
- ❖ Simplificar y dinamizar su funcionamiento para lograr un mayor nivel de productividad y eficiencia económica.
- ❖ En su título "1", Inciso "3" establece como objetivos de las Normas Básicas:
- ❖ Proporcionar los elementos esenciales de organización, que deben ser considerados en el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la entidad.
- ❖ Lograr que la estructura organizacional de las entidades públicas sea conformada bajo criterios de orden técnico.

#### 4. CONCEPTO

El presente Manual, es el documento que presenta el desarrollo de las relaciones interdependientes de las distintas unidades que conforman la Estructura Orgánica del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario "SEMAPA", además de enunciar los objetivos, responsabilidades y funciones, al mismo tiempo de señalar los puestos de trabajo, sus grados de jerarquía y grados de autoridad de las distintas unidades que componen SEMAPA. Siendo este documento solamente enunciativo de todas las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, no siendo en ningún momento limitativo para las actividades que deban desarrollar las diferentes unidades de la empresa.

#### 5. OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Regular la actividad orgánica de SEMAPA, teniendo en cuenta las características y peculiaridades de las funciones de la Institución.
2. Considerar la obligatoriedad de las funciones y atribuciones contenidas en el presente Manual para todos los niveles que comprende el organigrama de la empresa, no pudiendo alegarse desconocimiento de estas normas.
3. Concordar las disposiciones del presente Manual de Organización y Funciones con las establecidas en el Estatuto Orgánico y el organigrama de la empresa, así como con las disposiciones que llegue a dictar el Directorio y/o la Gerencia

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>8</b> de <b>126</b>

General Ejecutiva y que no contradigan el marco normativo expresado en este manual.

4. Contribuir a mejorar los sistemas de información y control interno
5. Contribuir a fortalecer la situación económico-financiera de la entidad.

## 6. ALCANCE

El presente Manual de Organización y Funciones, es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios, directivos y servidores públicos y consultores que trabajan en el Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, SEMAPA, según la estructura organizacional.

## 7. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades en cuanto a la puesta en vigencia del Manual de Organización y Funciones de SEMAPA, recaen sobre toda la empresa, distribuyéndose de la siguiente manera:

- **El Directorio**, que es responsable por la aprobación del mismo.
- **Máxima Autoridad Ejecutiva**, quien es responsable por instruir su implantación.
- **Gerentes de Área**, quienes son responsables por la aplicación, y el seguimiento de su implantación y observancia del mismo.
- **Jefe de Departamento de Recursos Humanos**, quien es responsable de su difusión, y de coordinar su implantación.
- **Personal en general**, quienes son responsables del uso, vigencia y de acatar el presente Manual.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>9</b> de <b>126</b>

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### DIRECTORIO

Es la instancia superior de decisión de la empresa de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (SEMAPA), cumple funciones deliberativas, normativas y de fiscalización; como instancia superior no tiene dependencia directa y tiene autoridad sobre la Gerencia General Ejecutiva.

#### **OBJETIVO DEL DIRECTORIO:**

El objetivo principal es el de delinear los grandes objetivos y políticas económicas, financieras, técnicas, jurídicas y administrativas de SEMAPA, con la finalidad de cumplir los objetivos y finalidades de la empresa dirigidas a la prestación de servicios dentro el área autorizada por el ente regulador.

#### **ATRIBUCIONES:**

Las atribuciones del Directorio, están estipuladas en el Artículo 21 del Estatuto Orgánico de SEMAPA, en actual vigencia.

**CONSTITUCIÓN DEL DIRECTORIO.** El Directorio está constituido por:

- a) El Alcalde o Alcaldesa Municipal del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, como PRESIDENTE (A) NATO DEL DIRECTORIO, o su representante.
- b) El Gerente General Ejecutivo de SEMAPA como secretario.
- c) Un representante del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba.
- d) Un representante Gobierno Autónomo Departamental de Cochabamba.
- e) Un representante de la Federación de Profesionales del Departamento de Cochabamba.
- f) Un representante del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.
- g) Cuatro representantes ciudadanos de la jurisdicción del Gobierno Autónomo Municipal del Cochabamba (Circunscripciones: 20,21 y 22), quienes no podrán ser representantes si fueren empleados de la empresa.

#### **RELACIONES DEL DIRECTORIO:**

##### **Relaciones Internas:**

Mantiene relaciones funcionales con Gerencia General Ejecutiva y Gerencias de Áreas que existen en SEMAPA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>10</b> de <b>126</b>

**Relaciones Externas:**

Mantiene relaciones externas con todas las entidades reguladoras, e instituciones relacionadas el Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario - SEMAPA

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>11</b> de <b>126</b>

## **GERENCIA GENERAL EJECUTIVA**

### **Objetivo de la Unidad**

La Gerencia General Ejecutiva, es la responsable de planificar las tareas concernientes al Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, organizar los recursos disponibles, dirigir el manejo administrativo, controlar y evaluar las actividades realizadas en función de los objetivos trazados por la entidad con el fin de mejorar las alternativas relacionadas a la prestación de servicios.

### **Dependencia**

La Gerencia General Ejecutiva, se constituye en la máxima instancia de decisión, y solamente tiene dependencia del Directorio de SEMAPA.

### **Autoridad**

La Gerencia General Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva de la empresa.

### **Funciones Generales**

1. Administrar y dirigir SEMAPA en conformidad a las políticas establecidas y determinadas por el Directorio.
2. Cumplir y hacer cumplir el Estatuto, los Reglamentos, las Resoluciones, los Manuales, Acuerdos y Decisiones emanadas del Directorio, de la Presidencia o de su propia autoridad y otras disposiciones concernientes a los fines y objetivos estratégicos de SEMAPA, aplicando en su caso las sanciones correctivas a los usuarios o disciplinarias al personal conforme a disposiciones legales vigentes.
3. Elaborar el Programa Operativo Anual, los Planes Estratégicos Institucionales y de Desarrollo Quinquenales, Planes Maestros, proyectos de exploración, ampliación, mejora, expansión y otros de cualquier naturaleza. Así como los proyectos de presupuestos, Informes Institucionales, Balance General, Estados Financieros para su remisión ante el Directorio de la Empresa.
4. Realizar todo acto administrativo, legal o de gestión necesaria para resguardar los Intereses de SEMAPA, siempre y cuando estas acciones no estén expresamente atribuidas al Directorio o al Presidentes del Directorio.
5. Resolver las denuncias, reclamos, quejas, solicitudes, gestiones y pedidos formulados por los usuarios del servicio, sin perjuicio de que estas resoluciones sean objeto de impugnación ante las instancias correspondientes.
6. Suscribir contratos o convenios inherentes a la empresa con personas naturales o Jurídicas sean estas privadas o públicas.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>12</b> de <b>126</b>

### Funciones Específicas

1. Elevar ternas ante el Directorio, para el nombramiento de Gerentes de Área, personal superior técnico y administrativo.
2. Designar, remover y retirar a los funcionarios y empleados subalternos, imponerles cuando corresponda, sanciones disciplinarias, conforme a disposiciones legales, sin que esto signifique eliminar el recurso de apelación ante el Directorio.
3. Comprar, vender, permutar, hipotecar y realizar cualquier acto de disposición de bienes inmuebles y muebles previa autorización expresa y escrita del Directorio de conformidad a disposiciones vigentes.
4. Asistir y participar en las sesiones del Directorio en calidad de Secretario con derecho a voz y sin voto.
5. Recibir, procesar y despachar la correspondencia oficial de SEMAPA, o en su caso delegar dicha atribución.
6. Abrir y manejar cuentas bancarias, bajo su responsabilidad con firma conjunta con el Gerente Administrativo y Financiero conforme a Ley.
7. Emitir, girar, aceptar, endosar, avalar, descontar, cobrar, pagar y protestar todo género de documentos mercantiles.
8. Ejercer la representación legal de SEMAPA para iniciar, proseguir y contestar todo género de demandas, ante cualquier clase de tribunales, en todos sus grados, instancias e incidencias, hasta su conclusión, estando facultado para interponer toda clase de recursos ordinarios o extraordinarios.
9. Otorgar y revocar toda clase de poderes para todo género de actos jurídicos, administrativos y financieros, ante cualquier clase de autoridades y tribunales, en todos sus grados, instancias e incidencias hasta la total conclusión de las gestiones, trámites o litigios pertinentes.
10. Representar a SEMAPA en las relaciones administrativas y financieras con organismos de crédito, asistencia técnica y profesional.
11. Ejecutar bajo su responsabilidad el Presupuesto aprobado y realizar la gestión de créditos adicionales o solicitar Modificaciones Presupuestarias para consideración del Directorio.

### Relaciones Internas

La Gerencia General Ejecutiva de SEMAPA, mantiene relaciones funcionales y directivas con cada una de las áreas de la empresa.

### Relaciones Externas

La Gerencia General Ejecutiva de SEMAPA, en su calidad de Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), sostiene relaciones con cada una de las instituciones, que rigen y tienen relación con las actividades propias de la empresa, como: Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Ministerio de Medio Ambiente y Agua, Vice Ministerio de Obras Públicas, AAPS, SIRESE, Contraloría General del Estado, Gobierno Autónomo

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

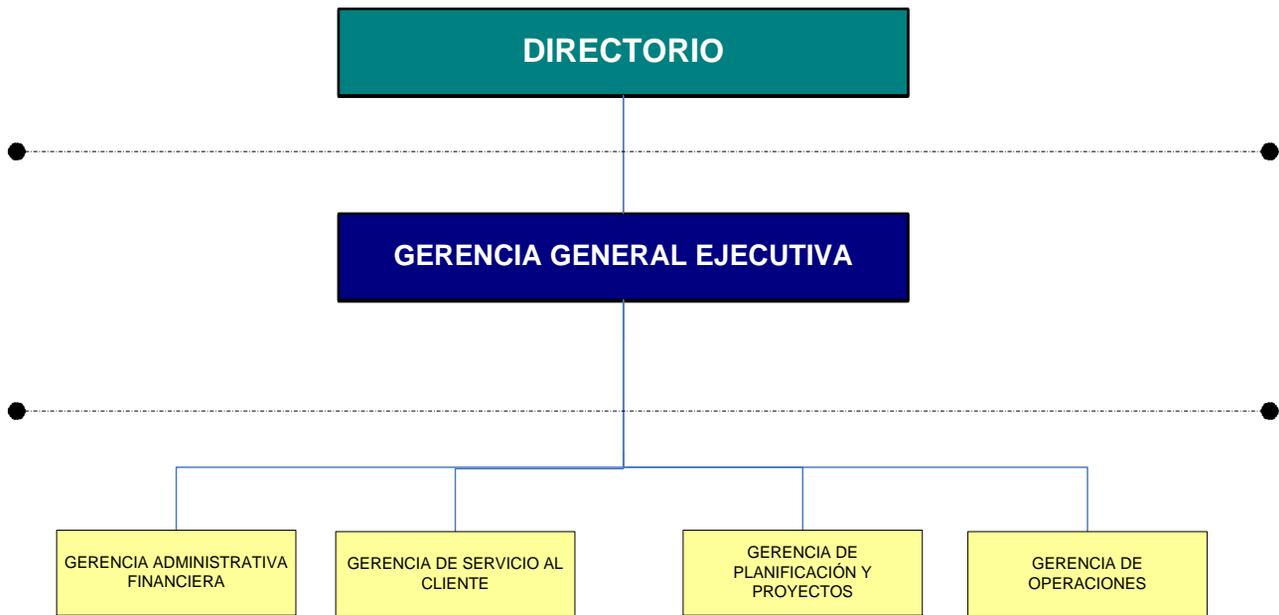
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>13</b> de <b>126</b>

Municipal de Cochabamba, ANESAPA, FNDR, BID, JICA, CAF, y con todas las Instituciones y Entidades, con las que se relacione la empresa.

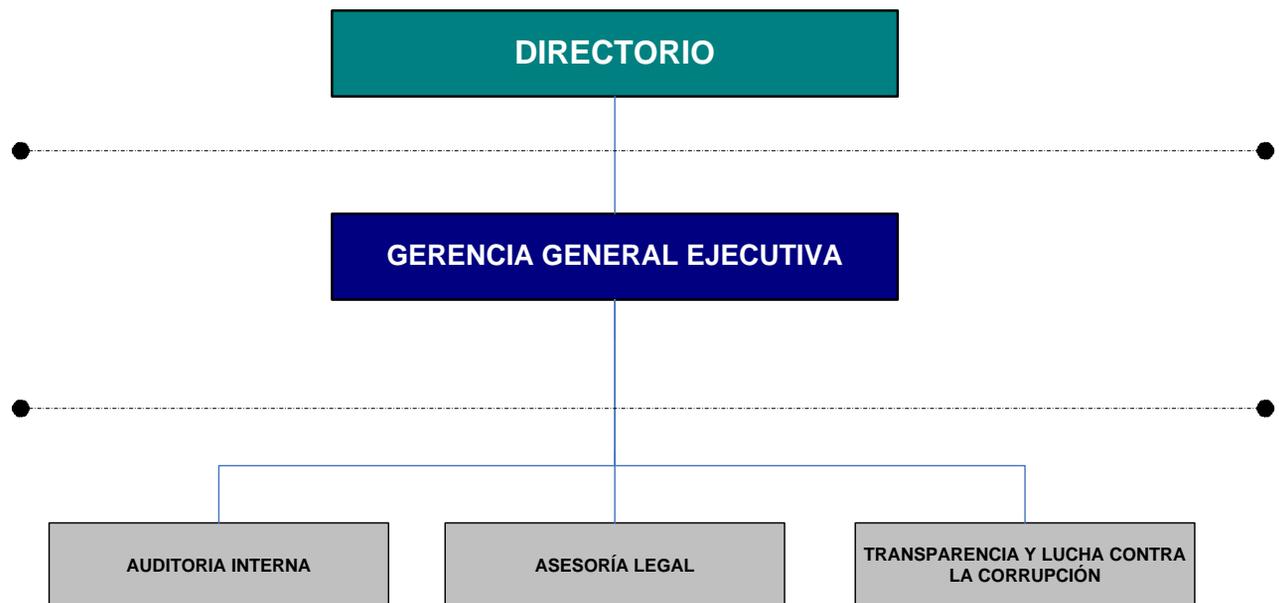
Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>14</b> de <b>126</b>

### UBICACIÓN DE LA GERENCIA GENERAL



### ESTRUCTURA DE LA GERENCIA GENERAL



Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>15</b> de <b>126</b>

## AUDITOR TÉCNICO

### Objetivo de la Unidad

Tiene por objetivo, proporcionar certidumbre y confiabilidad desde el punto de vista técnico, respecto a la información enviada por la Institución al Ente Regulador, en cuanto al cumplimiento de sus compromisos con los derechos de concesión, contribuyendo finalmente al mejor cumplimiento de las metas y objetivos de sostenibilidad de SEMAPA.

### Dependencia

El Auditor Técnico, depende de la Gerencia General Ejecutiva.

### Autoridad

El Auditor Técnico, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

Presentar opinión Profesional, al Ente Regulador, sobre la calidad de los Servicios de Agua y Saneamiento, tomando en cuenta las fuentes, la gestión y otros aspectos inherentes a los mismos. Y a requerimiento del mismo, en función a las características de los reclamos de segunda instancia, realizar inspecciones técnicas en la Institución, sin interferir en su desarrollo y presentar informes expresando su opinión al respecto.

Verificar además que las metas comprometidas en el PEDS y en la Autorización Transitoria provisional otorgada por la AAPS, son sostenibles técnicamente y son consistentes con la capacidad de la Institución.

Analizar la documentación correspondiente e informar a la Empresa los resultados de evaluaciones periódicas de índices de gestión.

### Funciones Específicas

1. Realizar inspecciones rutinarias sobre la calidad de materiales utilizados en inversiones de los componentes: Sistema de Agua Potable y Saneamiento, e informar al Ente Regulador.
2. Efectuar el seguimiento de Proyectos de implementación, ampliación, renovación o rehabilitación de los Sistemas de Saneamiento Básico incluidos en el PDQ, POA y Plan de Inversiones mediante verificaciones in-situ, generando informes de avance sustentados con documentación fotográfica y geo-referenciada.
3. Efectuar el seguimiento de Proyecto de mantenimiento y atención de emergencias, reportando sobre las causas y soluciones practicadas.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>16</b> de <b>126</b>

4. Verificar la razonabilidad de los costos de Proyectos y Certificar que se incluyen todos los componentes de costo al tiempo de activación del Proyecto.
5. Verificar y certificar el cumplimiento de la Normas de Calidad del Agua y protección medio-ambiental.
6. Verificar y certificar el control de la calidad de las fuentes de agua, así como las políticas de protección medio-ambiental y alternancia de las mismas, en función a lo establecido en la Norma NB469, NB 495, NB 512, NB688, NB 689 y sus reglamentos.
7. Verificar el control de calidad de efluentes de aguas residuales tratadas en base a la Ley de medio Ambiente y sus Reglamentos
8. Verificar la correcta aplicación de otras normas técnicas del sector.

### **Relaciones Internas**

El Auditor Técnico, se relaciona con cada una de las unidades de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Auditor Técnico, se relaciona con el ente regulador AAPS, Contraloría General del Estado, y con todas las Instituciones y Entidades, con las que se relacione la empresa previo conducto regular, a través de la Gerencia General Ejecutiva.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>17</b> de <b>126</b>

## AUDITOR CONTABLE

### Objetivo de la Unidad

Tiene por objetivo, proporcionar certidumbre y confiabilidad desde el punto de vista contable, respecto a la información enviada por la Institución al Ente Regulador, en cuanto al cumplimiento de sus compromisos con los derechos de concesión, contribuyendo finalmente al mejor cumplimiento de las metas y objetivos de sostenibilidad de SEMAPA.

### Dependencia

El Auditor Contable, depende de la Gerencia General Ejecutiva.

### Autoridad

El Auditor Contable, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

Mantener el control y supervisión suficiente para establecer que la Empresa cumple adecuadamente con el registro de las operaciones financieras de acuerdo con la Autorización Transitoria Provisional otorgada por la AAPS. Certificar además que la información económica –financiera y comercial presentada por la Empresa es veraz y confiable y que no esté afectada por contingencias o circunstancias que pudieran afectar la exposición de los mismos y Verificar el cumplimiento de las condiciones contractuales, de la Empresa, relacionadas con las pólizas de seguro, estableciendo la cobertura, vigencia y la suficiencia de los riesgos cubiertos informando, con la oportunidad necesaria al Ente Regulador, sobre la omisión de las mismas, estableciendo y cuantificando las contingencias que podrían originarse por la falta de la cobertura del seguro.

### Funciones Específicas

9. Certificar que los reportes emitidos por las Herramientas Regulatorias presenten información eficiente, veraz y oportuna.
10. Verificar que las operaciones se encuentren debidamente identificadas, documentadas y clasificadas como costo, gasto o inversión relacionando con la operación, ampliación, mantenimiento y renovación de los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento.
11. Verificar que el logro de los resultados esperados, conforme lo establecen los planes y programas (PEDS o POA) aprobados en el marco de la Autorización Transitoria Provisional otorgada por la AAPS suscrito con el Ente Regulador.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>18</b> de <b>126</b>

12. A requerimiento del Ente Regulador, en función de los reclamos de segunda instancia presentados por los usuarios, verificar la correcta aplicación de precios y tarifas en la Institución, sin interferir en su aplicación y presentar informe expresando opinión profesional al respecto.
13. Mantener los papeles de trabajo, resultantes de sus revisiones y análisis, por un periodo de cinco años; para que el Ente Regulador pueda inspeccionar o disponer inspecciones a los mencionados documentos; a fin de verificar el cumplimiento de las funciones del Auditor Contable.
14. Prevenir a la instancia correspondiente en la Institución sobre la realización de actividades que no estén autorizadas en la Autorización Transitoria Provisional otorgada por la AAPS.
15. Verificar la consistencia del documento de Línea Base.
16. Establecer los procedimientos necesarios para que la nomenclatura utilizada por el Concesionario se adecue con la nomenclatura de cuentas empleada en el Software de Herramientas Regulatorias del Ente Regulador.

### **Relaciones Internas**

El Auditor Contable, se relaciona con cada una de las unidades de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Auditor Contable, se relaciona con el ente regulador AAPS, Contraloría General del Estado, y con todas las Instituciones y Entidades, con las que se relacione la empresa previo conducto regular, a través de la Gerencia General Ejecutiva.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>19</b> de <b>126</b>

## TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### Objetivo de la Unidad

Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, es una instancia técnica operativa, con potestad para ejecutar acciones tendientes a Transparentar la Gestión Pública; prevenir actos de corrupción y canalizar denuncias sobre actos de supuestos hechos de corrupción y/o falta de transparencia por servidores públicos de SEMAPA a instancias competentes; tiene nivel de coordinación con el Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.

### Dependencia

Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, depende de la Gerencia General Ejecutiva, lo que no implica limitación o falta de competencia para transparentar y hacer seguimiento a posibles hechos de corrupción denunciados contra la MAE.

### Autoridad

Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, no tiene autoridad sobre otra Unidad.

### Funciones Generales

1. Asegurar el acceso a la información pública.
2. Promover la ética de los servidores públicos.
3. Velar porque los servidores cumplan con la obligación de rendir cuentas, incluyendo la emisión de estados financieros, informes de gestión, memorias anuales y otros.
4. Identificar los riesgos y coadyuvar en la implementación y mantenimiento de políticas y prácticas que prevengan hechos de corrupción y/o falta de transparencia.
5. Desarrollar mecanismos de implementación del control social.

