

EMPRESA PÚBLICA  
MUNICIPAL DE AGUA  
POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE  
PALORA  
EPMAPA-PAL

**SEGUNDA REFORMA AL  
ORGÁNICO ESTRUCTURAL  
POR PROCESOS DE LA  
EMPRESA PÚBLICA  
MUNICIPAL DE AGUA  
POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE  
PALORA**



2019

---





# SEGUNDA REFORMA AL ORGÁNICO ESTRUCTURAL POR PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PALORA

## CAPÍTULO I

1

### DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PALORA

#### "EPMAPA- PAL"

#### Art. 1.- Misión.

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, a través de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado; buscando la satisfacción de todos los clientes, con eficiencia, calidad, compromiso social, y ambiental.

#### Art. 2.- Visión.

Ser una empresa líder en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado del Cantón siendo un referente en la innovación de sus productos con calidad y buscando la satisfacción del cliente, proyectándose para el 2023 como una empresa sólida; financiera, administrativa y así lograr su auto sustentabilidad.

#### Art. 3.- Objetivo Institucional.

Garantizar la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en la cabecera cantonal del Cantón Palora, a niveles de eficiencia; operativos, comerciales, organizacionales y financieros que permitan su sostenibilidad.

#### Art. 4.- Principios.

La gestión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora se sustentará en los siguientes principios establecidos en el artículo 3 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que son:

- a) Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;
- b) Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste;





- c) Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;
- d) Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;
- e) Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y,
- f) Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

## **CAPITULO II**

### **COMITÉ DE GESTION DE CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**Art. 5.- Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional.** - De conformidad con lo que establece el artículo 8 de la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora "EPMAPA-PAL", cuenta con un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, integrado por:

- a) La autoridad nominadora o su delegado, quien lo presidirá;
- b) El responsable del proceso de gestión estratégica;
- c) Una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y,
- d) La o el responsable de la UATH o quien hiciere sus veces.

**Art. 6.- El Comité tendrá las siguientes obligaciones:**

- a. Controlar y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al desarrollo institucional;
- b. Coordinar la planificación estratégica de la institución;
- c. Controlar y evaluar la ejecución de proyectos de diseño o reestructuración; y,
- d. Conocer previo a su aprobación, el plan de fortalecimiento institucional preparado por la Unidad de Talento Humano.

**Art. 7. Puestos Directivos.-** Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional son: El Directorio y el Gerente General.





## CAPÍTULO III

### DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

#### Art.8.- Objetivo.

Normar los aspectos relativos a la organización y funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora, con el fin de mejorar la calidad, productividad y competitividad en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el marco de los nuevos desafíos institucionales.

#### Art. 9.- Políticas.

La gestión organizacional por procesos en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora se instituye sobre la base de las siguientes políticas:

- La organización de la Empresa se estructurará con procesos orientados al beneficiario;
- Todas las actividades que se ejecuten dentro de la Empresa, serán parte integrante de un proceso o subproceso que será analizado y mejorado continuamente, para generar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas cambiantes de los beneficiarios;
- Todos los procesos tendrán beneficiarios, sean estos internos o externos;
- Todos los procesos tendrán límites claramente definidos, donde inician y donde terminan, a fin de determinar las responsabilidades de quienes los ejecutan, así como los tiempos del ciclo de los mismos;
- La o el Gerente y los jefes, serán las o los responsables de la coordinación de los procesos institucionales; por tanto, la calidad y consistencia de los productos y/o servicios, la utilización eficiente de los recursos, la integración y racionalización de los procesos, son de su exclusiva responsabilidad en el ámbito de sus atribuciones;
- Para la ejecución de los procesos se conformarán equipos de trabajo, los que serán capacitados de manera permanente, a fin de asegurar la operatividad y funcionalidad de la Empresa;
- En el desarrollo mismo de los procesos se buscará eliminar todas aquellas actividades administrativas, controles, aprobaciones y papeleos innecesarios, que no generen valor agregado para el beneficiario, a fin de reducir los tiempos





del ciclo del proceso y entregar servicios oportunos, de calidad y a costos razonables para los beneficiarios externos;

- Los procesos serán revisados y mejorados permanentemente a través de los responsables; para lo cual se tomará en cuenta los siguientes criterios:
  1. Quejas permanentes de los beneficiarios internos y externos;
  2. Tiempos prolongados del ciclo del proceso;
  3. Mejor forma de ejecutar el proceso;
  4. Nuevas tecnologías para ejecutar el proceso; y,
  5. Otros que pudieran generarse en la ejecución misma de los procesos.
- Dentro de los procesos se incorporarán controles que en el lugar de trabajo permitan efectuar los correctivos necesarios, en caso de desviaciones; y,
- Otras que determine la o el Gerente General.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS**

**Art. 10.- Estructura Organizacional por procesos.** - La estructura organizacional de la EPMAPA-PAL, se alinea con su misión, y se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

**Art. 11.- Procesos de la EPMAPA-PAL.** - los procesos que elaboran los productos y servicios de la EPMAPA-PAL, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

- **LOS PROCESOS GOBERNANTES.** - Denominados también como estratégicos o direccionales, son aquellos que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos, reglamentos, manuales, instructivos, presupuestos para la dirección y control de la institución.
- **LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR.** - Son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los productos o servicios que tienen que ver con la razón de ser de la institución, se enfocan en cumplir la misión, visión y objetivos estratégicos de la Institución.
- **LOS PROCESOS HABILITANTES.** - Denominados como de sustento, de soporte, se clasifican en Habilitantes de Asesoría y Habilitantes de Apoyo, son aquellos que





proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes, de apoyo y para sí mismos.

**Art. 12.- Estructura organizacional de gestión por procesos.** - La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora "EPMAPA-PAL, tiene la siguiente estructura organizacional de gestión por procesos:

5

### **1. PROCESOS GOBERNANTES**

- Directorio
- Gerente General

### **2. PROCESOS AGRAGADORES DE VALOR**

- Jefatura Técnica
- Jefatura Comercial

### **3. PROCESOS HABILITANTES**

#### **3.1. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORIA**

3.1.1. Auditoría Interna

3.1.2. Asesoría Jurídica

#### **3.2. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO**

3.2.1. Jefatura Administrativa Financiera

3.2.1.1. Contabilidad

3.2.1.2. Tesorería

3.2.1.3. Bodega

3.2.1.4 Compras Públicas

3.2.1.5 Talento Humano y Salud Ocupacional

3.2.1.6 Tecnologías de la Información





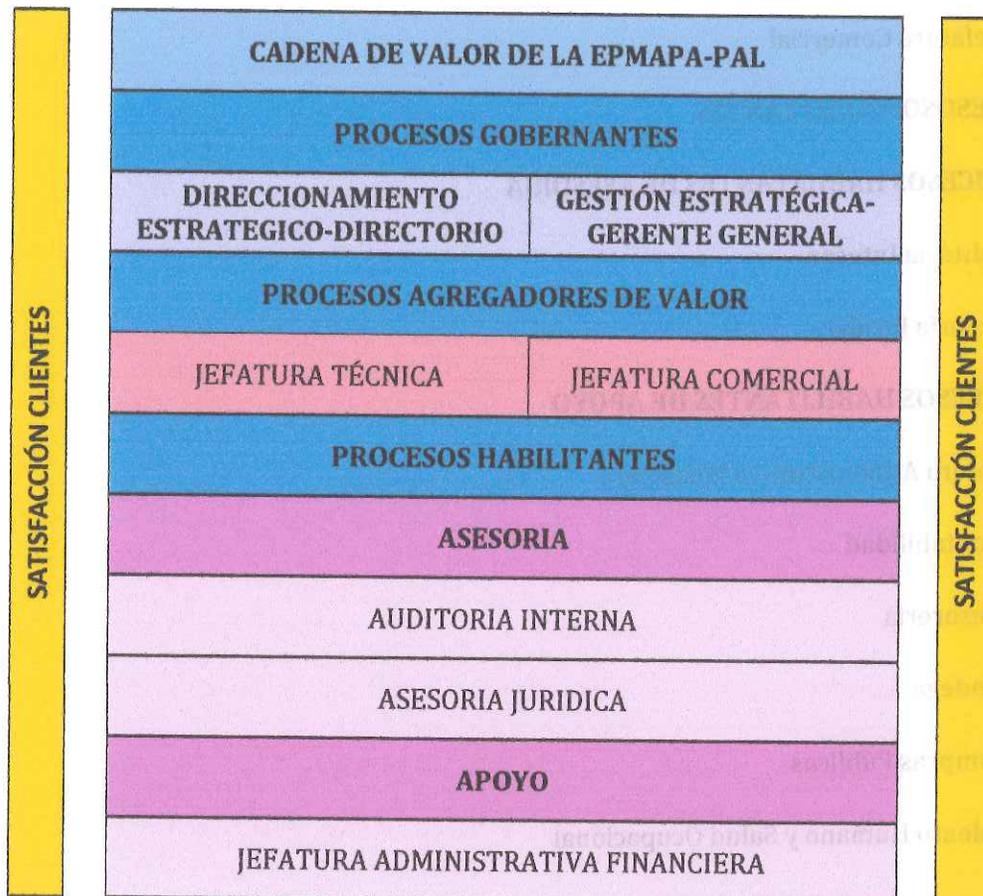
## CAPITULO V

### REPRESENTACIONES GRAFICAS

**Art. 13.-** Se definen las siguientes representaciones gráficas para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora "EPMAPA-PAL:

6

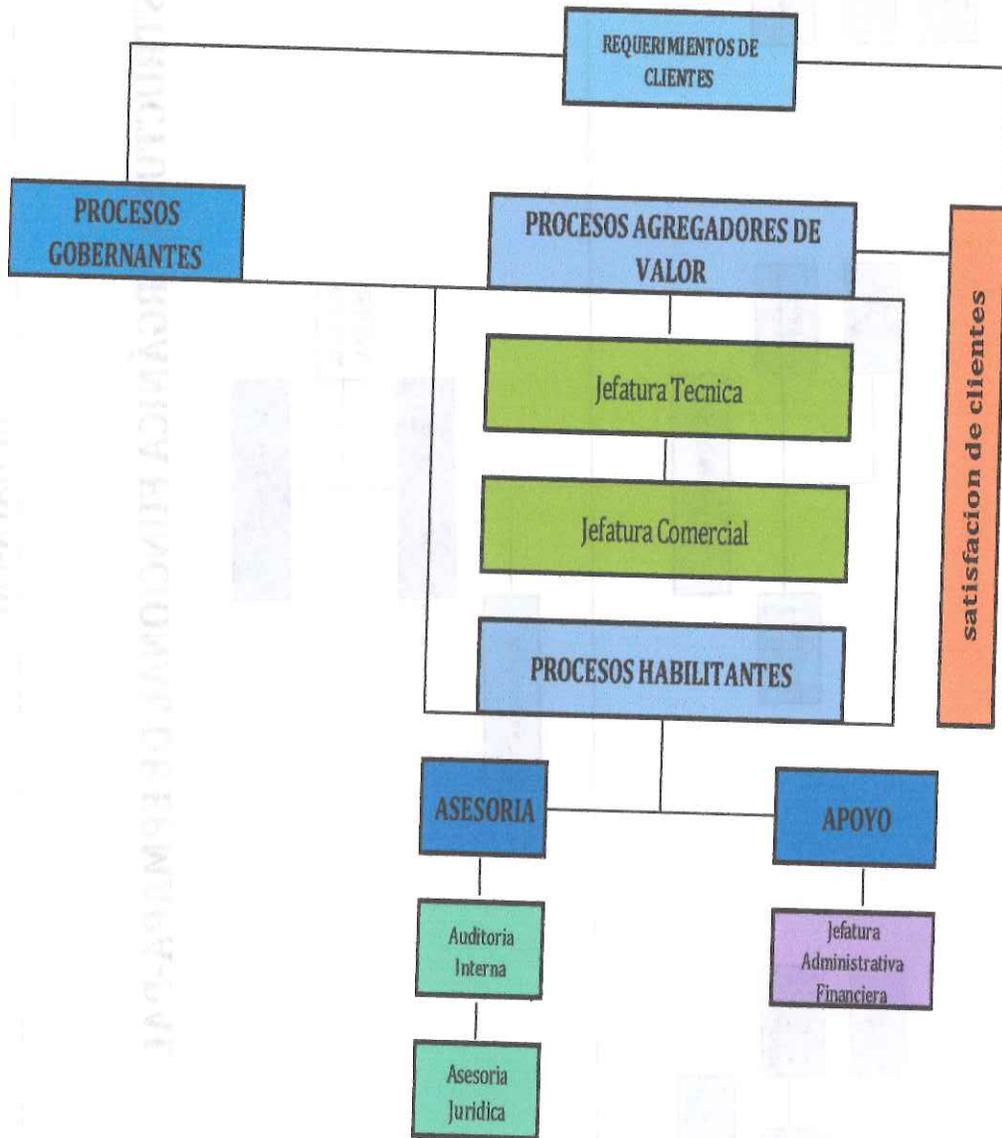
**a) Cadena de valor:**





b) Mapa de Procesos

MAPA DE PROCESOS



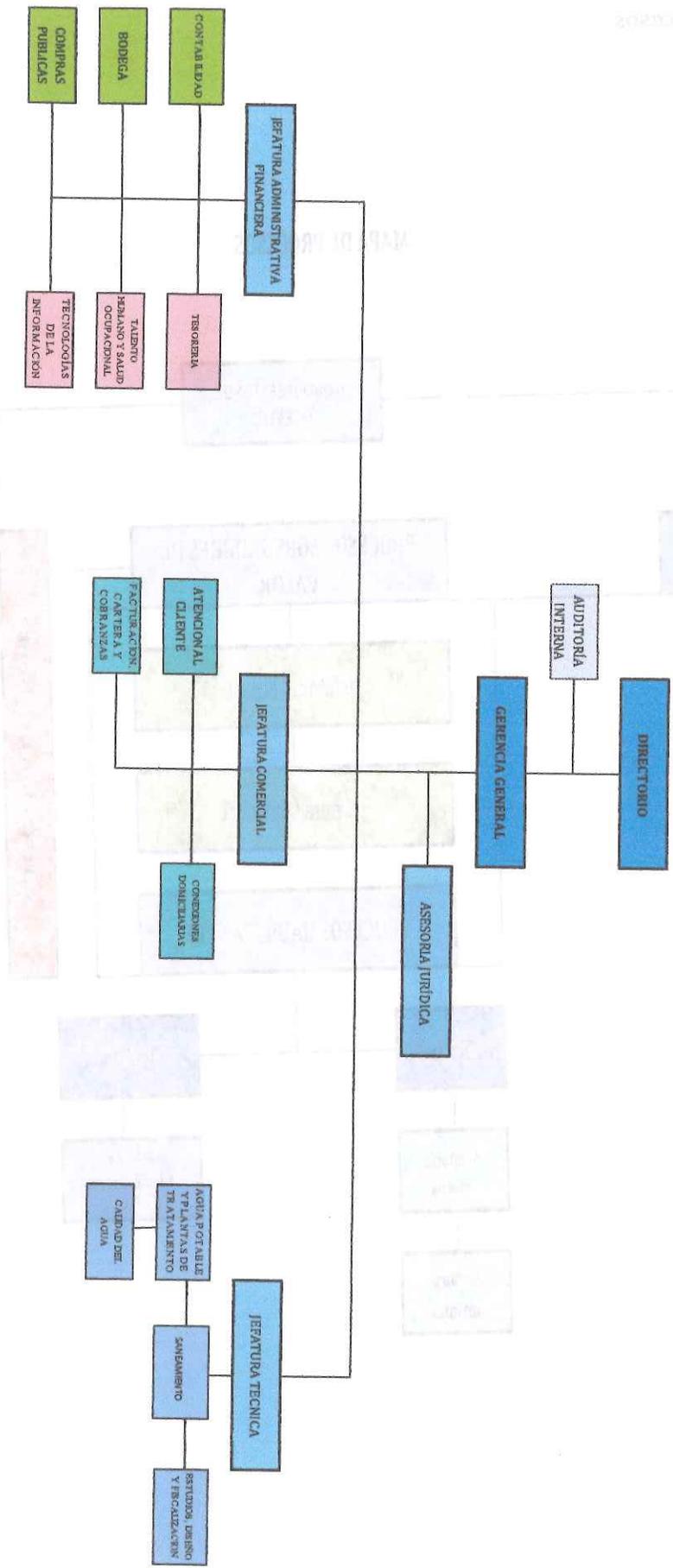


EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PALORA  
**EPMAPA-PAL**



**c) Estructura Orgánica**

**ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL DE EPMAPA-PAL**





## CAPÍTULO VI

### DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA

**Art.-14.-** Para la presentación de la estructura descriptiva de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora, de acuerdo con el organigrama estructural que forma parte integrante de este Estatuto, se define la misión, funciones y atribuciones, así como los productos y servicios de sus distintos procesos internos.

