

PRODUCTO 3: CONTRATO CDC- EMASA-002-15

**MANUAL ORGANICO Y FUNCIONAL BASADO EN PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO BASICO DE
PEDRO MONCAYO**

MANUAL ORGANICO Y FUNCIONAL BASADO EN PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO BASICO DE PEDRO MONCAYO

PRESENTACION

El presente Manual Orgánico y Funcional de la Empresa Pública Municipal De Agua Potable, Alcantarillado Y Saneamiento Básico De Pedro Moncayo, constituye un instrumento administrativo que determina la forma como se encuentra la Institución para el cumplimiento de su misión, visión de futuro y objetivos estratégicos.

Esta forma de organización se fundamenta en una gestión por procesos, siendo fundamental el fortalecimiento de la coordinación interna y un ambiente de fluidez de comunicaciones, en procura de otorgar una atención integral y de calidad a los usuarios.

El manual define y desagrega la estructura organizacional de la Institución, determinando: la misión de cada una de las unidades administrativas, sus relaciones de dependencia y el detalle de las principales funciones.

Se encuentran incorporadas además, como parte de la estructura organizacional, que determinan las atribuciones y deberes de los órganos de gobierno y administración de la Empresa.

Otra característica importante de la estructura organizacional, reflejada en el presente manual, es la inclusión de los niveles jerárquicos estrictamente necesarios, de manera que se propicie la fluidez de comunicaciones, la racionalización de procesos y la polifuncionalidad de los colaboradores, en procura de otorgar servicios de calidad a los clientes externos e internos.

Por la dinamia de la Empresa, este instrumento no deberá ser considerado como rígido e invariable. Por el contrario, el manual requerirá de ajustes y actualizaciones en la medida que nuevas situaciones se presenten o se modifiquen los escenarios del entorno.

DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS

Estructura Organizacional de Gestión por Procesos

La estructura organizacional de EP EMASA PM se encuentra alineada con su misión y las políticas determinadas en la Constitución de la República del Ecuador, las Políticas del Estado, las leyes, normas vigentes y el modelo de gestión institucional. Se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando claramente su ordenamiento orgánico a través de la identificación de procesos, clientes, productos y/o servicios.

Procesos de EP EMASA PM

Los procesos del EP EMASA PM se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. Estos son:

- Los Procesos Legislativos Gobernantes Ejecutivos, que orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, directrices, normas, procedimientos, planes, acuerdos y resoluciones para la adecuada administración y ejercicio de la representación legal de la institución.
- Los Procesos Adjetivos de Asesoría y de Apoyo, que generan productos y servicios para los procesos gobernantes, sustantivos y para sí mismos, apoyando y viabilizando la Gestión Institucional.
- Los Procesos Sustantivos Operativos o Agregadores de Valor, que son los encargados de generar y administrar los productos y servicios destinados a usuarios internos y externos y permiten cumplir con la misión institucional y los objetivos estratégicos.

1. Procesos Gobernantes

- 1.1. Nivel Directivo : Directorio
- 1.2. Nivel Ejecutivo: Gerencia General

2. Procesos Adjetivos de Asesoría

- 2.1. Administrativa y Financiera
 - 2.1.1. Administrativo, Talento Humano y Seguridad Ocupacional
 - 2.1.2. Contabilidad y Presupuesto
 - 2.1.3. Tesorería
 - 2.1.4. Comunicación y Telecomunicaciones
- 2.2. Asesoría Legal, Cooperación y Contratación
 - 2.2.1. Jurídico, seguimiento Coactivas, Contratación Pública y Cooperación

3. Procesos Sustantivos y apoyo

- 3.1. Dirección Técnica de Agua Potable y Alcantarillado
 - 3.1.1. Operación y Mantenimiento de Agua Potable
 - 3.1.2. Operación y Mantenimiento de Alcantarillado
 - 3.1.3. Estudios, Fiscalización y Agua Rural
- 3.2. Dirección Técnica de Residuos Sólidos y Saneamiento Básico
 - 3.2.1. Operación de Barrido y Recolección
 - 3.2.2. Operación de Relleno Sanitario

3.3. Dirección Técnica de Comercialización de Servicios

3.3.1. Recaudación y atención al cliente Cortes, Reinstalación y Servicios

3.3.2. Catastros, Lecturas Pre facturación y Facturación,

CADENA DE VALOR

Procesos Gobernantes

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Procesos Adjetivos de Asesoría y Apoyo

Gestión Administrativa Financiera

Gestión de Asesoría Legal, Cooperación y Contratación

Procesos Sustantivos

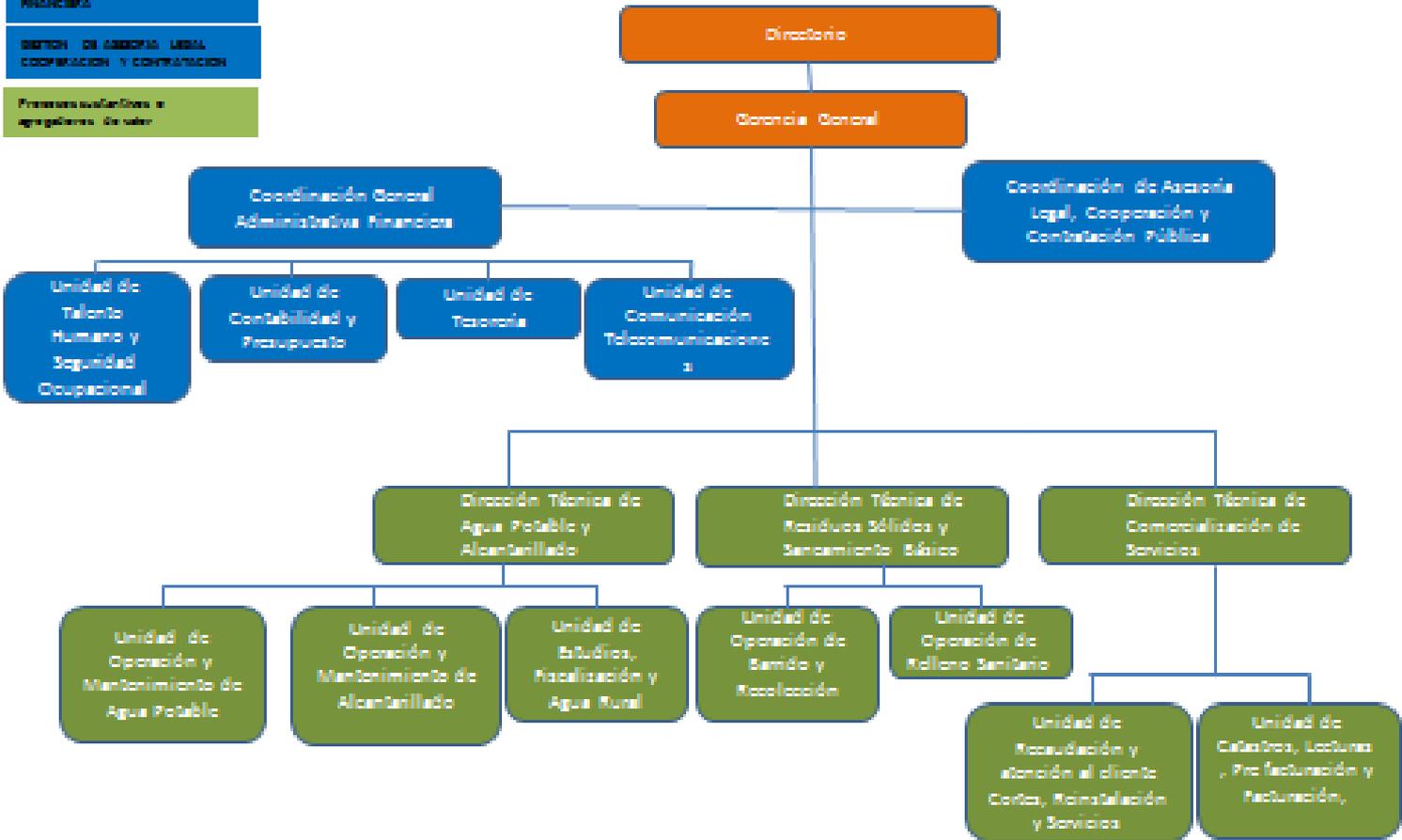
Gestión
Técnica de
Agua
Potable y
alcantarilla
a

Gestión
Técnica de
Residuos
sólidos y
saneamien
to básico

Gestión de
Comercialización
de servicios

- Procesos Determinados
- DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
- Procesos Adjuntos de Recurso y Apoyo
- SECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO
- SECTOR DE ASesorIA LEGAL, COOPERACION Y CONTRATACION
- Procesos Evaluativos e Ingresos de Valor

ORGANIGRAMA ORGANICO FUNCIONAL



ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA

CAPITULO I

PROCESOS GOBERNANTES

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

NIVEL DIRECTIVO

Representa el más alto grado de la estructura de la institución y está conformado por el Directorio.