### Funciones Específicas

1. Alentar a todos los servidores públicos de SEMAPA y terceros a que denuncien sobre vulneraciones a principios, normas, políticas de la institución y sobre posibles actos de corrupción y falta de transparencia, adoptando mecanismos que les permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias.
2. Atender consultas sobre comportamientos éticos, transparencia y la prevención sobre posibles actos de corrupción en SEMAPA.
3. Asegurar el acceso a la información de carácter público generada por SEMAPA, a las Organizaciones Sociales y sociedad Civil Organizada, siempre que sea debidamente solicitada y justificada.
4. Impulsar y coordinar con las áreas y/o unidades organizacionales correspondientes

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>20</b> de <b>126</b>

la implementación de mecanismos que permitan al ciudadano el acceso a la información, de acuerdo a disposiciones legales y normativas.

5. Supervisar la actualización permanente de la información de la Unidad de Transparencia y Coordinación en la página WEB de SEMAPA.
6. Solicitar la actualización permanente de la información de todas las unidades organizacionales de SEMAPA en la página WEB de SEMAPA
7. Impulsar un adecuado manejo de información en los Archivos de la Unidad.
8. Requerir información sobre solicitudes de trámites para verificar si son atendidos oportunamente.
9. Promover políticas de difusión de información, tales como boletines, memorias y asegurar que estén a disposición de cualquier ciudadano.
10. Promover la ética de los servidores públicos al interior de la Entidad.
11. Velar por el estricto cumplimiento del Código de Ética por los servidores públicos de SEMAPA.
12. Coordinar con las instancias competentes la implementación de un Comité de Ética dentro de SEMAPA.
13. Promover la vigencia, respeto y pleno ejercicio de los derechos, garantías constitucionales de los servidores públicos.
14. Verificar por el cumplimiento de las sanciones impuestas en los procesos administrativos.
15. Coordinar con el Departamento de Recursos Humanos mecanismos dirigidos a promover el cumplimiento y observancia de las normas de conducta.
16. Propiciar y generar espacios de participación y control social, mediante Talleres y Audiencias públicas.
17. Desarrollar mecanismos para la implementación del control social.
18. Verificar si la gestión pública de SEMAPA se desenvuelve con transparencia.
19. Coordinar con cada una de las reparticiones de la Institución las actividades a ser sometidas a rendición de cuentas.
20. Coordinar con las Autoridades de la Institución un cronograma para la rendición de cuentas y los resultados comprometidos, al menos dos veces por gestión.
21. Poner en consideración de las instancias competentes elementos que coadyuven al esclarecimiento y detección de hechos de corrupción y/o falta de transparencia.
22. Recibir y evaluar denuncias de posibles hechos de corrupción o falta de transparencia y/o inobservancia o vulneración de las normas internas de la institución, que se susciten al interior de SEMAPA.
23. Solicitar y recopilar toda la información necesaria para esclarecer si la denuncia es o no admisible. En caso de que una denuncia sea admitida, elaborar un Informe Conclusivo con recomendaciones y remitirlo al Gerente General Ejecutivo; en caso de que una denuncia sea presentada contra el Gerente General Ejecutivo, remitir la

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>21</b> de <b>126</b>

denuncia a la Representación Departamental del Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción.

24. Efectuar seguimiento de las denuncias que lleguen a instancias investigativas y judiciales.

### **Relaciones Internas**

Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, mantiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, de acuerdo a sus funciones, sostiene relaciones con cada una de las instituciones que rigen y tienen relación con las actividades propias de SEMAPA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>22</b> de <b>126</b>

## AUDITORIA INTERNA

### Objetivo de la Unidad

Auditoria Interna, tiene por objetivo el desarrollar actividades de Auditoria Interna, dentro el alcance de las Normas de Auditoria Gubernamental, Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas, Normas para el Ejercicio Profesional de Auditoria Interna, Normas de Control Interno, Ley 1178 y sus decretos reglamentarios, responsable de realizar el seguimiento y control de los Sistemas de Administración y Control (SAYCO), dentro de los alcances de las Normas de Auditoria Gubernamental.

### Dependencia

Auditoria Interna, depende de la Gerencia General Ejecutiva.

### Autoridad

Auditoria Interna, no tiene autoridad directa sobre otra unidad, pero sus recomendaciones son aplicadas en toda la empresa.

### Funciones Generales

1. Organizar y Planificar la: Auditoria de Confiabilidad de Registros y Estados Financieros anualmente, Auditorias de los Sistemas de Administración y Control Gubernamental (SAYCO), Auditorias Especiales, Auditorias Operativas y Auditorias no Programadas sugeridas por el Directorio, la Gerencia General Ejecutiva y/o Contraloría General del Estado.
2. Prestar asesoramiento a la Máxima Autoridad Ejecutiva a través de los informes de Auditoria.
3. Analizar los resultados y eficiencia de las operaciones de la entidad.
4. Emitir anualmente la Declaración del Propósito, autoridad y responsabilidad de la
5. Unidad de Auditoria Interna y la Declaración de Independencia.

### Funciones Específicas

1. Preparar el Plan Operativo Anual de la Unidad de Auditoria Interna.
2. Realizar la Planificación Estratégica de las actividades de la Unidad de Auditoria Interna.
3. Presentar informes Semestral y Anual sobre la ejecución del Programa Operativo Anual de la Unidad de Auditoria Interna.
4. Supervisar los trabajos del Auditor Senior y de los Auditores en la etapa de ejecución.
5. Validar los informes de Auditoria Interna con la Máxima Autoridad Ejecutiva y Funcionarios involucrados.
6. Revisar, aprobar y remitir los informes de Auditoria de acuerdo a lo establecido por

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>23</b> de <b>126</b>

el Artículo No 15 de la Ley 1178.

7. Evaluar el grado de cumplimiento y eficiencia de los Sistemas de Administración y de los instrumentos de control interno incorporados a la entidad.
8. Efectuar seguimiento de las recomendaciones presentadas en los informes de
9. Auditoria Interna y Auditoria Externa.
10. Evaluar los resultados de la Gestión Institucional para efectuar la planificación de las auditorias.
11. Elaborar y actualizar Manuales y/o Instructivos correspondientes a la Unidad de
12. Auditoria de acuerdo a disposiciones vigentes.

### **Relaciones Internas**

Auditoria Interna, mantiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

Auditoria Interna de SEMAPA, de acuerdo a sus funciones, sostiene relaciones con cada una de las instituciones que rigen y tienen relación con las actividades propias de SEMAPA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>24</b> de <b>126</b>

## **ASESORÍA LEGAL**

### **Objetivo de la Unidad**

Asesoría Legal tiene el objetivo de asesorar jurídicamente a la empresa en el desarrollo de sus actividades.

### **Dependencia**

Asesoría Legal depende de la Gerencia General Ejecutiva.

### **Autoridad**

No tiene autoridad directa sobre otras unidades.

### **Función General**

Asesorar al Gerente General Ejecutivo y Gerentes de Área, en cuanto a situaciones en el ámbito jurídico, dentro de los lineamientos estratégicos de la empresa.

### **Funciones Específicas**

1. Diseñar políticas, normas y reglamentos, orientados a prevenir conflictos.
2. Identificar situaciones de riesgos jurídico, formulando y proponiendo alternativas de para el control de las mismas.
3. Elaborar informes periódicos y de gestión de las actividades realizadas en el área, y controlar los indicadores relevantes.
4. Asesorar a los Gerentes de Área y al Gerente General Ejecutivo, en cuanto a la contratación de personal o licitaciones.
5. Asesorar sobre aspectos legales en las diferentes etapas del proceso de contratación.
6. Elaborar los informes legales que sean solicitados.
7. Revisar la legalidad de la documentación original y/o legalizada que le sea solicitado.
8. Elaborar contratos y convenios requeridos entre SEMAPA y otras instituciones.
9. Elaborar y visar todas las resoluciones administrativas de la empresa.
10. Respalda a la empresa en procesos judiciales.
11. En conocimiento de la presunta falta o contravención del servidor público, disponer la iniciación del proceso o pronunciarse en contrario con la debida fundamentación.
12. En caso de establecer la responsabilidad administrativa, pronunciar su resolución fundamentada incluyendo un análisis de las pruebas de cargo y descargo y la sanción de acuerdo a las previsiones del Art. 29 de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales.
13. Elaborar los contratos como resultado de los procesos de contratación, usando el modelo de contrato del documento base de contratación.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>25</b> de <b>126</b>

### **Relaciones Internas**

Asesoría Legal, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia, con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

Asesoría Legal, debido a que se constituye en una instancia de asesoramiento de la Gerencia General Ejecutiva, sostiene relaciones con cada una de las instituciones, que rigen y tienen relación con las actividades propias de la empresa.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>26</b> de <b>126</b>

## **GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

### **Objetivo de la Unidad**

La Gerencia Administrativa Financiera, tiene por objetivo el planificar, organizar, dirigir, controlar todas las actividades de carácter administrativas, financieras, económicas y de servicios internos, con el propósito de lograr un uso racional de los recursos físicos, humanos, materiales y económicos de SEMAPA, para que las actividades Administrativo - Financieras sean ejecutadas de acuerdo a las políticas de la empresa.

### **Dependencia**

La Gerencia Administrativa Financiera, se encuentra ubicada en el nivel Ejecutivo, y depende de la Gerencia General Ejecutiva.

### **Autoridad**

La Gerencia Administrativa Financiera, tiene autoridad sobre todas las unidades del área.

- Departamento de Recursos Humanos
  - División de Personal
    - Unidad de Seguridad Industrial
- Departamento Administrativo y Contrataciones
  - División de Contrataciones
    - Unidad de Activos Fijos
    - Unidad de Almacén General
- Departamento Financiero
  - División de Contabilidad
    - Unidad de Presupuestos
    - Unidad de Tesorería y Crédito Público

### **Funciones Generales**

Proveer el apoyo necesario en las áreas del Departamento de Recursos Humanos, Materiales y Gestión contable, Presupuestaria y de costos a cada una de las áreas de la empresa, de acuerdo a los lineamientos estratégicos de SEMAPA y orientándose hacia la auto sostenibilidad, una gestión eficiente y con calidad.

### **Funciones Específicas**

1. Responder por la eficiencia e integración en la prestación de servicios administrativos y financieros, necesarios para el normal funcionamiento de la

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>27</b> de <b>126</b>

empresa.

2. Programar, analizar y controlar la ejecución de planes y programas de todas las unidades bajo su dependencia.
3. Analizar la ejecución del plan contable y presupuestal de la empresa, velar porque se adecue en forma equilibrada a la programación del año fiscal.
4. Analizar y refrendar los Estados Financieros y sus anexos, para determinar la situación económica y financiera de la empresa.
5. Suministrar a organismos públicos o privados los informes que le sean debidamente solicitados.
6. Coordinar con la Gerencia General Ejecutiva, una política adecuada de manejo del personal que promueve e incentive las buenas relaciones obrero patronal.
7. Supervisar y controlar los aspectos financieros y administrativos de los contratos que celebra la empresa.
8. Analizar y aprobar el programa periódico de compras de tal forma que atiendan las solicitudes de suministro de materiales, equipos, herramientas, repuestos, para el buen funcionamiento de todas las unidades de la empresa.
9. Ejercer control en los procedimientos desarrollados por los Departamentos bajo su dependencia.
10. Participar activamente en los comités administrativos Financieros y Técnicos Operativo que desarrolla la empresa.
11. En base a la información presentada por el Departamento Financiero, informar a la Gerencia General Ejecutiva, sobre la situación económica financiera de la empresa.
12. Evaluar y analizar los informes periódicos de los Jefes de Departamentos bajo su mando y establecer los criterios administrativos adecuados para corregir o mejorar su funcionamiento.

### **Relaciones Internas**

La Gerencia Administrativa Financiera, se relaciona con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

La Gerencia Administrativa Financiera, sostiene relaciones con instituciones externas de acuerdo a sus funciones como: Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Ministerio de Medio Ambiente y Agua, AAPS, Contraloría General del Estado, Gobierno Autónomo de Municipal de Cochabamba, ANESAPA, y con todas las Instituciones y Entidades, con las que se relacione la empresa.

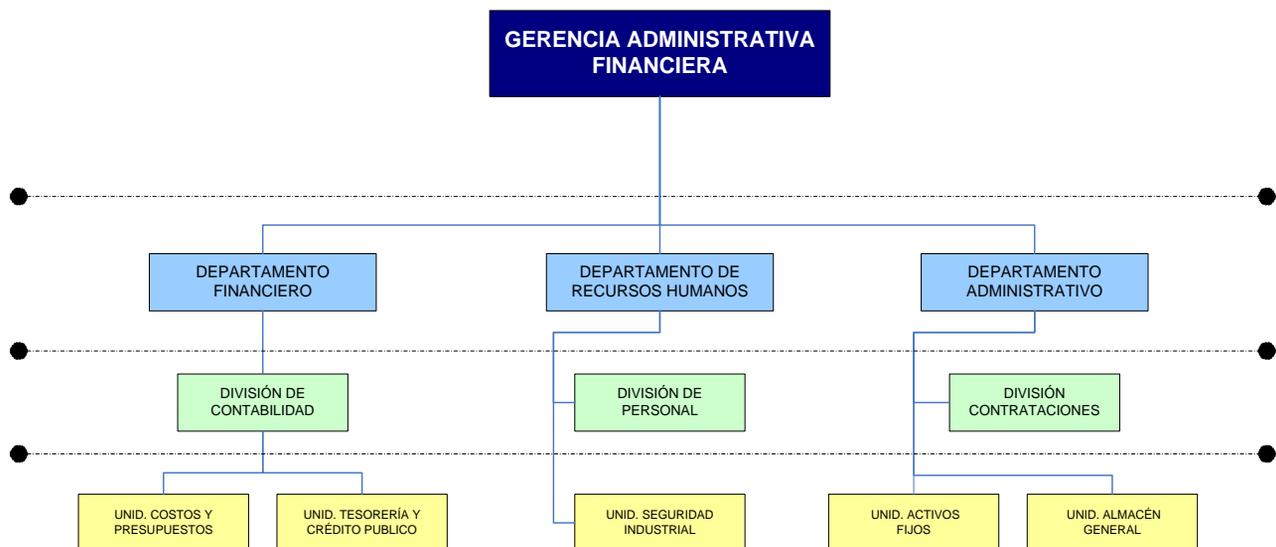
Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>28</b> de <b>126</b>

## UBICACIÓN DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA



## ESTRUCTURA DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA



Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>29</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### Objetivo de la Unidad

El Departamento de Recursos Humanos tiene por objetivo, el planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar los Sistemas de Organización Administrativa y Administración de Personal de la institución, asegurando que se realicen de acuerdo con las políticas y directrices de la empresa, como también dentro del marco legal laboral normativo vigente.

### Dependencia

El Departamento de Recursos Humanos, depende de la Gerencia Administrativa Financiera.

### Autoridad

El Departamento de Recursos Humanos, tiene autoridad directa sobre:

- División de Personal.
  - Unidad de Seguridad Industrial

### Funciones Generales

Responsable de la coordinación general referente al movimiento, ubicación del personal a sus diferentes niveles, preocupándose además del cumplimiento del reglamento interno de la empresa, las leyes sociales y laborales, en coordinación con la Gerencia de Área.

### Funciones Específicas

1. Exigir a los funcionarios el cumplimiento de trabajo y en caso contrario aplicar las sanciones disciplinarias que corresponden.
2. Orientar a la Gerencia General Ejecutiva y Administrativa sobre las necesidades de incremento o reducción de personal, considerando su asignación racional o provisional.
3. Aplicar correctamente la Ley General del Trabajo, los Estatutos y Reglamentos Internos de la empresa.
4. Aplicar normas y procedimientos para realizar el reclutamiento, selección y contratación del personal.
5. Promover la permanente capacitación y adiestramiento del personal en sus diferentes niveles, en coordinación con los Jefes de División y las Gerencias respectivas.
6. Dirigir el reclutamiento, selección, designación del personal coordinado con las diferentes áreas gerenciales.
7. Elaborar el rol de vacaciones en coordinación con los responsables de cada área.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>30</b> de <b>126</b>

8. Supervisar y velar por el cumplimiento de los programas y planes de seguridad industrial, salud ocupacional y prevención de riesgos en la empresa.
9. Evitar la duplicidad de objetivos y funciones de los cargos para que exista una mejor planificación del trabajo.
10. Organizar internamente a la entidad en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades.
11. Preparar planes de evaluaciones periódicas de todo el personal.
12. Cumplir y hacer cumplir las normas internas y disposiciones legales que regulan al personal.
13. Sugerir medidas sobre bienestar social para los trabajadores de la Institución.
14. Supervisar y coordinar las planillas de sueldos aguinaldos y otros pagos determinados oportunamente.
15. Supervisar la liquidación y pago de beneficios sociales al personal que se aleja de la institución.
16. Elaborar informes estadísticos sobre acciones y movimiento del personal de la Institución.
17. Participar en reuniones que convoca la Gerencia General Ejecutiva y Gerencia Administrativa.
18. Mantener actualizado los Manuales de Funciones, Descripción y Clasificación de Cargos y Procedimientos en coordinación con cada Gerencia y Organización y Métodos

### **Relaciones Internas**

El Departamento de Recursos Humanos, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento de Recursos Humanos a través de la Gerencia Administrativa Financiera, y mediante instrucción expresa, sostiene relaciones con cada una de las instituciones que rigen y tienen relación con las actividades propias de SEMAPA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>31</b> de <b>126</b>

## **DIVISIÓN DE PERSONAL**

### **Objetivo de la Unidad**

La División de Personal tiene por objetivo, dirigir, controlar y evaluar todas las actividades de la administración del personal de la institución asegurando que se realicen de acuerdo con las políticas y directrices de la empresa como también dentro del marco legal laboral normativo vigente, para el buen desenvolvimiento administrativo de la institución.

### **Dependencia**

La División de Personal, depende del Departamento de Recursos Humanos.

### **Autoridad**

La División de Personal, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### **Funciones Generales**

Administrar eficientemente los recursos humanos para garantizar el desenvolvimiento normal de la institución, en el marco de las disposiciones legales vigentes, de la normativa del Sistema de Administración de Personal, y de la normativa del Sistema Administración Pública.

### **Funciones Específicas**

1. Elaboración de la planilla de sueldos, cálculo de beneficios sociales.
2. Controlar en forma diaria al personal referente a la asistencia y puntualidad.
3. Controlar las salidas del personal en horas de trabajo, mediante el empleo y llenado de formularios para el efecto.
4. Presentar un informe detallado del personal, eficiencia, disciplina, asistencia, situación social, familiar y otros.
5. Exigir a los funcionarios el cumplimiento de trabajo y en caso contrario aplicar las sanciones disciplinarias que corresponden.
6. Cumplir y hacer cumplir las normas internas y disposiciones legales que regulan al personal.
7. Realizar y revisar las planillas de sueldos aguinaldos y otros pagos determinados oportunamente, llenando los formularios correspondientes para su pago.
8. Proceder con la liquidación y pago de beneficios sociales al personal que se aleja de la institución.
9. Aplicar correctamente la Ley General del Trabajo, los Estatutos y Reglamentos Internos de la empresa.
10. Elaborar informes estadísticos sobre acciones y movimiento del personal de la Institución.
11. Proponer sugerencias para una mejor administración del personal de SEMAPA.
12. Presentar informes periódicos sobre asistencia, vacaciones, parte de baja, comisiones, ascensos, cambios y despidos del personal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>32</b> de <b>126</b>

13. Registrar el rol de vacaciones en coordinación con los responsables de cada área.
14. Elaborar planillas trimestrales para la Dirección de Trabajo y otros con información del área solicitada.
15. Elaborar planillas de subsidio en general de acuerdo a normativa vigente.
16. Coordinar con las AFP's el registro de NUA's.

### **Relaciones Internas**

La División de Personal, se relaciona con cada una de las unidades de la empresa.

### **Relaciones Externas**

La División de Personal sostiene relaciones con instituciones externas, mediante instrucción expresa.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>33</b> de <b>126</b>

## UNIDAD DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

### Objetivo de la Unidad

Responsable de analizar y desarrollar programas y planes de seguridad industrial, salud ocupacional y prevención de riesgos en la empresa, a fin de prevenir accidentes laborales, gestionar su aprobación para su posterior aplicación y verificación de cumplimiento en todas las áreas de la empresa. Asimismo es Responsable de custodiar las instalaciones, equipos y materiales de la empresa y de apoyar en la verificación de la correcta utilización de los mismos, dispuestos a todas las dependencias de la empresa.

### Dependencia

La Unidad de Seguridad Industrial, depende del Departamento de Recursos Humanos.

### Autoridad

La Unidad de Seguridad Industrial, no tiene autoridad directa sobre otra Unidad.

### Funciones Generales

Realizar la evaluación de riesgos laborales que permita identificar y evidenciar el estado en que se encuentra la empresa, en cuanto a Seguridad industrial e higiene ocupacional, brindando las acciones que se debe realizar para reducir o eliminar los riesgos existentes en la empresa, con el objetivo de brindar las condiciones adecuadas a todos los trabajadores.

### Funciones Específicas

1. Controlar que todas las instalaciones de la empresa cumplan con las normas de seguridad industrial, salud e higiene ocupacional.
2. Diseñar y proponer políticas de prevención de riesgos y salud ocupacional.
3. Investigar los accidentes e incidentes laborales, sus causas y efectos con el fin de generar acciones destinadas a prevenir su repetición. A su vez informar al Dpto. de Recursos Humanos para iniciar las gestiones o procedimientos administrativos que sean necesarios (Caja Petrolera de Salud, Ministerio de Trabajo).
4. Llevar estadísticas de accidentes laborales y tomar acciones de mejora.
5. Proponer y aplicar seminarios y charlas de inducción de seguridad industrial, normas de prevención de riesgos y salud ocupacional y reglamentos que los trabajadores deben cumplir.
6. Velar por el cumplimiento del reglamento de seguridad industrial, higiene y salud ocupacional de la empresa, mediante inspecciones periódicas y de rutina.
7. Mantener registro de la información, auditorias, investigaciones y todas las acciones relevantes respecto a prevención de riesgos y salud ocupacional de

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>34</b> de <b>126</b>

SEMAPA.

