



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA,

CONTADOR PÚBLICO AUDITOR

“Manual de Procesos para el Departamento Administrativo - Financiero de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAAL-EP, de la ciudad de Loja, año 2013”.

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.

AUTORA: Castillo Serrano, Viviana Elizabeth

DIRECTORA: Cárdenas Sempértegui, Elsa Beatriz, Dra.

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Doctora.

Elsa Beatriz Cárdenas Sempértegui.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: **Manual de Procesos para el Departamento Administrativo - Financiero de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAAL-EP, de la ciudad de Loja**”, año 2013, realizado por Castillo Serrano Viviana Elizabeth, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo de 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Castillo Serrano Viviana Elizabeth declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación: **“Manual de Procesos para el Departamento Administrativo - Financiero de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAAL-EP, de la ciudad de Loja”**, año 2013, de la Titulación de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría contador público auditor, siendo la Dra. Cárdenas Sempértegui Elsa Beatriz directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f).....

Autora: Castillo Serrano Viviana Elizabeth

Cédula: 0703927897.

DEDICATORIA

A mi esposo que me da la fuerza del amor para asumir los retos con determinación y alegría; a mi hija que llegó a mi vida como una victoria y que hoy me inspira para entregarle este noble esfuerzo, como un legado de crecimiento profesional, que es la única vía de ponernos a la altura de nuestro tiempo.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por apoyarme y guiarme en los diferentes objetivos de mi vida; a la Universidad Técnica Particular de Loja por conducir mi formación profesional; a los docentes de este centro de estudios que me acompañaron en esta noble tarea de encontrar la luz del conocimiento y mi agradecimiento perenne a la Dra. Elsa Cárdenas Sempértegui, quien con paciencia y profesionalismo, ha sabido brindarme las orientaciones necesarias en la conducción de la presente tesis, que me permite alcanzar una de las significativas metas trazadas en mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE FIN DE TITULACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	
1. LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA (EMAALEP)	5
1.1. Antecedentes de la empresa EMAALEP	6
1.1.1. Estructura organizativa de la empresa	7
1.1.2. Aspectos legales	9
1.1.3. Servicios que presta la empresa	10
1.1.4. Clientes a los que se les presta los servicios	10
1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	10
1.2.1. Misión	11
1.2.2. Visión	11
1.2.3. Metas	11
1.2.4. Objetivos	12
1.2.5. Políticas y estrategias institucionales	13
1.2.6. Perspectiva Financiera	14
1.2.7. Perspectiva del Talento Humano	15
1.2.8. Perspectiva cliente-mercado	15
CAPÍTULO II	
2. MANUAL ADMINSTRATIVO	17
2.1. Manual de procesos	17
2.1.1. Definición	17
2.1.2. Objetivos	18
2.1.3. Ventajas	19
2.1.4. Finalidad	19
2.1.5. Estructura del manual de proceso	19
2.1.6. Clasificación de los manuales	20

2.1.6.1. Por su contenido	21
2.1.6.2. Por su naturaleza	22
2.1.6.3. Por su área de aplicación	23
2.1.6.4. Por su ámbito de ámbito	23
2.1.7. Características del manual de procesos	23
2.1.8. Pasos para la elaboración de un manual de procesos	24
2.1.8.1. Ejemplo de formato del manual de procesos	27
2.1.8.2. Definición de plan	27
2.1.8.3. Determinación de la estructura institucional	28
2.1.8.4. Recolección de información	28
2.1.8.5. Revisión de la información obtenida	29
2.1.8.6. Redacción del manual de procesos	29
2.1.8.7. Aprobación del manual de procesos	30
2.1.8.8. Políticas	31
2.1.8.9. Procesos	32
2.1.8.10. Diagrama de procesos	32
1.1.8.11. Flujo de documentos	33
2.2. PROCESOS	34
2.2.1. Definición de procesos	34
2.2.2. Diferencia entre proceso y procedimiento	35
2.2.3. Diagramas de flujo de un proceso	35
2.2.3.1 Símbolos a utilizar del diagrama de flujo	35
2.2.3.2 Representación gráfica de un diagrama de flujo de proceso	37
 CAPÍTULO III	
3. DESARROLLO DEL MANUAL DE PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO – FINANCIERO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EMAAL-EP, DE LA CIUDAD DE LOJA, AÑO 2013	38
3.1. Logotipo de la empresa	39
3.2. Identificación de la Empresa	40
3.3. Índice	41
3.4. Antecedentes de la empresa	44
3.5. Presentación	45
3.6. Objetivos	45
3.7. Alcance	46

3.8. Marco o normativa legal	46
3.7. Mapa de procesos de la EMAAL-EP	47
3.8. Formulario de registro	47
3.9. Identificación de los macroprocesos, procesos y subprocesos	48
3.10. Descripción de los macroprocesos, procesos y subprocesos	51
3.11. Anexos	147
3.12. Formato de orden y/o requisición	148
3.13. Instructivo de llenado del formato	150
Conclusiones	161
Recomendaciones	162
Bibliografía	163
Anexos	165
Anexo 1	166
Glosario de términos	166
Anexo 2	169
Ordenanza que constituyó, Organizó, y Reguló el funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja EMAAL-EP	

RESUMEN

El presente trabajo constituye una investigación de relevancia para sus empleados y trabajadores, usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado y de la sociedad en general, fundamentado en principios teórico-científicos que permitieron cristalizar la teoría con la práctica, sirviéndonos de instrumentos de investigación, para conocer las actividades que se vienen ejecutando en el departamento Administrativo-financiero de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Loja, en pro de mejorar el proceso en la prestación de servicios, agrupándolos en un documento que constituye la principal herramienta de la Administración, el Manual de Procesos, que permite el mayor aprovechamiento de los recursos en la empresa a través de la relación de una con otra actividad, cuyo objetivo principal es mostrar la metodología a desarrollar en la disminución de tiempos para el mejoramiento de la imagen institucional, cumplimiento de las normas legales así como uno de sus objetivos, la prestación de servicios con eficiencia, prontitud y esmero, garantizando que el Municipio cumple con la ciudadanía.

PALABRAS CLAVES: MANUAL, PROCESOS, MANUAL DE PROCESOS, EMAALEP, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO, RECURSOS, OBJETIVOS.

ABSTRACT

This work is an important research for their employees and workers, users of the drinking water and sewage systems and society in general , based on theoretical principles that allowed scientists crystallize the theory with practice, research tools serve us, for activities that are being implemented in the Administrative and financial department of the Municipal Public Company for Water and Wastewater city Loja, towards improving the process in the provision of services, grouped in a document that is the main tool of the Administration Manual Processes, allowing better use of resources in the company through the relationship of a with another activity, whose main objective is to show the methodology to develop in decreasing time to improve the corporate image, compliance with legal standards and one of its objectives, service delivery efficiently, promptly and carefully, ensuring that Municipality meets citizenship.

KEYWORDS: MANUAL, PROCESS, PROCESS MANUAL, EMAALEP, DEPARTMENT ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL, RESOURCE, OBJECTIVES.

INTRODUCCIÓN

El departamento Administrativo-Financiero de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMALE-EP) es el organismo básico para convertir los objetivos, planes y programas del gobierno seccional en acciones y resultados concretos encaminados a satisfacer las necesidades más apremiantes de agua potable y alcantarillado, a través de los servicios que presta, mejorando la calidad y contribuyendo a elevar el nivel de vida de la población de Loja mediante el incremento de eficiencia en los procesos, reducción de los tiempos de respuesta, eliminación de requisitos innecesarios y acercamiento de las instancias gestoras y ejecutoras.

La EMAALE-EP para cumplir con los objetivos propuestos ha venido considerando la necesidad de elaborar un Manual de Procesos que le permita la revisión y actualización de los sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo en las secciones del departamento Administrativo-Financiero. De allí, la importancia de plantear el presente tema de investigación denominado: **“Manual de Procesos para el Departamento Administrativo-Financiero de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAAL-EP, de la ciudad de Loja, año 2013”**, determinándose en él la importancia del desarrollo de la presente propuesta donde quedará plasmado y documentado el rediseño, los principios de orientación al usuario, el enfoque basado en los procesos, la mejora continua, el liderazgo y participación de los empleados.

En el desarrollo del tema planteado se propuso obtener como objetivo general la elaboración de un manual de procesos para el departamento administrativo-financiero de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAAL-EP de la ciudad de Loja, año 2013, y como objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual del manejo de la información y de las actividades ejecutadas en el área administrativa de la empresa; proporcionar información que sirva de base para evaluar la eficiencia del sistema en el cumplimiento de sus funciones específicas una vez finalizada la identificación y desarrollo de cada uno de los procesos; desarrollar la caracterización del departamento administrativo-financiero de la EMAAL-EP y contribuir al enriquecimiento del compendio documental municipal y a la consolidación de la institucionalización de procesos operativos y administrativos en lo referente gestión del capital humano como recurso que agrega valor a los servicios prestados en la EMAAL-EP –Loja, para lo cual se programó tres capítulos; El primer capítulo hace referencia a la situación actual de la empresa EMAAL-EP de la ciudad de Loja, sus

antecedentes y direccionamiento estratégico. El segundo capítulo se refiere al marco teórico científico, en el que se definen a los manuales administrativos, manuales de procesos, objetivos, ventajas, finalidad, tipos, estructura; los procesos para llegar a los procedimientos y los pasos a seguir para la elaboración de un manual de procesos. El tercer capítulo se da respuesta a la solución del problema con la elaboración de un Manual de Procesos para la “EMAAL-EP”, donde se plantea la identificación de la empresa, contenida del manual, formulario de registro; el manual en sí y el formato de requisición e instructiva de llenado del formato. Para finalizar se plantea las conclusiones y recomendaciones.

Para dar respuesta al problema planteado se elaboró un Manual de Procesos para el Departamento Administrativo-Financiero de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAAL-EP de la ciudad de Loja, año 2013, cuyo objetivo fundamental consiste en señalar las bases para la elaboración, presentación y actualización de los procesos, unificando criterios de ejecución que permitan la realización de las funciones de dirección , coordinación y evaluación administrativa a través de la sistematización de las actividades e identificación y definición de la metodología para desarrollar cada una de sus partes y los lineamientos para su actualización, presentación y aprobación.

Para el desarrollo de la investigación, no se afrontó ninguna dificultad, toda vez que obtuvimos la colaboración de autoridades, empleados y trabajadores y de los usuarios internos y externos, facilitando con ello su desarrollo oportuno y el cumplimiento de los objetivos planteados.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE LOJA (EMAAL-EP).

1.1. Antecedentes de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja - EP.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja con la finalidad de brindar un mejor servicio a la comunidad lojana y atendiendo la necesidad de fortalecer a los prestadores de servicio de agua potable y alcantarillado mediante el diseño de modelos de gestión y estrategias adecuadas, acorde a los principios constitucionales determinados para la prestación de servicios públicos, autoriza a la Unidad Municipal de Agua Potable, para que se convierta en una empresa pública autónoma descentralizada, por lo que el 12 de marzo de dos mil doce, se aprueba y ordena al Ing. Jorge Bailón, Alcalde de Loja la ejecución y publicación en Registro Oficial de la ordenanza que constituye, organiza y regula el funcionamiento de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA "EMAAL-EP". Con este nombre se identificará y actuará en todos los actos públicos, privados, judiciales, extrajudiciales y administrativos.

La Ordenanza N° 02-2012, que constituye, organiza y regula el funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja "EMAAL-EP", en su **Capítulo I, Artículo 3** señala que la "EMAAL-EP" tiene como objeto la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, sus servicios complementarios, conexos y afines que podrían ser considerados de interés colectivo, así como, la gestión integral de recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hídrico".