Misión: Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la EP EMASA PM a través la provisión de servicios de agua potable y saneamiento básico.

Atribuciones y responsabilidades del Directorio:

- a) Establecer los lineamientos generales y especiales para la gestión de la Empresa
- b) Aprobar el orden del día;
- c) Cumplir y hacer cumplir la presente ordenanza, los reglamentos y demás normas jurídicas pertinentes al giro de la empresa,
- d) Determinar las políticas y metas de la empresa;
- e) Aprobar los reglamentos internos generales y específicos de la empresa;
- f) Aprobar los proyectos de ordenanza que requiera la empresa, para su posterior presentación al Gobierno Municipal a fin de que se dicte la ordenanza correspondiente;
- g) Aprobar el plan financiero de largo plazo (5 años);
- h) Aprobar la pro forma del presupuesto anual de la empresa y remitirla al Gobierno Municipal, para su conocimiento y ratificación, de acuerdo con la ley;
- i) Aprobar reformas al presupuesto;
- j) Aprobar la contratación de empréstitos internos o externos;
- k) Designar a los representantes de la empresa para que integren el comité de contrataciones de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública su reglamento y demás normas aplicables;
- l) Designar de entre sus miembros a los integrantes de las comisiones especiales para que estas resuelvan asuntos específicos y presenten los informes correspondientes de la gestión realizada;
- m) Solicitar la concurrencia a sesiones del Directorio a los funcionarios de la Empresa del Municipio o a personas que por su capacidad y experiencia asesoren sobre asuntos específicos, quienes tendrán únicamente voz informativa;
- n) Conocer y aprobar los estudios que requieran la aprobación del Gobierno Municipal;
- o) Conocer los informes de Gerencia General y los de auditoría interna;
- p) Conceder licencia o declarar en comisión de servicios al Gerente General por un tiempo mayor a 30 días, en cuyo caso designará al funcionario que lo subrogará;
- q) Evaluar anualmente la marcha técnica, administrativa y financiera de la empresa e informar al Gobierno Municipal;
- r) Autorizar al Gerente General la contratación de auditoría externa;
- s) Conocer y aprobar las reorganizaciones, creaciones o supresiones de puestos de las dependencias administrativas internas de la Empresa.
- t) Expedir un reglamento de compras acorde a la Ley Orgánica de Contratación Pública; y,
- u) Los demás que establezcan la ley, y demás reglamentos.

NIVEL DIRECTIVO

PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO

Misión: Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la EP EMASA PM a través la provisión de servicios de agua potable y saneamiento básico.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Convocar y presidir las sesiones del Directorio y legalizar las actas con su firma conjuntamente con el Secretario del Directorio;
- b) Dirimir la votación en caso de empate;
- c) Someter a consideración del Gobierno Municipal de Pedro Moncayo los asuntos aprobados por el Directorio que deban ser conocidos por dicho organismo;
- d) Coordinar la acción de la empresa con el Gobierno Municipal de Pedro Moncayo en los aspectos financieros, administrativos y técnicos cuando se establezcan acuerdos, convenios u otros compromisos de carácter legal, para el cumplimiento de sus fines;
- e) Someter a consideración del Directorio los proyectos de ordenanzas, reglamentos y resoluciones;
- f) Conceder licencia y declarar en comisión de servicios al Gerente General, con sujeción a la ley y a las necesidades de la empresa, por un período menor a 30 días; y,
- g) Las demás que establezca la Ley Orgánica de Empresas Públicas y la máxima autoridad.

NIVEL EJECUTIVO

GERENCIA DE LA EMPRESA

Misión: Ejercer la representación legal de la Empresa y administrarla bajo criterios de solvencia, prudencia y rentabilidad financiera, en procura de su desarrollo sostenido y el cumplimiento de la misión, visión, valores y objetivos empresariales Ejecutando la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la EP EMASA PM a través la provisión de servicios de agua potable, saneamiento y recolección de residuos sólidos, en el marco de las estrategias y políticas fijadas por el Directorio de la Empresa

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Cumplir y hacer cumplir las políticas y metas establecidas por el Directorio, observando leyes, ordenanzas y reglamentos;
- b) Administrar la empresa, ejecutando y celebrando a nombre de ella todos los actos y contratos que fueren necesarios de acuerdo con las leyes, reglamentos y resoluciones del Directorio;
- c) Representar judicial y extrajudicialmente a la Empresa;
- d) Someter a consideración y aprobación del Directorio el programa de obras, mejoras y aplicaciones de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado

- saneamiento Básico que incluye residuos sólidos que le compete a la EP-EMASA-PM;
- e) Presentar el plan financiero de largo plazo para la aprobación del Directorio;
 - f) Elaborar la pro forma del presupuesto anual de la empresa, ajustándose al plan financiero de largo plazo vigente y someterlo a consideración del Directorio para su aprobación;
 - g) Autorizar los traspasos, suplementos y reducciones de créditos de las partidas de un mismo programa;
 - h) Informar al Directorio de las gestiones administrativas, comerciales, financieras y técnicas, de los trabajos ejecutados y de la situación de los proyectos
 - i) Velar por la adecuada utilización del talento humano, material, tecnológico y financieros de la empresa, de acuerdo con la ley, siendo el único responsable en caso de negligencia o impericia;
 - j) Someter a consideración del Directorio hasta el 31 de enero de cada año, los balances del ejercicio anterior;
 - k) Formular los proyectos de ordenanzas, reglamentos e informes para someterlos a consideraciones del Directorio a través del Presidente;
 - l) Actuar en el Directorio como Secretario y con voz informativa;
 - m) Nombrar y remover a los funcionarios, empleados y trabajadores, excepto en los casos que competen a otras autoridades, de conformidad con la ley y reglamentos pertinentes, así como también crear, suprimir y fusionar cargos, previo informe y conocimiento del Directorio;
 - n) Conceder licencia y declarar en comisión de servicios a los funcionarios, empleados y trabajadores de la empresa, con sujeción a la ley y a las necesidades del servicio;
 - o) Delegar atribuciones y deberes a los funcionarios de la empresa, dentro de la esfera de la competencia que le corresponde, siempre que las obligaciones que concede no afecten al buen servicio público;
 - p) Solicitar a la Contraloría General del Estado y Unidad de Auditoría Interna la realización de exámenes especiales o auditorías cuando a su juicio existan circunstancias que así lo requieran o ameriten o cuando el Directorio lo determine;
 - q) Organizar, supervisar, coordinar y evaluar la gestión técnica administrativa y legal de la empresa.
 - r) Evaluar las tarifas de prestación de servicios de agua potable, alcantarillado y residuos sólidos y someterlo a consideración del Directorio.
 - s) Adoptar junto al Directorio las medidas necesarias para el buen funcionamiento de la empresa
 - t) Aplicar sanciones administrativas de conformidad con la ley
 - u) Autorizar las transferencia de pago y demás egresos necesario para el funcionamiento de la empresa
 - v) Aprobar el Plan Operativo Anual de la Política Pública de la empresa y sus reformas ajustándose a las proyecciones financieras vigentes y someterlo a consideración del Directorio.
 - w) Presentar informes semestrales al Directorio respecto a la gestión administrativa financiera y comercial
 - x) Control y supervisar la adecuada utilización de los recursos de la empresa
 - y) Aprobar todos los traspaso suplementos y reducciones crédito de las partidas de un mismo programas
 - z) Establecer proveimientos e control interno previo y recurrente integrado dentro de los procesos financieros
 - aa) Las demás que le confieran el Directorio, las leyes, ordenanzas y reglamentos vigentes.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE GERENCIA

Misión

Contribuir a la realización de una gestión administrativa eficiente, redactar actas e informes, receptor y tramitar documentos y correspondencia, así como organizar y dirigir el archivo general de la Empresa

Funciones:

- a) Asistir a la Gerencia General en asuntos administrativos relacionados con la marcha de la Empresa.
- b) Coordinar reuniones de trabajo de la Gerencia General
- c) Vigilar el cumplimiento o incumplimiento de las políticas y disposiciones impartidas por el Gerente General.
- d) Obtención de información básica para el cumplimiento de las actividades de la Empresa.
- e) Preparar por disposición de Gerencia la convocatoria a sesiones, Directorio y Comités Especiales cuya secretaría ejerza, preparando el Orden del Día correspondiente.
- f) Comunicar oportunamente a las áreas y demás unidades administrativas que corresponda, sobre las resoluciones, órdenes y recomendaciones impartidas por el Directorio, Gerencia y Comités Especiales.
- g) Preparar y despachar toda la correspondencia oficial de la Gerencia.
- h) Receptar, analizar y distribuir la correspondencia ingresada a la Empresa, efectuar el seguimiento del trámite y velar porque exista atención eficiente y oportuna en las áreas y unidades administrativas involucradas.
- i) Mantener bajo su custodia y responsabilidad, la documentación reservada y confidencial de la Empresa, así como archivos organizados de la correspondencia recibida y despachada.
- j) Llevar un estricto control de documentos, actas, resoluciones, reglamentos etc. de la empresa prestados a los funcionarios, empleados y trabajadores de la Empresa.
- k) Generar el trabajo de copias de documentos, actas, resoluciones, reglamentos, etc, para que el Gerente pueda certificar documentos.
- l) Con las demás funciones que dentro del ámbito de su competencia le sean asignadas por el Gerente General