8. Controlar el ingreso de personas externas a la empresa.
9. Controlar la entrada y salida de vehículos de la empresa.
10. Controlar la entrada y salida de cualquier material de la empresa.
11. Rotar las guardias programadas diariamente.
12. Mantener y proporcionar toda información que se genere en su área y que la empresa requiera para organismos externos o para la elaboración de herramientas internas.
13. Informar las observaciones que encuentre relevantes a su inmediato superior.
14. Efectuar actividades que le encomiende el jefe del Departamento de Recursos Humanos.
15. Elaborar informes referentes al Seguro contra Accidentes Laborales y remitir a la Gerencia Administrativa Financiera.

### **Relaciones Internas**

La Unidad de Seguridad Industrial, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

La Unidad de Seguridad Industrial, se relaciona con instituciones externas de acuerdo a sus funciones e instrucciones expresas.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>35</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y DE CONTRATACIONES

### Objetivo de la Unidad

El Departamento Administrativo y de Contrataciones tiene por objetivo el Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de carácter administrativo, con el propósito de lograr un uso racional de los recursos físicos y materiales de SEMAPA, lograr la coordinación entre las distintas unidades bajo su dependencia para poder proveer en forma oportuna y eficiente los materiales, equipos y servicios requeridos por las otras unidades que intervienen en el funcionamiento de la empresa, de forma tal que pueda cumplirse con los objetivos estratégicos de la empresa.

### Dependencia

El Departamento Administrativo, depende de la Gerencia Administrativa Financiera.

### Autoridad

El Departamento Administrativo, tiene autoridad directa sobre las unidades dependientes:

- División de Contrataciones
- Unidad de Activos Fijos.
- Unidad de Almacenes.

### Funciones Generales

Generar y proponer estrategias de gestión para la adquisición de bienes y servicios, su almacenamiento y las políticas que las sustenten.

### Funciones Específicas

1. Administrar el sistema de adquisiciones, gestión de proveedores de bienes y servicios y almacenes, velando porque las decisiones se enmarquen dentro de los lineamientos estratégicos de la empresa.
2. Asesorar a los responsables de las distintas áreas de la empresa en materias logísticas y de adquisición de bienes y contratación de servicios, especialmente aquellos considerados estratégicos para la empresa.
3. Hacer cumplir lo establecido en el Sistema de Administración de Bienes y Servicios a los responsables de la administración de bienes muebles, inmuebles y en general el control de los materiales que posea la empresa a través de las unidades de Activos Fijos y Almacenes.
4. Administrar los procesos de Contrataciones de bienes, obras, servicios generales y/o servicios de consultoría, que demanden el RPC, RPA y la MAE; asimismo, facilitar la realización de los mismos.
5. Elaborar e implantar proyectos y programas de adquisición, manutención y

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>36</b> de <b>126</b>

renovación de materiales, bienes y servicios

6. Coordinar las relaciones con los proveedores y gestionar el sistema de evaluación de estos, de acuerdo a las políticas de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos de la empresa. Participar en la selección de proveedores que ingresarán al registro de la empresa, asegurando que la organización cuente con la mejor calidad de bienes y servicios para lograr los objetivos de SEMAPA.
7. Velar por el cumplimiento de la normativa Ambiental, de Prevención de Riesgos y calidad por parte de los proveedores.
8. Responsable de establecer una política de adquisición de elementos de seguridad y protección personal en coordinación con la unidad de Seguridad Industrial y la Unidad de Medio Ambiente, fundamentalmente en lo referido a elementos de protección para manejo de sustancias peligrosas.
9. Mantener permanentemente informado al Gerente Administrativo Financiero de todas las materias relacionadas con la gestión de bienes y servicios. Incluyendo los resultados de la gestión en todas las áreas de la empresa.
10. En coordinación con las Unidades Solicitantes, exigir el cumplimiento contractual de los proveedores.

### **Relaciones Internas**

El Departamento Administrativo y de Contrataciones, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento Administrativo y de Contrataciones, de acuerdo a sus funciones, sostiene relaciones con cada una de las instituciones que rigen y tienen relación con las actividades propias de SEMAPA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>37</b> de <b>126</b>

## DIVISION DE CONTRATACIONES

### Objetivo de la Unidad

Tiene por objetivo administrar los procesos de Contrataciones de bienes, obras, servicios generales y servicios de consultoría, que demanden el RPC, RPA y la MAE; asimismo, gestionar el completo desarrollo de los mismos facilitando su realización. Lograr la coordinación entre las distintas unidades bajo su dependencia para poder proveer en forma oportuna y eficiente los servicios requeridos por las otras unidades.

### Dependencia

La División de Contrataciones, depende del Departamento Administrativo y de Contrataciones.

### Autoridad

La División de Contrataciones, tiene autoridad directa sobre las unidades dependientes:

- Asistente de Contrataciones
- Responsable 3 de Adquisiciones

### Funciones Generales

Gestionar los diferentes procesos de Contratación de Bienes, Obras, Servicios Generales y Servicios de Consultoría.

### Funciones Específicas:

1. Verificar el cumplimiento de los plazos establecidos durante los procesos de contratación.
2. Coordinar la presentación de documentación con los Responsables de los Procesos de Contratación (RPC o RPA).
3. Establecer y proporcionar el Documento Base de Contratación, para cada proceso de Contratación, a los proponentes interesados en el proceso.
4. Verificar la aplicación del Documento Base de Contratación de cada proceso.
5. Llenar los formularios requeridos para cada proceso de Contratación y publicar los mismos, y otros en el SICOES.
6. Verificar y alertar al RPC o RPA sobre el cumplimiento de plazos establecidos en los procesos de contratación.
7. Responsable de la conformación y custodia de toda la documentación referente a cada proceso, posterior a la elaboración del contrato con el ente adjudicado.
8. Realizar seguimiento y supervisar los contratos, convenios y resoluciones

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>38</b> de <b>126</b>

administrativas.

9. Apoyar en la elaboración e implantación de programas de adquisición de bienes y servicios.
10. Cumplir y verificar el cumplimiento del manual de procedimientos y el reglamento de contratación.
11. Elaborar el Programa Anual de Contrataciones consolidado en coordinación con las unidades solicitantes.
12. Prever gastos de publicación, y otros inherentes a los procesos de contratación.
13. Efectuar todas sus actividades, dentro de la normativa vigente actual referente a los procesos de contratación.
14. Las presentes funciones tienen carácter enunciativo no siendo en ningún momento limitativo para las actividades que deban desarrollar para el funcionamiento de la empresa.
15. Cumplir con instrucciones u órdenes que sean emanadas por personal superior.

#### **Relaciones Internas**

La División de Contrataciones, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

#### **Relaciones Externas**

La División de Contrataciones, de acuerdo a sus funciones, sostiene relaciones con cada una de las instituciones que rigen y tienen relación con las actividades propias de SEMAPA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>39</b> de <b>126</b>

## UNIDAD DE ACTIVOS FIJOS

### Objetivo de la Unidad

La Unidad de Activos Fijos tiene por objetivo, supervisar, coordinar y ejecutar las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento del proceso de Administración de Activos Fijos, de acuerdo a la normativa vigente. Asimismo, es responsable de recomendar políticas y normas contables a aplicar en los procesos de toda la empresa que tengan relación y/o que provean de información al sistema de activo fijo, previniendo la ocurrencia de situaciones que puedan afectar negativamente la situación patrimonial de la empresa.

### Dependencia

La Sección de Activos Fijos, depende del Departamento Administrativo y de Contrataciones.

### Autoridad

La Sección de Activos Fijos, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

Activar, controlar y dar de baja los activos de la empresa de acuerdo a normas vigentes y al adecuado cumplimiento de los controles internos en esta materia, para ello requerirá de la información entregada por las diferentes Gerencias de Área.

### Funciones Específicas

1. Analizar y definir los criterios de valorización de los activos y su respectiva depreciación en base a la normativa legal vigente.
2. Elaborar los files o archivos que sustenten el derecho propietario de cada uno de los bienes muebles e inmuebles, vehículos automotores y en general mantener actualizada toda la información procesada en su área.
3. Mantener archivo actualizado de la normativa vigente en lo que respecta a su unidad.
4. Responder a los requerimientos de los organismos fiscalizadores (CGR, AAPS, Auditorías, SENAPE, etc.).
5. Hacer análisis y preparar informes de gestión del área.
6. Revisar la calidad técnica del trabajo desarrollado por el personal de su área.
7. Supervisar, coordinar y operar sistemas de información administrativos, sean éstos manuales o computacionales, proponiendo a su jefe inmediato superior las modificaciones que estime pertinente.
8. Mantener permanentemente informado al Jefe del Departamento Administrativo de todo lo relacionado con la administración de Activos Fijos, incluyendo los siniestros

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>40</b> de <b>126</b>

que hubiesen sufrido para efectuar el reclamo al Seguro en forma oportuna, además de efectuar el seguimiento para la reposición debiendo informar sobre la conformidad cuando corresponda.

9. Responsable de realizar el control e inventario de los activos fijos de SEMAPA, de acuerdo a las Ley 1178 y el Sistema de Administración de Bienes y Servicios, asimismo apoyar en su adecuada administración de tal forma que ésta sea adecuada, ordenada, sistemática y confiable.
10. Proceder a levantar inventarios de los bienes que forman parte en los activos fijos de la empresa, cada vez que fuera necesario.
11. Conciliar las cuentas de los activos fijos y almacenes con los libros auxiliares, en coordinación con personal de la Div. de Contabilidad, y proceder con los ajustes necesarios cada vez que sean requeridos por la Gerencia Administrativa Financiera y obligatoriamente a fin de año.
12. Llevar el control de las transferencias y otros cambios de mobiliario y activos fijos, dentro de las diferentes unidades, llevando registros de los mismos en formularios especiales y en el sistema informático otorgado para el efecto.
13. Codificar bienes de activos fijos adquiridos por las Unidades operativas y administrativas de la empresa, de manera oportuna y eficiente.

### **Relaciones Internas**

La Sección de Activos Fijos se relaciona con cada una de las unidades de la empresa.

### **Relaciones Externas**

La Sección de Activos Fijos no tiene relación con instituciones externas, salvo instrucción expresa.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>41</b> de <b>126</b>

## UNIDAD DE ALMACÉN GENERAL

### Objetivo de la Unidad

La Unidad de Almacenes tiene por objetivo, administrar correcta y eficientemente el almacén de bienes de consumo (productos, insumos, material de escritorio, material impreso, material eléctrico, etc.), con el propósito de controlar los procedimientos de almacenaje de suministros varios, equipos e instrumentos que tiene la institución, además debe facilitar la conservación, manipulación, salvaguarda y entrega de los materiales que ingresaron al almacén.

### Dependencia

La Unidad de Almacenes, depende del Departamento Administrativo y de Contrataciones.

### Autoridad

La Unidad de Almacenes, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

1. Supervisar, coordinar y controlar los bienes que ingresan a la Unidad hasta su salida.
2. Controlar el stock óptimo y mínimo en las bodegas. Asimismo, deberá velar por la oportuna reposición de los materiales y elementos sujetos de vencimiento o cumplimiento de vida útil, en coordinación con las unidades que solicitan los materiales.

### Funciones Específicas

1. Responsable de la adecuada disposición, señalización y distribución de los materiales, equipos y en general todos los elementos almacenados en bodega, de manera tal que no sufran deterioro o perjuicio alguno. En particular, deberá velar porque los elementos tóxicos y/o peligrosos sean almacenados a resguardo y/o manipulados de forma segura y de acuerdo a la normativa vigente.
2. Encargado de resguardar todos los bienes e insumos una vez ingresados al almacén, previniendo la ocurrencia de siniestros que dañen la propiedad de la empresa (robos, pérdidas, destrucción, incendios, etc.).
3. Encargado de formalizar la baja de los materiales dañados o con su vida útil vencida, de acuerdo a las políticas de la empresa y de ejecutar las acciones tendientes a su eliminación física de la empresa cumpliendo con la normativa legal vigente y procedimientos Ambientales mitigando al máximo el impacto al medio ambiente.
4. Responsable del mantenimiento y actualización de identificación y registros detallados de los materiales disponibles en bodega.
5. Incorporar, actualizar y mantener los sistemas.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>42</b> de <b>126</b>

6. Efectuar análisis y preparar informes de gestión del área, aportando datos oportunamente a la empresa, para la toma de decisiones.
7. Realizar inventarios parciales en forma mensual de los ítems que tuvieran mayor rotación y/o movimiento, así mismo realizar inventarios totales una vez al año o cuando lo determinen autoridades competentes (Auditoría Interna y Externa).
8. Determinar las existencias mínimas y máximas de los rubros de mayor consumo con relación a datos históricos y en base al presupuesto aprobado.
9. Supervisar, controlar el almacenamiento y suministro de los bienes y productos que se adquieran, para las diferentes unidades de la Institución.
10. Registrar y controlar en el día los ingresos y salidas de los bienes mediante sistema informático.
11. Preparar informes sobre el movimiento físico de los bienes dentro del almacén.
12. Comunicar a las Unidades operativas y administrativas de la empresa, la existencia de stock mínimo de bienes para el inicio de los procesos de contratación respectivos.

#### **Relaciones Internas**

La Unidad de Almacenes, se relaciona con cada una de las unidades de la empresa.

#### **Relaciones Externas**

La Unidad de Almacenes no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción expresa.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>43</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO FINANCIERO

### Objetivo de la Unidad

El Departamento Financiero tiene por objetivo, el gestionar los recursos económicos de la empresa, de tal forma que estos sean empleados de manera eficiente, de forma tal que todas las unidades puedan cumplir sus objetivos y operar en forma eficiente, para ello desarrolla la gestión del área financiera, coordina y controla la administración de los recursos económicos de la empresa, supervisa la correcta preparación de los estados financieros de acción específicos para el cumplimiento de las metas de SEMAPA.

### Dependencia

El Departamento Financiero, depende de la Gerencia Administrativa Financiera.

### Autoridad

El Departamento Financiero, tiene autoridad directa sobre las unidades dependientes:

- División de Contabilidad.
  - Unidad de Presupuestos.
  - Unidad de Tesorería y Crédito Público

### Funciones Generales

Formular un Plan Estratégico Financiero que determine los objetivos, planes de acción específicos e indicadores de control de gestión, con la finalidad de garantizar el adecuado cumplimiento de la programación financiera de la empresa, y la disponibilidad de los recursos económicos en la cantidad y oportunidad requeridas.

### Funciones Específicas

1. Diseñar e implantar políticas, procesos y procedimientos para la optimización de las operaciones del Departamento, el mejoramiento continuo de la gestión financiera de la empresa y el control de gestión.
2. Supervisar la adecuada elaboración de los estados financieros de la empresa, bajo principios de contabilidad generalmente aceptados y a la normativa vigente.
3. Analizar la situación financiera de la empresa, emitir informes y proponer acciones específicas orientadas al cumplimiento de los objetivos plasmados en el Plan Estratégico.
4. Supervisar la gestión de Tesorería de la empresa, programando la adecuada asignación de disponible, optimizando la utilización de los recursos económicos y gestionando el servicio de la deuda.
5. Verificar el adecuado cumplimiento de la programación presupuestaria, monitoreando la ejecución de ingresos y gastos, estableciendo políticas orientadas al

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>44</b> de <b>126</b>

cumplimiento del Presupuesto Institucional.

6. Supervisar el cumplimiento de la normativa tributaria vigente.
7. Emitir informes de gestión. Análisis financiero, monitoreo de indicadores y reportes especiales con la finalidad de mantener informado al Gerente Administrativo Financiero sobre la situación financiera de la empresa y sus proyecciones en el corto y largo plazo.
8. Recibir y administrar los recursos económico-financieros asignados por la Ley 1178.
9. Coordinar con Gerencia Jurídica, en la elaboración de contratos, convenios y el control y seguimiento de los mismos.
10. Efectuar estudios referentes a la planificación de los recursos financieros de la institución.
11. Elaborar el POA y el presupuesto del Departamento Financiero.
12. Efectuar evaluaciones del personal y el cumplimiento del POA del Departamento.
13. Realizar seguimientos a las auditorías internas, externas y de la contraloría.

### **Relaciones Internas**

El Departamento Financiero, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento Financiero, sostiene relaciones con instituciones externas de acuerdo a sus funciones e instrucciones expresas.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>45</b> de <b>126</b>

## DIVISIÓN DE CONTABILIDAD

### Objetivo de la Unidad

La División de Contabilidad tiene por objetivo, registrar y controlar en forma ordenada y cronológica, todas las operaciones contables y financieras, asimismo de la elaboración y presentación a la Gerencia Administrativa Financiera, de los estados financieros en forma parcial, definitiva a la Gerencia General Ejecutiva y Unidad de Auditoría Interna. Planificar, controlar y supervisar los estados contables generados en SEMAPA, con el fin de obtener un registro de las operaciones financieras para su uso interno o externo, que servirán como parámetros para la correcta toma de decisiones.

### Dependencia

La División de Contabilidad, depende del Departamento Financiero.

### Autoridad

La División de Contabilidad, tiene autoridad sobre las unidades:

- Presupuestos y Costos
- Tesorería y Crédito Público
  - Responsable 3
  - Asistente de Contabilidad
  - Asistente de Ingresos

### Funciones Generales

Registrar y controlar en forma ordenada y cronológica, todas las operaciones contables y financieras, asimismo de la elaboración y presentación a la Gerencia Administrativa Financiera, de los estados financieros en forma parcial y definitiva

### Funciones Específicas

1. Crear el sistemas de control interno en todos los niveles donde se encuentren los procedimientos contables que integren las transacciones presupuestarias, financieras y patrimoniales, coincidente con la norma establecida por la Contaduría General del Estado.
2. Revisar la contabilización de los egresos, ingresos y diarios, observando el cumplimiento de las normas y procedimientos de los principios generalmente aceptados en contabilidad (PCGA´S).
3. Revisar, analizar y evaluar todo proceso de pago, verificando si cumple con todas las disposiciones legales en vigencia.
4. Preparar y presentar los flujos de caja y estados financieros (Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias) en forma mensual.
5. Preparar y presentar los Estados Financieros (Balance General, Estado de Evolución del Patrimonio, Estado de Pérdidas y Ganancias, Cuenta Ahorro, Inversión y Financiamiento, Estado de Flujo de Efectivo) para presentar a la MAE.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>46</b> de <b>126</b>

6. Elevar informes periódicos sobre el estado de la situación de la empresa, en los periodos establecidos por Ley, adjuntando sus correspondientes anexos y notas explicativas.
7. Evaluar el trabajo desarrollado por funcionarios del área de Contabilidad.
8. Actualizar la información en lo que respecta a las disposiciones, normas, procedimientos contables, etc., emitidas por autoridades competentes.
9. Realizar el pago de los aportes laborales y patronales de todos los afiliados de la institución, liquidados mensuales por la División de Personal.
10. Controlar los procedimientos necesarios para el registro y control del movimiento de almacenes generales y de los valores de la Institución.
11. Contabilizar las planillas mensuales y aportes patronales mensuales.
12. Mantener los registros contables al día, a fin de tener saldos confiables.
13. Poner en práctica las sugerencias efectuadas por los auditores internos y externos.
14. Realizar el control de la ejecución de los gastos por medio de imputación de registros.
15. Verificar el registro de los ingresos y las estimaciones presupuestarias.
16. Controlar el registro de las conciliaciones de los saldos bancarios, cuentas por cobrar y obligaciones, que sean realizadas dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente.
17. Controlar periódicamente los saldos bancarios, las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.
18. Verificar la correcta imputación a los periodos correspondientes para analizar las conciliaciones.
19. Presentar estados financieros anuales, junto a sus notas y el informe del auditor interno, en fecha determinada por la normativa vigente.
20. Efectuar análisis de cuentas de forma continua.
21. Efectuar el control y conciliación de los planes de pago de los préstamos a largo plazo.

### Relaciones Internas

La División de Contabilidad, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las unidades del Departamento Financiero.

### Relaciones Externas

La División de Contabilidad no tiene relación con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>47</b> de <b>126</b>

## UNIDAD DE PRESUPUESTOS

### Objetivo de la Unidad

La Unidad de Presupuestos tiene por objetivo, supervisar, coordinar y ejecutar las actividades necesarias para la adecuada gestión presupuestaria y de costos de la empresa, preparando y analizando la información respecto a la ejecución presupuestaria y la gestión de costos de acuerdo a la normativa vigente. Asimismo es responsable de recomendar políticas y normas a aplicar en los procesos de toda la empresa que tengan relación y/o que provean de información al sistema presupuestario y de costos, previniendo la ocurrencia de situaciones que puedan afectar negativamente la situación patrimonial de la empresa.

### Dependencia

La Unidad de Presupuestos, depende de la División de Contabilidad.

### Autoridad

La Unidad de Presupuestos, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

Procesar la información de ingresos y gastos presupuestarios y de costos de acuerdo a las políticas y normas de la empresa, velando por el cumplimiento de los controles establecidos para cada proceso y proponiendo a su jefe directo las modificaciones que estime pertinente.