La EMAAL-EP debe contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población; actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la prestación de sus servicios; propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos; precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y, preservar el ambiente como condición básica para la sustentabilidad de los servicios públicos, por lo que para el cumplimiento de dichos principios no cuenta con las herramientas necesarias y una de ellas es la falta de un manual de procesos donde se detalle el proceso operativo a cumplir. ¹⁰

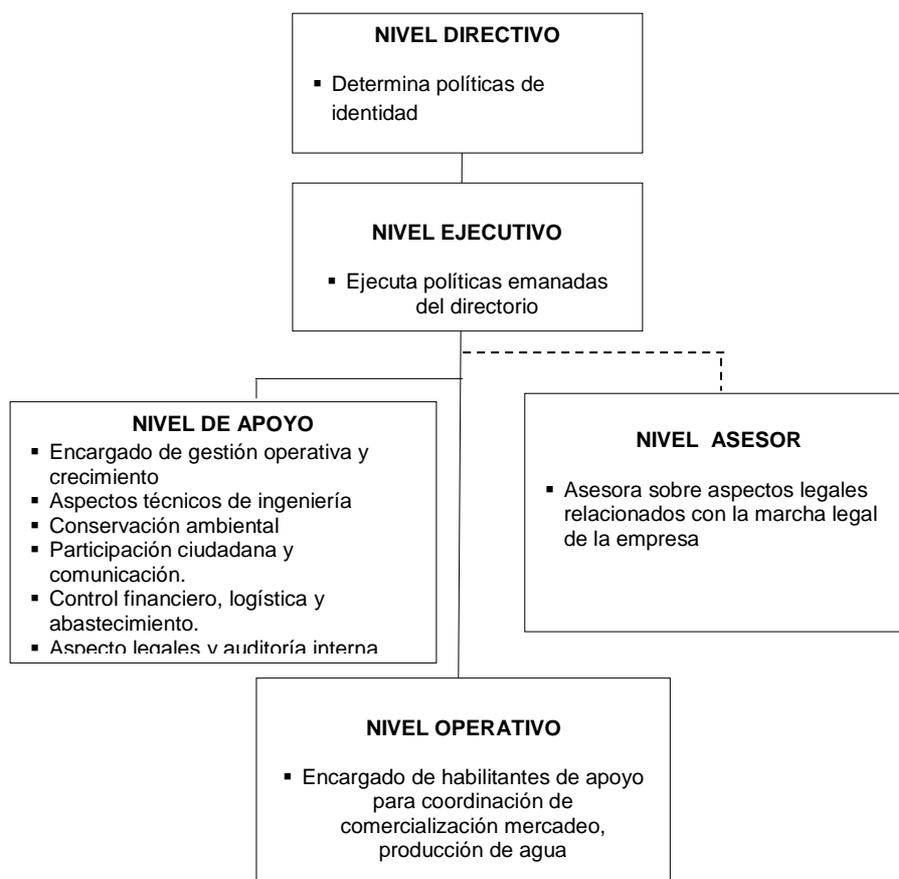
¹⁰ (EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA "EMAAL-EP", 2012)

1.1.1. Estructura organizativa de la empresa.

El **Capítulo II** de la Ordenanza No. 02-2012 refiere que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado estará conformada por un Directorio que es la autoridad política, normativa y fiscalizadora de la EMAAL-EP, encargada de establecer las estrategias y directrices generales de las actividades que desarrolla. El Directorio lo integran:

- El/la Alcalde/sa del cantón Loja o su delegado/a, quien lo presidirá;
- Un/a Concejala/a, designado/a por el I. Concejo Municipal;
- El/la Director/a de Gestión Territorial o su delegado designado por el Alcalde/sa;
- Un/a representante designado por: usuarios, sectores productivos, gremios, universidades o colegios profesionales de Loja; y,
- Un representante de los GADs parroquiales rurales.⁹

Su estructura organizativa está conformada de la siguiente manera:

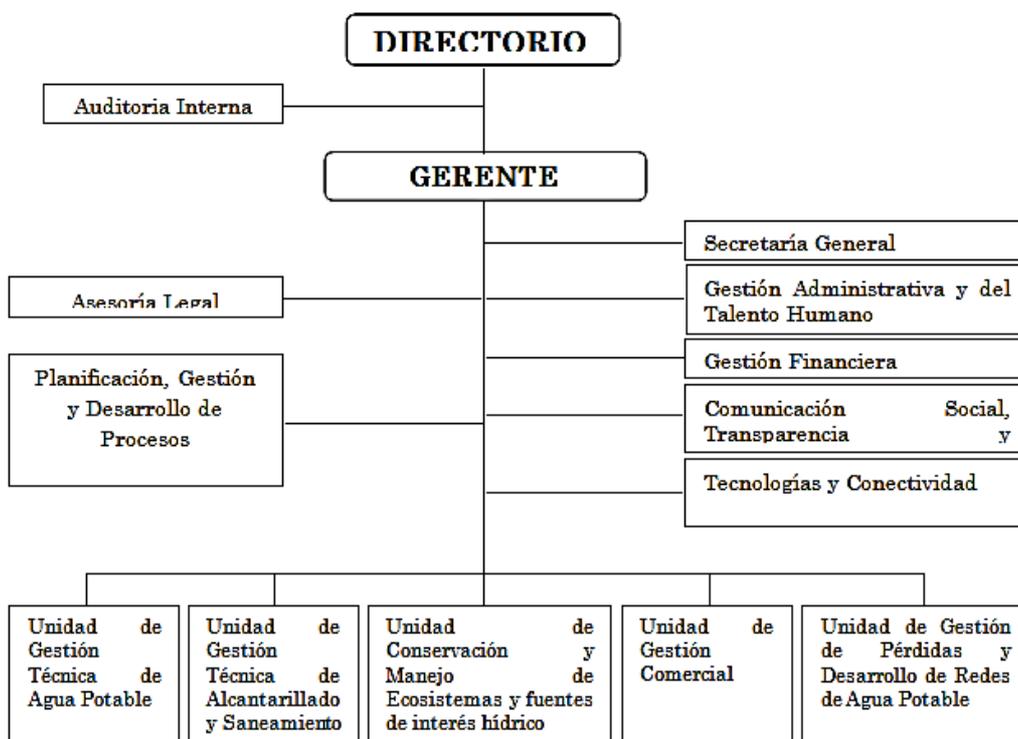


Fuente: EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA "EMAAL-EP", 2012

⁹ (EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA "EMAAL-EP", 2012)

La estructura básica de la EMAAL-EP está constituida de acuerdo al organigrama propuesto y aprobado por el Directorio; con sujeción a lo dispuesto en el **Capítulo III, artículo 23 DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL de la ORDENANZA No. 02-2012.**

Con la finalidad de dar una visión más objetiva de las áreas que integran la EMAAL-EP se presenta el siguiente el organigrama estructural:



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE EMAAL-EP

FUENTE: ORDENANZA No. 02-2012. EMAPAL (Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de LOJA) GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LOJA

Las áreas que integran la EMAAL-EP son:

- Gerencia General.
- Auditoría Interna.
- Planificación, Gestión y Desarrollo de Procesos.
- Asesoría Legal.

- Secretaría General.
- Comunicación Social, Transparencia y Responsabilidad Social.
- Unidad de Gestión del Talento Humano (administrativa).
- Unidad de Gestión Financiera.
- Sistema de Información (Tecnología y Conectividad); Unidad de Gestión Comercial; Unidad de Gestión Técnica de Agua Potable.
- Unidad de Gestión Técnica de Alcantarillado y Saneamiento.
- Unidad de Conservación y Manejo de Ecosistemas y fuentes de interés hídrico.
- Unidad de Gestión de Pérdidas y Desarrollo de Redes de Agua Potable.
- Unidad de Fiscalización.

1.1.2. Aspectos Legales.

Las relaciones jurídicas de trabajo con las o los servidores, las o los trabajadores de la Empresa se rigen a los principios y políticas establecidas en la Constitución de la República y la Ley.

Las actividades de la EMAAL-EP, estarán sometidas al control y supervisión del I. Concejo Municipal de Loja y de los organismos de control establecidos en la Constitución y en la Ley.

La Contraloría General del Estado dirigirá el sistema de control administrativo, que se compone de un sistema de control interno y externo, de conformidad con lo estipulado en el Art. 47 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

La ordenanza que constituye, organiza y regula el funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja “EMAAL-EP”, en su **Capítulo I** de constitución, domicilio, denominación, objeto y atribuciones de la empresa, **Artículo 5** determina las atribuciones legales de la EMAAL-EP que se simplifican en:

- a) Delinear y establecer políticas.
- b) Planificar, estudiar y ejecutar proyectos.
- c) Dotar y administrar los servicios de agua potable y alcantarillado.
- d) Celebrar actos, contratos y convenios de toda índole permitidos por la ley.
- e) Administrar directa y exclusivamente todos los recursos provenientes de la recaudación de los servicios que brinda la empresa.
- f) Emitir las factibilidades de agua potable y alcantarillado.

- g) Planificar, organizar, supervisar y controlar la ejecución de las actividades propias de la empresa.
- h) Generar los planes estratégicos, operativos anuales y quinquenales de la empresa.
- i) Definir indicadores de gestión y calidad que la empresa requiere para cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Empresas Públicas.
- j) Regular toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua.
- k) Realiza estudios que permitan mejorar su estado económico, financiero y administrativo.
- l) Realizar y controlar en coordinación con el GAD Municipal la descarga de aguas residuales, con manejo técnico y ecológicamente sostenible.
- m) Las demás que establezca las leyes, ordenanzas y reglamentos.¹⁴

1.1.3. Servicios que presta la empresa.

Según la Ordenanza que constituye, organiza y regula el funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja "EMAAL-EP", **Capítulo I, Artículo Nº 3**, La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja -EP, tiene por objeto la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, sus servicios complementarios, conexos, iniciativas empresariales y afines que podrían ser considerados de interés colectivo, así como, la gestión integral de recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hídrico.

1.1.4. Clientes a los que se les prestan los servicios.

Los clientes que se benefician de los servicios que presta la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja -EP, son las personas naturales y jurídicas del cantón Loja.

1.2. Direccionamiento estratégico.

En el Plan Estratégico de Catastro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja -EP, se ha planteado la misión, visión, metas y objetivos, que le permitirá posicionarse en el mercado de usuarios y definir el rumbo a seguir. Se detallan a continuación:

¹⁴ (EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA "EMAAL-EP", 2012)

1.2.1. Misión.

“Proveer servicios de agua potable y alcantarillado para los habitantes del cantón Loja con preeminencia hacia la rentabilidad social, con responsabilidad ambiental y gestión de calidad”.

1.2.2. Visión.

“En el 2017 somos la empresa pública, líder regional en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado con calidad, solidaridad y responsabilidad social, propendiendo el menor impacto a la naturaleza y su oportuna recuperación, para mejorar las condiciones de vida de los habitantes del cantón Loja”.

1.2.3. Metas.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja –EP, se ha planteado como metas las siguientes:

- **Trabajar por una gestión de calidad**, basada en la gestión por procesos que garanticen confianza y credibilidad en los servicios de agua potable y alcantarillado.
- **Trabajar basados en la transparencia y accesibilidad**, permitiendo una gestión verificable y observable que permita el uso responsable de los recursos públicos, con metas reales y compromisos cumplibles y con las puertas abiertas a sus clientes.
- **Trabajar en armonía con la ciudadanía**, promoviendo la participación ciudadana con mecanismos incluyentes en la gestión de los servicios.
- **Trabajar en convencimiento de una gestión ambientalmente responsable**, para garantizar una prestación del servicio respetando las fuentes del recurso no renovable, su cuidado, protección y adecuada disposición final luego de su utilización.
- **Trabajar respetando al ciudadano y su derecho a los servicios públicos de calidad**, garantizando una adecuada respuesta por el pago de una tarifa.
- **Trabajar en equipo con la participación efectiva y el compromiso institucional**, para fomentar la integración y participación activa del personal que incentive a apoyar la misión institucional apoyando su desarrollo laboral y personal.

1.2.4. Objetivos

La Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Loja – EP, se ha planteado como objetivos los siguientes:

Cliente:

- Mejorar la calidad, disponibilidad y continuidad en prestación del servicio de agua potable y alcantarillado;
- Mejorar la atención a la ciudadanía con responsabilidad ambiental y equidad social; y
- Mejorar los mecanismos de rendición de cuentas y participación ciudadana.

Financiera:

- Fomentar un consumo responsable por conexión doméstica en servicio;
- Operar con autonomía administrativa, sostenibilidad financiera y balance operacional equilibrado; y,
- Establecer unidades de generación de excedentes con nuevos productos y servicios.

Procesos Internos:

- Implementar la operación de la EMAAL-EP sobre la base de la gestión por procesos;
- Reducir los impactos de riesgos naturales y antrópicos en la infraestructura de los sistemas de agua potable y alcantarillado;
- Mejorar la relación en la atención al cliente y la capacidad de atender reclamos y quejas;
- Mejorar los mecanismos de comercialización electrónica y los procesos de recaudación;
- Mejorar el estado de conservación y protección de micro-cuencas y fuentes hídricas abastecedoras y el impacto de la contaminación de los cuerpos receptores de descargas; y,
- Mejorar la focalización, transparencia de los subsidios y tarifas diferenciadas.

Crecimiento y Desarrollo:

- Fortalecer las capacidades en el talento humano de EMAAL-EP y generar una cultura de valoración del desempeño;

- Mejorar los mecanismos de comunicaciones, relaciones interpersonales internas así como las condiciones físicas y humanas en la EMAAL-EP;
- Contar con sistemas integrales de información precisa, oportuna y acorde a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs).
- Promover la aplicación de mecanismos de gestión organizacional alineados a la estrategia y los recursos; y,
- Mejorar e implementar herramientas tecnológicas modernas para la gestión de la EMAAL-EP y sus componentes.⁷

1.2.5. Políticas y estrategias institucionales.

Las políticas institucionales planteadas son:

- Trabajar por una gestión de calidad;
- Trabajar basados en la transparencia y accesibilidad;
- Trabajar en armonía con la ciudadanía;
- Trabajar en convencimiento de una gestión ambientalmente responsable;
- Trabajar respetando al ciudadano y su derecho a los servicios públicos de calidad;
- Trabajar en equipo con la participación efectiva y el compromiso institucional; y,
- Trabajar cumpliendo los estándares de seguridad y salud ocupacional de sus integrantes y sus clientes.

Las estrategias institucionales de la empresa están orientadas de la siguiente manera:

- **Liderazgo de producto:** priorizando buscar la excelencia de sus productos y servicios, que ofrecen la máxima calidad y funcionalidad.
- **Relación con el cliente:** priorizando fortalecer la capacidad para generar vínculos con clientes, para conocerlos y proporcionarles productos y servicios adecuados a sus necesidades;
- **Excelencia operativa:** priorizando en proporcionar procesos de gestión modernos y servicios a un precio competitivo para la calidad y funcionalidad que ofrecen; y,
- **Posicionamiento empresarial:** priorizando la imagen y nuevo modelo de gestión.⁷

⁷ (EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA" EMAALEP", 2013)

⁷ (EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA" EMAALEP", 2013)

1.2.6. Perspectiva financiera.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja -EP fundamenta su perspectiva financiera en los siguientes principios:

- Alcanzar márgenes operacionales positivos.
- Alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social.
- Incrementar excedentes mediante nuevos productos y servicios

Según la Ordenanza no. 02-2012, Capítulo V del Patrimonio y de los Ingresos de la Empresa, en el **Artículo**. 34.-, constituye patrimonio de la EMAAL-EP, el siguiente:

- a) Los títulos habilitantes, bienes tangibles e intangibles y demás activos y pasivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, a cargo de la UMAPAL, que la presente Ordenanza le transfiera;
- b) Los títulos habilitantes, bienes tangibles e intangibles y demás activos y pasivos que adquiera en cumplimiento de su objeto, a cualquier título; y,
- c) El patrimonio inicial de la EMAAL-EP, estará conformado por el traspaso del Patrimonio del GAD Municipal de Loja, a cargo de la UMAPAL, mismo que se detallará en anexo correspondiente.