ASISTENTE PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Misión: Garantizar la calidad y mejora continua de los servicios de agua potable, rural, alcantarillado residuos sólidos, saneamiento básico y de control de la medición que presta la empresa, mediante la definición de estándares de calidad; en concordancia con la normativa vigente.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Elaborar y poner a conocimiento de las autoridades las normas y protocolos para realizar el control de calidad de agua tanto cruda como potable

- b) Supervisar la aplicación de mecanismos que garanticen la calidad, eficiencia, efectividad y el ejercicio de derechos en la prestación de servicios de la empresa;
- c) Supervisar la aplicación de mecanismos que garanticen la calidad de los servicios, acorde a estándares internacionales y conforme a las políticas sectoriales
- d) Validar los requerimientos de investigación reforestación y acción operativa sobre calidad de los servicios, para la definición de lineamientos de prioridades de investigación en coordinación con las instancias respectivas
- e) Realizar el análisis de la información sobre reclamos de los clientes referidos a la calidad
- f) Presentar al Gerente el Manual de Gestión de la Calidad de la empresa;
- g) Presentar los proyectos para el mejoramiento continuo de los procesos.
- h) Supervisar el seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- i) Elaborar la metodología y elaborar el Mapa y Manual de procesos y procedimientos institucionales conforme a la normativa y guías metodológicas desarrolladas
- j) Asesorar y capacitar al personal de la empresa en temas relacionados con la gestión por procesos, la calidad y productividad de los servicios
- k) Elaborar el levantamiento o diseño de nuevos procesos y procedimientos de la empresa
- l) Definir la trazabilidad y los indicadores de gestión de los procesos de la Institución
- m) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Gerente General.

CAPITULO 2

Procesos Adjetivos de Asesoría y Apoyo

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Misión: Diseñar, planificar y normar la administración del talento humano, recursos materiales, recursos financieros, comunicación, seguridad industrial de manera que faciliten la consecución de los objetivos y metas establecidos por la institución en función de los requerimientos de la planificación institucional.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Asesorar al Gerente y dependencias institucionales en la materia de su competencia;
- b) Dirigir, articular, evaluar y mejorar la gestión de las instancias bajo su cargo
- c) Generar propuestas de políticas, normas e instrumentos en el ámbito de su competencia;
- d) Generar la proforma presupuestaria;
- e) Programar, dirigir y controlar las actividades administrativas del talento humano, materiales, tecnológicas, económicas, financieros, comunicación y seguridad de la institución, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;
- f) Proponer al Gerente los planes, programas, proyectos y presupuestos en el ámbito de su competencia;

- g) Coordinar la contratación de los seguros de los bienes de la entidad;
- h) Aprobar las metodologías y procedimientos para fortalecer una gestión operativa de los procesos administrativo, financiero, de talento humano y de tecnología de información y comunicaciones;
- i) Autorizar los gastos previstos en el presupuesto de conformidad con las previsiones establecidas en las leyes, normas, y reglamentos vigentes;
- j) Elaborar el proyecto del POA institucional en coordinación de todas las áreas de la Empresa;
- k) Organizar, mantener y actualizar los inventarios
- l) Administrar los bienes,
- m) Ejercer las funciones y delegaciones que le asigne el Gerente.

La Coordinación Administrativa Financiera se gestionará a través de las siguientes Unidades:

- Administrativa de Talento Humano y Seguridad Ocupacional
- Contabilidad y Presupuesto
- Tesorería
- Comunicación y Telecomunicaciones

UNIDAD: ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Misión: Entregar con eficiencia, eficacia y efectividad los recursos materiales, suministros, bienes y servicios requeridos para la ejecución de los planes, programas, proyectos y actividades de la institución; Administrando y potenciando el talento humano de la Empresa través del desarrollo personal y profesional de los Servidores en concordancia con las políticas de gestión, y analizar y desarrollar programas de seguridad ocupacional para prevenir riesgos en las actividades de la empresa.

Atribuciones y responsabilidades:

Talento humano

- a) Conducir y coordinar los procesos de formulación de políticas y estrategias institucionales de gestión administrativa.
- b) Atender los servicios y proveer los bienes inmuebles, bienes muebles, equipo de oficina, parque automotor, servicios básicos;
- c) Disponer, dirigir y controlar las actividades realizadas por el auxiliar de servicios, movilización, seguridad y limpieza;
- d) Conducir y coordinar la formulación de proyectos de reglamentos para la gestión administrativa;
- e) Conducir y coordinar los procesos de control interno sobre uso y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, suministros y materiales;
- f) Conducir y coordinar los procesos de custodia de bienes;
- g) Coordinar la aplicación de la política y normativa legal vigente para el desarrollo integral del talento humano en la empresa;
- h) Controlar la aplicación del Manual de Clasificación de Perfiles;
- i) Implementar y controlar la aplicación de normas para la capacitación y especialización,

- j) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, Leyes, Reglamentos, Normas y Resoluciones emitidas por el Ministerio de Trabajo;
- k) Coordinar y controlar la aplicación de las políticas de Talento Humano;
- l) Elaborar, actualizar y difundir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, manuales, procedimientos, reglamentos, instructivo, formatos y otros;
- m) Elaborar indicadores de Gestión de Talento Humano;
- n) Implementar los programas de capacitación de desarrollo personal y bienestar laboral;
- o) Conducir y coordinar el estudio e informe técnico de la creación y supresión de puestos;
- p) Conducir y coordinar la administración de los Movimientos de Personal;
- q) Conducir y coordinar la administración del régimen disciplinario
- r) Asesorar al usuario interno y externo sobre la administración del Talento Humano;
- s) Aplicar el Régimen Disciplinario de personal regulado por la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y el Código de Trabajo;
- t) Elaborar y ejecutar las Políticas y procedimientos de Evaluación de Desempeño;
- u) Emitir políticas, reglamentos, instructivos y disposiciones para la ejecución del Subsistema de Reclutamiento, Selección y Contratación;
- v) Ejercer las funciones y delegaciones que le asigne el Coordinador General Administrativo Financiero.

Seguridad industrial

- a) Conducir y coordinar los procesos de formulación de políticas y estrategias institucionales de gestión administrativa.
- b) Coordinar y controlar la aplicación de las políticas de Talento Humano;
- c) Emitir políticas, reglamentos, instructivos y disposiciones para la ejecución del Subsistema de Reclutamiento, Selección y Contratación;
- d) Generación de la política de seguridad ocupacional de la institución, su control y seguimiento.
- e) Evaluación de Riesgos laborales.
- f) Llevar estadísticas de accidentes laborales de la empresa sector y a nivel nacional y provincia para evaluaciones y comparaciones
- g) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Coordinador Administrativo Financiero.

UNIDAD: CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO

Misión: Suministrar en forma ágil y oportuna los recursos financieros requeridos para la ejecución de los planes, programas y proyectos institucionales con eficiencia y transparencia

Atribuciones y responsabilidades:

Analista de Contabilidad

- a) Elaborar, aplicar y supervisar el cumplimiento de políticas, normativa interna y procedimientos de gestión financiera;
- b) Elaborar y coordinar la ejecución de planes y programas de gestión financiera;
- c) Elaborar y consolidar el presupuesto y una vez aprobado, coordinar la ejecución y seguimiento de acuerdo con la normativa vigente;
- d) Realizar el control previo de la documentación de soporte para la ejecución del presupuesto;
- e) Realizar el compromiso y devengado en la ejecución presupuestaria;
- f) Realizar el control final de los documentos habilitantes y retenciones de ley, previo al pago;
- g) Realizar reformas presupuestarias
- h) Emitir las certificaciones presupuestarias que correspondan
- i) Administrar el presupuesto de la institución conforme a los programas y proyectos de acuerdo con la misión institucional;
- j) Proveer asistencia conceptual, técnica y operativa de las aplicaciones informáticas del sistema de administración financiera
- k) Asegurar que la programación, formulación, ejecución, evaluación y liquidación del presupuesto institucional se desarrolle con eficacia y eficiencia;
- l) Ordenar pagos previa autorización expresa de la autoridad competente;
- m) Elaborar el plan operativo anual;
- n) Elaboración de informes contables mensuales y trimestrales
- o) Elaboración de declaraciones fiscales mensuales
- p) Proporcionar información a los entes de control
- q) Revisión diaria de registro de movimientos contables
- r) Supervisión del ingreso de facturación de los servicios básicos
- s) Recepción de facturas de proveedores
- t) Verificación diaria de documentos contables y registro correcto en el sistema informático
- u) Verificación del cálculo correcto de impuestos
- v) Control de cuentas contables
- w) Revisión de conciliaciones bancarias
- x) Registro y control de las inversiones bancarias
- y) Elaboración de las declaraciones fiscales mensuales
- z) Establecer procedimientos de control interno y concurrente
- aa) Entrega de estados financieros los balances respectivos cerrados hasta el 15 de enero de cada año del años anterior
- bb) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Coordinador General Administrativo Financiero.