### Funciones Específicas

1. Responder a los requerimientos de los organismos fiscalizadores.
2. Mantener actualizada la información procesada en su área.
3. Mantener la documentación que sustenta la información de los registros presupuestarios y de costos.
4. Analizar y recomendar acciones en materias presupuestarias y de costos que afecten la operación de la empresa.
5. Analizar y controlar los costos de la empresa, así como también monitorear los principales índices de gestión, promoviendo mejoras que generen ahorros y eficiencia.
6. Hacer análisis y preparar informes de gestión del área.
7. Revisar la calidad técnica del trabajo desarrollado por el personal administrativo de su área, de acuerdo a las instrucciones de su jefe directo.
8. Supervisar, coordinar y operar sistemas de información administrativos, sean éstos manuales o computacionales, proponiendo a su jefe directo las modificaciones que estime pertinente.
9. Mantener permanentemente informado al Jefe del Departamento Financiero de todas las materias relacionadas con la gestión presupuestaria y de costos

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>48</b> de <b>126</b>

incluyendo los resultados de la gestión en todas las áreas de la empresa en esta materia.

10. Llevar el registro presupuestario en orden cronológico de forma permanente.
11. Controlar el cumplimiento y seguimiento del Programa de Operaciones Anual.
12. Elaborar un presupuesto anual, de acuerdo a las normas básicas emitidas por las entidades rectoras, contemplando las fases de elaboración, presentación y ejecución.
13. Informar los resultados de la ejecución presupuestaria a las unidades pertinentes dentro de la Institución, así como a los órganos rectores.
14. Realizar un seguimiento sobre la ejecución del presupuesto para conocer los saldos de las partidas presupuestarias.
15. Preparar mensualmente los estados de ingresos y egresos presupuestarios, hasta el día 10 del mes siguiente.
16. Elaborar los estados de ejecución presupuestaria de gastos e ingresos.

#### **Relaciones Internas**

La Unidad de Presupuestos, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las unidades del Departamento Financiero.

#### **Relaciones Externas**

La Unidad de Presupuestos no tiene relación con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>49</b> de <b>126</b>

## UNIDAD DE TESORERÍA Y CRÉDITO PÚBLICO

### Objetivo de la Unidad

Realizar el control de los ingresos y gastos teniendo saldo conciliados con Banco. También llevar el control y verificación de las amortizaciones e intereses de crédito público.

### Dependencia

La Unidad de Tesorería y Crédito Público, depende de la División de Contabilidad.

### Autoridad

La Unidad de Tesorería y Crédito Público, no tiene autoridad sobre otra unidad.

### Funciones Generales

1. Realizar las conciliaciones bancarias
2. Verificar las amortizaciones de los créditos

### Funciones Específicas

1. Realizar el registro de los libros de banco, ingresos y egresos.
2. Realizar la conciliación bancaria.
3. Efectuar la conciliación con libros mayores.
4. Efectuar el giro de cheques.
5. Efectuar la cancelación de cheques a los proveedores.
6. Realizar el depósito al Banco para el pago de sueldo a los funcionarios de la empresa.
7. Recibir, custodiar y controlar valores y títulos por fechas de vencimiento
8. Coordina la habilitación de firmas autorizadas.
9. Elaborar el reporte del estado diario de bancos (saldo diario).
10. Controlar y manejar los ingresos en coordinación con las unidades de recaudación, dependientes de la Gerencia de Servicio al Cliente.
11. Revisar diariamente los montos en los diferentes puntos de cobranza y cajas.
12. Ejecutar funciones afines que le encomiende su jefe directo.
13. Coordinar los traspasos de cuentas para el pago por deuda.
14. Realizar las conciliaciones por deuda pública de cada gestión.

### Relaciones Internas

Tesorería y Crédito Público, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las unidades del Departamento Financiero.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>50</b> de <b>126</b>

### Relaciones Externas

Tesorería y Crédito Público no tiene relación con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>51</b> de <b>126</b>

## **GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS**

### **Objetivo de la Unidad**

La Gerencia de Planificación y Proyectos tiene el objetivo de asesorar a la Gerencia General Ejecutiva y al Comité Gerencial en la toma de decisiones estratégicas, con una visión global y sistémica orientada hacia una gestión eficiente y de calidad; haciendo un seguimiento continuo y controlando que la gestión en las distintas áreas de la empresa estén alineada con la Estrategia Organizacional y los objetivos Institucionales.

### **Dependencia**

La Gerencia de Planificación y Proyectos, se encuentra ubicada en el nivel Ejecutivo, y depende de la Gerencia General Ejecutiva.

### **Autoridad**

La Gerencia de Planificación y Proyectos, tiene autoridad sobre todas las unidades del área:

- Departamento Tecnologías de Información.
- Departamento Desarrollo de Proyectos de Agua Potable.
- Departamento Desarrollo de Proyectos de Alcantarillado Sanitario.
- Departamento de Planificación Estratégica.
  - División de Agua No Contabilizada.
  - División de Catastro Técnico e Infraestructura.
  - División de Medio Ambiente.
    - Unidad de Organización y Métodos.

### **Funciones Generales**

Identificar y evaluar nuevas oportunidades de desarrollo de la empresa. Diseñar proyectos de inversión y mantener planes que permitan canalizar y estandarizar la toma de decisiones a nivel institucional.

### **Funciones Específicas**

1. Coordinar los procesos de formulación y evaluación del cumplimiento del Programa Operativo Anual (POA) de la empresa, así como, las modificaciones y ajustes correspondientes.
2. Velar por la correcta administración y mantenimiento de los recursos tecnológicos que apoyan la gestión.
3. Responsable de la correcta aplicación de un modelo de planificación estratégica.
4. Responsable de la evaluación de nuevas oportunidades de desarrollo de la empresa.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>52</b> de <b>126</b>

5. Velar por el desarrollo de tecnología de manejo y procesamiento de información en la empresa.
6. Proponer políticas y normativas respecto a medio ambiente.
7. Proponer políticas para la aplicación de nuevas tecnologías sanitarias.
8. Velar por el diseño, evaluación, supervisión y fiscalización de proyectos de ampliación y renovación de redes de agua potable y alcantarillado sanitario.
9. Velar por la correcta elaboración de proyectos especiales (con financiamiento o donación), la supervisión y fiscalización de los mismos.
10. Velar por la correcta elaboración de términos de referencia para las licitaciones de estudios, diseños y/o ejecución de proyectos.
11. Responsable de la elaboración de documentos normativos en general, de modo que regulen las actividades de las diferentes áreas de la empresa, en cumplimiento a lo exigido por las normas básicas, reglamentos internos y otras reglamentaciones vigentes.
12. Realizar el seguimiento y control de los indicadores que se generen en la gerencia y de los indicadores de las diferentes Gerencias de Área.
13. Gestionar el estudio y evaluación de nuevas fuentes de recursos hídricos para satisfacer las necesidades de la población, dentro el área de Servicio de la empresa.

**Relación Interna:** Gerencia General Ejecutiva y Gerencias de Área.

**Relación Externa:** La Gerencia de Planificación y Proyectos, sostiene relaciones con instituciones externas de acuerdo a sus funciones.

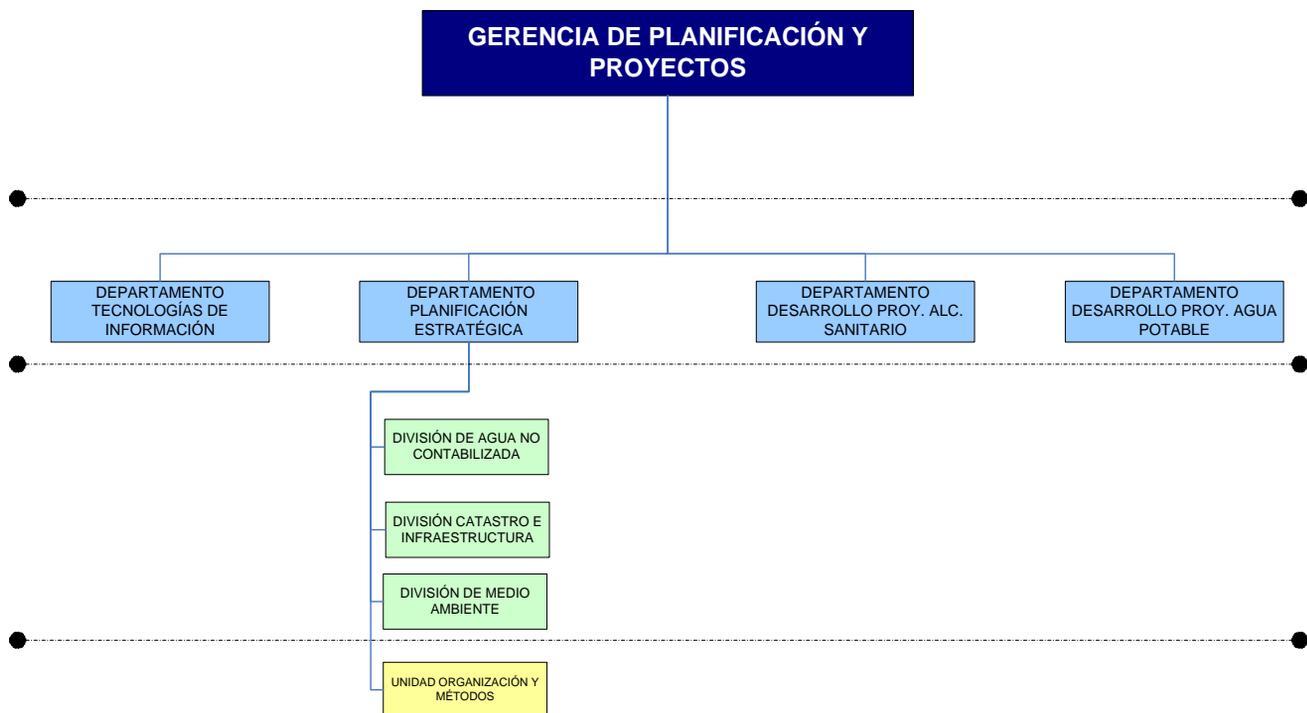
Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: 53 de 126

### UBICACIÓN DE LA GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS



### ESTRUCTURA DE LA GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS



Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>54</b> de <b>126</b>

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>55</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

### Objetivo de la Unidad

Analizar, evaluar, realizar el seguimiento y el mantenimiento necesario a la plataforma tecnológica, a fin de afirmar y sustentar la gestión de los distintos procesos y áreas de la empresa, establecidos de acuerdo a los objetivos estratégicos de la misma.

### Dependencia

El Departamento de Tecnologías de Información, depende de la Gerencia de Planificación y Proyectos.

### Autoridad

El Departamento de Tecnologías de Información, no tiene autoridad directa sobre otra Unidad.

### Funciones Generales

1. Administrar los recursos y sistemas informáticos que apoyan al desarrollo eficiente de los distintos procesos y áreas de la empresa.
2. Analizar, diseñar e implementar sistemas de información, a requerimiento de la empresa.

### Funciones Específicas

1. Aplicar acciones de soporte al personal de la empresa, en el uso de las herramientas informáticas de apoyo, a fin de optimizar los procesos de la empresa.
2. Proponer nuevas tecnologías disponibles, para mejorar el desarrollo de los procesos de la empresa, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes.
3. Supervisar y coordinar actividades con el personal que la empresa contrate para la implementación de procesos o herramientas informáticas y redes de datos (software o hardware).
4. Definir y aplicar políticas y procedimientos de seguridad y control informático.
5. Elaborar planes de contingencia, que permitan el correcto funcionamiento de los sistemas, servidores y redes.
6. Controlar y administrar los riesgos informáticos.
7. Definir niveles de acceso para cada usuario en coordinación con las gerencias respectivas.
8. Planificar y efectuar el diagnóstico a los recursos informáticos, con el propósito de detectar debilidades en la seguridad informática o incumplimiento de las normas internas de la empresa.
9. Aplicar medidas preventivas y correctivas, para mejorar y hacer más eficiente la plataforma informática.
10. Supervisar todas las actividades relacionadas con el desarrollo e implantación de

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>56</b> de <b>126</b>

sistemas.

11. Supervisar la elaboración, mantenimiento y actualización de la página Web de la empresa.

### **Relaciones Internas**

El Departamento de Tecnologías de Información, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento de Tecnologías de Información, sostiene relaciones instituciones públicas o privadas, según instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>57</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO DESARROLLO DE PROYECTOS DE AGUA POTABLE

### Objetivo de la Unidad

Verificar y controlar la elaboración de proyectos de ampliaciones y renovación de redes de agua potable y proyectos especiales en general, incluyendo las especificaciones técnicas y términos de referencia para su construcción posterior, cumpliendo con la normativa vigente en la empresa. Además de ejercer el control necesario sobre las actividades de Fiscalización, Supervisión y Coordinación con las Unidades Ejecutoras de Proyectos.

### Dependencia

El Departamento Desarrollo de Proyectos de Agua Potable, depende de la Gerencia de Planificación y Proyectos.

### Autoridad

El Departamento Desarrollo de Proyectos de Agua Potable no tiene autoridad directa sobre otra división o unidad.

### Funciones Generales

Gestionar el desarrollo y administración de proyectos de infraestructura sanitaria, a ser ejecutados dentro el Programa Operativo Anual de la empresa.

### Funciones Específicas

1. Responsable de la factibilidad de proyectos de ampliaciones y renovación de redes de agua potable y proyectos especiales.
2. Verificar la correcta elaboración de pliegos de especificaciones técnicas y/o términos de referencia para la licitación de estudios o diseños de obras externas.
3. Realizar los seguimientos y controles necesarios a la elaboración de proyectos.
4. Verificar el uso de conceptos de medio ambiente y seguridad industrial en el diseño y construcción de infraestructura sanitaria, ajustando a las normativas vigentes.
5. Participar en la elaboración de planes y proyectos institucionales de acuerdo a los objetivos planteados por la Gerencia General Ejecutiva.
6. Revisiones y evaluaciones técnicas de proyectos sanitarios que son elaborados por otras instancias.
7. Coordinar la adecuada realización de las actividades de fiscalización y supervisión de los diferentes proyectos a ser ejecutados.
8. Proponer políticas para la aplicación de nuevas tecnologías sanitarias.
9. Coordinar actividades con las Unidades Ejecutoras de Proyectos, para el adecuado desenvolvimiento de tareas y proponer acciones para la consecución de los objetivos planteados para cada proyecto.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>58</b> de <b>126</b>

### **Relaciones Internas**

El Departamento Desarrollo de Proyectos de Agua Potable, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento Desarrollo de Proyectos de Agua Potable, de acuerdo a sus funciones sostiene relaciones con cada una de las instituciones que rigen y tienen relación con las actividades propias de SEMAPA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>59</b> de <b>126</b>

## **DEPARTAMENTO DESARROLLO DE PROYECTOS DE ALCANTARILLADO SANITARIO**

### **Objetivo de la Unidad**

Verificar y controlar la elaboración de proyectos de ampliaciones y renovación de redes de alcantarillado sanitario y proyectos especiales en general, incluyendo las especificaciones técnicas y términos de referencia para su construcción posterior, cumpliendo con la normativa vigente en la empresa. Además de ejercer el control necesario sobre las actividades de Fiscalización y Supervisión y coordinación con las Unidades Ejecutoras de Proyectos.

### **Dependencia**

El Departamento Desarrollo de Proyectos de Alcantarillado Sanitario, depende de la Gerencia de Planificación y Proyectos.

### **Autoridad**

El Departamento Desarrollo de Proyectos de Alcantarillado Sanitario no tiene autoridad directa sobre otra división o unidad.

### **Funciones Generales**

Gestionar el desarrollo y administración de proyectos de infraestructura sanitaria, a ser ejecutados dentro el Programa Operativo Anual de la empresa.

### **Funciones Específicas**

1. Responsable de la factibilidad de proyectos de ampliaciones y renovación de redes de alcantarillado sanitario y proyectos especiales.
2. Verificar la correcta elaboración de pliegos de especificaciones técnicas y/o términos de referencia para la licitación de estudios o diseños de obras externas.
3. Realizar los seguimientos y controles necesarios a la elaboración de proyectos.
4. Verificar el uso de conceptos de medio ambiente y seguridad industrial en el diseño y construcción de infraestructura sanitaria, ajustando a las normativas vigentes.
5. Participar en la elaboración de planes y proyectos institucionales de acuerdo a los objetivos planteados por la Gerencia General Ejecutiva.
6. Revisiones y evaluaciones técnicas de proyectos sanitarios que son elaborados por otras instancias.
7. Coordinar la adecuada realización de las actividades de fiscalización y supervisión de los diferentes proyectos a ser ejecutados.
8. Proponer políticas para la aplicación de nuevas tecnologías sanitarias.
9. Coordinar actividades con las Unidades Ejecutoras de Proyectos, para el adecuado desenvolvimiento de tareas y proponer acciones para la consecución de los objetivos planteados para cada proyecto.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>60</b> de <b>126</b>

### **Relaciones Internas**

El Departamento Desarrollo de Proyectos de Alcantarillado Sanitario, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento Desarrollo de Proyectos de Alcantarillado Sanitario, sostiene relaciones con instituciones públicas y privadas, según sus funciones e instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>61</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

### Objetivo de la Unidad

Realizar el control respectivo al grado de cumplimiento de los indicadores de gestión en función a las metas trazadas en el PEDS y PDQ; así como, realizar el seguimiento al rendimiento institucional, para lograr alcanzar los objetivos establecidos en la Planificación Estratégica de la empresa, y en los Programas Operativos; efectuar controles a la programación y evaluación de inversiones para los proyectos. Asegurar la máxima eficiencia del funcionamiento de los diferentes procesos de la empresa, mediante la aplicación adecuada de métodos de organización, así como optimizar la efectividad y eficiencia de los servicios administrativos.

### Dependencia

El Departamento de Planificación Estratégica, depende de la Gerencia de Planificación y Proyectos.

### Autoridad

El Departamento de Planificación Estratégica, tiene autoridad directa sobre:

- División de Agua No Contabilizada
- División de Medio Ambiente
- División de Catastro Técnico e Infraestructura
  - Unidad de Organización y Métodos

### Funciones Generales

Realizar el seguimiento y control al desarrollo de la empresa, aplicando técnicas de planificación estratégica.

### Funciones Específicas.

1. Controlar que la gestión estratégica de las distintas áreas esté alineada con la Estrategia Organizacional.
2. Verificar el seguimiento del grado de avance y cumplimiento de las metas técnico-financieras contempladas en el Plan Estratégico de Desarrollo de los Servicios (PEDS).
3. Realizar seguimiento a la gestión de adquisición de servicios de acuerdo a las políticas y programas de la empresa.
4. Responsable del desarrollo y actualización de indicadores de gestión que permitan realizar seguimientos sobre el desempeño de la empresa, realizando un análisis continuo y efectuando sugerencias al jefe inmediato superior.
5. Dirigir las evaluaciones institucionales en base a criterios de eficiencia, eficacia e indicadores cuantitativos y cualitativos de ejecución y desempeño.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>62</b> de <b>126</b>

6. Realizar el seguimiento al comportamiento, evolución e impacto de las medidas y políticas definidas por la empresa.
7. Diseñar y proponer políticas en los diferentes aspectos de interés de la empresa, que sirvan para el mejoramiento de la misma.
8. Coordinar el proceso de planificación, elaboración y reformulación del Programa Operativo Anual (POA), conjuntamente con las demás Gerencias de Área.
9. Responsable de realizar el seguimiento, control y evaluación respectiva al Programa Operativo Anual, verificando el grado de cumplimiento del mismo de manera trimestral, semestral y anual.
10. Requerir periódicamente reporte de cada gerencia de área respecto a las estadísticas de incrementos y/o decrementos en el servicio prestado, y otros indicadores relevantes de cada área, sean estos de corto o largo plazo.
11. Velar por el estudio y análisis permanente de la estructura y el funcionamiento de los diferentes procesos de la empresa.
12. Coordinar con cada una de las unidades de la empresa e implantar nuevos y mejores sistemas de trabajo y capacitación del personal.
13. Velar por la identificación de problemas y deficiencias operativas que se presentan en la empresa, así como las causas que los provocan.
14. Proponer y gestionar la implementación de sistemas y procedimientos que permitan desarrollar con mayor eficiencia y productividad las actividades de los funcionarios.
15. Coordinar actividades con las diferentes áreas de la empresa, a efectos de apoyar la introducción de nuevos procedimientos, normativas, sistemas y otros.
16. Verificar la correcta elaboración de normas, reglamentos y procedimientos en general, que regulen las tareas y actividades que se realizan en los procesos de la empresa, basándose en normas básicas y reglamentaciones generales vigentes.
17. Coordinar para que los lineamientos normativos y los reglamentos de la empresa se aprueben a nivel superior y sean difundidas y seguidas por todas las áreas de la empresa.
18. Velar por el constante seguimiento y evaluación de los nuevos métodos introducidos de la empresa y contribuir en el mejoramiento de los mismos.
19. Evaluar si la estructura organizacional de la empresa contribuye al logro de objetivos institucionales establecidos en el PEDS, PDQ y POA, coordinando con la División de Planificación Estratégica.

### **Relaciones Internas**

El Departamento de Planificación Estratégica, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento de Planificación Estratégica, de acuerdo a sus funciones, sostiene

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>63</b> de <b>126</b>

relaciones con cada una de las instituciones que rigen y tienen relación con las actividades propias de SEMAPA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>64</b> de <b>126</b>

## **DIVISIÓN DE AGUA NO CONTABILIZADA**

### **Objetivo de la Unidad**

Evaluar los factores causantes de las pérdidas de volúmenes de agua no contabilizada, sean estas debido al transporte, tratamiento, distribución y/o almacenamiento en tanques.