Son ingresos de la EMAAL-EP, las siguientes:

- a) Las asignaciones presupuestarias e inyección directa de recursos que reciba del Gobierno Municipal de Loja, de otras instituciones públicas y privadas;
- b) Los empréstitos de entidades nacionales e internacionales;
- c) La reinversión de recursos propios;
- d) Cobros por concepto de instalaciones, reconexiones o cualquier otro servicio que preste la empresa;
- e) Ingresos por concepto de multas;
- f) La contribución especial de mejoras por obras de agua potable y alcantarillado que ejecuta la EMAAL EP, de conformidad con la Ley y normativa aplicable;
- g) El cobro de tasas por provisión de agua potable y por uso de alcantarillado;
- h) Los valores provenientes de la "Tasa Ambiental", señaladas en el Art. 11 de la Ordenanza de Protección de Micro Cuencas y otras Área Prioritarias para la Conservación del Cantón Loja;
- i) Cobro por concepto de costo básico de facturación y formularios;
- j) Especies valoradas;

- k) Venta de materiales; y,
- l) Otras.⁸

1.2.7. Perspectiva del Talento Humano.

El Directorio a propuesto que, quien ejerza la Gerencia General expedirá la reglamentación interna para la selección, contratación y manejo del talento humano de la Empresa de acuerdo con los principios que orientan la administración del talento humano, contemplados en Ley Orgánica de Empresas Públicas y demás legislación vigente.

A más de las funciones generales que constan en el Reglamento Orgánico Funcional de la EMAAL-EP, la o el Gerente General podrá determinar funciones específicas para cada área administrativa.

La normativa interna determinará las atribuciones y deberes específicos de cada funcionario que debe cumplir, así como la competencia de los asuntos que debe conocer.

Las o los servidores de los niveles de apoyo, operativo, la/el asesor jurídico y el responsable del departamento de planificación, desarrollo, gestión de procesos y fiscalización, serán nombrados por quién ejerza la Gerencia General, en base a su formación profesional, experiencia específica e idoneidad ética y en concordancia con el orgánico funcional definido en la normativa interna de la EMAAL- EP.

1.2.8. Perspectiva cliente-mercado.

Se fundamenta en los siguientes principios:

- Mejorar la atención al cliente.
- Incrementar la eficacia de la comunicación
- Solucionar reclamos y quejas

La EMAAL-EP está orientada a satisfacer a los clientes del servicio de agua potable y alcantarillado, en los requerimientos de costo, flexibilidad y excelente calidad de servicio, tanto en la venta inmediata como en la post venta procurando la innovación, expansión y responsabilidad social.

⁸ (EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA "EMAAL-EP", 2012)

CAPÍTULO II

MANUAL ADMINISTRATIVO

2. Manual administrativo.

Los manuales administrativos son documentos guía, eminentemente dinámicos, de fácil lectura y manejo, que transmiten de forma completa, sencilla, ordenada y sistemática la información de una organización. En ellos se indican las actividades y la forma en que estas deberán ser realizadas por los miembros de la organización.

Un manual administrativo es una herramienta de comunicación muy útil entre la empresa y el personal, manteniéndolo al tanto de lo que se desea alcanzar y de qué manera; permitiendo el manejo y control de la información. Deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la organización, sino que deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.⁷

2.1. Manual de procesos.

2.1.1. Definición.

Según Álvarez T, M. (2006: 2) en su obra, “Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos”, define como manual al libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencia, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. Constituyen una de las mejores herramientas administrativas porque permiten a la organización normalizar su operación.

El instructivo para la elaboración de los manuales de procedimientos, indica que el Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y

⁷ (<https://adminguidefca.blogspot.com./2012>)

reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

Requiere identificar y señalar ¿Quién va a realizar la actividad?, ¿Cuándo?, ¿en qué tiempo debe realizarla?, ¿Cómo?, se refiere al procedimiento a seguir, donde, el lugar y/o espacio en el que se va a llevar a efecto?, ¿Para qué, el fin y objetivo a cumplir?, ¿Por qué, las razones por las cuales se está realizando la actividad o función? Con ello se trata de dar respuesta a cada uno de los pasos que integran cada uno de los procedimientos.²

2.1.2 Objetivos.

Según Martínez, J. (2013:2) en su libro Manuales Administrativos, señala como objetivos de un manual de procesos los siguientes:

1. Servir como vehículo de información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios, usuario y clientes.
2. Presentar una visión de conjunto de la organización.
3. Precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica y administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
4. Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos.
5. Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
6. Permitir el ahorro de tiempo, recursos y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
7. Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
8. Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades.
9. Propiciar un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.
10. Identificar los procedimientos vitales, es decir, los procedimientos que agregan valor a la organización para documentarlos e institucionalizarlos¹⁹

² (Elemento del Sistema de Control Interno que contiene información sistemática sobre políticas y actividades a realizar individual y colectivamente en la empresa)

¹⁹ (Vehículo de información a proveedores, usuarios, clientes, presentar visión de organización, precisar funciones, ejecución correcta de labores, ahorro de tiempo, orientación a personal)

2.1.3. Ventajas.

La Guía Técnica de Manuales de Proceso, de la Contraloría General del Distrito Federal de México (2011) Coordinación General de Modernización Administrativa señala, que todo proceso implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo de las diferentes operaciones de una empresa; Las ventajas de contar con manuales de procesos son:

- ❖ Colaboran en el adiestramiento y capacitación del personal.
- ❖ Ayudan en la inducción al puesto de trabajo.
- ❖ Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ❖ Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- ❖ Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- ❖ Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- ❖ Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información
- ❖ Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- ❖ Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- ❖ Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- ❖ Son guías del trabajo a ejecutar. ⁴

2.1.4. Finalidad.

La finalidad de elaborar un manual de procesos en una organización es identificar, mejorar y documentar los procesos, siguiendo minuciosa y detalladamente las instrucciones a seguir para desarrollar correctamente la actividad propuesta.

2.1.5. Estructura del manual de procesos.

Mejía G, B. (2006) autor del libro “Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas”, considera que los componentes y los elementos a tener en cuenta en un manual de procesos, son:

⁴ (Ventajas de facilitar la interacción de las diferentes áreas de la empresa: interrelaciones con las otras áreas de trabajo, mostrar la visión integral de la empresa, contar con guías de trabajo a ejecutar.)

- a) Portada
- b) Acta o resolución de aprobación.
- c) Misión de la institución.
- d) Objetivos del manual.
- e) Marco legal.
- f) Funciones del área o de la institución.
- g) Organigrama.
- h) Proceso del área o de la institución.
- i) Simbología.
- j) Indicadores de gestión.
- k) Anexos (gráficas, tablas fórmulas ejemplos.) ²⁰

2.1.6. Clasificación de los manuales.

Según Bolaños, A. (2008) en su Manual de Procesos y Procedimientos. La organización: conceptos, principios y la división del trabajo, muestra la siguiente clasificación de los manuales:

²⁰ (Herramienta para asegurar la calidad de los servicios que se ofrece)



Fuente: Bolaños, A. (2008) en su Manual de Procedimientos La organización: conceptos, principios y la división del trabajo.

Elaboración: Viviana Castillo.

2.1.6.1. *Por su contenido.*- Los manuales se clasifican en:

- **Manual de organización:** Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponde a un área específica incluye la descripción de puestos.
- **Manual de procesos:** Constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización. Todo proceso incluye la administración de tiempo de ejecución y el uso de recursos materiales y

tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

- **Manual de políticas:** También denominada de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de acción para realizar tareas, diseñar sistemas e implantar estrategias en una organización.
- **Manual de puestos:** Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación y las relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- **Manual de historia:** Estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, es decir su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición, proporcionando al personal una visión de la organización y su cultura, facilitando así su adaptación y ambientación laboral. Además, sirve como mecanismo de enlace y contacto con otras organizaciones, autoridades, proveedores, clientes y usuarios.
- **Manual de bienvenida:** En este tipo de manuales se describen las políticas de la compañía, normas, prestaciones y otros temas relacionados.
- **Manual de contenido múltiple:** Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.
- **Manual Departamental:** Dichos manuales, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple.
- **Manual de Técnicas:** Explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

2.1.6.2. Por su naturaleza.- se clasifican en:

- **Micro administrativo:** Son los manuales que corresponden a una sola organización. Pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.
- **Macro administrativo:** Son los documentos que contienen información de más de una organización.
- **Meso administrativo:** Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. El término meso administrativo se usa normalmente en el sector público, aunque también puede emplearse en el sector privado.

2.1.6.3. Su área de aplicación.- Se clasifican en:

- **Recursos Humanos:** Detallan las funciones a desarrollar por la fuerza laboral de una entidad.
- **Producción:** Elemento de soporte que dirige y coordina procesos de producción en todas sus fases.
- **Mercadotecnia:** Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas.
- **Finanzas:** Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos en todos los niveles de una organización, en particular en las áreas responsables de su capacitación, aplicación, resguardo y control.
- **Sistemas:** Instrumento de apoyo que permite el funcionamiento óptimo de sistemas de información, administrativos, información, etc., de una organización.

2.1.6.4. Por su ámbito.- Se clasifican en:

- **Manuales generales:** Son documentos que contienen información global de una organización según su estructura, funcionamiento y personal.
- **Manuales específicos:** Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa en particular y en general, por convención, incluye la descripción de puestos.³

2.1.7. Características del manual de procesos.

Los manuales de procesos deben reunir algunas características, según Mejía G, B. (2006), autor de libro “Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas” lo resume así:

- ❖ Satisfacer las necesidades reales de la institución.
- ❖ Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos.
- ❖ Facilitar los trámites mediante una adecuada diagramación.
- ❖ Redacción breve simplificada y comprensible.
- ❖ Facilitar su uso al cliente interno y externo.
- ❖ Ser lo suficientemente flexible para cubrir diversas situaciones.
- ❖ Tener una revisión y actualización continuas.

³ (Los manuales se clasifica: Por su naturaleza, por su área de aplicación, por su contenido, por su ámbito)

Un manual de procesos representa el paso a paso de las actividades y tareas que debe realizar un funcionario o una organización. No debe confundírsele con un manual de funciones, que es el conjunto de actividades propias a un cargo para determinar niveles de autoridad y responsabilidad.

2.1.8. Pasos para la elaboración de un manual de procesos.

Según la Secretaría de Relaciones Exteriores en su guía técnica para la elaboración de manuales de organización, México D.F. (2011), en la actualidad existe una gran variedad de modos de presentar un manual de procesos, variando según los objetivos y propósitos de cada dependencia, así como su ámbito de aplicación; por esta razón, resulta conveniente que se adopten normas generales que uniformen tanto el contenido de los manuales, como su forma de presentación. Por ello, los pasos que deben seguirse para integrar un manual de procesos son:

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivo(s) del Manual
- Desarrollo de los procesos

1. Identificación.- Hace referencia a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer los siguientes datos:

- ✓ Logotipo de la dependencia
- ✓ Nombre de la dependencia
- ✓ Nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización
- ✓ Título del Manual de Procesos
- ✓ Fecha de elaboración o en su caso de actualización.

2. Índice.- Aquí se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual. Cuando los procedimientos contenidos en el manual tengan reglas de operación comunes estas deben incluirse inmediatamente después del objetivo del manual así como el nombre de los formatos y el de sus instructivos de llenado para la compaginación.

3. Introducción.- Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones, así como la autorización del titular de la Dependencia. Es importante utilizar vocabulario sencillo para facilitar su entendimiento.

En síntesis, la introducción deberá:

- Señalarse el objetivo del documento.
- Incluir información acerca del ámbito de aplicación del documento.
- Ser breve y de fácil entendimiento.

4. Objetivo(s) del manual.- El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procesos. Deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves. Su elaboración seguirá los siguientes lineamientos:

Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.

- La redacción será clara, concreta y directa.
- La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo.
- Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.
- Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Además, la primera parte de su contenido deberá expresar **¿QUÉ SE HACE?**; y la segunda, **¿PARA QUÉ SE HACE?**.

5. Desarrollo de procesos.- Constituye la parte central o sustancial del manual de procesos, se integra por los siguientes apartados:

- **El nombre del proceso**, debe dar idea clara de su contenido
- **La descripción del proceso**, debe redactarse en forma clara y sencilla.
- **No se deben incluir**, dos procesos diferentes en uno.
- **Propósito del Proceso**, describe la finalidad o razón de ser de un proceso o bien que es lo que se persigue con su implantación.
- **Alcance**, se describe el ámbito de aplicación de un proceso, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.

- **Referencias**, se enlista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el proceso, Manuales internos, normatividad, etc.
- **Responsabilidades**, aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del proceso; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.
- **Definiciones**, son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.
- **Método de Trabajo**, dentro del método de trabajo se deberán tomar en cuenta los siguientes apartados:

Políticas y lineamientos, son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades.