9

#### 1. DE LOS PROCESOS GOBERNANTES

##### DIRECTORIO

**Misión:**

Determinar las políticas de gestión y operación que permita a la Empresa cumplir con los objetivos estratégicos propuestos y con los lineamientos técnicos contemplados en las leyes, reglamentos, normas y más disposiciones conexas pertinentes vigentes, y controlar su aplicación.

**Responsable:** Directorio

**Atribuciones y Responsabilidades:**

Son las establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas:

1. Establecer las políticas y metas de la Empresa, en concordancia con las políticas, regionales, provinciales o locales formuladas por los órganos competentes y evaluar su cumplimiento;
2. Aprobar los programas anuales y plurianuales de inversión y reinversión de la Empresa de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo;
3. Aprobar la desinversión de la Empresa en sus filiales o subsidiarias;
4. Aprobar las políticas aplicables a los planes estratégicos, objetivos de gestión, presupuesto anual, estructura organizacional y responsabilidad social corporativa;
5. Aprobar el Presupuesto General de la Empresa y evaluar su ejecución;





6. Aprobar el Plan Estratégico de la Empresa, elaborado y presentado por el Gerente General, y evaluar su ejecución;
7. Aprobar y modificar el Orgánico Funcional de la Empresa sobre la base del proyecto presentado por el Gerente General;
8. Aprobar y modificar el Reglamento de Funcionamiento del Directorio;
9. Autorizar la contratación de los créditos o líneas de crédito, así como las inversiones que se consideren necesarias para el cumplimiento de los fines y objetivos empresariales, cuyo monto será definido en el Reglamento General de la Ley Orgánica de Empresas Públicas con sujeción a las disposiciones de la Ley y la normativa interna de la empresa. Las contrataciones de crédito, líneas de crédito o inversiones inferiores a dicho monto serán autorizadas directamente por el Gerente General de la Empresa;
10. Autorizar la enajenación de bienes de la Empresa de conformidad con la normativa aplicable desde el monto que establezca el directorio;
11. Conocer y resolver sobre el Informe Anual de la o el Gerente General, así como los Estados Financieros de la Empresa cortados al 31 de diciembre de cada año;
12. Resolver y aprobar la fusión, escisión o liquidación de la empresa pública;
13. Nombrar a la o al Gerente General, de una terna propuesta por la Presidenta o Presidente del Directorio, y sustituirlo;
14. Aprobar la creación de filiales o subsidiarias, nombrar a sus administradoras o administradores con base a una terna presentada por la o el Gerente General, y sustituirlos;
15. Disponer el ejercicio de las acciones legales, según el caso, en contra de ex administradores de la Empresa; y,
16. Las demás que le asigne la Ley Orgánica de Empresas Públicas, su Reglamento General y la reglamentación interna de la empresa.

10

## **GERENCIA GENERAL**

### **Misión:**

Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Empresa; administrar y evaluar la gestión institucional, y cumplir con lo que establece la normativa legal, la misión y objetivos institucionales.

**Responsable:** Gerente (a) General.





### **Atribuciones y Responsabilidades:**

Son las establecidas en el artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas:

11

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Empresa;
2. Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativa aplicable, incluida las resoluciones emitidas por el Directorio;
3. Suscribir las alianzas estratégicas aprobadas por el Directorio;
4. Administrar la Empresa, velar por su eficiencia empresarial e informar al Directorio trimestralmente o cuando sea solicitado por éste, sobre los resultados de la gestión de aplicación de las políticas y de los resultados de los planes, proyectos y presupuestos, en ejecución o ya ejecutados;
5. Presentar al Directorio las memorias anuales de la Empresa y los estados financieros;
6. Preparar para conocimiento y aprobación del Directorio el Plan General de Negocios, Expansión e Inversión y el Presupuesto General de la Empresa;
7. Aprobar el Plan Anual de Contrataciones (PAC) en los plazos y formas previstos en la ley;
8. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la Empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas;
9. Iniciar, continuar, desistir y transigir en procesos judiciales y en los procedimientos alternativos solución de conflictos, de conformidad con la ley y los montos establecidos por el Directorio. El Gerente procurará utilizar dichos procedimientos alternativos antes de iniciar un proceso judicial, en todo lo que sea materia transigible;
10. Designar al Gerente General Subrogante;
11. Resolver sobre la creación de agencias y unidades de negocio;
12. Designar y remover a los administradores de las agencias y unidades de negocios, de conformidad con la normativa aplicable;
13. Nombrar, contratar y sustituir al talento humano no señalado en el numeral que antecede, respetando la normativa aplicable;
14. Otorgar poderes especiales para el cumplimiento de las atribuciones de los administradores de agencias o unidades de negocios, observando para el efecto las disposiciones de la reglamentación interna;





15. Adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas;
16. Ejercer la jurisdicción coactiva en forma directa o a través de su delegado;
17. Actuar como secretario del Directorio; y,
18. Las demás que le asigne la Ley Orgánica de Empresas Públicas, su Reglamento General y las normas internas de la Empresa.

12

## **2. DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

### **2.1 JEFATURA TECNICA**

#### **Misión:**

Desarrollar proyectos de ingeniería en infraestructura hidrosanitaria, fiscalización de contratos de obras y ofrecer información relevante, para cumplir con las expectativas de los clientes.

**Responsable:** Jefe (a) Técnico.

#### **Atribuciones Responsabilidades:**

1. Elaborar el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras (PAC) de la Jefatura y ponerlo a consideración de la Gerencia General para su aprobación; así como controlar su ejecución;
2. Revisar la factibilidad técnica, económica, financiera, social y ambiental de proyectos de agua potable y alcantarillado, por administración directa o por contratación pública, y poner a consideración de la Gerencia General para su aprobación;
3. Coordinar, supervisar, dirigir y evaluar la elaboración de proyectos y diseño de obras de agua potable y alcantarillado;
4. Actualizar el banco de proyectos de desarrollo de infraestructura, en concordancia con la factibilidad técnica, económica y financiera, de prioridad y de impacto;
5. Fiscalizar el cumplimiento de obligaciones estipuladas en los contratos de ejecución de obras, a fin de que los proyectos se ejecuten de acuerdo a los diseños, presupuestos, especificaciones técnicas y cronogramas de trabajo;





6. Mantener el archivo de la información técnica respecto de las obras de agua potable y alcantarillado;
7. Presentar a la Gerencia General los informes mensuales de las actividades realizadas; y,
8. Cumplir con las demás funciones que le asigne el Gerente General.

### **UNIDAD DE ESTUDIOS, DISEÑOS Y FISCALIZACION**

**Misión:** Coordinar que la ejecución de las estudios, diseños, servicios y obras se realice de acuerdo con las leyes, normas y reglamentos vigentes.