Asistente de Contabilidad

- a) Elaborar, aplicar y supervisar el cumplimiento de políticas, normativa interna y procedimientos de gestión financiera;
- b) Elaborar y coordinar la ejecución de planes y programas de gestión financiera;
- c) Elaborar y consolidar el presupuesto y una vez aprobado, coordinar la ejecución y seguimiento de acuerdo con la normativa vigente;

- d) Realizar el control previo de la documentación de soporte para la ejecución del presupuesto;
- e) Realizar el compromiso y devengado en la ejecución presupuestaria;
- f) Realizar el control final de los documentos habilitantes y retenciones de ley, previo al pago;
- g) Realizar reformas presupuestarias
- h) Emitir las certificaciones presupuestarias que correspondan
- i) Administrar el presupuesto de la institución conforme a los programas y proyectos de acuerdo con la misión institucional;
- j) Proveer asistencia conceptual, técnica y operativa de las aplicaciones informáticas del sistema de administración financiera
- k) Asegurar que la programación, formulación, ejecución, evaluación y liquidación del presupuesto institucional se desarrolle con eficacia y eficiencia;
- l) Ordenar pagos previa autorización expresa de la autoridad competente;
- m) Elaborar el plan operativo;
- n) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Coordinador Administrativo Financiero.

UNIDAD: TESORERÍA

Misión: Coordinar y manejar el flujo de caja para suministrar en forma ágil y oportuna los recursos financieros requeridos para la ejecución de los planes, programas y proyectos institucionales con eficiencia y transparencia

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Realizar el control, manejo seguimiento a los pagos efectuados y depósitos de recaudación diarios;
- b) Mantener la custodia, control, renovación y ejecución de garantías;
- c) Realizar el pago de obligaciones económicas de la institución;
- d) Llevar el inventario de arqueo de recaudaciones diario;
- e) Comprobante de pagos a nivel central;
- f) Generar informes diarios recaudación de todos los servicios
- g) Generar Informes de custodio de garantías;
- h) Realizar el Informe de devolución del IVA mensual;
- i) Realizar el informe semanal de ingresos por otros servicios;
- j) Informe de control previo al pago a nivel central
- k) Emitir el informe semanal de flujo de caja
- l) Administrar las pólizas de seguros de la Institución;
- m) Verificar los titulo de crédito que se encuentren en mora y enviar notificaciones de pago a los contribuyentes par pago inmediato
- n) Revisar diariamente el movimiento de las cuentas institucionales
- o) Realizar las declaraciones tributarias mensuales
- p) Monitorear los pagos del IESS de forma mensual
- q) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Coordinador General Administrativo Financiero.

UNIDAD: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Misión: Proponer, implementar y administrar políticas, normas y procedimientos que optimicen la gestión y administración de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's), garantizando la integridad de la información, optimización de recursos, sistematización y automatización de los procesos institucionales, así como el soporte tecnológico institucional además de mediante procesos de participación social e intercultural viabilizar el posicionamiento positivo de la institución en la opinión ciudadana y en los medios de comunicación.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Proponer, implementar y controlar la aplicación de políticas para el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones;
- b) Supervisar la implementación y desarrollo de sistemas informáticos de apoyo, que permitan lograr eficiencia, economía y transparencia en las actividades institucionales;
- c) Administrar eficiente y eficazmente los recursos informáticos de la empresa;
- d) Supervisar el mantenimiento de software y hardware informático, además del soporte a los usuarios;
- e) Dirigir y coordinar la administración de los proyectos en tecnologías de información y comunicación;
- f) Brindar asesoría en temas relacionados con TIC's;
- g) Dirigir estrategias para potenciar el liderazgo de la Empresa ante la opinión pública
- h) Dirigir el desarrollo de estrategias de comunicación en crisis
- i) Monitorear, analizar y sistematizar la información que se difunde al interior y al exterior de la institución;
- j) Coordinar y monitorear el contenido y actualización de la página y portal Web de la empresa observación la Ley de Transparencia en coordinación con todas las unidades;
- k) Evaluar periódicamente el impacto de las estrategias de comunicación social, aplicadas en las diferentes campañas
- l) Gestionar el diseño y aplicación de nuevas tecnologías de difusión y comunicación para facilitar el acceso a información pública garantizando la transparencia.
- m) Elaborar el Manual de Imagen Corporativa.
- n) Ejercer las funciones y delegaciones que le asigne el Coordinador General Administrativo Financiero.

COORDINACION DE ASESORÍA LEGAL, COOPERACIÓN Y CONTRATACIÓN PÚBLICA

Misión: Asesorar en materia legal y jurídica en las áreas de derecho público, constitucional, laboral, procesal y privado en las gestiones administrativas que se realicen por parte de las autoridades de la Empresa, así como la coordinación de las acciones de carácter administrativo y/o judicial que se generen en el desenvolvimiento de las actividades de la Institución y aplicar las normas y procedimientos para la tramitación y ejecución de los procedimientos de contratación pública institucional de conformidad con la normativa vigente.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Dirigir y asesorar en materia jurídica a las autoridades y funcionarios de la institución sobre la correcta aplicación de normas legales en temas relacionados con la misión institucional en las áreas de derecho público, constitucional, procesal, administrativo, contratación pública, laboral y derecho privado;
- b) Patrocinar a la institución en todos los procesos judiciales, extrajudiciales, constitucionales y contenciosos administrativos;
- c) Representar a la institución en audiencias convocadas por distintas instancias
- d) Revisar que los procesos contractuales y precontractuales de la institución estén alineados estrictamente a la normativa jurídica;
- e) Revisar los proyectos de leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos que se prepare en el empresa;
- f) Elaborar un sistema de control y evaluación de los procesos relativos a la gestión jurídico-legal de la institución;
- g) Coordinar, supervisar y organizar los Juzgados de Coactivas;
- h) Crear, dirigir y coordinar la gestión del archivo documental de la gestión de asesoría jurídica;
- i) Asesorar en materia jurídica a las autoridades y funcionarios de la institución sobre la correcta aplicación de normas legales en temas de su competencia;
- j) Elaborar notificaciones, criterios jurídicos y documentos en relación a las normas legales vigentes;
- k) Elaborar demandas, alegatos, y preparar las pruebas procesales;
- l) Asesorar en materia jurídica a las autoridades y funcionarios de la institución en torno a las denuncias sobre litigios;
- m) Control y seguimiento de las causas y procesos judiciales, constitucionales y administrativos que se lleven a cabo;
- n) Realizar el seguimiento de los procesos coactivos;
- o) Control informático y físico de las actividades y estados de causas a nivel nacional;
- p) Coordinar retención de cuenta, embargo de bienes muebles e inmuebles;
- q) Elaborar inventarios y llevar control de los bienes embargados;
- r) Coordinar con la Unidad de Contabilidad y Presupuesto para el registro contable de las acciones coactivas finalizadas por terceros;
- s) Seguimiento y control sobre los bienes rematados del archivo y de la solicitud de insolvencia;
- t) Ejercer las funciones y delegaciones que le asigne el Gerente.

Compras Públicas

- a) Asesorar en la elaboración de términos de referencia para realizar los procesos de contratación;
- b) Elaborar los pliegos y resoluciones de los procesos de contratación pública Institucional, para aprobación y suscripción de la Máxima Autoridad o su delegado;
- c) Ejercer las secretarías de las Comisiones Técnicas de los procedimientos de contrataciones pública;

- d) Conducir y coordinar los procesos de formulación de políticas y estrategias institucionales de contratación pública;
- e) Conducir y coordinar los procesos de contratación pública de la empresa, para la ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios, incluidos los de consultoría e ínfima cuantía;
- f) Conducir y coordinar la formulación de proyectos de normativa en materia de contratación pública, los cuales serán puestos a consideración del Coordinador; previo a que sean remitido para aprobación del Directorio por parte del Gerente;
- g) Elaboración de contratos;
- h) Verificar la pertinencia de los códigos CPC de contratación de obras, bienes y servicios, incluidos los de consultoría, de los requerimientos de las unidades;
- i) Coordinar y hacer el seguimiento de los procesos de contratación en todas sus fases, precontractual, contractual y post-contractual;
- j) Notificar a los proveedores adjudicados mediante la resolución de adjudicación respectiva;
- k) Notificar al administrador de cada contrato, las designaciones correspondientes de cada proceso de contratación;
- l) Notificar sobre el nombramiento de los designados para conformar la comisión de recepción;
- m) Coordinar con el administrador de cada contrato, el proceso de entrega recepción de obras, bienes y servicios de la Institución;
- n) Asesorar al administrador de cada contrato, sobre el proceso de concesión de prórrogas de plazo de ejecución;
- o) Revisar las liquidaciones económicas y cálculo de multas de cada contrato;
- p) Consolidar y publicar el Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones de bienes, obras y servicios de la empresa;
- q) Administrar el portal de COMPRASPUBLICAS, para los procesos de compra de la Institución;
- r) Ejecutar el Plan Anual de Contrataciones para empresa;
- s) Administrar el archivo físico y digital de los procedimientos de contratación pública;
- t) Asesorar al nivel directivo, técnico y administrativo en relación a la gestión de acuerdos y compromisos de cooperación;
- u) Desarrollar mecanismos de coordinación y articular en materia de cooperación nacional o internacional;
- v) Liderar y participar en la negociación, seguimiento y evaluación de los instrumentos nacionales e internacionales que cuenten con el apoyo técnico y/o financiero de la cooperación;
- w) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Gerente