Descripción de Actividades, la descripción del proceso es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistémica él como realizan una función o un aspecto de ella. El proceso deberá definir en forma clara y concisa, quien, como, cuando, y donde se ejecutan dichas actividades, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo, ejemplo: Verifica, Corrige, Envía. En el apartado de “Observaciones” se anotarán las actividades complementarias pertinentes o cualquier otra información que permita la comprensión de cada fase en particular y del proceso en general.

Diagrama de Flujo, el diagrama de flujo es una herramienta fundamental para la elaboración de un proceso, ya que a través de él podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada.

Formatos e instructivos, un formato en una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.

Guías de llenado, este documento debe contener los siguientes datos: Nombre, Clave del Proceso, Fecha, Versión, Página, Unidad Administrativa, Área Responsable, Número de la actividad, Responsable, Actividad, Documento de Trabajo.

Anexos, los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite dentro proceso: oficios, circulares, reglamentos, manuales, leyes.²⁴

2.1.8.1. Ejemplo de formato del manual de procesos:

- ✓ Índice pág.
- ✓ Introducción
- ✓ Objetivo del manual
- ✓ Nombre de los procesos desarrollados
- ✓ Propósito del Proceso
- ✓ Alcance
- ✓ Referencia
- ✓ Responsabilidades
- ✓ Definiciones
- ✓ Método De Trabajo
- ✓ Políticas y lineamientos
- ✓ Descripción de actividades
- ✓ Diagrama de flujo
- ✓ Formatos e Instructivos
- ✓ Instructivo de llenado
- ✓ Anexos ²⁴

Para la puesta en marcha del Manual de procesos es necesaria la definición de algunos elementos, entre los que se destacan:

2.1.8.2. Definición del plan.

Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. ⁴

²⁴ (Gran variedad de de presentar un manual de procesos, variando según los objetivos y propósitos de cada dependencia, ámbito de aplicación; se adopten normas generales)

⁴ (Sistema elaborado con objetivo de dirigir una acción determinada)

2.1.8.3. Determinación de la estructura institucional.

En la SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, de México Distrito Federal, en su Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización, señala que la estructura organizacional y/o institucional implica organizar categorizar y delegar tareas para alcanzar un objetivo en particular.

2.1.8.4. Recolección de información.

La recolección de información debe dirigirse hacia la referencia de las instituciones, áreas de trabajo, documentos, personas y mecanismos de información de donde se pueden obtener datos para la investigación. Entre las más representativas se pueden mencionar:

Instituciones:

- Organizaciones que trabajan coordinadamente o forman parte del mismo grupo o sector de la que es objeto de estudio.
- Organizaciones líderes en el mismo campo de trabajo.
- Organizaciones normativas que dictan lineamientos de carácter obligatorio.
- Organizaciones que prestan servicios o suministran insumos necesarios para el funcionamiento de la organización que se estudia.

Archivos de la organización:

- General.
- De las áreas de estudio.
- Directivos y empleados:
 - Personal del nivel directivo que maneja información valiosa, ya que conocen si el conjunto de archivos responde a la realidad.
 - Personal operativo cuyas opiniones y comentarios son de gran ayuda, puesto que ellos tienen a su cargo las actividades rutinarias, por lo que pueden detectar limitaciones o divergencias en relación con otros puntos de vista o contenido de documentos.

Áreas de trabajo:

- Niveles de la organización que reflejan las condiciones reales de funcionamiento, medios y personal.

- Clientes y/ o usuarios: Receptores de los productos y/ o servicios que genera la organización.

Mecanismos de información:

Recursos computacionales que permiten el acceso a información interna o externa a la organización que sirven como soporte al estudio ²⁴

2.1.8.5. Revisión de la información obtenida.

Según González P, J. (2008) en su libro Manual de Procesos Administrativos, señala que cuando se haya obtenido la información necesaria para la elaboración del manual, esta deberá ser organizada y analizada de manera que presente un orden lógico para el desarrollo del manual.

Se debe identificar las relaciones que se presentan entre cada hecho, comprender el funcionamiento de la institución y mantener la secuencia y lógica de la información.

Una vez que se tiene elaborado el manual o, el mismo se debe presentar al jerarca y a los responsables de cada unidad administrativa a que corresponda el manual, para que procedan a validar si la información presentada corresponde con las responsabilidades, atribuciones, funciones y de ésta manera evaluar en forma sistemática las medidas de mejoramiento administrativo derivadas de la implantación del manual, así como los cambios operativos que se realicen en la organización ¹⁶

2.1.8.6. Redacción del manual de procesos.

Los lineamientos para la redacción del procedimiento, según Ruiz S, C. (2002) citados en el Manual para la Elaboración de Políticas Públicas son los siguientes:

- **Objetividad.-** En la redacción debe utilizarse un lenguaje que relate hechos, situaciones y circunstancias, lo más fielmente posible, por lo que es preciso evitar reflejar los sentimientos, emociones o puntos de vista de las personas que redactan el procedimiento a terceros.

²⁴ (Documento de apoyo, no son de aplicación general, adaptables)

¹⁶ (La información obtenida se presenta a la máxima autoridad para ser revisada y validada)

- **Evitar las obviedades.-** Es necesario que en la redacción se consideren todos los aspectos del proceso sin dejar cabida a obviedades, toda vez que la descripción debe reflejar un lenguaje de hechos que se puedan probar o auditar.

- **Precisión.-** Se debe omitir términos vagos o imprecisos que generen ambigüedad en su comprensión, por lo que es recomendable precisar y especificar al máximo los aspectos cuantitativos, medibles o catalogables del proceso.

- **Sencillez.-** Para su cabal comprensión, la redacción del proceso debe eliminar redundancias, así como objetivos calificativos, empleando un lenguaje sobrio, accesible e incluso llano. ²³

2.1.8.7. Aprobación del manual de procesos.

Una vez que el manual ha quedado debidamente estructurado, el encargado del proyecto debe someterlo a las instancias procedentes para su aprobación; convocará a su grupo de trabajo para la última revisión de la documentación que se presentará, como lo explica el Gómez, G. Autor de Manuales de procesos y su aplicación dentro del control interno:

a) A los niveles directivos: Es recomendable que esta presentación parta en un documento síntesis derivado del informe, cuya extensión no sea mayor a treinta hojas, para que en caso de ser analizado, requiera de un mínimo de tiempo que deje un lapso adicional para explicaciones, así como para intercambio de opiniones.

Si el tiempo de que se dispone es muy breve, el documento síntesis puede ser entregado a las autoridades correspondientes y hacer la presentación del manual exclusivamente con el apoyo de equipos de cómputo, láminas o audiovisuales, donde se destaquen los elementos más relevantes para el proceso de toma de decisiones.

El documento síntesis puede subdividirse en el siguiente capitulado:

- ✓ Introducción: breve descripción de las causas que generaron la necesidad de preparar el manual, los mecanismos de coordinación y participación de empleados para su desarrollo, así como los propósitos y explicación general acerca de su contenido.

²³ (El lenguaje utilizado debe ser entendible, preciso, con hechos reales, evitar redundancias)

- ✓ Análisis de la estructura organizacional: exposición de la génesis y desarrollo de la organización, es decir los cambios, sucesos y vicisitudes de mayor relevancia que ha afrontado en forma total o parcial y que influyeron en la decisión de preparar el manual.
- ✓ Diagnóstico de la situación actual: definición de las causas y/o problemas que originaron el estudio y que justifican los cambios o modificaciones que se proponen en el manual.
- ✓ Propuestas de mejoramiento: presentación de alternativas de acción para la organización, ventajas y desventajas que pueden derivarse, implicaciones de los cambios, así como los resultados que se espera obtener con el manual.
- ✓ Estrategia de implantación: explicación de los pasos sucesivos o etapas previstas para poner en práctica el manual y las medidas de mejoramiento administrativo derivadas de él. Asimismo, la forma en que se efectuarían los cambios previendo los factores sobresalientes de actuación de las áreas, unidades, mecanismos y funcionarios involucrados en el esfuerzo.
- ✓ Seguimiento, control y evaluación: precisión de los mecanismos de información, proceso de control y evaluación, así como los criterios y medidas que podrían tomarse en cada caso.

b) Al Órgano de Gobierno: De acuerdo con la normatividad vigente y/o a las políticas dictadas por el titular de la organización, una vez que el manual propuesto ha sido revisado y analizado por los niveles superiores, debe presentarse ante el consejo de administración o su equivalente para su aprobación definitiva.

c) A otros niveles jerárquicos: La exposición a los niveles departamentales, de oficina o de área también puede basarse en el documento síntesis, pero tratando siempre de hacerlo en la forma más accesible posible para facilitar su comprensión. Asimismo, servirá para fortalecer el compromiso entre todas las partes involucradas, elemento fundamental para el posterior seguimiento y evaluación de las actividades.

2.1.8.8. Políticas.

Álvarez T, M. (2006) en su Manual para elaborar Manuales de políticas y procedimientos, define como la orientación, marco de referencia o directriz que rige las actuaciones en un asunto determinado, son directrices o lineamientos que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento, por tanto su redacción tiene un carácter imperativo.

Las políticas dicen “Qué hacer”, y los procedimientos dicen en detalle y paso a paso “Cómo hacerlo”.

En este apartado se anotarán las normas o disposiciones que regulan las actividades de los procedimientos. Las políticas emanan de disposiciones jurídico-administrativas como leyes, reglamentos, acuerdos, convenios, circulares, etc.

A través de las políticas se pueden regular los casos o situaciones que por excepción se pueden presentar en las actividades rutinarias del proceso. Tanto las políticas como los procedimientos deben tener un propósito bien definido. Por lo cual al momento de desarrollarlas es muy importante no perder de vista el propósito correspondiente.²

2.1.8.9. Procesos.

En el Manual para los Negocios y la Industria, de Lázaro, V.(2008), indica que el procedimiento es un plan o método de trabajo que establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto.

El procedimiento determina, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las actividades de transformación de insumos en productos. En consecuencia, en el procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo ¹⁸

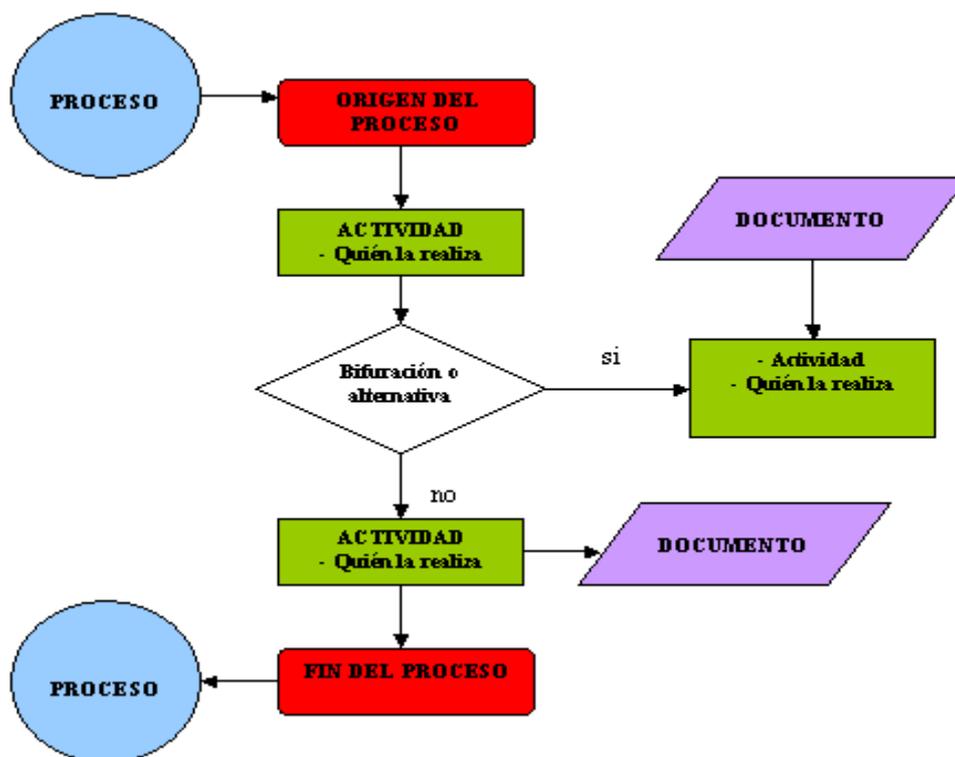
2.1.8.10. Diagrama de procesos.

Rodríguez V, J. (2010) en su libro Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, define al diagrama de procesos como una representación gráfica de los pasos que se siguen en toda una secuencia de actividades, dentro de un procedimiento, identificándolos mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza; incluye además, toda la información que se considera necesaria para el análisis, tal como distancias recorridas, cantidad considerada y tiempo requerido. Estas se conocen como términos de operaciones, transportes,

² (Directrices que rigen el curso de un procedimiento)

¹⁸ (Detalle de cómo se realizan actividades para llegar a un fin concreto)

inspecciones, retrasos o demoras y almacenajes.²² A continuación se presenta un modelo de diagrama de procesos.



MODELO DE DIAGRAMA DE PROCESO

Fuente: <http://www.ITpedia.laencicoperdialibredeinformatica.com>

2.1.8.11. Flujo de documentos.

El flujo de documentos es una asignación de documentos en secuencia del sistema que pertenecen directamente a una operación comercial. Los documentos individuales forman cadenas de documentos. El flujo de documentos le ofrece un resumen de los documentos en secuencia y de su status. Cuando llame un documento, aparecerán todos los documentos anteriores y posteriores a éste. Además, se visualizan los documentos de referencia, citado en el libro de Argudo A, D. (2010).

Bienvenida: Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Se

²² (Representación gráfica, mediante símbolos de pasos de un procedimiento)

acostumbre adjuntar a estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.