### **Dependencia**

La División de Agua No Contabilizada, depende del Departamento de Planificación Estratégica.

### **Autoridad**

La División de Agua No Contabilizada, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### **Funciones Generales**

Manejar y controlar el equipamiento y logística en la reducción de pérdidas de agua, en los sistemas de producción, transporte, tratamiento y distribución de agua y del uso de tecnología para la detección de fugas no visibles.

### **Funciones Específicas**

1. Evaluar el balance de agua, respecto al consumo y la producción.
2. Coordinar con la División de Telemetría sobre la instalación de macro medidores a la salida de los tanques.
3. Coordinar con la División de Mantenimiento de redes de agua potable para la reparación de redes.
4. Coordinar con la División de Distribución, para la instalación de válvulas.
5. Coordinar acciones para la optimización de la micro medición (tiempo de vida de medidores, instalados, lecturados) con la Gerencia de Servicios al Cliente.
6. Coordinar la detección de pérdidas no físicas de agua potable con la Gerencia de Servicios al Cliente.
7. Responsable de la detección de pérdidas físicas de agua en la red.
8. Realizar informes mensuales, por sectores, subsectores, zonas de distribución, etc., mostrando y controlando los indicadores más relevantes para la empresa.

### **Relaciones Internas**

La División de Agua No Contabilizada, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

La División de Agua No Contabilizada, sostiene relaciones con instituciones públicas o privadas, según sus funciones e instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>65</b> de <b>126</b>

## DIVISIÓN DE CATASTRO TÉCNICO E INFRAESTRUCTURA

### Objetivo de la Unidad

Supervisar la elaboración y actualización de la cartografía referencial de redes de agua potable y alcantarillado sanitario del área de Servicio de la empresa. El catastro de usuarios que cuente con la información necesaria de los usuarios activos, factibles, potenciales y clandestinos. Este registro contiene datos del usuario y del predio, las características técnicas de las conexiones de agua potable y alcantarillado, de las cajas de registro, de los marcos, tapas y micro medidores, así como datos complementarios de los servicios.

### Dependencia

La División de Catastro e Infraestructura, depende del Departamento de Planificación Estratégica.

### Autoridad

La División de Catastro, no tiene autoridad directa sobre otra Unidad.

### Funciones Generales

Supervisar la medición y levantamiento de información sobre distancia de redes de agua potable, válvulas y acometidas de servicio, realizando esta actividad tanto para el Catastro Técnico como para el Comercial.

### Funciones Específicas

1. Supervisar la medición y levantamiento de información sobre distancia de redes de alcantarillado sanitario, cámaras de alcantarillado, redes de agua potable, cámaras de válvulas y otros accesorios.
2. Programar el trabajo diario que realizarán los inspectores de campo.
3. Proporcionar planos de redes de agua potable y alcantarillado sanitario actualizado a las diferentes unidades de la empresa.
4. Coordinar con el departamento de construcciones, respecto a las ampliaciones de redes de agua potable y alcantarillado sanitario, a fin de tener actualizada la información de los sistemas y la instalación de nuevas acometidas.
5. Recepcionar solicitudes de nuevas conexiones de agua potable y/o alcantarillado sanitario, cuyas mediciones no pudieron ser efectivas por el personal de Catastro Comercial de la Gerencia de Servicios al Cliente.
6. Proporcionar las mediciones realizadas para las nuevas solicitudes, a la Sección Contratos de la Gerencia de Servicios al Cliente.
7. Generar informes periódicos sobre el desarrollo de sus actividades regulares y controlar los indicadores relevantes de los subprocesos efectuados en su área.
8. Crear o actualizar la base de datos de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado (Actualización de nuevas acometidas y las

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>66</b> de <b>126</b>

existentes en sus respectivas medidas y referencias)

9. Registrar el 100% de usuarios activos, factibles y potenciales de los servicios.
10. Localizar físicamente cada predio con sus respectivas conexiones mediante la asignación de códigos catastrales de acuerdo a las normas técnicas.

### **Relaciones Internas**

La División de Catastro de Infraestructura, sostiene relaciones funcionales con Gerencia de Operaciones, Gerencia de Planificación y Proyectos y Gerencia de Servicios al Cliente.

### **Relaciones Externas**

La División de Catastro Técnico de Infraestructura, sostiene relaciones con instituciones públicas o privadas, según instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>67</b> de <b>126</b>

## **DIVISION DE MEDIO AMBIENTE**

### **Objetivo de la Unidad**

Proponer políticas ambientales que mejoren los procesos de la empresa, dentro el marco de respeto al medio ambiente y gestionar acciones correspondientes a la prevención y mitigación del impacto ambiental proveniente de los procesos que realiza la empresa.

### **Dependencia**

La Unidad de Medio Ambiente, depende del Departamento de Planificación Estratégica.

### **Autoridad**

La Unidad de Medio Ambiente, no tiene autoridad directa sobre otra Unidad.

### **Funciones Generales**

Responsable de identificar las fuentes de riesgos ambientales significativos y de coordinar las acciones para mitigar su impacto de acuerdo a la normativa ambiental vigente y a los lineamientos estratégicos de la empresa.

### **Funciones Específicas**

1. Elaborar documentos ambientales, según corresponda.
2. Responsable de ser contraparte de los Estudios de Evaluación de Impacto Ambiental realizados por terceros.
3. Promover el establecimiento y difusión de normas y reglamentos ambientales en la elaboración y ejecución de proyectos de infraestructura sanitaria, en la construcción, operación, conservación y mantenimiento de los sistemas de captación, tratamiento, conducción, almacenamiento y distribución de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
4. Identificar y evaluar fuentes de riesgos ambientales significativos.
5. Investigar y evaluar el impacto ambiental, producido por las actividades de la empresa, y recomendar medidas de prevención.
6. Coordinar para realizar inspecciones a Industrias que hayan sido identificadas como causantes de problemas al sistema sanitario.
7. Mantener y entregar oportunamente la información que se genera en su área y que la empresa requiera para organismos externos o para elaboración de herramientas internas.
8. Efectuar actividades que le encomiende el Jefe de Departamento de Planificación Estratégica.
9. Coordinar con organismos externos en relación a temas de medio ambiente y analizar los requerimientos de los mismos hacia la empresa.
10. Identificar las fuentes de riesgos ambientales significativos y de mitigar su impacto de acuerdo a la normativa ambiental vigente y a los lineamientos estratégicos de la empresa.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>68</b> de <b>126</b>

### **Relaciones Internas**

La Unidad de Medio Ambiente, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

La Unidad de Medio Ambiente, sostiene relaciones con instituciones públicas o privadas, según instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>69</b> de <b>126</b>

## UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

### Objetivo de la Unidad

La Unidad de Organización y Métodos tiene por objetivo, proponer y velar por el estudio y análisis permanente de la estructura y el funcionamiento de los diferentes procesos de la empresa, mediante la aplicación adecuada de métodos de organización.

### Dependencia

La Unidad de Organización y Métodos, depende del Departamento de Planificación Estratégica.

### Autoridad

La Unidad de Organización y Métodos, no tiene autoridad directa sobre otra Unidad.

### Funciones Generales

Responsable de asegurar la máxima eficiencia del funcionamiento de los diferentes procesos de la empresa, mediante la aplicación adecuada de métodos de organización.

### Funciones Específicas

1. Responsable de la evaluación y actualización de programas de reestructuración interna e implementación de modelos organizacionales.
2. Coordinar el proceso de planificación, elaboración y reformulación del Programa Operativo Anual (POA), conjuntamente con las demás Gerencias de Área.
3. Realizar el seguimiento, control y evaluación respectiva al Programa Operativo Anual, verificando el grado de cumplimiento del mismo de manera trimestral, semestral y anual.
4. Velar por el estudio y análisis permanente de la estructura y el funcionamiento de los diferentes procesos de la empresa.
5. Velar por la identificación de problemas y deficiencias operativas que se presentan en la empresa, así como las causas que los provocan.
6. Proponer y gestionar la implementación de sistemas y procedimientos que permitan desarrollar con mayor eficiencia y productividad las actividades de los funcionarios.
7. Coordinar actividades con las diferentes áreas de la empresa, a efectos de apoyar la introducción de nuevos procedimientos, normativas, sistemas y otros.
8. Verificar la correcta elaboración de normas, reglamentos y procedimientos en general, que regulen las tareas y actividades que se realizan en los procesos de la empresa, basándose en normas básicas y reglamentaciones generales vigentes.
9. Velar por el constante seguimiento y evaluación de los nuevos métodos introducidos en la empresa y contribuir en el mejoramiento de los mismos.
10. Evaluar si la estructura organizacional de la empresa contribuye al logro de objetivos institucionales establecidos en el PEDS, PDQ y POA, en coordinación con el Departamento de Planificación Estratégica.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>70</b> de <b>126</b>

11. Mantener y entregar oportunamente la información que se genere en su área y que la empresa requiera para organismos externos y para elaboración de herramientas internas.
12. Efectuar actividades que le encomiende el Gerente de Planificación y Proyectos.
13. Las presentes funciones tienen carácter enunciativo no siendo en ningún momento limitativo para las actividades que deban desarrollar para el funcionamiento de la empresa.
14. Cumplir con instrucciones u órdenes que sean emanadas por personal superior.

### **Relaciones Internas**

La Unidad de Organización y Métodos, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

La Unidad de Organización y Métodos, sostiene relaciones con instituciones públicas o privadas, según instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>71</b> de <b>126</b>

## **GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE**

### **Objetivo de la Unidad**

La Gerencia de Servicios al Cliente tiene el objetivo de garantizar los ingresos de la empresa, por la venta de servicios de agua potable y alcantarillado. Debe brindar una atención cordial y eficiente a los clientes.

### **Dependencia**

La Gerencia de Servicios al Cliente, se encuentra ubicada en el nivel Ejecutivo y depende de la Gerencia General Ejecutiva.

### **Autoridad**

La Gerencia de Servicios al Cliente, tiene autoridad sobre todas las unidades del área.

- Departamento de Atención al Cliente
  - Sección de Atención al Cliente
  - Sección de Mora
- Departamento de Facturación
  - División Catastro Comercial
    - Sección de Facturación
    - Sección de Lecturas
    - Sección de Medidores

### **Funciones Generales**

1. Establecer políticas que permitan el control y recopilación de la mayor cantidad de información para tomar acciones que mejoren los estados de los procesos de Recaudación, Actualización de Catastro Comercial, Acometidas y Medidores, Lecturación, Facturación y Atención de Clientes.
2. Proponer y actualizar políticas que permitan brindar la atención correcta y eficiente a los clientes.
3. Velar por la facturación correcta y completa, correspondiente a cada usuario, cumpliendo las normas vigentes en la empresa.

### **Funciones Específicas**

1. Gestionar la instalación de nuevas conexiones de red y acometidas, según las necesidades de los clientes.
2. Proponer y actualizar políticas que incrementen las recaudaciones de la empresa.
3. Detectar nuevas áreas de expansión de la empresa y velar por la correcta actualización del catastro de las mismas, de modo que se encuentren preparadas para la asignación de códigos catastrales correspondientes a cada uno de los usuarios.
4. Coordinar con la Gerencia de Operaciones ante emergencias y/o contingencias que afectan la prestación de los servicios y tomar las acciones orientadas a aminorar los

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>72</b> de <b>126</b>

- efectos en los consumidores.
5. Coordinar con la Gerencia de Planificación y Proyectos, para el diseño de instalación de redes y elaboración de convenios de ampliación de redes.
  6. Responsable del progreso eficiente de los procesos de comercialización de los servicios que presta la empresa, dirigido a la satisfacción de las necesidades de los clientes, de acuerdo a la planificación estratégica y las políticas de la empresa.
  7. Generar políticas de recuperación de la mora, conjuntamente con el personal involucrado en el mismo.
  8. Velar por la aplicación correcta de la indexación de la UFV a las tarifas vigentes.
  9. Realizar seguimiento, control y monitoreo de las descargas de aguas residuales al sistema de alcantarillado, para determinar las tarifas y tasas a cobrar, en coordinación con la Gerencia de Operaciones (Control Sanitario) y Gerencia de Planificación y Proyectos (Unidad Medio Ambiente).
  10. Generar informes de gestión a fin de mantener el seguimiento y control de los indicadores relacionados a la facturación (lecturas, catastro, facturación y medidores), atención de clientes (ODECO, Contratos y Cobranzas (mora y cortes)).
  11. Formar parte del Comité Gerencial.

### **Relaciones Internas**

La Gerencia de Servicios al Cliente, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia, con cada una de las áreas de la empresa.

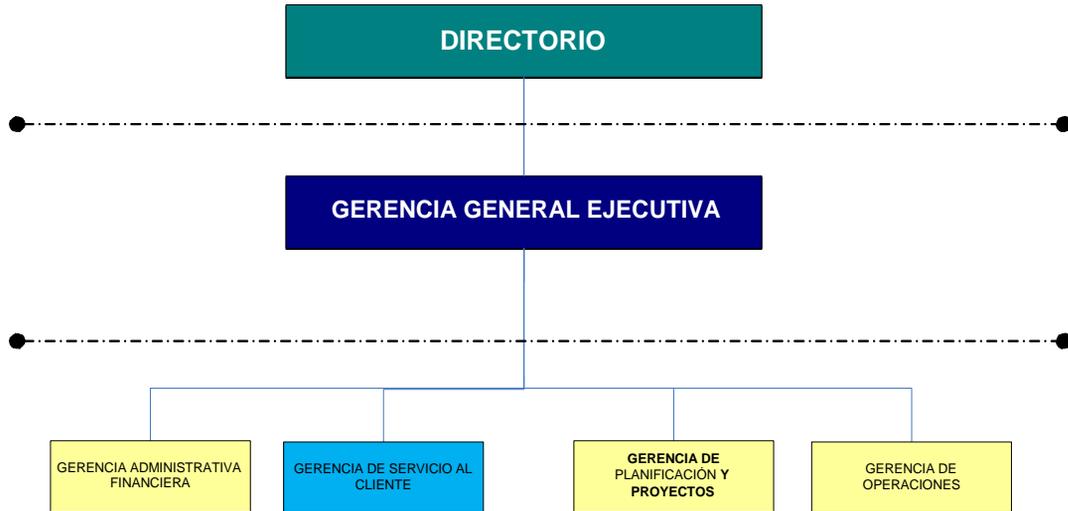
### **Relaciones Externas**

La Gerencia de Servicios al Cliente, sostiene relaciones con cada una de las instituciones, que rigen y tienen relación con las actividades propias de la empresa, como: Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Ministerio de Medio Ambiente y Agua, Vice Ministerio de Obras Públicas, AAPS, SIRESE, Contraloría General del Estado, Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, ANESAPA, FNDR, BID, JICA, CAF, y con todas las Instituciones y Entidades, con las que se relacione la empresa.

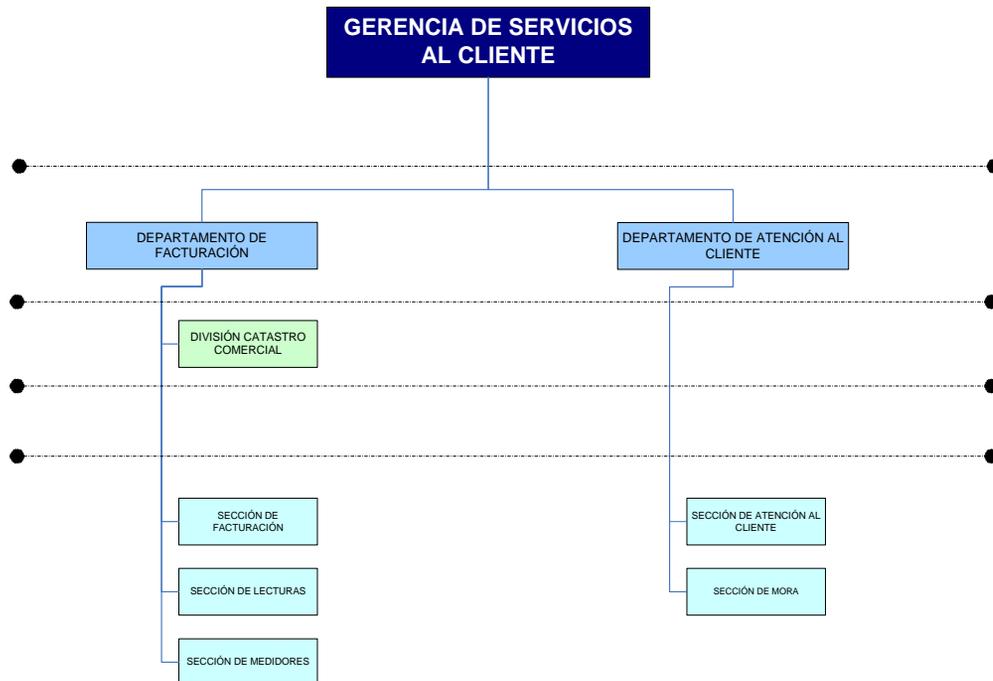
Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>73</b> de <b>126</b>

### UBICACIÓN DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE



### ESTRUCTURA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE



Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>74</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Objetivo de la Unidad

El Departamento de Atención al Cliente tiene por objetivo, elaborar, proponer, aplicar y gestionar los procesos de atención a los usuarios en materia de contratos, reclamos, cobranzas, cortes y mora, acorde con las políticas comerciales de atención integral al usuario y los lineamientos estratégicos de SEMAPA. Realiza también programación, dirección, coordinación, supervisión y control de la percepción, custodia, concentración de las recaudaciones y depósitos en los puntos de cobranza internos y externos.

### Dependencia

El Departamento de Atención al Cliente, depende de la Gerencia de Servicios al Cliente.

### Autoridad

El Departamento de Atención al Cliente, tiene autoridad directa sobre las unidades dependientes:

- Sección de Atención al Cliente.
- Sección de Mora.

### Funciones Generales

1. Recaudar efectivamente los importes por servicios facturados, con una atención de calidad a los clientes.
2. Definir o proyectar estrategias que permitan lograr las recaudaciones efectivas.
3. Gestionar la atención adecuada de consultas, sugerencias, solicitudes y reclamos de los consumidores, concernientes a la calidad de los servicios concedidos y al sistema tarifario vigente.

### Funciones Específicas

1. Gestionar el desarrollo eficiente del proceso de atención a los clientes, satisfaciendo sus necesidades ya sea en cuanto a reclamos, solicitudes, consultas, o en relación a los servicios que ofrece la empresa.
2. Proponer estrategias para el logro de la Recuperación efectiva de los servicios facturados.
3. Proponer estrategias para reducir el número de reclamos mensuales existentes en el área de Servicios al Cliente.
4. Impulsar y gestionar acciones para la conexión de nuevos clientes a las redes existentes.
5. Atender a usuarios difíciles, según corresponda y solucionar los conflictos que pudiesen existir.
6. Realizar el seguimiento y control a los procesos de su área, tales como cobranzas y recuperación de mora, atención al cliente y contratos.
7. Supervisar el correcto cumplimiento de la elaboración de contratos por instalación de servicios.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>75</b> de <b>126</b>

8. Generar informes de gestión y controlar correctamente los indicadores relacionados a los procesos de su Departamento (ODECO, Contratos, cobranza (mora y cortes).

### **Relaciones Internas**

El Departamento de Atención al Cliente, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento de Atención al Cliente, sostiene relaciones con instituciones externas de acuerdo a sus funciones.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>76</b> de <b>126</b>

## SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Objetivo de la Unidad

La Sección de Atención al Cliente tiene por objetivo, supervisar, coordinar el cumplimiento de las acciones y actividades requeridas para dar solución efectiva a los requerimientos, consultas y reclamos de los usuarios, y comprobar que se resuelvan adecuadamente de acuerdo a las políticas y procedimientos de la empresa y la normativa vigente.

### Dependencia

La Sección de Atención al Cliente, depende del Departamento de Atención al Cliente.

### Autoridad

La Sección de Atención al Cliente, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

Analizar y atender a los clientes en todo tipo de consultas y/o reclamos, verificando que se cumplan los procedimientos internos, la normativa legal, los objetivos y metas de SEMAPA, en relación al servicio al cliente.

### Funciones Específicas

1. Supervisar actividades administrativas de la sección Reclamos.
2. Emitir informes de gestión de la sección bajo su responsabilidad.
3. Analizar consultas de clientes difíciles y/o importantes.
4. Supervisar la ética, eficiencia y eficacia del trato a los clientes.

### Relaciones Internas

La Sección de Atención al Cliente, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las unidades del Departamento de Atención al Cliente.

### Relaciones Externas

La Sección de Atención al Cliente no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>77</b> de <b>126</b>

## SECCIÓN DE MORA

### Objetivo de la Unidad

La Sección de Mora tiene por objetivo, supervisar el control de la recuperación de la mora efectiva de los usuarios con la empresa, en función a la aplicación de la normativa respectiva.

### Dependencia

La Sección de Mora, depende del Departamento de Atención al Cliente.

### Autoridad

La Sección de Mora, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

Controlar la recuperación de la deuda de los usuarios.

### Funciones Específicas

1. Incentivar la realización de planes de pago a los usuarios morosos.
2. Elaborar programa de cortes de servicio de agua, cortes normales y físicos.
3. Efectuar el seguimiento correspondiente al trabajo realizado por las microempresas encargadas de efectuar los cortes.
4. Verificar la entrega correcta y verídica de las notificaciones de corte a usuarios morosos.
5. Hacer el seguimiento correspondiente a los cortes efectuados, a fin de evitar las reconexiones irregulares por parte de los usuarios consumidores.
6. Informar a la Sección Catastro, sobre la existencia de conexiones irregulares halladas.
7. Supervisar las rehabilitaciones de conexiones de los servicios, según corresponda
8. Efectuar seguimiento a usuarios morosos, por medio del personal encargado de realizar cortes.