#### **Atribuciones y responsabilidades:**

1. Diseñar proyectos de agua potable y saneamiento para satisfacer la demanda de los servicios en la ciudad;
2. Elaborar proyectos de corto, mediano y largo plazo para conseguir el incremento de la cobertura de los servicios;
3. Realizar inspecciones relacionadas con proyectos de agua potable y saneamiento que correspondan a su unidad;
4. Fiscalizar el cumplimiento de los contratos a través de los cuales se ejecuten los estudios, diseños, obras y otros trabajos de la unidad;
5. Supervisar las obras que ejecuta la Empresa de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias que las rige;
6. Garantizar la correcta ejecución de las obras, mediante el control de la calidad, el avance físico y el avance financiero de las obras, cumpliendo con lo previsto en las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado;
7. Cumplir y hacer cumplir las obligaciones contractuales estipuladas en los contratos para disponer de las obras de acuerdo a los planos, especificaciones técnicas, presupuestos, dentro de los plazos estipulados;
8. Efectuar la recepción provisional y definitiva de las obras contratadas;
9. Informar los resultados de la fiscalización de obras en proceso, o fiscalización de contratistas, y presentarlos a su jefe inmediato, con las recomendaciones respectivas;
10. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.





### Productos o servicios: Estudios, Diseños y Fiscalización

1. Informes de requerimientos y necesidades de nuevas construcciones de obras de agua potable y alcantarillado;
2. Planos de diseños, especificaciones técnicas y presupuestos requeridos para los proyectos de agua potable y alcantarillado;
3. Informes de factibilidad para el diseño de proyectos de agua potable y alcantarillado;
4. Archivo actualizado en físico y digital de los diseños de todos los proyectos de agua potable y alcantarillado aprobados;
5. Informes de ejecución o suspensión de estudios de obras;
6. Diseño de funcionalidad y mejoramiento de las obras de agua potable y alcantarillado;
7. Informe de cumplimiento de obligaciones estipuladas en las contrataciones de construcciones, adecuaciones, mejoramiento y mantenimiento de las obras de agua potable y alcantarillado.
8. Informes de fiscalización de obras contratadas por la Empresa;
9. Informes de pruebas de eficiencia y operación de los sistemas de agua potable y alcantarillado;
10. Control de calidad de mano de obra, equipos, materiales y herramientas;
11. Planillas de avance de la obra y liquidación (legalización y pago);
12. Informes técnicos de revisión de contratos, planos de diseño, presupuestos y especificaciones técnicas previo fiscalización;
13. Actas de suspensión, reinicio, ampliación de plazos e incremento de volúmenes de obra;
14. Actas de recepción de obras de Infraestructura Hidrosanitaria, tanto provisional o definitiva.
15. Registro de observaciones relacionadas en la ejecución de las obras;
16. Informe de los cambios realizados durante la ejecución de las obras;
17. Memorias técnicas sobre los procedimientos y métodos empleados en la construcción de las obras;
18. Informes de supervisión de obras en ejecución;
19. Informe de cumplimiento de las obligaciones contractuales en la ejecución de las obras.





## **UNIDAD DE AGUA POTABLE Y PLANTAS DE TRATAMIENTO**

**Misión:** Ejecutar las actividades técnicas en el desarrollo de procesos relacionados con la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable de la EPMAPA-PAL, que permitan cumplir con los objetivos institucionales.

15

### **Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Ejecutar planes y proyectos relacionados con la producción, distribución y mantenimiento del servicio de agua potable;
2. Elaborar y actualizar los lineamientos de operación y mantenimiento de los sistemas de producción y distribución de agua potable;
3. Dar cumplimiento a las especificaciones técnicas y regulatorias de agua potable;
4. Supervisar la ejecución de planes y proyectos relacionados con redes de agua potable en la zona urbana;
5. Supervisar el cumplimiento de la normativa vigente en obras de agua potable;
6. Operar y mantener la infraestructura consistente en; captaciones, líneas de conducción de agua cruda, estaciones de bombeo, y todo el equipamiento necesario para captar y conducir agua cruda a las Plantas de Tratamiento;
7. Administrar los caudales captados y conducidos hacia las Plantas de Tratamiento mediante una Planificación Anual, que recoge las necesidades de la Unidad de Producción y Distribución, considerando las disponibilidades de los Sistemas de Aducción en base a la estacionalidad climática;
8. Coordinar con la Unidad de Bodega el aprovisionamiento oportuno de materiales, herramientas y equipos para las diferentes actividades, en función de las demandas de la Unidad;
9. Planificar, supervisar y evaluar el programa anual de mantenimiento en sus fases preventivas y correctivas, para las áreas mecánica, eléctrica, electrónica y obras civiles de las diferentes instalaciones de los Sistemas a cargo de la Jefatura Técnica;
10. Programar inspecciones técnicas a los componentes del sistema de agua potable y apoyar en casos específicos;
11. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.





### Productos y servicios: Agua Potable y Plantas de Tratamiento

1. Informes de supervisión de los caudales de captación de agua, plantas de tratamiento y redes de distribución de agua potable, cámara de válvulas, estaciones de bombeo y tanques de almacenamiento;
2. Reporte de los volúmenes de producción y distribución de agua potable;
3. Planes de optimización de los sistemas de agua potable, a fin de lograr la racionalización de su distribución;
4. Control de la utilización de mano de obra, equipos, materiales y herramientas en la ejecución de obras de agua potable;
5. Informes de provisión oportuna de personal, maquinaria, equipos, materiales, herramientas y productos químicos a ser empleados en la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable;
6. Reporte de daños fortuitos que produzcan emergencias al sistema de agua potable a fin de que se tomen los correctivos necesarios;
7. Inventario técnico de las instalaciones de agua potable;
8. Informes de cumplimiento de especificaciones técnicas y avances de obra;
9. Reportes de costos de operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable;
10. Informes de inspección y solución de problemas relacionados con el sistema de agua potable;
11. Base de datos con los registros globales de los insumos utilizados, caudales tratados y calidad de los sistemas de agua potable;
12. Reporte de productos químicos y repuestos para equipos, maquinaria y personal empleado en la operatividad y mantenimiento de los sistemas de agua potable;
13. Planes de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema del agua potable; y,
14. Informes de ejecución de las obras de agua potable.

16

### UNIDAD DE CALIDAD DEL AGUA

#### Misión:

Velar por la eficiente operación de las plantas de tratamiento en base a políticas trazadas por la Gerencia y a los recursos financieros disponibles, cuidara de la calidad del agua producida desde la captación, producción, conducción, distribución hasta cada uno de los domicilios de los usuarios a los cuales presta el servicio la empresa.





### **Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Determinar sistemas adecuados de operación para el componente de tratamiento de agua potable considerando la calidad de agua cruda que incluye los siguientes puntos:
  - Calidad en las diferentes épocas del año.
  - Ubicación precisa de fuentes reales o potenciales de contaminación agua arriba de los sitios de captación.
  - Análisis estadísticos de los datos registrados de la calidad del agua cruda de las diferentes fuentes.
2. En coordinación con la jefatura técnica, velar por la eficiente operación de las plantas de tratamiento que se encuentran bajo su responsabilidad.
3. Aplicar procesos de dosificación de productos químicos y mezcla rápida, para lo cual deberá seleccionar el tipo de coagulantes, oxidantes y del PH óptimo de oxidación y coagulación.
4. Supervisar el monitoreo y control diario del cloro residual en las redes de agua potable.
5. Elaborar planes de provisión, manejo y almacenamiento de tipos de dosificadores de sustancias químicas.
6. Implementar o mejorar procesos de desinfección, a travez de una precisión o dosificación y otros datos que permitan determinar claramente la eficiencia de la dosificación del desinfectante; así como ejercer control, a través de medidas de seguridad tanto sobre el personal como sobre los equipos de desinfección.
7. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.

### **Productos y servicios: Calidad de agua.**

1. Informes de estudios de nuevas fuentes de abastecimiento de agua cruda;
2. Informe de inspecciones sanitarias y control de calidad del agua;
3. Informes de pruebas de laboratorio para el control de calidad del agua cruda, agua potable producida y distribuida y del agua residual tratada;
4. Control de calidad del agua de los cuerpos receptores, a fin de determinar la eficiencia y eficacia en la recolección de las aguas residuales;





5. Control de desarrollo de labores químicas, cambios de dosificación de químicos, cambio de químicos a ser utilizados y métodos de control de calidad y muestreo del agua;
6. Informes de la producción y operación de las plantas de potabilización de agua;
7. Requerimiento de materiales e insumos.