Puesto: Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.

Múltiple: Están diseñados para exponer distintas normas generales de la empresa, o explicar su organización, expresándose en forma clara.

Finanzas: Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el contador.

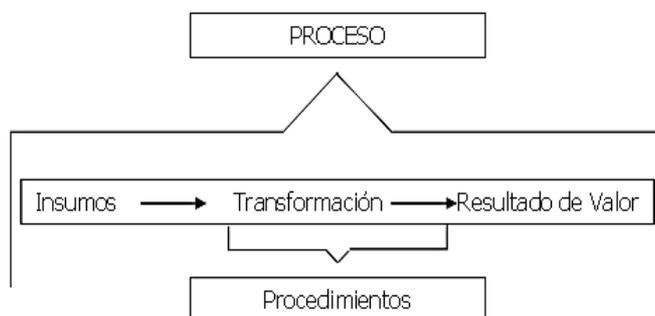
Sistema: Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales. ¹

2.2. Procesos.

2.2.1. Definición de procesos.

Según Rodríguez V, J. (2010) autor de Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, lo define al proceso como un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y que crea un bien o servicio de valor para los usuarios; es decir, el proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entrada en resultados de valor o útiles para el usuario interno o externo.

El proceso tiene un carácter genérico y de él se derivan tantos procedimientos como sean necesarios.²³



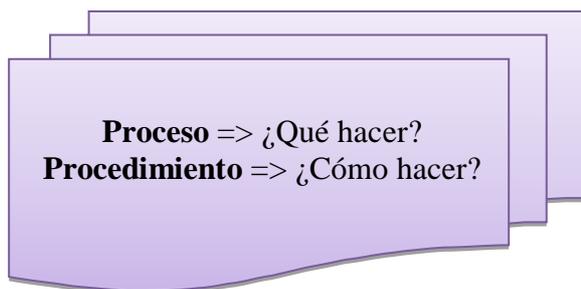
Fuente: Rodríguez Valencia, J. (2010) Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativo

¹ (Asignación de documentos en secuencia, pertenecen a operación comercial.)

²³ (Conjunto de actividades que recibe insumos, creando un servicio para los usuarios, s.f.)

2.2.2. Diferencia entre proceso y procedimiento.

La diferencia entre proceso y procedimiento consiste en que el **proceso** comprende los insumos, el proceso de transformación y los resultados de valor, mientras que el **procedimiento** es un método de trabajo diseñado para transformar los insumos en resultados, como se observa en la gráfica siguiente:



Para orientar un proceso es necesario considerar la planificación que permite ejecutar planes de forma directa, los que serán supervisados en función del planeamiento; la organización que supone el establecimiento de la estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa, garantizando la asignación de las tareas a las personas mejor capacitadas para el cumplimiento de las metas; la dirección que es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan en favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales y por último el control que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional, garantizando que los hechos se apeguen a los planes facilitando su cumplimiento.⁴

2.2.3. Diagramas de flujo de un proceso.

Son representaciones gráficas de las etapas de un proceso con la secuencia detallada de cómo funciona el mismo. Este puede ser un producto o servicio; o la combinación de ambos. ¹⁵

2.2.3.1. Símbolos a utilizar del diagrama de flujo.

La Asociación Norteamericana de Normas ha normalizado los símbolos de los diagramas de flujo, por lo que hoy se utilizan de manera universal los siguientes:

¹⁵ (Representación gráfica de secuencia de procesos)

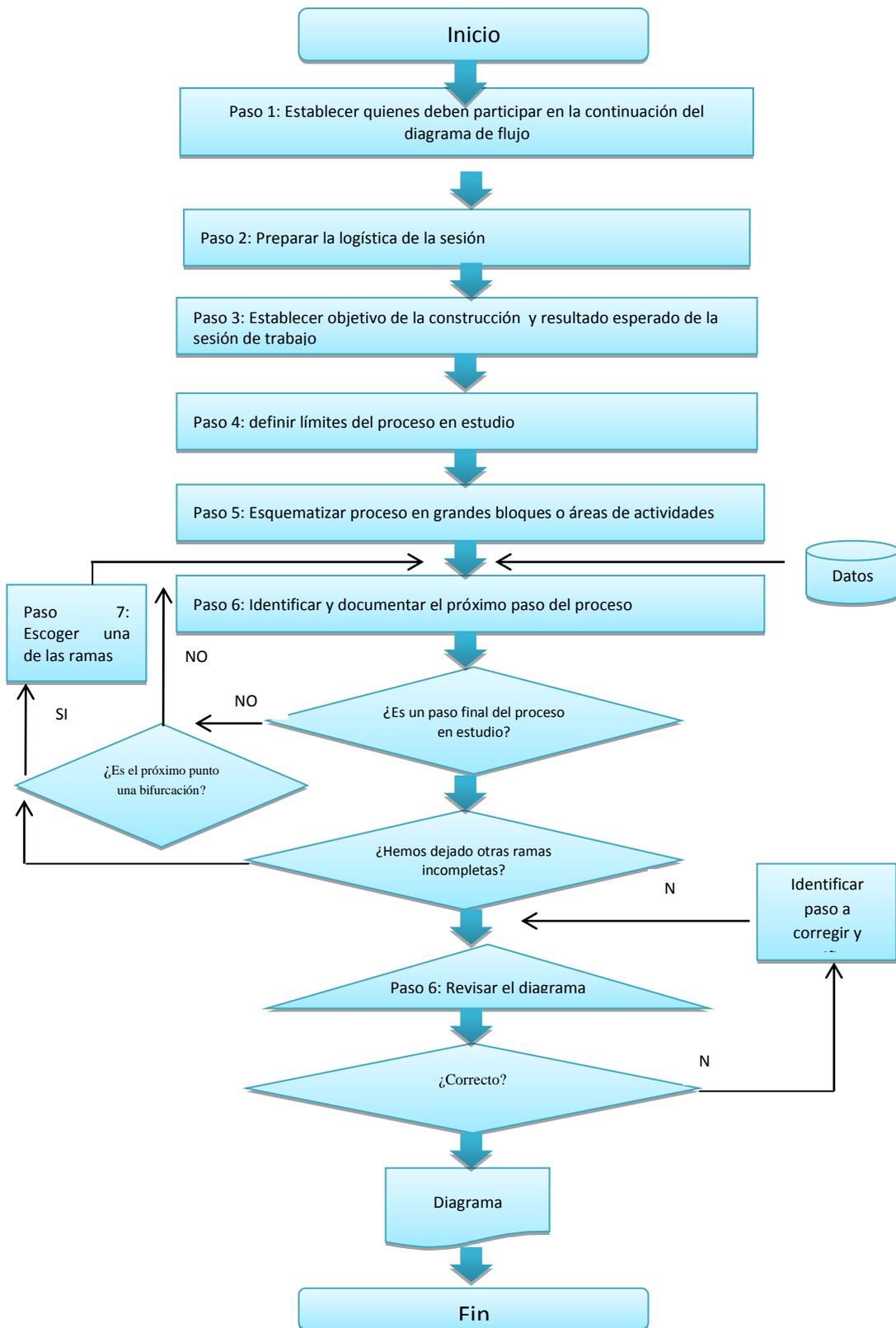
⁴ (proceso comprende los insumos, proceso de transformación y resultados ,procedimiento transforma insumos en resultados)

SIGNOS QUE SE UTILIZAN PARA CONTROLAR LOS PROCESOS

	INICIO O FIN	Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
	FUNCIONARIO RESPONSABLE – DEPENDENCIA	En la parte Superior nombre del cargo del responsable de la ejecución de la actividad, en la parte inferior el nombre de la dependencia a que pertenece.
	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Se describe en forma literal la operación a ejecutar.
	DECISIÓN	Pregunta breve sobre la cual se toma alguna decisión.
	ARCHIVO	Archivo del documento.
	CONECTOR DE ACTIVIDADES	Indicando dentro del procedimiento el paso siguiente a una operación. (Lleva en el interior la letra de la actividad).
	CONECTOR DE FIN DE PÁGINA	Utilizado para indicar que el procedimiento continúa en la página siguiente.
	FLECHA INDICADORA DE FRECUENCIA	Flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.
	DOCUMENTO	Para indicar por ejemplo un pedido, requisición, factura, recibo, comprobante, correspondencia, etc.
	BLOQUE DOCUMENTOS	Para indicar copias múltiples.
	REMISIÓN A OTRO PROCEDIMIENTO	Lleva el código del procedimiento a seguir.
	CINTA MAGNÉTICA	Utilizado cuando se genera un documento en disco blando (diskette).
	ESPERA	Se utiliza para indicar espera antes de realizar una actividad

Fuente: <http://es.wordpress.com/ref=footer>

2.2.3.2. Representación gráfica de un diagrama de flujo de proceso.



Fuente: Gestión de la calidad. <http://www.google..blogspot.flujograma..com>

CAPÍTULO III

**DESARROLLO DEL
“MANUAL DE PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO – FINANCIERO DE LA
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EMAAL-EP, DE LA
CIUDAD DE LOJA, AÑO 2013”**



Casilla: 11.01.601
Teléf.: 2570347 - 2573315
Fax: 2578776
Dir.: Bolívar y José A. Eguiguren
Loja Ecuador

**MANUAL DE PROCESOS
DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO – FINANCIERO
DE LA
EMPRESA MUNICIPAL
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DE LOJA – EP**

2015

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:

NOMBRE DE LA EMPRESA:

*EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DE LA CIUDAD DE LOJA- EP*

TIPO DE MANUAL:

Manual de procesos

Área a la que se aplica:

Departamento Administrativo – Financiero de la EMAAL-EP

Siglas de la unidad administrativa:

D.A.F.- EMAAL-EP

Lugar y fecha de elaboración:

Ecuador, Loja, mayo 2014

Responsable:

Viviana Castillo Serrano

INDICE

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	44
PRESENTACIÓN	45
OBJETIVOS	45
ALCANCE	46
MARCO O NORMATIVA LEGAL	46
MAPA DE PROCESOS DE LA EMAAL-EP	47
FORMULARIOS DE REGISTRO	47
IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	48
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	51
Capítulo 1.- Macroproceso de gestión de ejecución y control financiero.	52
1.1. Proceso de ciclo presupuestario.	53
1.1.1. Subproceso de ingreso del presupuesto inicial	55
1.1.2. Subproceso de certificaciones presupuestaria	56
1.1.3. Subproceso de gestión de reprogramación o reformas presupuestaria	57
1.1.4. Subproceso de gestión de devengado presupuestario	58
1.1.5. Subproceso de gestión de liquidación del ciclo presupuestario	59
1.2. Proceso de gestión contable.	60
1.2.1. Subproceso gestión del ciclo contable	62
1.2.2. Subproceso de convalidación de saldos contables diarios	63
1.2.3. Subproceso cierre del ejercicio contable	64
1.2.4. Subproceso de registro impuestos tributarios y fiscales	65
1.3. Proceso de gestión de tesorería.	66
1.3.1. Subproceso de gestión de conciliaciones bancarias y actualización flujo de caja.	68
1.3.2. Subproceso de gestión recaudaciones (ingresos).	69
1.3.3. Subprocesos de gestión custodia y control garantías y valores a favor de la empresa	70
1.3.4. Subproceso de gestión de pago de las obligaciones y compromisos adquiridos	71
1.3.5. Subproceso de gestión de pago de impuestos tributarios y fiscales	72
1.3.6. Subproceso de gestión de proceso de evaluación financiera.	73
Capítulo 2.- Macroproceso de gestión de servicio al cliente.	74
2.1. Proceso gestión de atención al cliente.	74
2.1.1. Subproceso de recepción de documentación interna 1 y externa1	77
2.1.2. Subproceso de recepción de documentación interna 2 y externa 2	78
2.1.3. Subproceso de gestión de reclamos de agua potable y alcantarillado.	79
Capítulo 3.- Macroproceso de gestión del talento humano.	80
3.1. Proceso de gestión de nómina	81
3.1.1. Subproceso de elaboración de roles de pago	83
3.1.2. Subproceso de anticipo de remuneraciones	84

3.1.3.	Subproceso de manejo de los expedientes del personal	85
3.3.	Proceso de control de entradas y salidas.	86
3.3.1.	Subproceso de registro de asistencia.	89
3.3.2.	Subproceso de permisos y vacaciones	90
3.3.3.	Subproceso de incumplimientos y sanciones	91
3.4.	Proceso de reclutamiento y selección de personal.	92
3.4.1.	Subproceso de reclutamiento y selección de personal	95
3.5.	Proceso de evaluación del desempeño.	96
3.5.1.	Subproceso de evaluación del desempeño	99
Capítulo 4.- Macroproceso de gestión ambiental.		100
4.1.	Proceso de Gestión Ambiental.	100
4.1.1.	Subproceso de micro-cuencas.	103
4.1.2.	Subproceso de licenciamiento ambiental	104
Capítulo 5.- Macroproceso de gestión logística y abastecimiento		105
5.1.	Proceso de adquisiciones.	106
5.1.1.	Subproceso de adquisiciones de bienes y servicios	108
5.1.2.	Subproceso de cotizaciones	109
5.2.	Proceso de control de bienes.	110
5.2.1.	Subproceso de constatación física de bienes	112
5.2.2.	Subproceso de registro de bienes (Inventarios)	113
5.2.3.	Subproceso de reingreso de materiales	114
5.2.4.	Subproceso de baja de bienes	115
5.3.	Proceso vehicular y maquinaria.	116
5.3.1.	Subproceso de mantenimiento de vehículos	118
5.3.2.	Subproceso de documentación habilitante para circulación de los vehículos	119
5.3.3.	Subproceso de asignación vehicular	120
5.4.	Proceso de contratación pública.	121
5.4.1.	Subproceso de contratación pública	123
Capítulo 6.- Macroproceso de gestión comercialización y mercadeo.		125
6. 1.	Proceso de gestión de control de ventas.	125
6.1.1.	Subproceso de venta de acometida de Agua Potable y alcantarillado.	128
6.1.2.	Subproceso de gestión de cartera vencida	129
6.2.	Proceso gestión de emisión.	130
6.2.1.	Subproceso de gestión de ingreso en el catastro de usuarios	132
6.2.2.	Subproceso de lectura	133
6.2.3.	Subproceso de emisión de títulos de crédito	134
Capítulo 7.- Macroproceso de gestión legal.		135
7.1.	Proceso de gestión legal	135
7.1.1	Subproceso de gestión de elaboración de instrumentos legales	138
7.1.2	Subproceso de gestión de litigio y defensa judicial	139
7.1.3	Subproceso de gestión de coactivas	140