CAPITULO III

PROCESOS SUSTANTIVOS OPERATIVOS AGREGADORES DE VALOR

DIRECCIÓN TÉCNICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Misión: Gestionar y ejecutar planes, programas y proyectos de agua potable y alcantarillado para el Cantón Pedro Moncayo, en concordancia con el Plan Estratégico,

a corto, medio y largo plazo, mantener el control de la dotación de los servicios de agua potable, alcantarillado así como de los sistemas de agua potable, que presta la Empresa.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Administrar la Operación y el Mantenimiento de los sistemas de producción de agua potable, recolección y disposición de aguas servidas y lluvias; así como la conservación y mantenimiento de las cuencas hidrográficas y el de las laderas.
- b) Administrar los sistemas de apoyo necesario para la operación y mantenimiento de los sistemas y controlar la eficiencia y calidad del servicio entregado a los clientes;
- c) Proponer acciones y programas a mediano plazo con relación a la prestación de servicio de agua potable y alcantarillado, drenaje de aguas lluvias, disposición sanitaria y demás servicio a cargo de la Empresa;
- d) Participar junto con el Gerente en la definición de objetivos, estrategias, recursos necesarios y elaboración del Plan Anual de Contratación de acuerdo a las necesidades de expansión de los servicios así como de la optimización de la capacidad de producción, conducción y distribución de agua potable y de la recolección, tratamiento y disposición oficial para aguas servida;
- e) Evaluar la factibilidad de los programas de inversión y operación a mediano plazo para la operación y el mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado;
- f) Realizar inspecciones a las actividades de operación y mantenimiento de las diferentes unidades de esta Dirección; como también en función de las inspecciones realizadas,
- g) Determinar las obras emergentes, prioritarias o rutinarias, con el fin de aprovechar al máximo los recursos existentes;
- h) Verificar con el Coordinador Administrativo Financiero los programas de capacitación para el personal de las dependencias y grupos de trabajo del área;
- i) Inspeccionar periódicamente los sistemas de la distribución de agua potable, así como de alcantarillado e informar por escrito al Gerente General las novedades que se produjeren.
- j) Cumplir con la norma emitida por la Coordinación Administrativa financiera en referencia a seguridad industrial.
- k) Programar y controlar los trabajos que se realicen por la optimización tanto de agua potable como de alcantarillado, en la jurisdicción del Cantón Pedro Moncayo
- l) Evaluar y presentar el informe correspondiente sobre los datos estadísticos de las operaciones de la empresa.
- m) Supervisar el manejo de la Seguridad industrial en su Dirección.
- n) Coordinar la realización de análisis periódicos del agua potable y residual con la Dirección de Calidad.
- o) Supervisar el mantenimiento preventivo o correctivo de los sistemas y equipo para la provisión de agua potable, propios de la Empresa así como del sistema de alcantarillado.
- p) Atender los reclamos presentados por los usuarios en forma oportuna e informar sobre los mismos para la resolución del Gerente General.

- q) Brindar asesoría técnica a las juntas administradoras de sistemas rurales de agua en el tema tarifas de agua potable.
- r) Controlar y coordinar acciones con las juntas administradoras de agua potable a nivel rural
- s) Aprobar las planillas de obra para ejecución o reparación de obra.
- t) Aprobar proyectos para ampliar redes de servicio tanto de agua potable como alcantarillado del Cantón Pedro Moncayo.
- u) Aprobar el manual de operación y mantenimiento de los sistemas de tratamiento de agua y alcantarillado
- v) Aprobar Términos de referencia y especificaciones técnicas
- w) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Gerente

La Dirección Técnica de Agua Potable y Alcantarillado se gestionará a través de las siguientes Unidades:

- Operación y Mantenimiento de Agua Potable
- Operación y Mantenimiento de Alcantarillado
- Estudios, Fiscalización y Agua Rural

UNIDAD: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE AGUA POTABLE

Misión: Ejecutar los planes, programas y proyectos de agua potable para el Cantón Pedro Moncayo, y garantizar la dotación de los servicios de agua potable, que presta la Empresa.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Trabajar bajo la dirección del Director Técnico de Agua Potable y Alcantarillado.
- b) Instruir, supervisar, controlar y dirigir el día a día de construcción, reparación, operación, mantenimiento y otras actividades inherentes, al personal operativo.
- c) Es el responsable directo de vigilar el estricto cumplimiento de la Seguridad Industrial, por parte de los trabajadores a su cargo.
- d) Generar planificación semanal de actividades
- e) Informar al Director Técnico sobre rendimiento de las cuadrillas.
- f) Llevar la asistencia de los trabajadores a su cargo.
- g) Informar al Director Técnico del mal uso de las herramientas entregadas a los trabajadores, de la falta de colaboración y de la ausencia no justificada de los trabajadores, para que se proceda con la correspondiente sanción.
- h) Operar y Ejecutar el Mantenimiento de los sistemas de producción de agua potable, recolección y disposición de aguas servidas y lluvias; así como la conservación y mantenimiento de las cuencas hidrográficas y el de las laderas.
- i) Informar al Director Técnico de Agua Potable y Alcantarillado las obras emergentes, prioritarias o rutinarias, con el fin de aprovechar al máximo los recursos existentes;
- j) Ejecutar los trabajos que se realicen por la optimización de agua potable, en la jurisdicción del Cantón Pedro Moncayo
- k) Efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo de los sistemas y equipo para la provisión de agua potable, propios de la Empresa.

- l) Ejecutar acciones con las juntas administradoras de agua potable a nivel rural
- m) Elaborar las planillas de obra para ejecución o reparación de obra.
- n) Proponer y actualizar el manual de operación y mantenimiento de los sistemas de tratamiento de agua.
- o) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Director Técnico de Agua Potable y Alcantarillado.

UNIDAD: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO

Misión: Ejecutar los planes, programas y proyectos de alcantarillado para el Cantón Pedro Moncayo, y garantizar la dotación de los servicios de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales que presta la Empresa.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Trabajar bajo la dirección del Director Técnico de Agua Potable y Alcantarillado.
- b) Instruir, supervisar, controlar y dirigir el día a día de construcción, reparación, operación, mantenimiento y otras actividades inherentes, al personal operativo.
- c) Es el responsable directo de vigilar el estricto cumplimiento de la Seguridad Industrial, por parte de los trabajadores a su cargo.
- d) Generar planificación semanal de actividades
- e) Informar al Director Técnico sobre rendimiento de las cuadrillas.
- f) Llevar la asistencia de los trabajadores a su cargo.
- g) Informar al Director Técnico del mal uso de las herramientas entregadas a los trabajadores, de la falta de colaboración y de la ausencia no justificada de los trabajadores, para que se proceda con la correspondiente sanción.
- h) Operar y Ejecutar el Mantenimiento de los sistemas de recolección y disposición de aguas servidas y lluvias;
- i) Informar al Director Técnico de Agua Potable y Alcantarillado las obras emergentes, prioritarias o rutinarias, con el fin de aprovechar al máximo los recursos existentes;
- j) Ejecutar los trabajos que se realicen por la optimización de alcantarillado, en la jurisdicción del Cantón Pedro Moncayo
- k) Efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo de los sistemas y equipo del sistema de alcantarillado.
- l) Ejecutar acciones con las juntas administradoras de agua potable a nivel rural
- m) Elaborar las planillas de obra para ejecución o reparación de obra.
- n) Proponer y actualizar el manual de operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado y manejo de aguas residuales.
- o) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Director Técnico de Agua Potable y Alcantarillado.