## **UNIDAD DE SANEAMIENTO**

**Misión:** Garantizar la operatividad de la infraestructura de alcantarillado de la EPMAPA-PAL, incluidas las plantas de tratamiento de aguas residuales.

### **Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Administrar y coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes del sistema de alcantarillado;
2. Coordinar el cumplimiento oportuno de la atención de solicitudes de clientes externos e internos relacionados al sistema de alcantarillado;
3. Diseñar proyectos para el mejoramiento operativo del sistema de alcantarillado de la ciudad;
4. Atender oportunamente órdenes de trabajo de alcantarillado;
5. Realizar inspecciones técnicas a los componentes del sistema de alcantarillado;
6. Coordinar el aprovisionamiento oportuno de materiales, herramientas y equipos para las diferentes actividades, en función de las demandas de cada Unidad;
7. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.

### **Productos y servicios: Saneamiento**

1. Informes de gestión, control y evaluación de la operatividad y el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de alcantarillado y plantas de tratamiento de aguas residuales;
2. Informes de construcción de conexiones domiciliarias de alcantarillado;
3. Informe de control de realización de pruebas técnicas previas a las recepciones provisionales y definitivas de las redes de alcantarillado;
4. Inventario técnico del sistema de alcantarillado;
5. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial;





6. Informe de prefactibilidad para la construcción de conexiones de alcantarillado;
7. Reportes de detección de guías clandestinas de alcantarillado;
8. Control de utilización de mano de obra, equipos, materiales y herramientas en la ejecución de obras de alcantarillado sanitario, pluvial y plantas de tratamiento de aguas residuales;
9. Informes de provisión oportuna de personal, maquinaria, equipos, materiales y herramientas a ser empleados en la operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado sanitario, pluvial y plantas de tratamiento de aguas residuales; y,
10. Reporte de daños fortuitos que produzcan emergencias en el sistema de alcantarillado a fin de que se tomen los correctivos necesarios.

## 2.2 JEFATURA COMERCIAL

**Responsable:** Jefe (a) Comercial.

**Misión:**

Dirigir, supervisar y evaluar los programas de comercialización de los servicios de agua potable y alcantarillado de la Empresa, a través de la ejecución de políticas tarifarias, con tecnología de punta y talento humano altamente calificado, con el fin de lograr la captación y registro de nuevos clientes. Además de generar ámbitos de promoción y difundir de manera ágil, veraz y oportuna la gestión de la entidad.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Planificar, organizar, dirigir y controlar la comercialización de los servicios integrales, de agua potable y alcantarillado que presta la Empresa, para generar valor agregado y lealtad de sus clientes, mediante la atención proactiva, personalizada y eficiente;
2. Ejecutar proyectos de mejoramiento de los sistemas de atención al cliente;
3. Realizar la medición y procesamiento de los consumos de los servicios de agua potable;
4. Realizar la medición y el control de índices de satisfacción del cliente sobre los servicios prestados;
5. Programar, organizar y realizar campañas publicitarias para promocionar los servicios proporcionados por la Empresa;





6. Organizar y mantener el catastro de usuarios y abonados que faciliten los procesos internos de gestión de los servicios comerciales;
7. Aplicar políticas institucionales para la baja, eliminación o devolución de consumos que fueran generados a consecuencia de errores atribuibles a procesos internos de medición y facturación de la Empresa;
8. Receptar, tramitar y dar seguimiento hasta su resolución de los reclamos de abonados y usuarios de los servicios;
9. Administrar el personal asignado a la recaudación de valores por concepto de la prestación de servicios;
10. Gestionar las actividades de corte y reconexión de los servicios que presta la Empresa;
11. Identificar, analizar y evaluar las necesidades del cliente;
12. Determinar planes, objetivos y estrategias comerciales congruentes con la misión y visión de la Empresa;
13. Obtener la información necesaria sobre el mercado para establecer las estrategias a ejecutar;
14. Determinar acciones a llevar a cabo para lograr las estrategias comerciales establecidas en lo que respecta a producto, precio, canales de distribución y promoción;
15. Efectuar el seguimiento de las acciones comerciales ejecutadas y determinar el grado de cumplimiento de los objetivos comerciales preestablecidos;
16. Formular nuevas alternativas de atención al cliente, en coordinación con las demás áreas de la Empresa;
17. Realizar el Plan Operativo Anual de la Jefatura Comercial que permita el cumplimiento del Plan Estratégico de la Empresa;
18. Presentar al Gerente General el informe mensual de las actividades realizadas; y,
19. Las demás funciones que le asigne el Gerente General.

### **UNIDAD DE CONEXIONES DOMICILIARIAS**

**Misión:** Planificar, coordinar y controlar con la Jefatura Comercial las actividades y resultados de la Unidad; y, supervisar la calidad de las actividades inherentes a la unidad para atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los clientes internos y externos.





**Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Supervisar los planes de operación y mantenimiento de medidores instalados;
2. Controlar los programas de reemplazo de componentes internos de medidores de distintos diámetros;
3. Revisar los Términos de Referencia y Especificaciones Generales para gestionar la contratación de conexiones de agua potable, alcantarillado e instalación de medidores;
4. Revisar los Términos de Referencia y Especificaciones Técnicas en base a los estudios y pruebas efectuadas, para gestionar la contratación correspondiente a la adquisición de medidores;
5. Vigilar la ejecución de los procesos de contratación inherentes a la Unidad;
6. Planificar y controlar el cumplimiento del programa de redimensionamiento de medidores;
7. Controlar el cumplimiento de la programación y ejecución de los trabajos de instalaciones solicitados de acuerdo a las métricas establecidas;
8. Supervisar y aprobar las validaciones y planillas, respectivamente, de los trabajos ejecutados por conexiones de agua potable y alcantarillado, previo el pago de las planillas;
9. Supervisar la ejecución de los contratos de instalación de conexiones de agua potable, alcantarillado y medidores;
10. Supervisar el cumplimiento de la gestión de novedades ocasionadas dentro del proceso de instalación de conexiones y medidores, en búsqueda de la satisfacción del cliente;
11. Coordinar con los clientes, la ejecución de la instalación de la conexión y/o medidor, una vez establecido el cronograma para la respectiva programación;
12. Analizar y efectuar el seguimiento de las Órdenes de Trabajo respecto a la instalación de conexiones y medidores con novedades reportadas en el Sistema Comercial, definiendo su reprogramación o cancelación;
13. Gestionar y solucionar las novedades encontradas en el campo relacionadas a la dificultad de ejecutar el trabajo solicitado por el cliente
14. Realizar la instalación, cambio y reubicación de medidores de agua potable de acuerdo a la Planificación de la unidad; y,
15. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.





**Productos y servicios: Conexiones domiciliarias:**

1. Informes de gestión para la dotación continua de los servicios de agua potable y alcantarillado para las diferentes zonas de la cabecera cantonal;
2. Informes de realización de cortes y rehabilitación del servicio de agua potable;
3. Informes de la instalación de medidores;
4. Informes de legalización de inspecciones en los predios que soliciten nuevas conexiones de servicios de agua potable y alcantarillado;
5. Informes de legalizaciones por consumo fraudulento de agua potable;
6. Informes de ejecución de las solicitudes nuevas de servicios de agua potable;
7. Informes de gestión para la creación de nuevas acometidas e instalaciones y reparaciones de los servicios de agua potable;
8. Informes de ejecución de cambios de nombre de propietario, cambios de categoría, legalizaciones, facturación errónea, etc., solicitados por los usuarios;
9. Informes de los análisis de los datos de lectura de los micromedidores de agua potable, para realizar los análisis comparativos con la micromedición y determinar las respectivas correcciones;
10. Informes de absolución de reclamos por revisión y reparación de acometidas, fugas de agua, nuevas acometidas, cambio de ubicación de acometidas, suspensiones temporales, retiros definitivos, cortes con excavación por deuda, reconexiones con excavación, habilitaciones de servicios, instalación de medidores, revisión de medidores plantados, cambio de diámetro de acometida de agua y cambio de materiales de acometida de agua en los servicios de agua potable que brinda la empresa;
11. Informes de gestión para el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades de medición de agua potable;
12. Informes de gestión para la reposición de medidores defectuosos o por terminación de la vida útil de las unidades de medición;
13. Informes de estructuración y optimización de las rutas de recorrido, para las lecturas de consumo de agua potable;
14. Reporte de lecturas de los consumos de agua potable y alcantarillado;
15. Catastro actualizado de clientes de agua potable y alcantarillado;
16. Informes de inspecciones físicas en forma oportuna por reclamo de clientes, para cambios de categoría, lotes vacíos y casas deshabilitadas;





17. Informes de seguimiento, control y evaluación de los consumos de agua potable y alcantarillado;
18. Informes de verificación de la ejecución y cumplimiento del pliego tarifario, siempre que el predio no cuente con medidor.