Capítulo 8.- Macroproceso gestión social, participación ciudadana	142
8.1. Proceso de gestión de participación ciudadana	142
8.1.1. Subproceso de empoderamiento del usuario	145
8.1.2. Subproceso de gestión de intervenciones empresariales	146
ANEXOS	147
Formatos de orden y/o requisición de servicios:	148
ANEXO 1: Actualización de datos de los usuarios	148
ANEXO 2: Turnos de inspección	148
ANEXO 3: Solicitud de instalación de acometida de agua potable y alcantarillado	149
INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO	150
ANEXO 4: Solicitud de vacaciones	151
ANEXO 5: Solicitud de permisos	152
ANEXO 6: Orden de compra	153
ANEXO 7: Solicitud de compra	154
ANEXO 8: Solicitud de instalación de acometidas para elaboración de presupuesto.	155
ANEXO 9: Orden de entrega	156
ANEXO 10: Control catastral	157
ANEXO 11: Presupuesto de instalación de acometida de agua potable o alcantarillado	158
ANEXO 12: Rol de pagos	159
ANEXO 13: Sticker de alerta.	160

Antecedentes de la empresa:

En 1951 el Servicio Interamericano Cooperativo de Salud Pública construye en Loja el primer sistema de agua potable con sus respectivos componentes, es decir, se colocan las primeras redes de agua potable con tubería de asbesto cemento, obra que se constituye en el pilar para que luego de varios años se cree la empresa de agua potable en nuestra ciudad.

La Unidad Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja (UMAPAL) inició sus actividades en 1975 como departamento municipal de agua potable con el objetivo de solucionar los problemas de dotación de los servicios de agua y alcantarillado en la ciudad y cantón Loja.

El 13 de enero de 1976 el Municipio de Loja expide la ordenanza de creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (**E.M.A.A.L**) con personería jurídica propia y autonomía en el aspecto administrativo y financiero.

El 09 de enero de 1997 la empresa deja de ser independiente y se convierte nuevamente en unidad del municipio, es decir, pasa a depender económica y administrativamente del ayuntamiento, cambiando la denominación de empresa por unidad, convirtiéndose así en **U.M.A.P.A.L** (Unidad Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja)²⁷.

La Unidad Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (Umapal) brinda los servicios de infraestructura sanitaria a la ciudad y parroquias del cantón Loja, para ello cuenta con las áreas de agua potable, alcantarillado, comercialización y plan maestro.

Con el pasar de los años la U.M.A.P.A.L. siente la necesidad de crear la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA “EMAAL-EP”**, basada en artículos de la Constitución de la República que señalan que el Municipio al ser una entidad de carácter autónomo puede constituir, organizar, fusionar y liquidar las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, siempre que “ésta forma de organización convenga más sus intereses y a los de la ciudadanía; garantice una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en

²⁷<http://www.loja.gob.ec/contenido/umapal>

prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento”²⁸

Presentación:

El Manual de Procesos (MAPRO “EMAAL-EP”) para el Departamento Administrativo – Financiero de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja –EP, constituye un documento básico de gestión interna que representa de manera descriptiva las actividades específicas de los procesos; además, que equilibra, reduce, simplifica y unifica la información referente al trámite de prestación de servicios de alcantarillado y agua potable en Loja.

Contiene procesos administrativos-financieros que se relacionan con los órganos de apoyo, asesoría y autoridad en línea, para viabilizar el desarrollo y logro de las actividades en función del tiempo y ahorro de recursos, establecidos en la ordenanza 02-2012 que constituye, organiza y regula el funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja “EMAAL-EP”, aprobada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, cuyos macroprocesos son: Gestión de ejecución y control financiero, Gestión de servicio al cliente, Gestión del talento humano; Gestión Ambiental; Gestión de logística o de adquisiciones; Gestión comercialización y mercadeo, Gestión legal; y, Gestión Social y Participación Ciudadana.

Objetivos:

El presente manual en calidad de instrumento administrativo tiene como objetivos los siguientes:

- ✓ Exponer a los miembros de la empresa las operaciones que se desarrollan dentro de cada proceso de una forma sencilla y de fácil comprensión orientada a la mejora continua.
- ✓ Dar a conocer a todo el personal de la empresa los documentos utilizados en los procesos existentes, con el fin de cumplir con las actividades institucionales.

²⁸ Art. 277, Constitución de la República del Ecuador

- ✓ Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- ✓ Otorgar al servidor público una visión completa de sus funciones y de la interrelación con otras áreas de trabajo para la realización de las funciones asignadas.
- ✓ Precisar las funciones de cada unidad administrativa y financiera para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de funciones, detectar omisiones y maximizar el tiempo requerido en la prestación de los servicios que oferta la “EMAALEP”

Alcance:

El presente manual de procesos Administrativo – Financiero será aplicado en toda la empresa, pero principalmente en las áreas que desempeñan roles específicos de lógica administrativa, financiera y contables, como los procesos gobernantes, procesos habilitantes de asesoría y apoyo, y procesos agregadores de valor que se realizan en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Loja, el cual constituye una guía básica para un óptimo funcionamiento de la empresa, el cual experimentará ajustes y reformas pero que deberán ser aplicadas de forma obligatoria.

Marco o Normativa Legal:

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja -EP, se constituye con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa, operativa, financiera y patrimonial, la misma que se rige por las disposiciones establecidas en la Constitución de la República del Ecuador; el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas; La Ley Orgánica de Empresas Públicas, la Ordenanza de Constitución, Organización y Regulación de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Loja, la normativa interna que expidan sus órganos y más normas vigentes en el Estado ecuatoriano aplicables a su naturaleza y objeto, para brindar los servicios de agua potable y alcantarillado al cantón Loja.¹²

¹² (EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA 2013 "EMAALEP")

Mapa de procesos de la EMAALEP:



Fuente: EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA "EMAALEP", 2012

Formulario de Registro:

Materiales requeridos:

- ✓ Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja – EP.
- ✓ Papeles de trabajo: Registro, Hoja de reclamo, Notificación, Presupuesto, Comprobante de pago, Solicitud, Rol de Pagos, Informe de horas extras, Acción de Personal, Memorándums, Registro de Salida, Expediente de Información, Partidas Presupuestarias, Actas, Reporte de uso de bienes, Hoja de vida útil, Formulario de

control, Registro de recorrido, Fichas, Acta de adjudicación, Liquidación , Acta entrega-recepción, Registros de recorridos, Orden de provisión (Anexo 9), Pedido de adquisición, Registro de abastecimiento y recorrido, Factura, acta de entrega-recepción³⁰

Identificación de los macroprocesos, procesos y subprocesos:

Se ha identificado primeramente los macroprocesos, procesos y subproceso que conforman la estructura de la EMAAL-EP y a las diferentes áreas de apoyo claves, según como se demuestra a continuación:

Capítulo 1.- Macroproceso de gestión de ejecución y control financiero.

1.1. Proceso de ciclo presupuestario.

- 1.1.1. *Subproceso de ingreso del presupuesto inicial*
- 1.1.2. *Subproceso de certificación presupuestaria*
- 1.1.3. *Subproceso de gestión de reprogramación o reformas presupuestaria*
- 1.1.4. *Subproceso de gestión de devengado presupuestario*
- 1.1.5. *Subproceso de gestión de liquidación del ciclo presupuestario*

1.2. Proceso de gestión contable.

- 1.2.1. *Subproceso gestión del ciclo contable*
- 1.2.2. *Subproceso de convalidación de saldos contables diarios*
- 1.2.3. *Subproceso cierre del ejercicio contable*
- 1.2.4. *Subproceso de registro impuestos tributarios y fiscales*

1.3. Proceso de gestión de tesorería.

- 1.3.1. *Subproceso de gestión de conciliaciones bancarias y actualización flujo de caja.*
- 1.3.2. *Subproceso de gestión recaudaciones (ingresos).*
- 1.3.3. *Subprocesos de gestión custodia y control garantías y valores a favor de la empresa (Pólizas)*
- 1.3.4. *Subproceso de gestión de pago de las obligaciones y compromisos adquiridos*
- 1.3.5. *Subproceso de gestión de pago de impuestos tributarios y fiscales*
- 1.3.6. *Subproceso de gestión de proceso de evaluación financiera.*

³⁰ (Plan Operativo de la EMAALEP)

Capítulo 2.- Macroproceso de gestión de servicio al cliente.

2.1. Proceso gestión de servicio al cliente.

- 2.1.1. *Subproceso de recepción de documentación interna 1 y externa1*
- 2.1.2. *Subproceso de recepción de documentación interna 2 y externa 2*
- 2.1.3. *Subproceso de gestión de reclamos de agua potable y alcantarillado.*

Capítulo 3.- Macroproceso de gestión del talento humano.

3.1. Proceso de gestión de nomina

- 3.1.1. *Subproceso de elaboración de roles de pago*
- 3.1.2. *Subproceso de anticipo de remuneraciones*
- 3.1.3. *Subproceso de manejo de los expedientes del personal*

3.2. Proceso de control de entradas y salidas.

- 3.2.1. *Subproceso de registro de asistencia.*
- 3.2.2. *Subproceso de permisos y vacaciones*
- 3.2.3. *Subproceso de incumplimientos y sanciones*

3.3. Proceso de reclutamiento y selección de personal.

- 3.3.1. *Subproceso de reclutamiento y selección de personal*

3.4. Proceso de evaluación del desempeño.

- 3.4.1. *Subproceso de evaluación del desempeño*

Capítulo 4.- Macroproceso de gestión ambiental.

4.1. Proceso de Gestión Ambiental.

- 4.1.1. *Subproceso de micro-cuencas.*
- 4.1.2. *Subproceso de licenciamiento ambiental*

Capítulo 5.- Macroproceso de gestión logística o de adquisiciones.

5.1. Proceso de adquisiciones.

- 5.1.1. *Subproceso de adquisiciones de bienes y servicios*
- 5.1.2. *Subproceso de cotizaciones*

5.2. Proceso de control de bienes.

- 5.2.1. *Subproceso de constatación física*
- 5.2.2. *Subproceso de registro de bienes (Inventarios)*
- 5.2.3. *Subproceso de reingreso de materiales*
- 5.2.4. *Subproceso de baja de bienes*

5.3. Proceso vehicular y maquinaria.

- 5.3.1. *Subproceso de mantenimiento de vehículos*
- 5.3.2. *Subproceso de abastecimiento de combustible*
- 5.3.3. *Subproceso de documentación habilitante para circulación de los vehículos*
- 5.3.4. *Subproceso de asignación vehicular*

5.4. Proceso de contratación pública.

- 5.4.1. *Subproceso de contratación pública*

Capítulo 6.- Macroproceso de gestión comercialización y mercadeo.

6.1. Proceso de gestión de control de ventas.

- 6.1.1. *Subproceso de venta de acometida de Agua Potable y alcantarillado.*
- 6.1.2. *Subproceso de gestión de cartera vencida*

6.2. Proceso gestión de emisión.

- 6.2.1. *Subproceso de gestión de ingreso en el catastro de usuarios*
- 6.2.2. *Subproceso de lectura*
- 6.2.3. *Subproceso de emisión de títulos de crédito*

Capítulo 7.- Macroproceso de gestión legal.

7.1. Proceso de gestión legal

- 7.1.1 *Subproceso de gestión de elaboración de instrumentos legales*
- 7.1.2 *Subproceso de gestión de litigio y defensa judicial*
- 7.1.3 *Subproceso de gestión de coactivas*

Capítulo 8.- Macroproceso gestión social y participación ciudadana

8.1. Proceso de gestión de participación ciudadana

- 8.1.1. *Subproceso de empoderamiento del usuario*
- 8.1.2. *Subproceso de gestión de intervenciones empresariales*

Descripción de los macroprocesos, procesos y subprocesos

A continuación se expone claramente todas las actividades que componen los procesos y la manera de realizarlas. Esta descripción le permite a cada servidor público identificar cuáles son los pasos a seguir y el tiempo establecido para cada actividad, lo que le permitirá saber lo que debe hacer para desempeñarse eficientemente en el puesto que ocupa:

CAPÍTULO 1

MACROPROCESO DE GESTIÓN DE EJECUCIÓN Y CONTROL FINANCIERO

Su misión es procurar la optimización y adecuada administración de los recursos económicos disponibles, mediante la aplicación de políticas, sistemas, métodos y normas en materia financiera, presupuestaria, contable y de control en la Empresa, a fin de realizar los planes y proyectos de inversión y operación aprobadas por la Empresa.