### Relaciones Internas

La Sección de Mora, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las unidades del Departamento de Atención al Cliente.

### Relaciones Externas

La Sección de Mora no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>78</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

### Objetivo de la Unidad

El Departamento de Facturación tiene por objetivo, gestionar las labores de facturación de los servicios que presta SEMAPA, cuya precisión depende de la calidad del nivel de cobertura de medición y de lectura efectiva y se reflejará en ingresos correctamente cobrados por la empresa y en la ausencia o disminución de reclamos por este concepto.

### Dependencia

El Departamento de Facturación, depende de la Gerencia de Servicios al Cliente.

### Autoridad

El Departamento de Facturación, tiene autoridad directa sobre las unidades dependientes:

- División Catastro Comercial
  - Sección de Facturación.
  - Sección de Lecturas.
  - Sección Medidores

### Funciones Generales

1. Velar por la facturación correcta de los servicios de agua potable y alcantarillado.
2. Establecer políticas y estrategias para lograr el 100% de cobertura de micro medición y de lectura efectiva, asegurando el reflejo eficaz del consumo de los usuarios de la empresa.
3. Proponer estrategias para el mejoramiento de los procesos a su cargo, tales como
4. Medidores, Catastro, Lecturas y Facturación.

### Funciones Específicas

1. Impulsar acciones para la conexión de nuevos clientes a las redes existentes y detectar nuevas áreas de crecimiento y expansión de la empresa.
2. Definir y ejecutar estrategias para lograr un 100% de cobertura de medición.
3. Realizar el seguimiento y control a los procesos de Lecturas, a fin de definir e implementar estrategias para la lectura efectiva y verídica de los consumos reflejados en los medidores.
4. Revisar el programa de lecturas generado por el jefe de sección y definir el proceso de facturación.
5. Definir e implantar mecanismos de control de calidad (verificación, validación y corrección) de la información de lectura de medidores.
6. Supervisar la facturación mensual, comprobando la correcta aplicación e indexación de la escala tarifaria, de acuerdo a la normativa vigente en la empresa, para ello debe realizar un adecuado seguimiento y control de la información

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>79</b> de <b>126</b>

obtenida por medio de las Lecturas.

7. Supervisar la actualización correcta del catastro de clientes y medidores, con un procedimiento de mantenimiento y renovación, según corresponda.
8. Realizar el seguimiento y control a la incorporación de nuevos clientes al sistema comercial, su mantenimiento y correspondiente baja.
9. Responsable de elaborar estrategias que permitan verificar la correcta asignación de categorías a cada usuario, según la escala puntual de la empresa.
10. Elaborar informes de gestión y controlar los indicadores relacionados a su cargo.
11. Supervisar el requerimiento de dosificación de facturas mediante impuestos y cumplimiento de los ciclos dentro el cronograma establecido.

### **Relaciones Internas**

El Departamento de Facturación, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento de Facturación, de acuerdo a sus funciones, sostiene relaciones con cada una de las instituciones que rigen y tienen relación con las actividades propias de SEMAPA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>80</b> de <b>126</b>

## **DIVISIÓN DE CATASTRO COMERCIAL**

### **Objetivo de la Unidad**

Catastro de usuarios de SEMAPA, control de la micro-medición en predios y supervisión de la elaboración de contratos de servicios suscritos entre usuario y SEMAPA.

### **Dependencia**

La División de Catastro Comercial, depende del Departamento de Facturación.

### **Autoridad**

La División de Catastro Comercial, tiene autoridad directa sobre las unidades bajo su dependencia, inspectores, supervisores de contratos y de catastro y otros señalados en personigrama.

### **Funciones Generales**

Supervisar la correcta administración, control y mantenimiento actualizado el catastro de clientes y medidores.

### **Funciones Específicas**

1. Supervisar las labores referentes a medidores que registran el consumo de los usuarios.
2. Elaborar informes mensuales y aquellos específicos que el Gerente de Servicios al cliente le solicite, respecto a las funciones de las cuales es responsable.
3. Supervisar y revisar la elaboración de contratos de servicios para nuevas acometidas.
4. Actualizar el Catastro Comercial de usuarios de SEMAPA.
5. Programar inspecciones a requerimiento del inmediato superior o jerárquico de identificación de fuentes de autoabastecimiento y descargas industriales, comerciales y domiciliarias.
6. Supervisar las labores referentes a Catastro Comercial respecto a la asignación de categorías de usuarios.

### **Relaciones Internas**

La División de Catastro Comercial, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las unidades del Departamento de Facturación y del Departamento de Atención al Cliente.

### **Relaciones Externas**

La División de Catastro Comercial no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>81</b> de <b>126</b>

## **SUPERVISOR DE CONTRATOS**

### **Objetivo de la Unidad**

Responsable de Delinear programas, tareas y actividades para la correcta elaboración de contratos por servicios suscritos entre los usuarios y SEMAPA. Administración y debido control de los archivos de catastro de Gerencia de Servicios al Cliente.

### **Dependencia**

Contratos, depende de la División de Catastro Comercial.

### **Autoridad**

Contratos, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### **Funciones Generales**

Elaborar contrato de prestación de servicios a usuarios nuevos, regularización de usuarios y usuarios por autoayuda.

### **Funciones Específicas**

1. Evaluar documentación presentada para su aprobación y cumplimiento según lo estipulado en normativa vigente.
2. Realizar informe para la revisión de contratos para su debido archivo y/o observación a las distintas gerencias que deben recibir dicha información para su ejecución y registro.
3. Vigilar, administrar y salvaguardar el archivo de documentos catastrales de la Gerencia de Servicios al Cliente.

### **Relaciones Internas**

Contratos, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las unidades de la Gerencia de Servicio al Cliente.

### **Relaciones Externas**

Contratos no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>82</b> de <b>126</b>

## SECCIÓN DE FACTURACIÓN

### Objetivo de la Unidad

La Sección de Facturación tiene por objetivo, asegurar que el proceso de cálculo de tarifas y emisión de facturas sea eficiente y oportuno, de acuerdo con las tarifas vigentes, enmarcado dentro de las políticas y normas establecidas.

### Dependencia

La Sección de Facturación, depende del Departamento de Facturación.

### Autoridad

La Sección de Facturación, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

1. Asegurar que el proceso de cálculo y de emisión de facturas sea eficiente y de manera oportuna, de acuerdo a las tarifas vigentes.
2. Definir y aplicar mecanismos de control de calidad, antes, durante y después del proceso de facturación, además de la validación de la información facturada.

### Funciones Específicas

1. Coordinar con la Sección Catastro, Lecturas y Atención al Cliente, las soluciones a los conflictos generados en facturación.
2. Realizar la indexación o ajuste tarifario de acuerdo a la normativa vigente.
3. Responsable de verificar el cumplimiento de los convenios de pagos y con OTB.
4. Aplicar las multas a clientes con servicios detectados como clandestinos y otros (Daños a la instalación, regularización alta, etc.).
5. Modificar facturas erróneas, según instrucción adjunta y/o documentación de respaldo.
6. Establecer causas de modificación (altas y bajas) en la facturación.
7. Desarrollar planes de contingencias para asegurar continuidad del proceso.
8. Emitir informes de ventas, necesarios para las conciliaciones bancarias.
9. Velar por la calidad de los datos en la facturación.
10. Llevar registro del número de clientes, correcta aplicación de la moneda nacional (Bolivianos), del volumen en m<sup>3</sup>, y de los ciclos de facturación.
11. Proyectar el crecimiento de la facturación, en número de clientes, en bolivianos y en metros cúbicos.

### Relaciones Internas

La Sección de Facturación, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las unidades del Departamento de Facturación.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>83</b> de <b>126</b>

### Relaciones Externas

La Sección de Facturación no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>84</b> de <b>126</b>

## SECCIÓN DE LECTURAS

### Objetivo de la Unidad

La Sección de Lecturas tiene por objetivo, asegurar la lectura efectiva y oportuna de los medidores de agua potable de los usuarios de la empresa.

### Dependencia

La Sección de Lecturas, depende del Departamento de Facturación.

### Autoridad

La Sección de Lecturas, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

Realizar la toma de lecturas efectivas, validadas y oportunas de los consumos registrados en los medidores y de la entrega de preavisos a los usuarios consumidores.

### Funciones Específicas

1. Realizar el programa mensual de las zonas y rutas de lectura de los consumos registrados en los medidores, por zonas y rutas, de acuerdo al sistema catastral de la empresa.
2. Supervisar y revisar la validación diariamente de las lecturas, y dar el visto bueno del proceso de lecturación antes de realizar la facturación.
3. Ocuparse de que los capturadores de datos estén disponibles en las condiciones de calidad y cantidad requerido.
4. Responsable de hacer llegar las observaciones, que los lectores perciban en el terreno, a todas las secciones según corresponda.
5. Proponer mecanismos de control de calidad y validación de las lecturas.
6. Responsable de la entrega de preavisos de importes a cancelar a los usuarios cuyos medidores fueron lecturados y también a aquellos que no tengan medidores.
7. Incorporar al sistema las lecturas obtenidas en boca de pozo por medio del personal a cargo de realizar este trabajo.
8. Realizar el seguimiento, control y dar solución a los reclamos de las fugas de agua potable.
9. Responsable de la carga y descarga de datos para la lecturación y validación.
10. Hacer análisis y emitir informes diarios y de gestión referentes a resultados obtenidos en su sección, aportando datos oportunamente a la empresa.

### Relaciones Internas

La Sección de Lecturas, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las unidades del Departamento de Facturación.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>85</b> de <b>126</b>

### Relaciones Externas

La Sección de Lecturas no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>86</b> de <b>126</b>

## SECCIÓN DE MEDIDORES

### Objetivo de la Unidad

La Sección de Medidores tiene por objetivo, la instalación, mantenimiento y reposición de medidores de agua potable de los usuarios de la empresa.

### Dependencia

La Sección de Medidores, depende del Departamento de Facturación.

### Autoridad

La Sección de Medidores, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

Realizar la instalación, el mantenimiento y la reposición de medidores de agua potable.

### Funciones Específicas

1. Diseñar y proponer programas de instalación, mantenimiento y reposición de medidores, para su posterior aplicación.
2. Administrar, seguir, controlar y evaluar patrones de calibración de medidores y prever los mecanismos de asegurar la adecuada calibración de dichos patrones.
3. Responsable de dar solución a las observaciones, referente a medidores, que se generen en la sección lecturas.
4. Realizar el seguimiento y control de los trabajos realizados en campo y en el taller de la empresa.
5. Supervisar la instalación de medidores de todo tipo.
6. Supervisar la calibración de medidores.
7. Supervisar la asignación de medidores.
8. Mantener un registro y actualización de los medidores cambiados, instalados y retirados.
9. Proponer políticas de renovación de medidores.
10. Analizar y emitir informes mensuales y de gestión de la sección a su cargo, proporcionando la misma oportunamente a la empresa, para la toma de decisiones y solución de problemas.

### Relaciones Internas

La Sección de Medidores, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las unidades del Departamento de Facturación.

### Relaciones Externas

La Sección de Medidores no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>87</b> de <b>126</b>

## GERENCIA DE OPERACIONES

### Objetivo de la Unidad:

La Gerencia de Operaciones, tiene por objetivo organizar, dirigir y controlar todas las actividades de carácter técnico de acuerdo a los requerimientos y necesidades, con el propósito de lograr un uso racional de los recursos físicos, humanos, materiales y económicos de SEMAPA, sugiriendo, supervisando y dirigiendo la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario dentro del Área de Servicio.

### Dependencia

La Gerencia de Operaciones, se encuentra ubicada en el nivel Ejecutivo y depende de la Gerencia General Ejecutiva.

### Autoridad

La Gerencia de Operaciones, tiene autoridad sobre todas las siguientes unidades del área:

- Departamento de Operaciones y Producción.
  - División de Producción
  - División de Distribución
  - División de Mantenimiento Electromecánico
- Departamento de Tratamiento
  - División de Control Sanitario
  - División de Tratamiento de Agua Potable
  - División de Tratamiento de Aguas Residuales
- Departamento de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado Sanitario
  - División de Mantenimiento de redes Alcantarillado Sanitario
- Departamento de Mantenimiento de Redes de Agua Potable
  - División de Mantenimiento de redes de Agua Potable
- Departamento de Construcciones
  - División de Ampliación y Acometidas de Alcantarillado Sanitario
  - División de Ampliaciones y Acometidas de Agua Potable

### Funciones Generales

1. Estudiar, elaborar y presentar ante la gerencia, en coordinación con la Gerencia de Planificación y Proyectos, los programas de corto, mediano y largo plazo para el diseño y construcción de obras relativas al servicio que presta, de acuerdo con los planes generales de la entidad.
2. Realizar los estudios e investigaciones de carácter técnico que se requieren para la

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>88</b> de <b>126</b>

elaboración de los planes de SEMAPA.

3. Dirigir, supervisar y responder por el mantenimiento, la producción y la prestación de los servicios locales de agua potable, alcantarillado; cuidando, que las normas de calidad sean cumplidas en forma permanente en cualquier día del año.

### **Funciones Específicas**

1. Sugerir oportunamente, los cambios de carácter técnico que deban sufrir los planes ya elaborados, con su lógica justificación de motivos y además cualquier cambio en las prioridades de los programas.
2. Colaborar con la Gerencia de Servicio al Cliente y la Gerencia Administrativa Financiera, en los informes relativos a Presupuestos, costos de los proyectos, etc., suministrando todos los datos que le fueran solicitados.
3. Preparar los Proyectos específicos para cada una de las actividades que ejecute la entidad.
4. Elaborar estudios, pliego de condiciones y otros documentos necesarios para las convocatorias públicas o invitaciones para SEMAPA.
5. Supervisar la construcción de las obras que SEMAPA resuelva ejecutar directamente.
6. Supervisar las obras que SEMAPA contrate o ejecute.
7. Emitir los informes técnicos que se le pidan para el despacho de los trámites o para el cumplimiento de las actividades de todas y cada una de las dependencias de SEMAPA.
8. Supervisar las obras y equipos pertenecientes a los sistemas de agua potable y alcantarillado, en el marco de la responsabilidad por la función pública.
9. Controlar todos los aspectos relativos a la contaminación de fuentes y velar por la calidad del agua que se suministra a los usuarios, dando cumplimiento a las metas de calidad exigidas en la autorización transitoria provisional y otorgada por la AAPS.

### **Relaciones Internas**

La Gerencia de Operaciones, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia, con cada una de las áreas de la empresa.

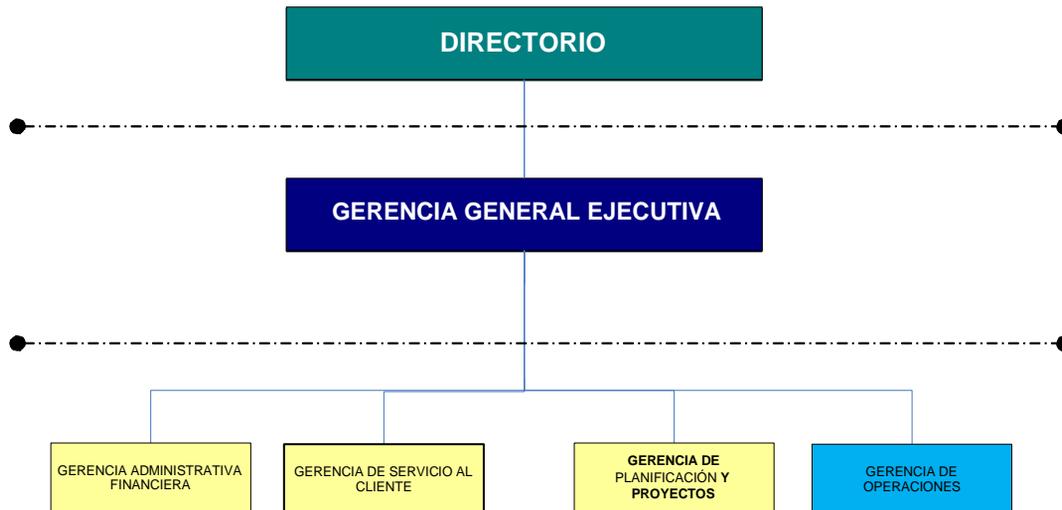
### **Relaciones Externas**

La Gerencia de Operaciones, sostiene relaciones con instituciones externas de acuerdo a sus funciones.

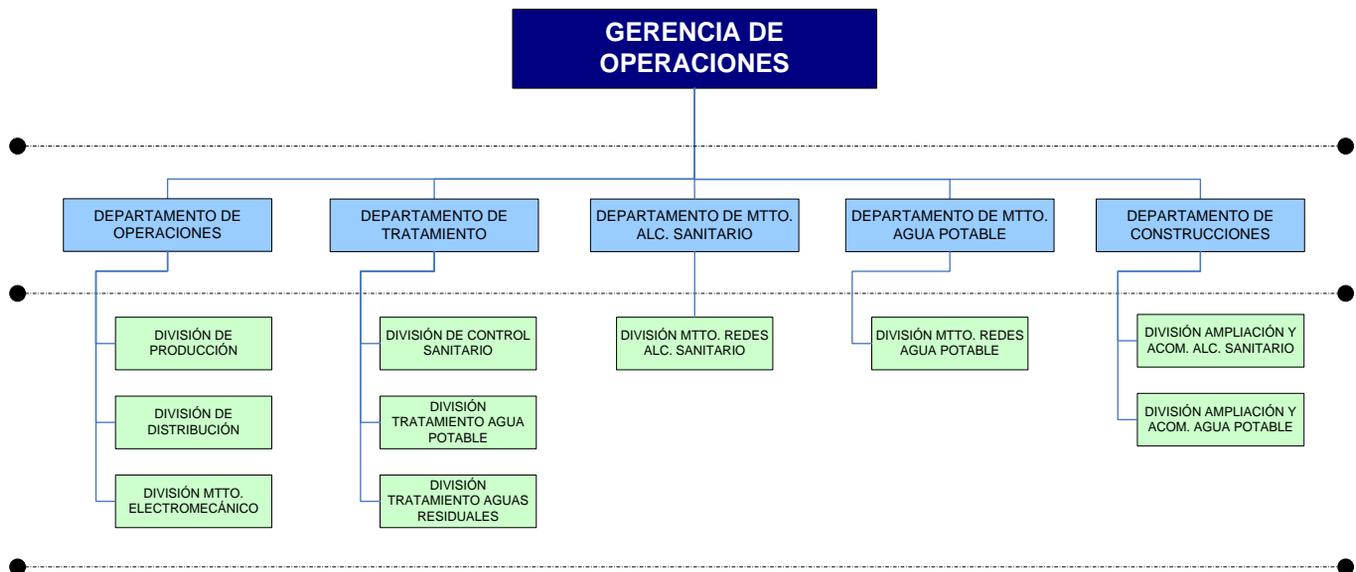
Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>89</b> de <b>126</b>

### UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE OPERACIONES



### ESTRUCTURA DE LA GERENCIA OPERACIONES



Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>90</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN

### Objetivo de la Unidad

El Departamento de Operaciones tiene por objetivo, el supervisar de manera eficiente la operación de las fuentes de agua existentes, tanto superficiales como subterráneas para garantizar el abastecimiento de agua potable a la zona de Servicio, en cantidad, continuidad y calidad. Responsable de supervisar las operaciones del tratamiento y disposición de las aguas residuales, en el Área de prestación de servicios.

### Dependencia

El Departamento de Operaciones, depende de la Gerencia de Operaciones.

### Autoridad

El Departamento de Operaciones y Producción, tiene autoridad directa sobre las unidades dependientes:

- División de Producción
- División de Distribución
- División de Mantenimiento Electromecánico

### Funciones Generales

1. Supervisar la operación de las fuentes superficiales y subterráneas de agua, así como las estructuras que transportan el agua de dichas fuentes.
2. Supervisar la operación de las estaciones elevadoras de agua.
3. Supervisar la regulación y la distribución del agua potable a las distintas zonas de la ciudad.

### Funciones Específicas

1. Supervisar la operación de las fuentes superficiales de agua.
2. Supervisar la operación de las estructuras que transportan el agua de las fuentes superficiales.
3. Supervisar la operación de las fuentes subterráneas de agua.
4. Supervisar la operación de las estructuras que transportan el agua de las fuentes subterráneas.
5. Supervisar la operación de las estaciones elevadoras de agua potable.
6. Supervisar la operación de las plantas de tratamiento de agua potable.
7. Supervisar la regulación y la distribución del agua potable a las distintas zonas de la ciudad.
8. Centralizar información estadística básica de los caudales producidos, así como de los parámetros operativos generados, remitiendo mensualmente esta información a la Gerencia.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>91</b> de <b>126</b>

9. Generar informes de gestión.
10. Coordinar y planificar con las Divisiones y con otros Departamentos, la ejecución de las actividades programadas.
11. Supervisar y coordinar el correcto funcionamiento de los procesos de telemetría.

### **Relaciones Internas**

El Departamento de Operaciones y Producción, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento de Operaciones y Producción, sostiene relaciones con instituciones públicas y privadas, según sus funciones e instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>92</b> de <b>126</b>

## DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN

### Objetivo de la Unidad

La División de Producción tiene por objetivo, controlar y operar de manera eficiente las fuentes de producción superficial y subterránea, para garantizar el abastecimiento de agua potable a la ciudad en cantidad y continuidad. Asimismo es responsable de la operación de las estaciones elevadoras de agua potable y de aguas residuales.