### **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Misión:** Organizar, atender, responder y dar solución a los requerimientos del usuario, relacionados con los productos y servicios de la EPMAPA-PAL, buscando soluciones optimas e integrales en relación al servicio.

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Recibir solicitudes de servicios de clientes reales, factibles y potenciales de la Empresa;
2. Atender y dar solución a las reclamaciones de los diferentes usuarios desde su inicio hasta su resolución, en materia de servicios, facturación, recaudación, así como absolver todo tipo de consultas de las clientes relacionadas con la gestión comercial, por medio de la unidad correspondiente;
3. Vigilar los contratos de servicios ofrecidos a clientes, relacionados con la instalación y mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable alcantarillado y otros servicios;
4. Comercializar y promover los servicios de agua potable y saneamiento;
5. Atender y dar a conocer a los clientes los servicios que ofrece la Empresa;
6. Generar y suscribir los contratos por conexiones domiciliarias de agua potable, alcantarillado; así como para medidores complementarios y derivaciones, que técnicamente sean factibles;
7. Atender los servicios y reclamos de los clientes que se presenten en módulos de atención directa;
8. Realizar y controlar las regulaciones de valores facturados de agua potable y tasa de alcantarillado, del mes en reclamo, por error de lecturas;
9. Otorgar a clientes que soliciten y justifiquen, las rebajas, exoneraciones o subsidios establecidos por Ley correspondiente;
10. Llevar el control de cumplimiento de la ejecución de los servicios solicitados por los clientes;





11. Reportar a la unidad de Catastro, Facturación, Cartera y Cobranzas, las novedades para el mantenimiento y actualización de la base catastral;
12. Atender reclamos de los clientes, realizar Inspecciones y emitir resoluciones para regulación por parte de la Unidad de Catastro, Facturación, Cartera y Cobranzas y entrega de respuesta al cliente;
13. Dar a conocer las novedades e infracciones detectadas en las inspecciones y solicitar las regulaciones respectivas;
14. Llevar el control de cumplimiento de la atención a los reclamos presentados por los clientes;
15. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.

#### **Productos y servicios: Atención al cliente**

1. Políticas, procedimientos y métodos que permitan conocer e identificar las necesidades y el grado de atención de las y los clientes;
2. Reportes de campañas informativas para el control y uso adecuado del agua potable, disminuir fugas y desperdicios;
3. Estudios de creación, aplicación y promoción de políticas informativas y publicitarias dirigidas a los clientes y ciudadanía en general de todos los servicios que presta la Empresa;
4. Base de datos de clientes reales;
5. Absolución de consultas y reclamos de los usuarios relacionados con consumos estimados, facturación errónea y recaudación;
6. Informes de incorporación de nuevos usuarios;
7. Informes de gestión para regularizaciones de conexiones clandestinas;
8. Planes para facilitar el acceso de los servicios a los sectores poblacionales de la cabecera cantonal de Palora que no están atendidos;
9. Informes de socialización a los usuarios sobre los costos de los servicios que deben cancelar por el beneficio recibido;
10. Estudios sobre los niveles de satisfacción de los clientes respecto a los distintos servicios ofrecidos por la empresa;
11. Reportes estadísticos de atención al cliente;
12. Informes de atención, recepción y gestión oportuna de las solicitudes de servicios que brinda la Empresa generadas por los clientes;





13. Informes de atención, recepción y gestión oportuna de los daños ocurridos en los diferentes sectores de la ciudad, tanto de agua potable como de alcantarillado;
14. Informes de realización de inspecciones físicas oportunas por reclamo de clientes, tanto de agua potable como de alcantarillado; y,
15. Informe de reclamos receptados y despachados, realizados por los clientes, referente a los servicios de agua potable y alcantarillado.

### **UNIDAD DE CATASTRO, FACTURACIÓN, CARTERA Y COBRANZAS**

**Misión:** Establecer normas, procedimientos y controles para el mantenimiento de la base catastral de la EPMAPA-PAL.

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Controlar los sistemas de catastro de clientes, facturación y control de consumos;
2. Vigilar el proceso de facturación por la comercialización de servicios que brinda la Empresa;
3. Verificar el control y optimización de los procedimientos para lectura de medidores y facturación de servicios, planteando las modificaciones necesarias;
4. Mantener actualizada la base de datos alfanumérica y cartográfica del catastro de clientes reales, factibles y potenciales;
5. Establecer las acciones para la detección y control de los consumos no medidos y fraudulentos de agua potable;
6. Determinar las acciones respectivas para la detección y legalización de las conexiones de agua potable y alcantarillado;
7. Mantener la información clasificada y actualizada de clientes con servicio de agua potable y alcantarillado por tipo de consumo;
8. Efectuar estudios que permitan racionalizar la conformación de ciclos, sectores y rutas que eleven el nivel de rendimiento de todos los procesos de la gestión comercial;
9. Mantener actualizado el catastro de clientes, tanto en su componente alfanumérico y geográfico, relacionándolo con la Información cartográfica municipal y de terceros;
10. Registrar en el Sistema Comercial los clientes con conexiones clandestinas de agua potable y/o alcantarillado, reportar para la legalización correspondiente;
11. Elaborar los archivos y listados de toma lecturas para los procesos de Facturación Inmediata y Tradicional;





12. Controlar los procesos de toma de lecturas de medidores y facturación mensual;
13. Elaborar el Calendario Mensual de Procesos de Facturación e ingresar al Sistema Comercial;
14. Determinar la cartera vigente y vencida de los clientes y ejecutar su recuperación;
15. Controlar el proceso de generación de información para la conciliación contable - comercial por parte de la Jefatura Administrativa Financiera;
16. Vigilar el proceso de suspensión y reconexión del suministro de agua potable a los clientes en mora;
17. Supervisar, coordinar y controlar los contratos inherentes a la ejecución de las acciones de recuperación de cartera vigente y vencida;
18. Supervisar y controlar los procesos de recuperación de cartera vigente y vencida de agua potable, alcantarillado y los solicitados y generados por otras áreas de la Empresa;
19. Analizar y resolver las solicitudes de facilidades y convenios de pago, en conformidad a la normativa legal y políticas de la Jefatura Comercial; y,
20. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.

**Productos y servicios: Catastro, facturación, cartera y cobranzas.**

1. Informes de gestión para la emisión oportuna de facturas para su disposición en ventanillas;
2. Base de datos actualizado de los clientes;
3. Reporte de suspensión del servicio de agua potable mediante corte;
4. Informes reconexión del servicio mediante conexión;
5. Reporte de los valores a ser recuperados en los diferentes predios del proceso de recaudación;
6. Reporte de elaboración de convenios de pago;
7. Informes de gestión para las liquidaciones de baja de valores, refacturación y liquidación de ingresos;
8. Reporte de notificaciones de pago por deuda;
9. Reporte de pre-facturas mensuales;
10. Reporte de recaudación diaria;
11. Reporte de cuentas por cobrar para ejecución del proceso coactivo; y,
12. Expedientes depurados para la acción coactiva de clientes deudores.