Responsable: Líder de Ejecución y Control Financiero.- son atribuciones la ejecución y coordinación de los siguientes procesos y sus subprocesos correspondientes:

Gestión:

a) Proceso de Gestión del Ciclo Presupuestario.

Subprocesos:

- Gestión del Ingreso del presupuesto inicial (cédulas presupuestarias de ingresos y gastos).
- Gestión de Certificaciones presupuestaria (COMPROMISO).
- Gestión de Reprogramaciones o Reformas Presupuestarias.
- Gestión de Devengado presupuestario.
- Gestión de Liquidación del ciclo presupuestario (compromiso analizar los saldos disponibles).

b) Proceso Gestión Contable.

Subprocesos:

- Gestión del ciclo contable.
- Gestión de Convalidación de saldos contables diarios.
- Gestión de Cierre del ejercicio contable.
- Gestión de Registro Impuestos Tributarios y Fiscales.

c) Proceso Gestión de Tesorería.

Subprocesos:

- Conciliaciones Bancarias y actualización flujo de caja.
- Recaudaciones (ingresos).
- Gestión de custodia y control garantías y valores a favor de la Empresa (Pólizas).

- Pago de las obligaciones y compromisos adquiridos.
- Gestión para el pago de Impuestos Tributarios y Fiscales

d) Proceso de Evaluación Financiera.

- Gestión de Evaluación de la situación financiera de la Empresa

1.1. Proceso de gestión del ciclo presupuestario

Elaborar los presupuestos anuales de Operación, Inversiones y Caja, así como la de controlar la ejecución presupuestaria para evitar que se produzcan desviaciones entre lo presupuestado y lo realmente ejecutado y se conviertan en una herramienta de toma de decisiones oportunas por parte de la Administración y de sus áreas de apoyo.

Responsables: Jefe de Presupuesto- asistente financiero.

Propósito:

- Operar con autonomía administrativa, sostenibilidad financiera y balance operacional equilibrado.
- Establecer los resultados de ingresos y gastos, para asegurar la liquidez financiera de la empresa.
- Establecer objetivos claros que permitan evaluar el rendimiento de la EMAALEP.

Alcance:

La aplicación de este proceso abarca a todas las áreas de trabajo y a los servidores encargados de la formulación, ejecución, evaluación y asignación de presupuestos públicos.

Referencias:

- Cédulas Presupuestarias
- Catálogos de cuentas
- Clasificador presupuestario de ingresos y gastos
- Presupuesto general de PAC Y POA

Definiciones:

- **Asignación presupuestaria:** Importe destinado a cubrir las erogaciones previstas en programas, subprogramas, proyectos y unidades presupuestarias, necesarias para el logro de los objetivos y metas programadas.

- **Cédula presupuestaria:** Identifica el estado de ejecución de las partidas de ingresos y gastos (inicial, codificado, comprometido, devengado y pagado etc.).

- **Plan Operativo Anual:** Documento elaborado por cada institución ejecutora en el que constan las previsiones de actividades, metas e indicadores de gestión, necesarios para el cumplimiento de los Planes de Desarrollo, acorde con las directrices de la entidad de planificación nacional y los requerimientos presupuestarios de un período fiscal anual en el contexto de una programación cuatrianual.

- **Modificaciones a la Programación de la Ejecución Presupuestaria:** Son variaciones a la programación de la ejecución del presupuesto que se realizan en función de los requerimientos institucionales. Modificaciones presupuestarias: son las variaciones en las asignaciones presupuestarias tanto de ingresos como de gastos.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO I	1.1.1. SUBPROCESO DE INGRESO DEL PRESUPUESTO INICIAL		
Misión:	Ejecutar y mejorar las actividades de producción o servicios los cuales se sustentará el proceso de Ejecución y Control Financiero para así lograr cumplir con la misión y objetivos Empresariales		
Responsable:	Jefe Financiero - asistente financiero	Página: 1 de 1	
		Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
		Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir y verificar el anteproyecto de Presupuesto vigente para el año específico y su aprobación correspondiente;	Presupuesto vigente en el SIGAME	60 minutos
2	Verificar los Saldos Comprometidos del año próximo anterior con los valores asignados en el nuevo presupuesto;	Cédulas presupuestarias	45 minutos
3	Validar la información y sus valores;		120 minutos
4	Ingresar los valores asignados en la pantalla del sistema informático financiero (SIGAME);		60 minutos
5	Validar y Aprobar el presupuesto en la pantalla del sistema informático financiero (SIGAME);		30 minutos
6	Generar los reportes de los auxiliares presupuestarios de cada Proceso de Valor Agregado y Apoyo que tengan asignado presupuesto de ejecución	Reportes auxiliares presupuestarios	45 minutos
7	Notificar a cada Proceso de Valor Agregado y Apoyo que tengan asignados presupuesto de ejecución las cédulas iniciales del Presupuesto vigente y sus auxiliares; y,		15 minutos
8	Enviar la información al proceso de Comunicación Social y al proceso de Evaluación Financiera.	Presupuesto Inicial	5 minutos
9	Solicitar la aprobación de presupuesto por parte del Directorio	Presupuesto aprobado	300 minutos
10	Enviar al proceso de gestión contable para la correspondiente contabilización		30 minutos
Producto o Servicio:	Presupuesto vigente en el sistema informático financiero		

CAPÍTULO I	1.1.2. SUBPROCESO GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA			
Misión:	Garantizar que se cuente con el crédito presupuestario disponible y libre de afectación, para comprometer un gasto con cargo al presupuesto institucional autorizado en el año fiscal.			
Responsable:	Jefe Financiero - asistente financiero			Página: 1 de 1
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015			
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir y verificar la información Habilitante (registros vigentes de PAC y POA);		Solicitud de POA	60 minutos
2	Verificar en el sistema informático financiero que exista la partida requerida y que cuente con asignación presupuestaria disponible;			45 minutos
3	Generar el reporte del sistema informático financiero de Certificación Presupuestaria;		Reporte informático de certificación	30 minutos
4	Verificar y validar la información del reporte; y,			15 minutos
5	Legalizar la emisión del reporte y enviar para la autorización del Líder de Gestión Coordinación de Ejecución y Control Financiero		Reporte de certificaciones aprobadas	20 minutos
6	Se solicita la respectiva autorización del gerente			10 minutos
7	Se envía al proceso de gestión contable con las respectivas autorizaciones y legalizado los documentos			15 minutos
Producto o Servicio:	Certificaciones Aprobadas en el sistema informático financiero			

CAPÍTULO I		1.1.3. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE REPROGRAMACIÓN O REFORMAS PRESUPUESTARIAS			
Misión:		Programar la obtención, distribución, aplicación y aprovechamiento de recursos económicos y financieros; así como su control, análisis y evaluación			
Responsable:		Jefe de Presupuesto - asistente financiero		Página: 1 de 1	
		Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015			
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir y verificar la información Habilitante (que contenga las aprobaciones y requisitos respectivos);			informe aprobado del POA Y PAC	60 minutos
2	Verificar en el sistema informático financiero que en las partidas a reprogramar cuenten con saldos reprogramables o modificables;				45 minutos
3	Revisión de saldos presupuestarios de las partidas requeridas según la propuesta de reprogramación o reforma;				240 minutos
4	Reasignar los nuevos valores presupuestarios en el sistema informático financiero y actualizar el sistema informático;				30 minutos
5	Generar el reporte del sistema informático financiero de reprogramación o reforma Presupuestaria;				120 minutos
6	Verificar y validar la información del reporte;			Reporte de reprogramación presupuestaria aprobada	20 minutos
7	Legalizar la emisión del reporte y enviar para la autorización del Líder de Gestión Coordinación de Ejecución y Control Financiero				10 minutos
8	Generar los nuevos reportes de los auxiliares presupuestarios de cada Proceso de Valor Agregado y Apoyo que tengan asignado presupuesto de ejecución y haya sido modificado; y,				15 minutos
9	Notificar a cada Proceso de Valor Agregado y Apoyo que tengan asignados presupuesto de ejecución las nuevas cedulas del Presupuesto vigente y sus auxiliares.			Memorando informativo a cada proceso	10 minutos
Producto o Servicio:		Reprogramaciones aprobadas en el sistema informático financiero.			

CAPÍTULO I	1.1.4. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE DEVENGADO PRESUPUESTARIO			
Misión:	Evaluar los gastos comprometidos en actividades, productos o servicios en hechos económicos lo que permita que se sustente el proceso de Ejecución y Control Financiero para así lograr cumplir con la misión y objetivos Empresariales.			
Responsable:	Jefe de Presupuesto – Supervisor presupuestario financiero		Página: 1 de 1	
			Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir y verificar la información habilitante del proceso de pago o cobro (que contenga las aprobaciones y requisitos respectivos);		Solicitud de pago	60 minutos
2	Registrar en el sistema informático financiero los valores finales comprometidos de la partida presupuestaria correspondiente del Procesar en el sistema informático financiero el devengado presupuestario;			45 minutos
3	Generar el reporte del sistema informático financiero de certificación presupuestaria devengada;		Reporte de certificación presupuestaria	15 minutos
4	Verificar y validar la información del reporte; y,		Reporte presupuestario	30 minutos
5	Legalizar de emisión del reporte y enviar al proceso de Gestión Contable.		Informe	10 minutos
Producto o Servicio:	El compromiso presupuestario real devengado en el sistema informático financiero.			

CAPÍTULO I		1.1.5. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LIQUIDACIÓN DEL CICLO PRESUPUESTARIO			
Misión:		Finalizar el ejercicio para establecer el resultado de la gestión presupuestaria, determinando las obligaciones y los derechos pendientes al final del ejercicio.			
Responsable:		Jefe de presupuesto, supervisor presupuestario y coordinador contable		Página: 1 de 1	
				Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Al 31 de diciembre de cada año fiscal iniciar la Clausura y cierre Presupuestario				60 minutos
2	Verificar los reportes de liquidación presupuestaria con corte a la fecha referida (saldo de las cédulas presupuestarias de ingresos y gastos, que incluya los arrastres de compromisos);			Reporte generado del SIGAME	45 minutos
3	Elaboración del informe del cierre presupuestario para su aprobación que contenga, el déficit o superávit financiero, es decir, la relación de sus activos y pasivos corrientes y a largo plazo; y, el déficit o superávit provenientes de la ejecución del presupuesto determinada por la relación entre las rentas electivas y los gastos devengados.(Consolidación de la información de la clausura y liquidación del presupuesto);			Informe presupuestario	240 minutos
4	Reportar el informe al Proceso de Evaluación Financiera;				10 minutos
5	Recibir y validar la aprobación del informe de cierre desde el Proceso de Evaluación Financiera;			Informe de aprobación	30 minutos
6	Realizar el cierre presupuestario en el sistema informático financiero, hasta el 31 de enero de año fiscal siguiente; y,				60 minutos
7	Enviar la información al proceso de Comunicación Social y al Líder de Ejecución y Control Financiero.			Informe	5 minutos
Producto o Servicio:		Cierre Presupuestario sistema informático financiero.			

1.2. Proceso de gestión contable.

En esta Área se realiza el proceso de ejecución contable en su totalidad, desde el control previo de los documentos fuente, hasta la emisión de estados e indicadores financieros, los cuales sustentarán el proceso de ejecución y control financiero dentro de la empresa.

Responsable: Coordinador Contable.

Objetivo:

- Administrar, organizar, ejecutar y controlar la información de contable de la empresa de la forma más adecuada y eficaz, de manera que esta se convierta en una herramienta imprescindible para la toma de decisiones y el desarrollo de planes, estrategias y programas de la empresa.

Alcance:

Este proceso debe abarcar todas las dependencias de la organización, y debe ser reflejo de la situación de la organización en general; Desde la emisión de estados financieros y realización de informes para las directivas hasta los procesos más sencillos que maneja la empresa en su contabilidad rutinaria, en general todas las operaciones financieras y contables de la organización.

Referencias:

- Reporte de balances
- Estados Financieros
- Reporte de ingresos y egresos

Definiciones:

- **Asientos de Diario.** El proceso de registro de una transacción en un diario. El hacer los asientos de diario significa preparar un asiento en un diario.

- **Devengar:** En contabilidad, este término se vincula con el acto de registrar los ingresos o el egreso en el momento en que nacen como derechos u obligaciones. Por lo general, los sistemas contables se llevan sobre la base devengada. Esto significa que todos los ingresos o egresos de la explotación deben ser registrados en el mismo instante en que surge el derecho de percepción u obligación de pago, y no en el momento en que dichos ingresos o egresos se hacen efectivos.

- **Activo:** Todas aquellas propiedades, bienes y derechos adquiridos o generados por una empresa o una persona, sean tangibles o no.

- **El pasivo** consiste en las **deudas** que la empresa posee, recogidas en el balance de situación, comprende las obligaciones actuales de la compañía que tienen origen en transacciones financieras pasadas.

- **El balance de situación (o balance general)** es el resumen de todas las **posesiones** (activos) y todas las **deudas** y el **capital** de una organización en un periodo contable determinado.

- **Estados Financieros.-** Son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma.

- **El Plan de Cuentas** establece la clasificación, distribución, y agrupación de las cuentas, según la naturaleza de los elementos que la integran y de operaciones que se realizan o vayan a realizarse, agrupando las cuentas por afinidades contables en grupos que permitan una fácil verificación económica del ente o empresa en un momento dado.