UNIDAD: ESTUDIOS, FISCALIZACIÓN Y AGUA RURAL

Misión: Elaborar y supervisar los planes, programas y proyectos de infraestructura de agua potable y alcantarillado para el Cantón Pedro Moncayo, y garantizar la dotación de los servicios de agua potable, alcantarillado que presta la Empresa.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Desarrollar una Planificación que tenga los estudios de proyectos necesarios para ejecutarse, por contratación pública o a través de administración directa;
- b) Evaluar y elaborar proyectos de agua potable y alcantarillado;
- c) Actualizar el banco de proyectos de infraestructura, en concordancia con la factibilidad técnica y económica, de prioridad y de impacto que permitirá la elaboración de la planificación técnica de la Empresa;
- d) Evaluar los planes de manejo ambiental y fichas ambientales de infraestructura sanitaria, previamente para la aprobación del Director Técnico de Agua Potable y Alcantarillado;
- e) Elaborar los diseños de obras de saneamiento o de agua potable de instituciones públicas o entidades autónomas, cuando éstas lo soliciten previo a la aprobación del Director Técnico de Agua Potable y Alcantarillado;
- f) Actualizar permanente y periódica de los costos de mercado de rubros de materiales y mano de obra de estudios y proyectos;
- g) Preparar las bases y especificaciones técnicas requeridas para los procesos contractuales de estudios y ejecución de obras, prescritos por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento General;
- h) Coordinar y colaborar con las demás áreas técnicas en la elaboración de programas de trabajo de corto, mediano y largo plazo a desarrollarse en la Empresa;
- i) Administrar y fiscalizar la ejecución de estudios técnicos de ingeniería requeridos para la ejecución de obras por cuenta de la Empresa o a través de terceros;
- j) Establecer planes y programas que permitan el monitoreo y control de las cuencas hidrográficas, como fuentes abastecedoras del líquido vital para la ciudad;
- k) Dirigir, fiscalizar y supervisar la ejecución de obras, ya sean por administración directa o por contratación privada y vigilar el cumplimiento de las obligaciones y especificaciones contractuales, en materia de agua potable y alcantarillado;
- l) Preparar la documentación técnica de ingeniería requerida para la obtención de desembolsos de los créditos que tiene la empresa con los organismos nacionales y multilaterales de crédito;
- m) Proponer al Director Técnico de Agua Potable y Alcantarillado los proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario y/o pluvial el plan operativo anual del área.
- n) Ejecutar acciones con las juntas administradoras de agua potable a nivel rural
- o) Entregar asesoría técnica a las juntas administradoras de sistemas rurales de agua en el tema tarifas de agua potable.
- p) Emitir sugerencias de operación mantenimiento y comercialización a las Juntas Administradoras de Agua
- q) Llevar el control y estadísticas de todas las acciones y actividades en las Juntas Administradoras de Agua.
- r) Ejercer las funciones y delegaciones que le asigne el Director Técnico de Agua Potable y Alcantarillado.

Actividades varias de la Operación de Agua y Alcantarillado

Plomería: Todas las actividades que dispongan sus Coordinadores o Jefes de unidad, Instalación de acometidas de agua potable y arreglos, Mantenimiento de alcantarillado, tuberías, desagües del Cantón Pedro Moncayo, con responsabilidad de la ejecución del trabajo de Jornaleros

Ayudante Plomería: Todas las actividades que dispongan sus Coordinadores o Jefes de unidad, Instalación de acometidas de agua potable y arreglos, Mantenimiento de alcantarillado, tuberías, desagües del Cantón Pedro Moncayo, a cargo del plomero.

Jornaleros Agua Potable y alcantarillado: Todas las actividades que dispongan sus Coordinadores o Jefes de unidad, en lo referente a: Excavación, conexiones de agua potable, arreglos de tubería de líneas de conducción, manipulación y mantenimiento de pozos y bombas de agua, manejo de medidores su limpieza y otros, extensas caminatas sobre las líneas de conducción y distribución, cuidado de las herramientas de la empresa, limpieza de pozos y tubos de alcantarillado, desbroce líneas de conducción y elaboración de acoples y otros.

UNIDAD: DIRECCIÓN TÉCNICA DE RESIDUOS SÓLIDOS Y SANEAMIENTO BÁSICO

Misión: Programar y controlar la recolección transporte , tratamiento y disposición final de los residuos sólidos del cantón Pedro Moncayo garantizando la provisión de servicios de aseo y recolección, mediante la aplicación de procesos técnicos y eficientes, que promueven la cultura ambiental en el cantón para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Dimensionar la demanda de los servicios de aseo del cantón.
- b) Coordinar con la Gerencia y la coordinación administrativa financiera la planificación y dotación oportuna de recursos para los servicios de aseo.
- c) Ejecutar y operativizar la ordenanza para el manejo integral, de residuos sólidos del cantón Pedro Moncayo.
- d) Coordinar, dirigir y controlar la prestación de los servicios de aseo y de recolección mecanizada y no mecanizada así como el mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria y equipo de la empresa, en apego a las leyes y normas correspondientes
- e) Responsable de la recolección de desechos domiciliarios e industriales; servicio de barrido y limpieza de calles, veredas plazas parques y espacios en cada una de sus fases, desde la generación hasta la disposición final de residuos sólidos.
- f) Coordinación con el Ministerio de Ambiente en los temas de su competencia.
- g) Elaborar los planes de manejo de gestión de residuos sólidos.
- h) Coordinar de manera interinstitucional todos los planes y proyectos del área de su competencia.
- i) Aplicar alternativas de recolección, disposición final y tratamiento de los residuos sólidos.
- j) Supervisar el manejo e implantación de Seguridad Industrial en su Dirección
- k) Generar coordinación con el Municipio para la limpieza de áreas de administración de los gobiernos municipal y parroquial.

- l) Promover una activa participación ciudadana en actividades tendientes a conservar limpia la ciudad y los centros parroquiales y poblados del cantón; de conformidad al modelo de gestión que se implementará desde la Municipalidad.
- m) Coordinación con todas las instituciones públicas y privadas que ejerzan funciones de control manejo y comercialización de residuos peligrosos y no peligrosos.
- n) Promover la Disminución la generación de residuos sólidos mediante campañas.
- o) Concientizar a la ciudadanía para lograr que los propietarios y /o arrendatarios realicen el barrido de la vereda; a fin de mantenerlas limpias y vigilar que terceros no la ensucien.
- p) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Gerente General

La Dirección Técnica de Residuos Sólidos y Saneamiento Básico se gestionará a través de las siguientes Unidades:

- Operación de Barrido y Recolección
- Operación de Relleno Sanitario

UNIDAD DE OPERACIÓN DE BARRIDO Y RECOLECCIÓN

Misión: Diseñar, planificar y ejecutar los servicios de aseo y limpieza mecanizada y no mecanizada que presta la empresa en el cantón Pedro Moncayo a través de herramientas técnicas para el cumplimiento de las políticas, procedimientos y la programación establecida para la gestión de los servicios. .

Responsable: Responsable de Operación de Barrido y Recolección

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Supervisar el cumplimiento de los planes y programas de mantenimiento de la maquinaria y equipo de la Empresa;
- b) Analizar los movimientos de repuestos, herramientas, partes y equipos, a partir de los consumos realizados y las necesidades futuras, en coordinación con la Coordinación Administrativa Financiera y jurídica, con el propósito de determinar la programación y la frecuencia de las compras;
- c) Asegurar que los vehículos se encuentre en óptimas condiciones, previo a los procesos de revisión y matriculación vehicular de la flota liviana y pesada
- d) Analizar y evaluar la ejecución de los auxilios mecánicos atendidos de manera periódica, a fin de establecer acciones correctivas, mejorar el tiempo de respuesta y mitigar las causas que lo producen.
- e) Controlar el servicio posteriormente al diseño, validación y actualización de las rutas de barrido manual (geo- referenciada) con sus respectivos horarios y frecuencias;
- f) Ejecutar la programación de los servicios de recolección mecanizada, en los horarios y frecuencias establecidas, enfocado en el uso adecuado de los recursos asignados (personal, maquinaria y suministros);

- g) Supervisar la ejecución de acuerdo a la programación del servicio y reportar las novedades y contingencias propias de la entrega del servicio de barrido y recolección;
- h) Controlar la asistencia y productividad del personal asignado al servicio de barrido y recolección manual y mecanizada.
- i) Inspección de control de todas las acciones de barrido y recolección.
- j) Generar la información de inicio y cierre de cada jornada de la operación;
- k) Validar la información final de jornada de operación en el sistema(hojas de ruta);
- l) Analizar y proponer acciones para el mejoramiento del desempeño, orientadas a alcanzar estándares de calidad;
- m) Generar los informes y reportes de datos estadísticos sobre recolección y barrido de residuos sólidos.
- n) Supervisar el personal a cargo
- o) Reportar y solucionar cualquier incidencia presentada en la operación y cualquier denuncia de la ciudadanía
- p) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Director Técnico de Residuos Sólidos y Saneamiento Básico.