### 3. DE LOS PROCESOS HABILITANTES

#### 3.1. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORIA

27

##### 3.1.1 AUDITORIA INTERNA

**Misión:**

Vigilar y comprobar el cumplimiento de normas y políticas, emanadas por las autoridades y entidades de control, especialmente en lo concerniente a normativa de control interno, con el propósito de garantizar en forma razonable la eficiencia y eficacia de las operaciones, la utilización de recursos, administración y custodia de bienes de la empresa.

**Responsable:** Auditor (a) Interno

**Atribuciones y Responsabilidades:**

1. Realizar el plan anual de auditoria interna y vigilar su cumplimiento;
2. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar la ejecución de auditorías y exámenes especiales para evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la empresa;
3. Elaborar informes que contengan comentarios, conclusiones y recomendaciones de las acciones de control, y realizar el correspondiente seguimiento de recomendaciones para verificar su cumplimiento;
4. Absolver consultas en aspectos específicos sobre la administración de los recursos públicos;
5. Revisar y evaluar la asignación y utilización eficiente, efectiva y económica de los recursos humanos, financieros - económicos, materiales y tecnológicos a través de auditorías operativas y exámenes especiales;
6. Analizar y evaluar los sistemas y procedimientos de control interno implantados por la empresa, para determinar áreas de riesgo y temas a considerarse para el control; así como velar por su fortalecimiento;





7. Efectuar exámenes especiales solicitados por el Directorio y/o la Gerencia General;
8. Disponer se efectúe en forma permanente el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de auditoría interna aprobados, producto de acciones de control anteriores, remitidos por la Contraloría General del Estado a la empresa;
9. Elaborar y mantener actualizado el Manual Específico de Auditoría Interna, que norme el funcionamiento de la empresa;
10. Presentar al Presidente del Directorio de la Empresa con copia al Gerente General los informes de las intervenciones realizadas, para que tome las acciones correctivas pertinentes; y,
11. Cumplir con las disposiciones legales, normativa e instrucciones relacionadas con el ejercicio de la auditoría interna.

#### **Productos y servicios: Auditoria Interna.**

1. Plan Anual de Auditoría;
2. Informes de ejecución del Plan Anual de Auditoría;
3. Manual de Auditoria Interna;
4. Informes de ejecución del Manual de Auditoria Interna;
5. Informes de auditorías de gestión, auditorías financieras y exámenes especiales;
6. Informes de recomendaciones y sanciones;
7. Informes de seguimiento del cumplimiento de recomendaciones;
8. Informes de presunciones de responsabilidades administrativas, civiles y penales;
9. Examen de los sistemas y procedimientos de control interno aplicados por la Empresa en base a las Normas de Control Interno;
10. Informes de revisión y evaluación de la asignación y utilización eficiente, efectiva y económica de los recursos de la Empresa;
11. Informe de evaluación a procedimientos de contratación y ejecución de obras, adquisición de bienes, y/o prestación de servicio; y,
12. Informes y pronunciamientos.





### 3.1.2 ASESORIA JURIDICA

#### Misión:

Proporcionar asesoría de carácter legal a las áreas que lo requieran en materia de derecho administrativo público, económico, laboral, procesal, brindando seguridad jurídica y emitiendo dictámenes internos sobre la legalidad de actos, políticas, contratos, reglamentos, manuales y resoluciones que se generan en la institución; así como ejercer el patrocinio judicial y solución de controversias de la misma.

**Responsable:** Asesor (a) Jurídico

#### Atribuciones y Responsabilidades:

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el desarrollo y ejecución de las actividades de carácter jurídico y de defensa institucional; Asesorar en materia legal al Directorio, Gerencia General y demás áreas de la empresa;
2. Patrocinar a la empresa en todos los procesos judiciales, constituciones y contenciosos administrativos en defensa de los intereses institucionales;
3. Tramitar en forma oportuna las acciones judiciales en los juicios que se presenten en los que la empresa intervenga como actor o demandado y/o acusador y acusado;
4. Elaborar y/o emitir criterios sobre proyectos de leyes, ordenanzas, decretos, acuerdos, convenios, contratos, reglamentos, normas y demás instrumentos legales o jurídicos relacionados con las actividades de la empresa, así como también proponer las reformas que estimaren conveniente a las normativas internas pertinentes;
5. Analizar y emitir dictámenes de carácter legal que fueran sometidos a su consideración, por parte del Directorio, Gerente General y Directores;
6. Redactar alegatos que con la aprobación de la o el Gerente General han de ser presentados ante las unidades judiciales pertinentes;
7. Realizar el seguimiento de los juicios en los que la empresa sea actor o demandado y/o acusador o acusado;
8. Recabar toda la documentación para presentar o contestar demandas, hasta la culminación del proceso;





9. Informar al Gerente General periódicamente, sobre el estado de los trámites legales y judiciales;
10. Asesorar en los procesos de contratación pública que realice la empresa en concordancia con las normas legales vigentes;
11. Asistir con procuración a juntas, audiencias que sean necesarias, en los respectivos juzgados y tribunales, y presentar los correspondientes recursos;
12. Mantener un archivo ordenado y debidamente custodiado de todos los juicios en los que interviene la empresa, ya sea como actor o demandado y/o acusador o acusado;
13. Recopilar y mantener actualizada la legislación que incumbe a la empresa;
14. Presentar a la Gerencia General los informes mensuales de las actividades realizadas;
15. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.

30

#### **Productos y servicios: Asesoría Jurídica**

1. Asesoría Jurídica
2. Plan Operativo Anual;
3. Asesoramiento legal;
4. Patrocinio constitucional, judicial, extrajudicial y administrativo;
5. Informes de trámites constitucionales, judiciales y extrajudiciales en defensa de la empresa;
6. Dictámenes, criterios y pronunciamientos legales;
7. Proyectos de leyes, ordenanzas, decretos, acuerdos, resoluciones, convenios, contratos, reglamentos, normas y demás instrumentos legales o jurídicos relacionados con las actividades de la empresa;
8. Informes de demandas y juicios;
9. Acciones y alegatos jurídicos;
10. Informes de consultas absueltas y asesorías sobre procesos de contratación pública; y,
11. Archivo ordenado y actualizado de todos los juicios en los que intervenga la empresa.





## PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

### JEFATURA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

31

#### Misión:

Administrar y gestionar con eficiencia, eficacia y efectividad, la provisión de los bienes y servicios necesarios para garantizar el normal funcionamiento institucional para cumplir con los objetivos estratégicos, de conformidad con la normatividad vigente.

**Responsable:** Jefe (a) Administrativo Financiero,

#### Atribuciones y Responsabilidades:

1. Programar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades administrativas de la empresa de conformidad con las políticas emanadas de la Gerencia General y con lo dispuesto en las leyes, reglamentos y más normas pertinentes;
2. Elaborar conjuntamente con áreas de la empresa, políticas y normas sobre el buen uso y mantenimiento de los bienes y existencias institucionales;
3. Cumplir y hacer cumplir las políticas y normas sobre la administración de los bienes y existencias;
4. Coordinar con las demás áreas de la empresa las compras y adquisiciones de suministros, materiales, equipos, bienes muebles e inmuebles de la empresa;
5. Gestionar el proceso legal para la adquisición de suministros (oficina, limpieza, etc.), materiales, equipos, bienes muebles e inmuebles necesarios para el buen funcionamiento del negocio de la empresa, en función de las disposiciones legales vigentes;
6. Procurar que los edificios que ocupen las dependencias de la empresa se encuentren siempre en buenas condiciones de uso y presentación;
7. Controlar y supervisar la entrega - recepción de suministros, materiales, equipos, bienes muebles e inmuebles;





8. Administrar la contratación de pólizas de seguros de bienes muebles e inmuebles, y demás ramos inherentes con el giro del negocio;
9. Supervisar y realizar las labores de diagnóstico, reparación y mantenimiento de oficinas e instalaciones y más bienes;
10. Gestionar y avalar que los requerimientos solicitados por las diferentes áreas de la empresa se encuentren y estén sujetos a la normativa legal vigente, conforme a los planes, programas y proyectos de acuerdo con la misión institucional;
11. Verificar que los requerimientos realizados por los diferentes departamentos de la empresa, se encuentren dentro del POA y del PAC, que hayan sido debidamente aprobados, caso contrario realizar los procedimientos necesarios para la adquisición de lo solicitado;
12. Coordinar con la Jefatura de Asesoría Jurídica la actualización de normas, reglamentos e instructivos para el uso y control de vehículos y más bienes, y presentar al Gerente General para su revisión y aprobación;
13. Presentar a la Gerencia General los informes mensuales de las actividades realizadas; y,
14. Las demás funciones que le asigne el Gerente General.