### Dependencia

La División de Producción, depende del Departamento de Operaciones.

### Autoridad

La División de Producción, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

Gestionar la Operación de las fuentes de agua y de las estructuras que la transportan.

### Funciones Específicas

1. Gestionar y supervisar la ejecución de acciones que aseguren la eficiente operación y mantenimiento de las fuentes superficiales de agua.
2. Gestionar y supervisar la ejecución de acciones que aseguren la eficiente operación y mantenimiento de las estructuras que transportan el agua de las fuentes superficiales.
3. Gestionar y supervisar la ejecución de acciones que aseguren la eficiente operación y mantenimiento de las estructuras que transportan el agua de las fuentes subterráneas.
4. Gestionar y supervisar la ejecución de acciones que aseguren la eficiente operación y mantenimiento de las fuentes subterráneas de agua.
5. Gestionar y supervisar las acciones que aseguren la eficiente operación de las estaciones elevadoras de agua potable.
6. Gestionar y supervisar las acciones que aseguren la eficiente operación de las estaciones elevadoras de aguas residuales.
7. Responsable de elaborar los informes mensuales sobre los caudales producidos.

### Relaciones Internas

La División de Producción, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las divisiones del Departamento de Operaciones y Producción.

### Relaciones Externas

La División de Producción mantiene relaciones con MISICUNI y SYNERGIA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>93</b> de <b>126</b>

## DIVISIÓN DE DISTRIBUCIÓN

### Objetivo de la Unidad

La División de Distribución tiene por objetivo, operar y gestionar el funcionamiento eficiente de la infraestructura necesaria para la distribución de agua potable a la ciudad en cantidad, con presiones que se encuentren, dentro de los rangos de la Norma Boliviana y de la autorización transitoria, provisional otorgada por la AAPS.

### Dependencia

La División de Distribución, depende del Departamento de Operaciones y Producción.

### Autoridad

La División de Distribución, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

Responsable de la distribución de agua en condiciones de continuidad adecuada.

### Funciones Específicas

1. Realizar el cronograma de distribución de agua potable para las diferentes zonas de presión de la ciudad y responsable de su cumplimiento.
2. Gestionar el proceso de distribución de agua potable orientada a ofrecer una alta calidad de servicio al cliente.
3. Responsable del control, evaluación y optimización en la operación de los sistemas, procesos y equipos.
4. Responsable de gestionar la ocurrencia de roturas y cortes programados del servicio, con el objetivo de reducir al máximo el perjuicio a los usuarios.
5. Responsable de la optimización, operación y cuidado de los tanques de regulación, equipos y recintos, coordinando para su adecuado y oportuno mantenimiento con la unidad encargada de esta actividad.
6. Responsable de tomar acción para solucionar emergencias o contingencias que afectan a los sistemas (efectos climáticos, como sequías, cortes de luz) y de aplicar el procedimiento de contingencias correspondiente.
7. Generar y entregar la información que requiere la empresa para los organismos externos (AAPS, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas Pública, INE, entre otros), y para la generación de las herramientas internas de gestión (Plan Operacional Anual, Presupuesto, Plan de Desarrollo, Plan Quinquenal, Plan Estratégico, etc.)
8. Coordinar con otras Divisiones la ejecución de Actividades interdependientes.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>94</b> de <b>126</b>

### **Relaciones Internas**

La División de Distribución, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las divisiones del Departamento de Operaciones y Producción.

### **Relaciones Externas**

La División de Distribución no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>95</b> de <b>126</b>

## **DIVISIÓN MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO**

### **Objetivo de la Unidad**

La División de Mantenimiento Electromecánico tiene por objetivo, controlar y mantener el adecuado funcionamiento de los equipos de bombeo, y los componentes electromecánicos de los pozos, estaciones elevadoras de agua potable y de aguas residuales, para garantizar la continuidad del bombeo de agua potable y aguas residuales.

### **Dependencia**

La División de Mantenimiento Electromecánico, depende del Departamento de Operaciones y Producción.

### **Autoridad**

La División de Mantenimiento Electromecánico, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### **Funciones Generales**

Elaborar e implementar el programa de mantenimiento preventivo de los equipos de bombeo.

### **Funciones Específicas**

1. Ejecutar los trabajos de observación, mediciones de parámetros que intervienen en el funcionamiento de las unidades productivas.
2. Coordinar con los responsables de operaciones, para el caso de requerir maniobra en los equipos, (poner en servicio y/o fuera de servicio las unidades productivas) cuando se requieran para obtener resultados óptimos de las mediciones.
3. Hacer sugerencias a la Gerencia de Área, sobre reformas, adaptaciones, instalaciones nuevas, métodos de mantenimiento, indicaciones para todo tipo de instalaciones y para normas de operación de las Unidades Electromecánicas.
4. Elaborar, implementar y monitorear el programa de mantenimiento preventivo de los equipos de bombeo.
5. Controlar el análisis y evaluación de las bombas-motores sumergibles y estacionarias de agua potable y de aguas residuales, defectuosas o no.
6. Controlar el análisis y evaluación de los tableros de control y mando de bombas-motores sumergibles y estacionarias de agua potable y de aguas residuales, defectuosos o no.
7. Controlar el análisis y evaluación de las válvulas, transformadores y otros de los diferentes campos de pozos, estaciones elevadoras de agua potable y de aguas residuales, defectuosos o no.
8. Controlar la sustitución y/o reparación de partes y equipos electromecánicos que

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>96</b> de <b>126</b>

presenten anomalías.

9. Controlar la prueba de equipos nuevos o reparados, antes de su puesta en funcionamiento.
10. Coordinar con el Departamento de Operaciones la programación de paradas, para realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los campos de pozos, estaciones elevadoras de agua potable y estaciones elevadoras de aguas residuales.
11. Revisar, evaluar y controlar la reparación de fugas en líneas de impulsión que requieran de soldadura.
12. Coordinar con las Divisiones de Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, la reparación de fugas en tuberías que requieran de soldadura.
13. Coordinar con las Divisiones de Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, la instalación de equipos de bombeo que ayuden en su trabajo.
14. Obtener y registrar datos históricos de los equipos de bombeo y de los componentes electromecánicos.
15. Coordinar con la empresa suministradora de energía eléctrica ELFEC, trabajos que requieran de su autorización.
16. Coordinar con la empresa suministradora de energía eléctrica ELFEC, para participar en el Programa de Manejo de Cargas.
17. Ejecutar tareas afines que le encomiende su jefe directo.

### **Relaciones Internas**

La División de Mantenimiento Electromecánico, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las divisiones de la Gerencia de Operaciones y otras Gerencias

### **Relaciones Externas**

La División de Mantenimiento Electromecánico tiene relaciones con instituciones externas, como ELFEC.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>97</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIONES

### Objetivo de la Unidad

El Departamento de Construcciones tiene por objetivo, el encarar las obras de construcción de nuevas redes menores de agua potable y alcantarillado sanitario. Responsable de encarar la construcción de obras civiles de acuerdo a las necesidades de la empresa.

### Dependencia

El Departamento de Construcciones, depende de la Gerencia de Operaciones.

### Autoridad

El Departamento de Construcciones, tiene autoridad directa sobre los siguientes dependientes:

- División de Ampliaciones y Acometidas de Agua Potable
- División de Ampliaciones y Acometidas de Alcantarillado Sanitario
  - Servicios Generales

### Funciones Generales

Planificar, programar y fiscalizar las actividades relacionadas con la construcción de ampliaciones menores de redes de agua potable y/o alcantarillado sanitario y acometidas domiciliarias asociadas, de agua potable y alcantarillado sanitario.

### Funciones Específicas

1. Gestionar la adquisición de equipos, herramientas y materiales para el cumplimiento de las actividades establecidas en el Programa Operativo Anual.
2. Gestionar los contratos de prestación de servicios con microempresas y empresas contratistas, para ampliaciones menores de redes.
3. Gestionar los contratos para provisión de equipo pesado de gran capacidad, para encarar trabajos de emergencia.
4. Coordinar con la Dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Municipal del Cercado para la ampliación de redes menores de agua potable y alcantarillado sanitario.
5. Elaborar informes mensuales de los trabajos realizados de construcción de redes y número de acometidas instaladas, dirigidos a la jefatura de la Gerencia de Operaciones.
6. Elaborar al final de cada Gestión el Informe Anual de Obras en Ejecución y Ejecutadas.
7. Llevar registros históricos de ampliaciones menores de redes y las acometidas asociadas.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>98</b> de <b>126</b>

8. Generar y entregar oportunamente, la información que requiera la empresa para los organismos externos, APPS y para la evaluación del Programa Operativo Anual, Plan Quinquenal, Plan Estratégico de Desarrollo.
9. Establecer mecanismos y criterios adecuados para la generación de información facilitando el registro y activación de obras.
10. Trabajar de manera coordinada con los encargados del registro y activación de obras a la conclusión de los mismos. Presentar informes periódicos a su inmediato superior sobre el tema específico.
11. Calificación de cuadros comparativos de materiales cuando corresponda.
12. Realizar seguimiento y coordinación para el correcto funcionamiento y mantenimiento de la infraestructura de SEMAPA.

### **Relaciones Internas**

El Departamento de Construcciones, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento de Construcciones, de acuerdo a sus funciones sostiene relaciones con cada una de las instituciones que rigen y tienen relación con las actividades propias de SEMAPA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>99</b> de <b>126</b>

## SERVICIOS GENERALES

### Objetivo de la Unidad

Servicios Generales tiene como objetivo, planificar, supervisar, coordinar y ejecutar las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento del proceso de Servicios Generales, proveyendo en forma oportuna y eficiente los servicios necesarios para la operación de todas las áreas de la empresa, de forma tal que estas puedan cumplir sus objetivos. También debe supervisar, coordinar y ejecutar las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento de la infraestructura en general de acuerdo a las necesidades de la empresa y cumplimiento de objetivo del Dpto. de Construcciones.

### Dependencia

Servicios Generales, depende del Departamento de Construcciones.

### Autoridad

Servicios Generales, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

1. Planificar oportunamente, y gestionar la adquisición de servicios de acuerdo a las políticas, programas de la empresa.
2. Proveer de los servicios necesarios para el mantenimiento preventivo y correctivo de la Infraestructura en general de la empresa de acuerdo a la planificación realizada.

### Funciones Específicas

1. Ejecutar las políticas, normas y procedimientos establecidos para el funcionamiento del área de Servicios Generales, proponiendo a su jefe directo las modificaciones que estime pertinentes.
2. Supervisar la calidad técnica del trabajo desarrollado por el personal administrativo de su área y contratistas, de acuerdo a las instrucciones de su jefe directo.
3. Supervisar, coordinar y operar sistemas de información administrativos, sean éstos manuales o computacionales, proponiendo a su jefe directo las modificaciones que estime pertinente.
4. Mantener actualizada la información procesada en su área.
5. Hacer análisis y preparar informes de gestión del área.
6. Mantener permanentemente informado a su inmediato superior sobre todas las materias relacionadas con la gestión de servicios. Incluyendo los resultados de la gestión en todas las áreas de la empresa en esta materia.
7. Evaluar periódicamente el estado de la Infraestructura de la empresa y remitir el informe a su jefe inmediato superior.
8. Mantener actualizada la información procesada en su área.
9. Garantizar el mantenimiento y mejoramiento de Infraestructura de SEMAPA,

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>100</b> de <b>126</b>

cumpliendo con las Normas y especificaciones técnicas vigentes.

10. Coordinar con las Gerencias para realizar diferentes actividades relativas a Servicios Generales.
11. Realizar el seguimiento y coordinación para el correcto funcionamiento y mantenimiento de la infraestructura de SEMAPA.
12. Entregar informes mensuales de actividades realizadas y objetivos cumplidos a su jefe inmediato superior.

### **Relaciones Internas**

Servicios Generales mantiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

Servicios Generales sostiene relaciones con instituciones externas mediante instrucción expresa de su inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>101</b> de <b>126</b>

## **DIVISION DE AMPLIACION Y ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE**

### **Objetivo de la Unidad**

La División de Ampliaciones y Acometidas de Agua Potable tiene por objetivo, la ejecución y supervisión de proyectos de ampliación de redes de Agua Potable, así como de ejecución de acometidas de agua potable, contemplando la Norma Boliviana de Agua Potable NB689 y la normativa de SEMAPA.

### **Dependencia**

La División de Ampliaciones y Acometidas de Agua Potable, depende del Departamento de Construcciones.

### **Autoridad**

La División de Ampliaciones y Acometidas de Agua Potable, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### **Funciones Generales**

Planificar, programar y supervisar las actividades relacionadas con la construcción de ampliaciones de red y acometidas domiciliarias asociadas de agua potable.

### **Funciones Específicas**

1. Gestionar la adquisición de equipos, herramientas y materiales para la construcción de redes.
2. Recibir, revisar y validar la copia correspondiente de los proyectos de ampliación de redes de agua potable, para la posterior gestión y construcción.
3. Ejecutar las construcciones de redes de agua potable y acometidas incluidas en la ampliación.
4. Supervisar al personal encargado de la construcción de ampliaciones y acometidas de agua.
5. Coordinar con el encargado de Obras Públicas del G.A.M.C., cuando sea necesaria la rotura de pavimento para realizar de las ampliaciones e instalación de acometidas de agua potable.
6. Programar de acuerdo a la disponibilidad de tiempo, la ampliación de red, haciendo conocer al usuario la fecha de inicio de obra.
7. Responsable de la evolución del trabajo realizado en la gestión y del control de indicadores.
8. Llevar registros históricos de las ampliaciones de redes e instalación de acometidas asociadas a las mismas.
9. Entregar oportunamente y validar la información que requiera la empresa para los organismos externos (AAPS, Gobierno Municipal del cercado de Cochabamba, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas Pública, INE, entre otros) y para la

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>102</b> de <b>126</b>

generación de las herramientas internas de gestión (Programa Operativo Anual, Presupuesto, Plan de Desarrollo, Plan Quinquenal, Plan Estratégico, etc.)

### **Relaciones Internas**

La División de Ampliaciones y Acometidas de Agua Potable, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las Unidades del Departamento Construcciones, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Planificación y Proyectos, Gerencia de Servicios al Cliente y Gerencia Administrativa Financiera.

### **Relaciones Externas**

La División de Ampliaciones y Acometidas de Agua Potable, según sus funciones y mediante instrucción expresa, sostiene relaciones con cada una de las instituciones que rigen y tienen relación con las actividades propias de SEMAPA.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>103</b> de <b>126</b>

## **DIVISION DE AMPLIACIONES Y ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO**

### **Objetivo de la Unidad**

La División de Ampliaciones y Acometidas de Alcantarillado tiene por objetivo, la ejecución y supervisión de proyectos de ampliación de redes e instalación de acometidas de Alcantarillado Sanitario, contemplando la Norma Boliviana NB688 y la normativa de SEMAPA.

### **Dependencia**

La División de Ampliaciones y Acometidas de Alcantarillado, depende del Departamento de Construcciones.

### **Autoridad**

La División de Ampliaciones y Acometidas de Alcantarillado, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### **Funciones Generales**

Planificar, programar y supervisar las actividades relacionadas con la construcción de ampliaciones de red y acometidas asociadas, de alcantarillado sanitario.

### **Funciones Específicas**

1. Gestionar la adquisición de equipos, herramientas y materiales para la ejecución de obras.
2. Recibir, revisar y validar la copia correspondiente de los proyectos de ampliación de redes de alcantarillado sanitario, para la posterior gestión y construcción.
3. Ejecutar las construcciones de redes de alcantarillado sanitario y acometidas incluidas en la ampliación.
4. Supervisar al personal en la construcción de ampliaciones y acometidas, comunicando al encargado de Obras públicas del GAMC, el Gobierno Autónomo Departamental y otras Instituciones Públicas y/o Privadas cuando se trate de rotura de pavimento.
5. Programar de acuerdo a la disponibilidad de tiempo, la ampliación de red, haciendo conocer al usuario la fecha de inicio de obra.
6. Instruir la realización de los pedidos correspondientes de materiales para la ejecución de ampliaciones de red y acometidas asociadas de alcantarillado sanitario.
7. Elaborar informes de buena ejecución, dirigidos a la Jefatura del Departamento de Construcciones.
8. Llevar registros históricos de las ampliaciones de redes e instalaciones de acometidas y realizar informes mensuales.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>104</b> de <b>126</b>

9. Entregar oportunamente y validar la información que requiera la empresa para los organismos externos (AAPS, Gobierno Municipal del cercado de Cochabamba, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas Pública, INE, entre otros) y para la generación de las herramientas internas de gestión (Programa Operativo Anual, Presupuesto, Plan de Desarrollo, Plan Quinquenal, Plan Estratégico, etc.)

### **Relaciones Internas**

La División de Ampliaciones y Acometidas de Alcantarillado, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las divisiones del Departamento Construcciones, la Gerencia de Proyectos y Planificación, Gerencia de Atención al Cliente y Gerencia Administrativa Financiera.

### **Relaciones Externas**

La División de Ampliaciones y Acometidas de Alcantarillado sostiene relaciones con instituciones públicas y privadas, según sus funciones e instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>105</b> de <b>126</b>

## **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO**

### **Objetivo de la Unidad**

El Departamento de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado Sanitario tiene por objetivo, planificar y supervisar el mantenimiento de la redes de alcantarillado sanitario para su normal funcionamiento, dentro las normas de calidad, medio ambientales y prevención de riesgos dentro del área de prestación de servicios.

### **Dependencia**

El Departamento de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado Sanitario, depende de la Gerencia de Operaciones.

### **Autoridad**

El Departamento de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado Sanitario, tiene autoridad directa sobre:

- División de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado

### **Funciones Generales**

Gestionar las acciones que aseguren la eficiente operación de mantenimiento de las redes de alcantarillado e infraestructura de SEMAPA.

### **Funciones Específicas**

1. Supervisar la operación de las secciones de Mantenimiento.
2. Elaborar el Programa de Mantenimiento de las diferentes redes.
3. Generar informes periódicos sobre el desarrollo de sus actividades realizadas en su área.
4. Mantener y proporcionar la información que se genere en su área y que la empresa requiera para organismos externos y para la elaboración de herramientas internas.
5. Supervisar las actividades de mantenimiento de la infraestructura sanitaria a fin de garantizar el correcto funcionamiento.
6. Evaluar, controlar el estado de los equipos, de acuerdo a programas de mantenimiento.
7. Gestionar la adquisición de equipos, herramientas y materiales para el cumplimiento de las actividades establecidas en el POA.
8. Gestionar los contratos de prestación de servicios con microempresas y empresas contratistas, para la renovación de redes.
9. Gestionar los contratos de prestación de servicios de Microempresas y Empresas
10. Contratistas de equipos, para la ejecución de trabajos de emergencia.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>106</b> de <b>126</b>

11. Coordinar con el Departamento de Construcciones y la Dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, para la renovación de redes de alcantarillado sanitario.
12. Gestionar programas de capacitación, para el personal del Departamento de Mantenimiento.
13. Coordinar con los departamentos de la Gerencia de Operaciones.
14. Evaluar los indicadores de productividad, rendimiento y eficiencia del trabajo realizado por el personal de mantenimiento.

### **Relaciones Internas**

El Departamento de Mantenimiento de alcantarillado sanitario, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento de Mantenimiento de alcantarillado sanitario sostiene relaciones con instituciones públicas y privadas, según sus funciones e instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>107</b> de <b>126</b>

## **DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO DE REDES DE ALCANTARILLADO**

### **Objetivo de la Unidad**

La División de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado tiene por objetivo, realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la red de alcantarillado sanitario que se tengan en el área de prestación de servicios.

### **Dependencia**

La División de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado, depende del Departamento de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado Sanitario.

### **Autoridad**

La División de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### **Funciones Generales**

Supervisar el trabajo de mantenimiento correctivo y preventivo de las redes y acometidas.

### **Funciones Específicas**

1. Supervisar al personal de la División, en el desempeño de sus funciones.
2. Asistir técnicamente, al mantenimiento de las redes de alcantarillado sanitario, con el fin de asegurar el suministro a los usuarios, en condiciones de calidad, oportunidad y continuidad.
3. Controlar los costos de operación y la productividad, entregando una adecuada información a su jefe directo.
4. Ejecutar las renovaciones de redes y acometidas de alcantarillado sanitario.
5. Supervisar al personal encargado de la construcción de renovaciones de redes de alcantarillado sanitario.
6. Aplicar las políticas y normas de gestión de personas, calidad, medio ambiente, y de prevención de riesgos.
7. Responsable de hacer cumplir la normativa Sanitaria.
8. Controlar costos de mantenimiento.
9. Mantener el registro de la información referente a las actividades de la Sección.
10. Hacer análisis permanentes y preparar informes de Gestión de su área, aportando datos oportunamente, para apoyar la toma de decisiones.

### **Relaciones Internas**

La División de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las divisiones del Departamento de Mantenimiento de alcantarillado sanitario.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>108</b> de <b>126</b>

### **Relaciones Externas**

La División de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado sostiene relaciones con instituciones públicas y privadas, según sus funciones e instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código: MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>109</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE

### Objetivo de la Unidad

El Departamento de Mantenimiento de Redes de Agua Potable tiene por objetivo, planificar y supervisar el mantenimiento de la red de agua potable, para su normal funcionamiento, dentro las normas de calidad, medio ambientales y prevención de riesgos dentro del área de prestación de servicios.

### Dependencia

El Departamento de Mantenimiento de Redes de Agua Potable, depende de la Gerencia de Operaciones.

### Autoridad

El Departamento de Mantenimiento de Redes de Agua Potable, tiene autoridad directa sobre las unidades dependientes:

- División de Mantenimiento de Redes de Agua Potable.