UNIDAD DE OPERACIÓN DE RELLENO SANITARIO

Misión: Ejecutar las acciones necesarias para la disposición final de residuos sólidos del cantón Pedro Moncayo de manera eficiente, de conformidad con la normativa vigente mediante el establecimiento de equipos de pesaje y control de las cantidades de desechos sólidos que se reciba diariamente.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Mantener la zona de amortiguamiento del relleno sanitario, que permita la conservación del medio ambiente a través de áreas verdes libres de los desechos sólidos, evitando, así los efectos de la contaminación.
- b) Coordinar la clasificación los desechos sólidos que lleguen hasta el relleno sanitario a efecto de recuperar la mayor cantidad de los mismos
- c) Alargar la vida útil del relleno sanitario
- d) Disminuir la contaminación con una debida clasificación y recuperación de elementos contaminantes, para su posterior reciclaje
- e) Organizar, supervisar, evaluar las actividades de disposición final de los desechos sólidos en el relleno sanitario existente;
- f) Llevar a efecto actividades de capacitación ambiental, riesgo de trabajo, que se requiera para hacer del conocimiento de los agentes del relleno una correcta manipulación, tratamiento y disposición final de los desechos sólidos.
- g) Disponer las áreas específicas en las que se ubicarán los residuos sólidos seleccionados y coordinará para que al final de la jornada laboral los procedimientos de cobertura diaria se efectúen en un horario no mayor al establecido en la ley.
- h) Determinar los horarios, labores y programas para lograr que los residuos sólidos que se reciban estén aptos para su procesamiento final.

- i) Verificar que la seguridad del relleno sanitario luego de la jornada habitual de trabajo del relleno sanitario, se encargue de poner las seguridades necesarias a efecto de que nadie pueda ingresar al relleno de forma libre y ordinaria.
- j) Generar los reportes de recuperación de material en coordinación con la Dirección de Comercialización
- k) Control de seguridad del Relleno en todos los aspectos
- l) Determinar los frentes de trabajo de disposición final lixiviados, control de gases, y mantenimiento del relleno de forma diaria.
- m) Verificación de equipo de protección personal sobre seguridad industrial.
- n) Ejecución del Plan de manejo ambiental del relleno sanitario.
- o) Generar los manuales de rehúso de los residuos orgánicos e inorgánicos.
- p) Instruir y reportar periódicamente al Director Técnico de Residuos Sólidos y Saneamiento Básico los procesos realizados en el relleno sobre control de Insectos y Roedores, Control de Olores, control de lixiviados y Limpieza del área de trabajo
- q) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Director Técnico de Residuos Sólidos y Saneamiento Básico.

Actividades varias del barrido y Recolección.

Choferes y operarios: Todas las actividades que dispongan sus Coordinadores o Jefes de unidad: Conducción de vehículos pesados y no pesados propiedad de la EP EMASA PM o Municipio de Pedro Moncayo Generar trámites de mensajería, Recolección y disposición de residuos sólidos, Responsable del mantenimiento de vehículos y maquinaria Responsable directo del vehículo en lo referente a activo, operación y mantenimiento

Jornaleros de Barrido y Recolección: Programar y controlar la recolección transporte , tratamiento y disposición final de los residuos sólidos del cantón Pedro Moncayo garantizando la provisión de servicios de aseo y recolección, mediante la aplicación de procesos técnicos y eficientes, que promueven la cultura ambiental en el cantón para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos

UNIDAD: DIRECCIÓN TÉCNICA DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS

Misión: Atender las necesidades de los usuarios demandantes de servicios de agua potable , residuos sólidos, saneamiento básico y alcantarillado, mediante un sistema organizado que permita la provisión del servicio, la recuperación de la inversión por parte de la empresa y la adecuada atención personalizada, logrando la satisfacción del usuario.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Controlar y analizar el funcionamiento de los medidores, aplicando las labores de mantenimiento preventivo y correctivo;
- b) Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de medidores para garantizar exactitud de registro de lecturas de consumo y el funcionamiento continuo;

- c) Mantener registros adecuados y actualizados de ingreso, egreso; por instalación, mantenimiento de medidores adquiridos, retirados y de piezas de repuestos;
- d) Ejecutar trabajos relacionados con medidores en: concursos, invitaciones, licitaciones, en las que se incluya: Pruebas de precisión de lecturas; Pruebas de arranque para el funcionamiento; Pruebas de presión hidrostática a presiones de trabajo (pruebas de estanqueidad); y otras pruebas que se realicen para asegurar la confiabilidad del instrumento de medición.
- e) Investigar las variables que influyan sobre la precisión del medidor.
- f) Investigar y determinar el periodo promedio para el mantenimiento de los medidores
- g) Administrar y manejar bodegas, y repuestos de equipos instalados;
- h) Supervisar el manejo de la Seguridad industrial en su Dirección.
- i) Preparar los datos a ser procesados, inherentes a la gestión de la unidad Laboratorio de Medidores, contribuyendo a la integración del Sistema de Información Comercial
- j) Integrar a los catastros de la Empresa, información objetiva técnica de diámetros de conexiones, de marcas, de capacidad, de fechas de instalación de medidores; y, de otros datos relacionados;
- k) Definir criterios para cambio de medidores instalados, considerando su período de vida útil, volúmenes registrados, acumulaciones, manipulaciones realizadas en los mismos
- l) Controlar los programas de reparación y reinstalación de medidores de distintos diámetros y categorías de uso;
- m) Recomendar con base en los estudios y pruebas efectuadas, la adquisición de medidores de acuerdo a las necesidades de la empresa;
- n) Organizar física y adecuadamente los materiales de medidores adquiridos, retirados, y de piezas de repuestos
- o) Elaborar el plan anual de actividades de la función Comercial, en coordinación con las dependencias a su cargo; y, controlar y evaluar su ejecución para proceder a la toma de decisiones oportunas
- p) Dirigir y supervisar el sistema de servicio al cliente, respecto de solicitudes de servicio, facturación, recaudación y cobranza de las prestaciones y reclamos acerca de los servicios que ofrece la empresa
- q) Administrar el sistema de gestión de servicios, facturación, recaudación, cobranza y reclamos respecto a los servicios de agua potable, rural, alcantarillado, residuos sólidos y saneamiento básico entregados por la empresa.
- r) Administrar adecuadamente las conexiones domiciliarias, comerciales, industriales y públicas.
- s) Supervisar que las solicitudes, reclamos y consultas guarden concordancia con la normativa vigente.
- t) Supervisar que las recaudaciones y depósitos de los valores derivados de prestación de servicios sean exactos y oportunos.
- u) Supervisar que la atención al cliente de los servicios de agua potable, rural, alcantarillado, residuos sólidos y saneamiento básico sean atendidos y resueltos satisfactoriamente.
- v) Mantener información estadística de comercialización permanente según su competencia a disposición de la Gerencia General

- w) Salvaguardar la información pertinente sobre la cartera de la empresa, y establecer las medidas correspondientes para su recuperación.
- x) Supervisar el manejo de la Seguridad industrial en su Dirección
- y) Aplicar en conjunto con la Coordinación de Asesoría Jurídica, Presupuesto y Contabilidad el dar de baja a la cartera que por su antigüedad prescribió su cobro.
- z) Coordinar permanentemente con la Dirección técnica de agua y alcantarillado la atención oportuna de los clientes de agua y alcantarillado respecto al mantenimiento de servicios
 - aa) Determinar los diámetros de las acometidas de agua potable y alcantarillado.
 - bb) Coordinar permanentemente con la Dirección de Residuos sólidos y saneamiento básico las recaudaciones correspondientes a la asignación de recursos referente a residuos sólidos.
 - cc) Solicitar a la Coordinación de Asesoría jurídica que inicie lo procesos correspondientes a coactiva según corresponda.
 - dd) Evaluar los resultados obtenidos en las actividades desarrolladas por la función Catastro y Facturación, y proponer las medidas correctivas, para el mejoramiento de las técnicas de catastro y facturación, que garanticen una eficiente gestión;
 - ee) Establecer y planificar los programas de micro medición y macro medición.
 - ff) Ejercer las funciones y delegaciones que le asigne el Gerente General

La Dirección Técnica de Comercialización de Servicios se gestionará a través de las siguientes Unidades:

- Recaudación y atención al cliente Cortes, Reinstalación y Servicios
- Catastros, Lecturas, Pre facturación y Facturación

UNIDAD: RECAUDACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE CORTES, REINSTALACIÓN Y SERVICIOS

Misión: Brindar una atención personaliza al usuario de los servicios de la empresa, atendiendo sus demandas, sean estos reclamos o prestación de servicios, las mismas que serán encausadas inmediatamente buscando la satisfacción del cliente

Atribuciones y responsabilidades

Atención al cliente:

- a) Colaborar con la Coordinación Administrativa Financiera , en la elaboración de reglamentos internos, manuales de funciones, de procedimientos y de responsabilidades, para su aplicación dentro de la función Servicio al Cliente, controlando su aplicación;
- b) Supervisar el control al cumplimiento de leyes, reglamentos, instructivos y manuales de procedimientos y responsabilidades, dentro de la función Servicio al Cliente;
- c) Absolver las reclamaciones en las materias de facturación, recaudación, así como las consultas relacionadas con el servicio y reclamos en general;