32

## UNIDAD DE CONTABILIDAD

**Misión:** Elaborar y diseñar estados financieros, así como llevar la contabilidad diaria de la empresa aplicando las normas de control financiero.

### Atribuciones y Responsabilidades:

1. Programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades contables de la entidad, asegurando la calidad de la información.
2. Vigilar el buen funcionamiento del sistema contable y sugerir la adopción de medidas que se estimen necesarias.
3. Coordinar el funcionamiento de un proceso de control interno financiero contable adecuado.
4. Elaborar los comprobantes contables acorde a la documentación original;
5. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales reglamentarias, políticas, normas técnicas y demás regulaciones establecidas para el sistema contable.





6. Aplicar el control interno previo sobre los gastos y desembolsos, verificando que las operaciones efectuadas hayan sido oportunas y adecuadamente registradas en la contabilidad.
7. Realizar proyecciones de la información financiera de los servicios que brinda la empresa.
8. Programar, organizar, coordinar y controlar las actividades presupuestarias.
9. Formular proyecciones presupuestarias en relación a los ingresos de la empresa.
10. Participar en la elaboración del plan anual de inversiones, de acuerdo a las partidas presupuestarias aprobadas.
11. Presentar las liquidaciones de ingresos y gastos en forma mensual y realizar trimestralmente la evaluación de la ejecución presupuestaria, diseñadas por los diferentes estamentos del estado, además estará en la obligación de presentar de manera secuencial y programada estados e informes financieros a la máxima autoridad de la entidad;
12. Dar asesoramiento técnico en la parte financiera y contable para la correcta toma de decisiones;
13. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.

#### **Productos y servicios: Contabilidad**

1. Elaboración de Estados Financieros y sus respectivos informes.
2. Registro de operaciones contables financieras;
3. Registro de contratos, emisión de obligaciones, transacciones y otros compromisos financieros;
4. Comprobantes de asientos de apertura, ajustes, depreciaciones, amortizaciones;
5. Comprobantes únicos de registros de reclasificaciones, ingresos y gastos aprobados;
6. Informes de liquidación de fondos especiales, rotativos y de caja chica;
7. Informes de anticipo de contratos de obras, bienes y/o servicios;
8. Amortización de anticipos de obras, bienes y/o servicios;
9. Informe de recaudación de fondos de anticipo de remuneraciones;
10. Informe de anticipo de viáticos y alimentación;
11. Informe de registro contable de bienes de larga duración, sujetos a control administrativo y existencias valorados;





12. Inventario de bienes de larga duración, sujetos a control administrativo, materiales y suministros valorados;
13. Trámites en el SRI (declaraciones mensuales, impuesto a la renta, anexo transaccional, anexo relación de dependencia, entre otros)
14. Informe ejecutivo de ejecución contable.
15. Roles de pagos mensuales, cálculo de decimos, y demás registros contables requeridos para efectuar pagos.

## **UNIDAD DE TESORERIA**

**Misión:** Administrar y custodiar los fondos de la empresa de acuerdo con las normas legales establecidas y recaudar eficiente y oportunamente los recursos provenientes de las actividades de la empresa, además de acoger y respaldar los procedimientos de compras y efectuar pagos a proveedores y contratistas, de conformidad con las normas de legales establecidas para el efecto.

### **Atribuciones y Responsabilidades**

1. Coordinar y desarrollar actividades económico financieras a fin de obtener la optimización de la relación de gastos e inversiones con los recursos disponibles;
2. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones y normas técnicas de control interno;
3. Supervisar y controlar las recaudaciones de los valores que recibe la empresa por los servicios que presta, vigilar su deposito diario y enviar la documentación a contabilidad para su registro;
4. Establecer las estrategias mensuales a utilizar para la recuperación de la cartera activa y vencida;
5. Organizar, establecer y mantener actualizado el sistema de recaudaciones y custodia de los recursos y pagos;
6. Mantener en custodia, realizar el registro y control de valores fiduciarios, especies valoradas, y garantías, debiendo efectuarse las renovaciones pertinentes, informando a la jefatura Administrativa Financiera sobre su cumplimiento y vencimiento;
7. Elaborar, controlar y realizar la documentación financiera, previa a la elaboración de actas de baja de títulos de crédito;
8. Controlar permanentemente los ingresos de la empresa;
9. Controlar las inversiones financieras;





10. Administrar permanentemente las gestiones de pagaduría, cartera vencida, recaudación, egresos y notificaciones
11. Analizar la cartera vencida y su recuperación, mediante la realización de juicios de coactivas; y,
12. Las demás que le asigne su jefe inmediato superior.

### **Productos y servicios: Tesorería**

1. Pagos y transferencias interbancarias;
2. Comprobantes de ingresos recaudados;
3. Informe de recuperación de cartera;
4. Administración de cuentas;
5. Reportes de flujo de caja;
6. Reporte de recaudación de cartera vencida;
7. Reporte de cumplimiento de las obligaciones tributarias;
8. Reporte de cumplimiento de obligaciones patronales;
9. Registro de ingresos, egresos, transferencias, renovaciones, cancelación de obligaciones y fondos rotativos;
10. Control de reportes de valores (impuestos, tasas, derechos, contribuciones especiales de mejoras, multas, ingresos no tributarios, etc.);
11. Registro e informes de revisión, control y custodia de vencimiento de plazo de garantías, especies valoradas, pólizas de seguros y otros de similar naturaleza;
12. Informe de saldos de disponibilidades de las cuentas bancarias;
13. Informes para la administración de riesgo de liquidez; y,
14. Pagos de nómina.

### **UNIDAD DE BODEGA**

**Misión:** Almacenamiento, custodia y distribución de repuestos, materiales, equipos e insumos; elaboración de inventarios y mas tramites administrativos de apoyo para facilitar la operatividad de los procesos; codificar inventarios los bienes muebles y equipos de la empresa.

**Responsable:** Bodeguero (a)





EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PALORA  
**EPMAPA-PAL**

11. Contratos para adquisición de bienes, ejecución de obras, prestación de servicios, consultoría, etc., producto de los procesos de contratación pública;
12. Registro de contratos y convenios, referentes a la adquisición o arrendamiento de bienes, de ejecución de obras o de prestación de servicios, incluidos los de consultoría que realice la empresa;
13. Archivo ordenado y actualizado de los procesos de contratación pública y sus correspondientes resoluciones; y,
14. Informes, criterios y pronunciamientos legales sobre aspectos relacionados con la contratación pública.

**DISPOSICION DEROGATORIA.** - Deróguese toda norma de igual o inferior jerarquía que se oponga a las disposiciones de la presente.

**DISPOSICION FINAL.** - La presente reforma al orgánico estructural por procesos regirá a partir del veinte y ocho de febrero del dos mil diecinueve.

Dado en la ciudad de Palora, a los 28 días del mes de febrero de 2019.

Ing. Jaime Daniel Cando Heras

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PALORA EPMAPA-PAL**

**Certifico:** QUE, la presente **SEGUNDA REFORMA AL ORGANICO ESTRUCTURAL POR PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PALORA (EPMAPA-PAL), SUJETOS A LA LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS**, fue conocido por el Directorio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora, en Sesión Ordinaria del 22 de febrero del 2019.

Ing. Jaime Daniel Cando Heras  
**SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE LA EPMAPA-PAL**