### Funciones Generales

Gestionar las acciones que aseguren la eficiente operación de mantenimiento de las redes de agua potable e infraestructura de SEMAPA.

### Funciones Específicas

1. Supervisar la operación de las secciones de Mantenimiento.
2. Elaborar el Programa de Mantenimiento de las diferentes redes.
3. Generar informes periódicos sobre el desarrollo de sus actividades realizadas en su área.
4. Mantener y proporcionar la información que se genere en su área y que la empresa requiera para organismos externos y para la elaboración de herramientas internas.
5. Supervisar las actividades de mantenimiento de la infraestructura sanitaria a fin de garantizar el correcto funcionamiento del proceso de distribución de agua potable.
6. Evaluar, controlar el estado de los equipos, de acuerdo a programas de mantenimiento.
7. Gestionar la adquisición de equipos, herramientas y materiales para el cumplimiento de las actividades establecidas en el POA.
8. Gestionar los contratos de prestación de servicios con microempresas y empresas contratistas, para la renovación de redes.
9. Gestionar los contratos de prestación de servicios de Microempresas y Empresas Contratistas de equipos, para la ejecución de trabajos de emergencia.
10. Coordinar con el Departamento de Construcciones y la Dirección de Obras Públicas de Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, para la renovación de redes de

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>110</b> de <b>126</b>

agua potable y alcantarillado sanitario.

11. Gestionar programas de capacitación, para el personal del Departamento de Mantenimiento.
12. Coordinar con los Departamentos de la Gerencia de Operaciones.
13. Evaluar los indicadores de productividad, rendimiento y eficiencia del trabajo realizado por el personal de mantenimiento.

### **Relaciones Internas**

El Departamento de Mantenimiento de Redes de Agua Potable, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento de Mantenimiento de Redes de Agua Potable, sostiene relaciones con instituciones públicas y privadas, según sus funciones e instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>111</b> de <b>126</b>

## **DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE**

### **Objetivo de la Unidad**

La División de Mantenimiento de Redes de Agua Potable tiene por objetivo realizar el Mantenimiento preventivo y correctivo de la redes de agua potable que se tengan en toda el área de prestación de servicios.

### **Dependencia**

La División de Mantenimiento de Redes de Agua Potable, depende del Departamento de Mantenimiento de Redes de Agua Potable.

### **Autoridad**

La División de Mantenimiento de Redes de Agua Potable, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### **Funciones Generales**

Supervisar el trabajo de mantenimiento correctivo y preventivo de las redes y acometidas de agua potable.

### **Funciones Específicas**

1. Supervisar al personal de la División, en el desempeño de sus funciones.
2. Asistir técnicamente, al mantenimiento de las redes de agua potable, con el fin de asegurar el suministro a los usuarios, en condiciones de calidad, oportunidad y continuidad.
3. Controlar los costos de operación y la productividad, entregando una adecuada información a su jefe directo.
4. Ejecutar las renovaciones de redes y acometidas de agua potable.
5. Supervisar al personal encargado de la construcción de renovaciones de redes de agua potable.
6. Aplicar las políticas y normas de gestión de personas, calidad, medio ambiente, y de prevención de riesgos.
7. Responsable de hacer cumplir la normativa Sanitaria.
8. Controlar costos de mantenimiento.
9. Mantener el registro de la información referente a las actividades de la División.
10. Hacer análisis permanentes y preparar informes de Gestión de su área, aportando datos oportunamente, para apoyar la toma de decisiones.

### **Relaciones Internas**

La División de Mantenimiento de Redes de Agua Potable, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las divisiones del Departamento de Mantenimiento y otras unidades de la Gerencia de Operaciones.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>112</b> de <b>126</b>

### **Relaciones Externas**

La División de Mantenimiento de Redes de Agua Potable sostiene relaciones con instituciones públicas y privadas, según sus funciones e instrucción del inmediato superior.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>113</b> de <b>126</b>

## RESPONSABLE 4 TALLERES

### Objetivo de la Unidad

El Responsable 4 de Talleres, tiene por objeto velar por el mantenimiento preventivo y correctivo para un buen estado de funcionamiento del parque automotor de la empresa, de igual forma la Maquinaria y Equipo de Operación, con los que cuenta la empresa.

### Dependencia

El Responsable 4 de Talleres, depende de la Gerencia de Operaciones.

### Autoridad

El Responsable 4 de Talleres, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### Funciones Generales

Proporcionar el mantenimiento preventivo al parque automotor, y a la Maquinaria y Equipo de Operación de SEMAPA y trabajos de Mantenimiento Correctivo

### Funciones Específicas

1. Administrar los recursos humanos y equipo con que cuenta el taller mecánico para el desempeño de sus actividades.
2. Efectuar el diagnóstico de las movilidades en mal estado.
3. Efectuar el diagnóstico de los equipos de operación en mal estado.
4. Realizar el requerimiento oportuno de repuestos y accesorios que se deterioren con mayor frecuencia, o deban ser cambiados por el uso.
5. Llevar un kárdex de cada vehículo con los cambios y/o reparaciones realizadas.
6. Llevar un kárdex de cada vehículo por los mantenimientos preventivos que se realicen, así como el cambio de filtros y aceite.
7. Llevar un kárdex de cada equipo de operación con los cambios y/o reparaciones realizadas.
8. Llevar un kárdex de cada equipo de operación por los mantenimientos preventivos que se realicen y/o correspondan.

### Relaciones Internas

El Responsable 4 de Talleres, sostiene relaciones funcionales y de interdependencia con cada una de las unidades de la empresa.

### Relaciones Externas

El Responsable 4 de Talleres, no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>114</b> de <b>126</b>

## DEPARTAMENTO DE TRATAMIENTO

### Objetivo de la Unidad

El Departamento de Tratamiento tiene por objetivo planificar y controlar los procesos de tratamiento de las plantas de tratamiento que tiene la empresa, tanto para agua potable como para aguas residuales, cumpliendo las normas y políticas vigentes en la empresa.

### Dependencia

El Departamento de Tratamiento, depende de la Gerencia de Operaciones.

### Autoridad

El Departamento de Tratamiento, tiene autoridad directa sobre las unidades dependientes:

- División de Control Sanitario
- División de Tratamiento de Agua Potable
- División de Tratamiento de Aguas Residuales

### Funciones Generales

Gestionar las acciones que aseguren la eficiente operación y mantenimiento de las unidades que conforman los procesos de tratamiento de agua potable y agua residual.

### Funciones Específicas

1. Gestionar los procesos que garanticen la provisión periódica de los productos químicos requeridos para el tratamiento del agua
2. Generar informes periódicos sobre el desarrollo de sus actividades realizadas en su área.
3. Mantener y proporcionar la información que se genere en su área y que la empresa requiera para organismos externos y/o para la elaboración de herramientas internas.
4. Supervisar las actividades de mantenimiento de la infraestructura sanitaria a fin de garantizar el correcto funcionamiento del proceso de tratamiento de agua potable.
5. Evaluar, controlar el estado de los equipos, de acuerdo a programas de mantenimiento.
6. Planificar, programar y supervisar las actividades dirigidas a la conservación de sistemas de tratamiento de agua potable y aguas residuales.
7. Gestionar la adquisición de equipos, herramientas y materiales para el cumplimiento de las actividades establecidas en el Programa Operativo Anual.
8. Gestionar programas de capacitación, para el personal del Departamento de Tratamiento.
9. Gestionar los contratos de prestación de servicios de Microempresas y Empresas

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>115</b> de <b>126</b>

Contratistas de equipo pesado y volquetas, para la ejecución de trabajos de emergencia.

10. Coordinar con las Jefaturas de Departamentos de la Gerencia de Operaciones.
11. Evaluar los indicadores de productividad, rendimiento y eficiencia del trabajo realizado por el personal de tratamiento.

### **Relaciones Internas**

El Departamento de Tratamiento, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

El Departamento de Tratamiento, sostiene relaciones con instituciones públicas y privadas, según sus funciones.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>116</b> de <b>126</b>

## **DIVISIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE**

### **Objetivo de la Unidad**

Responsable de la planificación y seguimiento y control de los procesos de tratamiento de las plantas de tratamiento de agua potable que tiene la empresa, cumpliendo las normas y políticas vigentes en la empresa.

### **Dependencia**

La División de Tratamiento de Agua Potable depende del Departamento de Tratamiento.

### **Autoridad**

La División de Tratamiento de Agua Potable, no tiene autoridad directa sobre otra Unidad.

### **Funciones Generales**

Coordinar y supervisar el tratamiento de agua potable.

### **Funciones Específicas**

1. Controlar, evaluar y optimizar la operación de los procesos y equipos.
2. Gestionar los procesos que garanticen la provisión periódica de los productos químicos requeridos para el tratamiento del agua
3. Atender a clientes en cuanto a reclamos efectuados referentes a problemas del agua potable.
4. Coordinar la asistencia técnica a las redes de agua potable.
5. Controlar los costos de operación y productividad de los subprocesos necesarios para realizar el tratamiento adecuado.
6. Tomar acciones que solucionen situaciones de emergencia que afecten el funcionamiento de los subprocesos, basándose en el plan de contingencias previamente elaborado.
7. Generar informes periódicos sobre el desarrollo de sus actividades regulares y controlar los indicadores relevantes de los subprocesos efectuados en su división.
8. Proporcionar toda la información validada que se genere en el área y que la empresa requiera para organismos externos y/o para la elaboración de herramientas internas.

### **Relaciones Internas**

La División de Tratamiento de Agua Potable, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>117</b> de <b>126</b>

### Relaciones Externas

La División de Tratamiento de Agua Potable no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>118</b> de <b>126</b>

## **DIVISIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES**

### **Objetivo de la Unidad**

Responsable del tratamiento de las aguas residuales en la planta que cuenta la empresa, cumpliendo la normativa vigente.

### **Dependencia**

La División de Tratamiento de Aguas Residuales depende del Departamento de Tratamiento.

### **Autoridad**

La División de Tratamiento de Aguas Residuales, no tiene autoridad directa sobre otra unidad.

### **Funciones Generales**

Coordinar y supervisar el tratamiento de aguas residuales.

### **Funciones Específicas**

1. Programar, supervisar y evaluar las operaciones de la Planta de Tratamiento.
2. Atender a clientes en cuanto a reclamos efectuados referentes a problemas de las aguas residuales.
3. Coordinar la asistencia técnica a las redes de alcantarillado sanitario, solucionando los reclamos o denuncias de clientes.
4. Controlar los costos de operación y productividad de los subprocesos necesarios para realizar el mantenimiento de alcantarillado sanitario adecuado.
5. Tomar acciones que solucionen situaciones de emergencia que afecten el funcionamiento de los subprocesos, basándose en el plan de contingencias previamente elaborado.
6. Generar informes periódicos sobre el desarrollo de sus actividades regulares y controlar los indicadores relevantes de los subprocesos efectuados en su sección.
7. Tener y proporcionar toda la información que se genere en el área y que la empresa requiera para organismos externos o para la elaboración de herramientas internas.
8. Programar y ejecutar el mantenimiento correctivo y preventivo en forma general a todas las unidades que componen la Planta de Tratamiento.

### **Relaciones Internas**

La División de Tratamiento de Aguas Residuales, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>119</b> de <b>126</b>

### Relaciones Externas

La División de Tratamiento de Aguas Residuales no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>120</b> de <b>126</b>

## DIVISIÓN DE CONTROL SANITARIO

### Objetivo de la Unidad

Controlar la calidad del agua por medio de análisis físico químico y bacteriológico realizado en el laboratorio de la empresa, este proceso se realizará al agua cruda, agua después del tratamiento, de las fuentes, plantas de tratamiento y en las redes de distribución y el análisis de las aguas servidas, cumpliendo las normas y políticas vigentes en la empresa.

### Dependencia

La División de Control Sanitario depende del Departamento de Tratamiento.

### Autoridad

La División de Control Sanitario, no tiene autoridad directa sobre otra unidad, sino sobre el personal profesional y técnico de su área.

### Funciones Generales

Responsable del control de la calidad de agua, por medio de análisis físico químico y bacteriológico del agua cruda, agua después del tratamiento, de las fuentes, plantas de tratamiento y en las redes de distribución y de la misma manera, el análisis de las aguas servidas.

### Funciones Específicas

1. Verificar, antes y después del tratamiento, la calidad fisicoquímica y microbiológica en el agua cruda y tratada, controlando el cumplimiento de las normas vigentes.
2. Supervisar y controlar los muestreos de agua y realizar el análisis físico químico y bacteriológico.
3. Coordinar actividades con el Departamento de Tratamiento.
4. Supervisar y controlar muestreos periódicos de descargas industriales, de curtiembres, lavaderos de Jean, laboratorios, restaurantes, etc.
5. Certificar el cumplimiento de los requisitos para acceder al contrato de descargas de efluentes.
6. Proporcionar una copia del plano de cámaras de sedimentación y cámara desgrasadora, elaboradas en la división, a los usuarios que quieran acceder al contrato de alcantarillado y descarga industrial.
7. En caso de denuncias, verificar los desagües al alcantarillado y exigir al usuario la elaboración de cámaras de tratamiento antes del ingreso al sistema de alcantarillado.
8. Coordinar con la Gerencia de Servicios al Cliente, Asesoría Legal y Medio Ambiente para las inspecciones y monitoreos a realizar a toda empresa o negocio industrial, que genere descargas de efluentes.
9. Coordinar y realizar inspecciones a las cámaras de sedimentación.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>121</b> de <b>126</b>

10. Aplicar y certificar el cumplimiento de las normas establecidas en la Ley de Medio Ambiente 1333 y en la Norma Boliviana 512, a muestras de agua realizadas.
11. Elaborar informes al inmediato superior, informando los resultados obtenidos.
12. Mantener la documentación generada en su área como respaldo de la empresa y proporcionar la misma para organismos externos y/o para la elaboración de herramientas internas.
13. Efectuar actividades que le encomiende el Jefe del Departamento de Tratamiento.
14. Cumplir con instrucciones u órdenes que sean emanadas por personal superior.
15. Las presentes funciones tienen carácter enunciativo no siendo en ningún momento limitativo para las actividades que deban desarrollar para el funcionamiento de la empresa.

### **Relaciones Internas**

La División de Control Sanitario, sostiene relaciones funcionales con cada una de las áreas de la empresa.

### **Relaciones Externas**

La División de Control Sanitario no tiene relaciones con instituciones externas, salvo instrucción formal.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>122</b> de <b>126</b>

## GLOSARIO

- AAPS:** Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua y Saneamiento Básico
- AFP:** Administradora de Fondo de Pensiones
- ANESAPA:** Asociación Nacional de Empresas e Instituciones de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado.
- ARcGIS:** Es el nombre de conjunto de productos de software en el campo de los Sistemas de Información Geográfica o SIG.
- Autocad:** AutoCAD es un software líder en programas de diseño, dibujo, modelado, dibujo arquitectónico e ingeniería en 2D y 3D.
- BID:** Banco Interamericano de Desarrollo.
- CAF:** Cooperación Andina de Fomento
- CGE:** Contraloría General del Estado.
- COMTECO:** Cooperativa de Telecomunicaciones Cochabamba.
- DBC:** Documento Base de Contratación
- ELFEC:** Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica Cochabamba S.A.
- FNDR:** Fondo Nacional de Desarrollo Regional
- G.A.M.C.:** Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba
- IVA:** Impuesto al Valor Agregado.
- JICA:** Agencia de Cooperación Internacional del Japón
- MAE:** Máxima Autoridad Ejecutiva
- MEFP:** Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
- NB 495:** Norma técnica de agua potable – definiciones y terminología
- NB 496:** Norma Técnica de Agua Potable- Toma de Muestras.
- NB 512:** Norma Técnica de Agua Potable – Requisitos.
- NB 689:** Norma Técnica de Instalaciones de Agua- Diseño para Sistemas de Agua Potable Reglamento Técnico de Diseño de Proyectos de Agua Potable.
- ODECO:** Oficina de Atención al Consumidor.
- PCGA's:** Procedimientos de los Principios Generalmente Aceptados de Contabilidad
- PDQ:** Plan de Desarrollo Quinquenal
- PEDS:** Plan Estratégico de Desarrollo del Servicio
- RENCA:** Registro Nacional de Consultoría Ambiental.
- RPA:** Responsable del Proceso de Contratación de Apoyo Nacional y a la Producción y Empleo.
- RPC:** Responsable del Proceso de Contratación de Licitación Pública
- SAFCO:** Ley de Administración y Control Gubernamental.
- SAYCO:** Sistemas de Administración y Control
- SENAPE:** Servicio Nacional de Patrimonio del Estado
- SIAF:** Sistema Integrado de Administración Financiera
- SICOES:** Sistema de Contrataciones Estatales
- SIGMA:** Sistema Integrado de Gestión y Modernización Administrativa
- SIN:** Servicio de Impuestos Nacionales
- SINCON:** Sistema Integrado de Contabilidad

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>123</b> de <b>126</b>

**SIRESE:** Sistema de Regulación Sectorial

**SISCO:** Sistema Integrado de Comercio

**SISIN:** Sistema de Información sobre Inversiones

**Sistemas SIG:** Sistema de Información Geográfica

**SOA:** Sistema de Organización Administrativa.

**SYNERGIA:** Sociedad Industrial Energética y Comercial Andina

**TESA:** Estudio Técnico, Económico, Social y Ambiental

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>124</b> de <b>126</b>

**ANEXO INFORMATIVO**  
**CAMBIOS ENTRE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**  
**VERSIÓN 002 Y VERSIÓN 003**

Gerencia/ Departamento /División/Unidad	Adición (A) o Supresión (S)	Texto Modificado
INTRODUCCION	AC	Se actualizó <del>Gobierno Municipal Autónomo de Cochabamba</del> por <u>Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba</u>
MARCO LEGAL	S	Se eliminó del marco legal: <del>La Ley No. 2028 de Municipalidades, que en su Título IV, Capítulo V, Artículo 59 inciso 3 establece que: "Las personas contratadas en las empresas municipales, públicas o mixtas, establecidas para la prestación directa de servicios públicos, éstas se encuentran sujetas a la Ley General del Trabajo".</del>
MARCO LEGAL	AD	Se adiciona al marco legal:  <u>Ley No.482 que en su artículo 24 establece la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo Municipal, en la cual pueden estar incluidas en la referida estructura las Empresas Municipales Descentralizadas.</u>
Todos el documento	AC	Se reemplazó:  <del>Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Cochabamba</del> por:  <u>Empresa de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario "SEMAPA"</u>
Gerencia General Ejecutiva	Adición	Se agregaron funciones correspondientes al Auditor Técnico y Auditor Contable.
Gerencia Administrativa Financiera/Departamento De Recursos Humanos	Adición	Entre las funciones específicas se añadió: <u>Supervisar y velar por el cumplimiento de los programas y planes de <b>seguridad industrial</b>, salud ocupacional y prevención de riesgos en la empresa.</u> Se añaden las funciones de la Unidad de Seguridad Industrial.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio N° 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código: MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>125</b> de <b>126</b>

Gerencia Administrativa Financiera/Departamento Administrativo y Contrataciones	Adición	Se ha conformado la División de Contrataciones, con sus funciones generales y específicas.
Gerencia de Planificación y Proyectos	Supresión	Se suprimen las funciones correspondientes de la Unidad de Seguridad Industrial y Servicios Generales.
Gerencia de Planificación y Proyectos/Departamento de Desarrollo de Proyectos de Agua Potable	Supresión	Se ha eliminado la autoridad sobre la <del>División de Agua No Contabilizada</del> .
Departamento de Planificación Estratégica	Adición	Se ha agregado la autoridad y funciones sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>División de Catastro Técnico</u></li> <li>• <u>División de Agua no Contabilizada</u></li> </ul> La Unidad de Medio Ambiente, cambia a División de Medio Ambiente.
Gerencia de Operaciones	Supresión + Adición	Se ha subdividido el Departamento de Mantenimiento, creando los Departamentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Mantenimiento de redes de Agua Potable</li> <li>• Departamento de Mantenimiento de redes de Alcantarillado Sanitario.</li> </ul> Con sus respectivas Divisiones. La División de Transporte pasa a depender de la Gerencia de Operaciones, como Responsable 4 Talleres.
Gerencia de Operaciones/Departamento de Mtto. de Agua Potable	Supresión + Adición	Se ha cambiado la dependencia de la División de Mantenimiento de redes de Agua Potable por: Dependencia: Departamento de Mantenimiento de Agua Potable
Gerencia de Operaciones/Departamento de Mtto. de Alcantarillado Sanitario.	Supresión + Adición	Se ha cambiado la dependencia de la División de Mantenimiento de redes de Alcantarillado Sanitario al correspondiente Departamento de Mantenimiento de alcantarillado sanitario.
Gerencia de Operaciones/Departamento de Construcciones	Supresión	Se ha eliminado la autoridad sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• División de Catastro Técnico</li> </ul>

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Código:MOF-03
	ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 003
	GERENCIA GENERAL	Página: <b>126</b> de <b>126</b>

Gerencia de Operaciones/Departamento de Construcciones	Adición	Se ha añadido la autoridad sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Generales</li> </ul>
Gerencia de Operaciones/Departamento de Construcciones	Supresión_+ Adición	Se ha modificado las Unidades de ampliación y acometidas de agua potable y alcantarillado sanitario por las Divisiones de ampliación y acometidas de agua potable y alcantarillado sanitario.

Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Gerencias de Área	Aprobado por: <b>DIRECTORIO DE SEMAPA</b>
Fecha de actualización: Agosto 2014	Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2014	Aprobado Mediante: Resolución de Directorio Nº 34/2014