- d) Identificar procesos comparativos de servicio al cliente en diferentes empresas del sector público y privado;
- e) Ejecutar programas mediante terceros sobre la investigación para obtener los niveles de satisfacción de los clientes, sobre los distintos servicios ofrecidos por la empresa
- f) Controlar los datos e información de los documentos y cargar valores a las cuentas respectivas por varios trabajos realizados;
- g) Analizar, liquidar las órdenes de trabajo y solicitar las regulaciones de las transacciones respectivas;
- h) Conciliar los registros de recaudación de los títulos de crédito con los registros contables que permitan el cobro o depuración de las cuentas
- i) Tramitar reclamos y dar soporte a usuarios.
- j) Preparar los datos a ser procesados, inherentes a la gestión de la unidad, contribuyendo a la integración del Sistema de Información Gerencial; ,
- k) Informar y promocionar al cliente o clientes, de todos los servicios que ofrece la Empresa; como son factibilidad de servicio, valor de la conexión, valor del medidor, tarifas referente al consumo, la estimación y facturación, limpieza de pozos sépticos, servicios que pueden ser ejecutados por terceros;
- l) Atender los reclamos de suspensión del servicio, consumos estimados, facturación errónea e inspecciones consideradas como urgentes, dando soluciones adecuadas y oportunas al cliente;
- m) Atender las solicitudes de conexiones de agua potable y alcantarillado de nuevos usuarios, derivaciones, medidores, etc.; en coordinación con la unidad de Operación y Mantenimiento;
- n) Informar y coordinar con las demás áreas competentes, los daños ocurridos en los diferentes sectores de la ciudad tanto de agua potable como alcantarillado, residuos sólidos y la oportuna toma de decisiones mediante las órdenes de trabajo establecidas a través del Sistema Integrado de Servicios;
- o) La atención a los usuarios de los servicios de agua potable, alcantarillado y residuos sólidos en sus reclamaciones relacionadas con la prestación eficiente de los servicios, con sujeción a las normas y procedimientos, debiendo: conocer los aspectos técnicos relacionados con los servicios de agua potable y alcantarillado que brindan en la zona bajo su responsabilidad; informar al usuario acerca de la complejidad y demora de la reparaciones y los costos que ellas implican; mantener guías de información para el usuario, actualizadas y a nivel zonas para facilitar la buena utilización y la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado y residuos sólidos;
- p) Realizar análisis de los reclamos presentados ;
- q) Direccionar de acuerdo al tipo de reclamo para que se ejecuten las respectivas inspecciones y mantener estadísticas sobre los reclamos presentados y tiempos de respuestas.

Recaudación y comercialización:

- a) Organizar y controlar el sistema comercial automatizado para la atención de solicitudes de servicios y actualización de datos en el catastro de clientes reales y potenciales de la Empresa;

- b) Administrar los contratos de servicios ofrecidos a clientes, relacionados con la instalación y mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable, alcantarillado y otros servicios;
- c) Administrar los "Centros de Atención al Cliente", a través de: La comercialización de los servicios de agua potable , alcantarillado y residuos sólidos en sujeción a los reglamentos, normas y procedimientos establecidos, para lo cual deberá: Recopilar y clasificar la información referente a solicitudes y consultas de servicios de agua potable , alcantarillado y residuos sólidos; determinar las posibilidades de prestación de los diferentes servicios demandados, a nivel de sus componentes y su trámite;
- d) Conocer en detalle la aplicación de los reglamentos , resoluciones de tarifas, de multas y sanciones;
- e) Ingresar las órdenes de trabajo al Sistema Comercial y controlar el tiempo de ejecución del trabajo; y, de las no ejecutadas en el tiempo previsto;
- f) Coordinar con la unidad de catastros para realizar inspecciones físicas en forma oportuna, por reclamos de clientes;
- g) Elaborar contratos de cuentas municipales y especiales;
- h) Coordinar con las demás unidades del departamento y otras dependencias de la Empresa la ejecución de trabajos solicitados por clientes;
- i) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Director Técnico de Comercialización de Servicios.

UNIDAD: CATASTROS, LECTURAS, PRE FACTURACIÓN Y FACTURACIÓN

Misión: Estructurar un sistema adecuado y racional de medición o lectura de consumos del usuario, que posibilite un mejor proceso de facturación del servicio y determinar los valores a cobrar por los servicios de la empresa: agua potable, rural, saneamiento básico residuo sólido y alcantarillado, mediante la facturación, referida específicamente en las lecturas domiciliarias ejecutadas al usuario.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Verificar la información y datos de las fichas; y, levantar información cartográfica del cantón.
- b) Levantar información y actualizar el registro catastral e información de los clientes de agua potable y alcantarillado a cargo de la empresa.
- c) Implantación del catastro de clientes reales, factibles y potenciales.
- d) Control del mercado consumidor, por medio de censos, a fin de eliminar conexiones clandestinas y conocer los clientes factibles y potenciales.
- e) Suministro de información sobre los clientes para efectos de cobro de los servicios, la comercialización y la formulación de los planes de la empresa.
- f) Controlar los registros de ingreso, salida, devolución, instalación y mantenimiento de medidores adquiridos, retirados y, de piezas de repuestos; así como, también las estadísticas de los mismos;
- g) Realizar los cambios necesarios, como corregir número de medidor, código catastral, dirección, cambio de tarifa y todas las novedades que presenten los lectores diariamente e informar a la unidad de Control.
- h) Ingreso y actualización de los números de medidores que se instala en acometidas nuevas y reubicaciones de medidores.

- i) Coordinar con unidad de Calidad, y con base en los estudios y pruebas, seleccionar las especificaciones de los medidores a adquirir y su posterior instalación;
- j) Formular el plan de mantenimiento preventivo de medidores instalados, incluyendo el programa de adquisición de medidores y piezas de repuestos
- k) Programar las actividades de campo para la instalación, reposición o cambio de medidores;
- l) Impresión entrega y recepción de hojas de lectura de la ciudad y parroquias de acuerdo al cronograma mensual.
- m) Ingreso de lecturas y novedades en el sistema comercial de la ciudad y sus parroquias diariamente.
- n) Emisión de reportes de altos consumos y lecturas no tomadas.
- o) Validación, revisión y corrección de lecturas ingresadas antes de la facturación.
- p) Reportes estadísticos mensuales por cada una de las novedades que existe en la toma de lecturas.
- q) Recomendar y controlar las normas y procedimientos para la lectura de medidores por consumo y facturación de servicios, efectuando su seguimiento y evaluación, planteando las modificaciones necesarias;
- r) Establecer programas de control de la pre-facturación de consumos a los clientes;
- s) Establecer normas y procedimientos para el enrolamiento de los clientes y las modificaciones de los datos catastrales; y, controlar el oportuno y adecuado ingreso de información por este concepto;
- t) Determinar las acciones para la detección y control de los consumos fraudulentos o no medidos de agua potable;
- u) Supervisar y evaluar la ejecución de programas de optimización, estimación de la lectura de medidores de agua potable;
- v) Mantener información clasificada, actualizada y adecuada de: Clientes con servicio de agua potable por categorías; doméstico, comercial, industrial, oficial y municipal; Clientes con servicio de alcantarillado; Clientes con servicio de recolección de residuos sólidos y barrido; Número total de clientes; índices comerciales; y, Medición.
- w) Realizar 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: toma de lecturas, entrega de facturas, cortes, conexiones, recuperación de cartera, instalación de medidores;
- x) Controlar la información estadística referente a facturación y catastro;
- y) Mantener actualizado el programa de control, crítica y pre-facturación de los consumos reales y estimados;
- z) Ofrecer información de los consumos, con base en las lecturas efectuadas para optimizar el balance entre el agua producida y el agua contabilizada en el sistema de facturación;
- aa) Emitir y distribuir las facturas por consumo de agua potable, alcantarillado y tasas de los servicios ofrecidos por la Empresa, documentos de cobro y remitirlos al domicilio de los clientes, efectuar su despacho postal, electrónico y otros en los casos pertinentes;
- bb) Compatibilizar los registros técnicos de producción mensual de consumo, con los reportes de facturación y recaudación;

- cc) Coordinar los catastros y la unidad de operación y mantenimiento los Cortes, Reinstalación y Servicios de todos los usuarios.
- dd) Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el Director Técnico de Comercialización de Servicios

Actividades de Lectura

Lector: Con el Coordinar de Lecturas deberá proporcionar información y recomendaciones oportunas que mejoren sus actividades y recibir instrucciones de igual forma, realizar adecuadamente la lectura de medidores de agua potable, extender mensualmente notificaciones por la prestación del servicio de agua potable, operar oportunamente para el control de personas morosas, generar el programa mensual y zonal de las rutas de lectura de los consumos registrados en los medidores de acuerdo al sistema de catastros, realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato.

CONSULTORA
Ing. Gabriela Calderón Villota
CI: 17079442510