- **Catálogo general de cuentas** El Catálogo General de Cuentas, estará estructurado en términos de conformar una base de datos, ordenada de acuerdo con la naturaleza de los Activos, Pasivos y Patrimonio, y la cuentas de Resultados denominadas Ingresos y Gastos de Gestión., identificando los recursos de propiedad o dominio del Estado, las obligaciones directas y la participación patrimonial.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO I	1.2.1. SUBPROCESO DE GESTIÓN DEL CICLO CONTABLE			
Misión:	Llevar, organizar, coordinar y supervisar el desarrollo contable de todas las operaciones financieras que efectúa la Empresa, de acuerdo a las políticas, normas técnicas y Principios de Contabilidad generalmente aceptados y a lo dispuesto en el Sistema Uniforme de Cuentas, así como la formulación y presentación de los estados financieros.			
Responsable:	Coordinador contable		Página: 1 de 1	
			Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir y verificar la información Habilitante de egreso o ingreso (que contenga el devengado presupuestario);		Reporte de ingreso y gastos	60 minutos
2	Validación de la información habilitante;			45 minutos
3	Generar los reportes previos de la contabilización de los asientos contables principal y derivados en el sistema informático financiero;		Reporte de balances	15 minutos
4	Enviar al subproceso de Registro de impuestos tributarios y fiscales			5 minutos
5	Recibir y aprobar los de los comprobantes físicos de asientos derivados;			3 minutos
6	Validar los reportes preliminares			20 minutos
7	Aprobar y cerrar los asientos contables en el sistema informático financiero;		Reporte de balances contables	120 minutos
8	Enviar los asientos derivados de pagos o retenciones tributarias o fiscales, al proceso de Gestión para el pago de impuestos tributarios y fiscales			10 minutos
9	Enviar al Líder de Ejecución y Control Financiero, para su aprobación; y,		Informe par aprobación	5 minutos
10	Legalizar y suscribir los documentos financieros y tributarios de la empresa.		Documentos financieros	15 minutos
Producto o Servicio:	Comprobantes de contabilización de transacción legalizados			

CAPÍTULO I	1.2.2. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CONVALIDACIÓN DE SALDOS CONTABLES DIARIOS				
Misión:	Evaluar, corregir y mejorar la presentación de los estados financieros de la empresa, de tal forma que presenten valores reales, que le permitirán a la gestión de financiera la toma de decisiones.				
Responsable:	Coordinador contable y auxiliar administrativo y contable			Página: 1 de 1	
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015				
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo	
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Emitir reportes de corte presupuestarios y contables diarios en el sistema informático financiero			Reporte presupuestario, balances contable	240 minutos
2	Solicitar de estados de cuenta;			Estado de cuenta del banco, reportes presupuestario y contables	3 minutos
3	Revisión y validación de conciliación de reportes generales;				120 minutos
4	Validación o corrección interna en el sistema informático financiero;				60 minutos
5	Imprimir el Balance Diario correspondiente;			Reporte de balances	5 minutos
6	Aprobar el Balance Diario;				10 minutos
7	Comunicar la corrección al Líder de Ejecución y Control Financiero; y,			Informe	5 minutos
8	Imprimir el reporte de la determinación del estado contable diario conciliado.			Reporte de estado contable diario	5 minutos
Producto o Servicio:	Balance diario cuadrado y conciliado.				

CAPÍTULO I	1.2.3. SUBPROCESO DE CIERRE DE EJERCICIO CONTABLE				
Misión:	Ejecutar, mejorar y evaluar los movimientos contables de cierre de cuentas, se excluyen para efectos de la generación de reportes; solamente estarán destinados a determinar el resultado del ejercicio y a habilitar los saldos a trasladarse al siguiente ejercicio.				
Responsable:	Coordinador contable y auxiliar administrativo y contable			Página: 1 de 1	
				Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Al 31 de diciembre de cada año fiscal iniciar la Clausura y cierre Presupuestario				180 minutos
2	Verificar los reportes consolidados de cierre de diarios;			Reporte del SIGAME	120 minutos
3	Revisión y validación de conciliación de reportes generales (que incluya los arrastres de compromisos);			Reporte de conciliaciones cuadradas	60 minutos
4	Validación o corrección interna en el sistema informático financiero				40 minutos
5	Aprobar el Balance Anual;				15 minutos
6	Comunicar la corrección al Líder de Ejecución y Control Financiero			informe	5 minutos
7	Imprimir el Balance General correspondiente al año vigente;			Balances contables	10 minutos
8	Reportar el informe al Proceso de Evaluación Financiera;			Informe, memorando	5 minutos
9	Recibir y validar la aprobación del informe de cierre contable desde el Proceso de Evaluación Financiera;				15 minutos
10	Realizar y legalizar el cierre contable en el sistema informático financiero, hasta el 31 de enero de año fiscal siguiente; y,				30 minutos
11	Enviar la información al proceso de Comunicación Social y al Líder de Ejecución y Control Financiero.			Informe	5 minutos
Producto o servicio:	Balance diario cuadrado y conciliado.				

CAPÍTULO I	1.2.4. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO DE IMPUESTOS TRIBUTARIOS Y CONTABLES				
Misión:	Ejecutar, mejorar y evaluar las actividades, productos o servicios del subproceso de Gestión de Registro de Impuestos Tributarios y Fiscales en los cuales se sustentará el proceso de Ejecución y Control Financiero para así lograr cumplir con la misión y objetivos Empresariales.				
Responsable:	Auxiliar administrativo y contable			Página: 1 de 1	
				Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo	
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir la documentación de los asientos contables derivados desde el proceso de gestión del ciclo contable;			Comprobantes de asientos contables, tributarios y fiscales	5 minutos
2	Revisar y validar la normativa de retenciones y pagos tributarios y fiscales;				240 minutos
3	Elaborar el comprobante físico de la retención o pago tributario y fiscal;			Retenciones y comprobantes	180 minutos
4	Registrar el comprobante en el anexo de declaración mensual o anual correspondiente. (chechar los plazos de declaración); y,				120 minutos
5	Enviar los comprobantes al proceso de gestión contable.			Reporte de comprobantes fiscales	20 minutos
Producto o servicio:	Comprobantes físicos retenciones o pagos de impuestos tributarios y Fiscales.				

1.3. Proceso de gestión tesorería

Organizar, ejecutar y supervisar las labores de recaudación tributaria y pago de obligaciones financieras de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja; Custodiar valores y garantías y ejercer la jurisdicción coactiva institucional. Ejecutar acciones encaminadas al cumplimiento de una efectiva atención al cliente y la calidad del servicio.

Responsable: Jefe de Tesorería.

Propósito:

- Programar el flujo de los recursos financieros públicos.
- Captar oportunamente todos los ingresos tributarios y no tributarios.
- Administrar los recursos financieros de manera eficiente, efectiva y económica.
- Asegurar el óptimo rendimiento de los recursos financieros.

Alcance:

Se aplica en las áreas financieras en las que se percibe el ingreso de dinero de la empresa.

Referencias:

- Conciliaciones bancarias.
- Reporte de actualización de flujos de caja.
- Garantías vigentes.
- Estado de Cuentas.
- Débitos Bancarios.
- Pagos al SRI.

Definiciones:

- **Conciliaciones bancarias** La conciliación bancaria es un proceso que se ocupa de asegurar que tanto el saldo según los registros contables como el saldo según el banco sean los correctos. Se la realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes.

- **Cuentas corrientes bancarias** La apertura de cuentas para las instituciones del sector público en el depositario oficial será autorizada exclusivamente por la unidad responsable del Tesoro Nacional; ninguna institución pública podrá aperturar cuentas fuera del depositario oficial de los fondos públicos.
- **Pagos a beneficiarios** El Sistema de Tesorería, prevé el pago oportuno de las obligaciones de las entidades y organismos del sector público y utiliza los recursos de acuerdo con los planes institucionales y los respectivos presupuestos aprobados. Bajo ninguna consideración se podrán realizar pagos en efectivo, a excepción de los gastos que se realizan a través de la caja chica.
- **Control y custodia de garantías** En los contratos que celebren las entidades del sector público, para asegurar el cumplimiento de los mismos, se exigirá a los oferentes o contratistas la presentación de las garantías en las condiciones y montos señalados en la ley. La tesorería informará oportunamente al nivel superior sobre los vencimientos de las garantías a fin de que se tomen las decisiones adecuadas, en cuanto a requerir su renovación o ejecución, según sea el caso.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO I	1.3.1. SUBPROCESO DE GESTIÓN DEL CONCILIACIONES BANCARIAS Y ACTUALIZACIÓN DE FLUJO DE CAJA		
Misión:	Permitir llevar un control del dinero recaudado y despostado en la cuenta de la institución.		
Responsable:	Auxiliar administrativo y contable		Página: 1 de 1
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015		
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
	Elaborado:	Viviana Castillo	
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Al vencimiento de cada fin de mes en cada año fiscal iniciar la conciliación y actualización de programación de Caja;		180 minutos
2	Solicitar al proceso de gestión del ciclo contable los reportes las cuantas de libro bancos;	Libros bancos, estado de cuentas	10 minutos
3	Obtener los reportes de estados de cuenta de las cuentas de ingreso y pago de la empresa;	Reportes de cuentas de ingreso y gasto	5 minutos
4	Verificar la conformidad entre los saldos y los reportes de las cuentas del libro bancos de la contabilidad del sistema informático financiero;		120 minutos
5	Determinar las operaciones pendientes o en tránsito;		60 minutos
6	Validar o corregir en el sistema informático financiero;		30 minutos
7	Comunicar a proceso de gestión del ciclo contable para su para su registro correspondiente	Informe	5 minutos
8	De ser necesario, realizar una reunión con el responsable del proceso de gestión del ciclo contable para efectuar ajustes necesarios;		10 minutos
9	Verificar el cuadro de los saldos de ambas cuentas;		30 minutos
10	Registrar la actualización del flujo de caja real en el archivo histórico respectivo; y,	Reporte de actualizaciones de flujo de caja	20 minutos
11	Reportar el informe al Proceso de Evaluación Financiera.	Reporte	5 minutos
Producto o Servicio:	Conciliaciones de caja cuadradas y reportada		

CAPÍTULO I	1.3.2. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RECAUDACIONES			
Misión:	Planificar, organizar, receiptar y controlar la recaudación de los valores provenientes de la comercialización del agua potable y alcantarillado, venta de servicios y otros ingresos de recaudación especial que receipta la Empresa.			
Responsable:	Asistente Financiero- Supervisor de recaudación		Página: 1 de 1	
			Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir y registrar en el sistema informático financiero las pre emisiones de títulos de crédito, en forma diaria;		Reporte de rutas	15 minutos
2	Generar la obligación al cobro a través del auxiliar de Tesorería del sistema informático financiero, módulo de Rentas;			20 minutos
3	Recibir al cliente para cancelación del título de crédito;			5 minutos
4	Recibir los valores monetarios y emitir la factura correspondiente;		Facturas	5 minutos
5	Realizar la liquidación en el formulario autorizado de valores recibidos y facturas emitidas, conciliando el cuadro de cajas, repitiendo esta actividad dos veces al día en periodos iguales;		Reporte	15 minutos
6	Registro y archivo del formularios de cuadros de caja;		Formularios de caja	3 minutos
7	Elaboración del comprobante y papeleta bancaria para el depósito correspondiente;		Papeleta de depósito del sector público	20 minutos
8	Cumplir el protocolo de seguridad dispuesto por la entidad bancaria o de seguridad correspondiente, para la entrega de valores monetarios;		Formularios de clientes VIP del banco	20 minutos
9	Remitir el reporte de recaudación diario, adjuntando documentación correspondiente, a la líder de gestión de Tesorería;		Reporte de recaudación	5 minutos
10	Solicitar a Gestión de Tesorería la verificación de acreditaciones de valores enviados y el envío al proceso de gestión del ciclo contable; y,		Solicitud	5 minutos
11	Validar y verificar las acreditaciones de los valores.			10 minutos
Producto o Servicio:	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte diario de recaudación y novedades • Entrega de dinero recaudado 2 veces al día, con el respectivo reporte • Reporte mensual resumido de recaudación • Reporte mensual de anulaciones • Cobranza de facturas mensuales del sector público 			

CAPÍTULO I	1.3.3. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CUSTODIA Y CONTROL DE GARANTÍAS Y VALORES A FAVOR DE LA EMPRESA			
Misión:	Controlar, registrar, recibir y custodiar las garantías o valores a favor de la empresa, para ser manejadas en forma eficiente y bajo la responsabilidad que garantice su buen resguardo.			
Responsable:	Asistente Financiero- Supervisor de recaudación		Página: 1 de 1	
			Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir y registrar los documentos de generación de garantías o valores a favor de la empresa o las renovaciones solicitadas;		Contrato de garantías	30 minutos
2	Recibir las garantías en sus distintas formas de acuerdo a lo establecido por la ley de contratación pública;		Programa de control de garantías	10 minutos
3	Validar y verificar los montos y periodos de garantía, además de la vigencia inicial de acuerdo lo especificado por la ley de contratación pública;			60 minutos
4	Registrar la información en el sistema informático de control de garantías;			30 minutos
5	Depositar las garantías en la caja de seguridad específica de la empresa;			5 minutos
6	Verificar diariamente las alarmas de vencimiento en el sistema informático de control de garantías, cuidando los periodos de vencimiento con 15 días de anticipación;		Reporte de garantías al vencimiento	20 minutos
7	Solicitar en caso de periodo vencido la renovación de las garantías correspondientes a las entidades de emisión; y,		Solicitud de renovación de garantía	10 minutos
8	En caso de obligación cumplida previa revisión de documento habilitante específico, notificar a la entidad aseguradora la no renovación de las garantías correspondientes.		Notificación a aseguradora	5 minutos
Producto o servicio:	Garantías a favor de la empresa Vigentes			

CAPÍTULO I	1.3.4. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE PAGO DE OBLIGACIONES Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS			
Misión:	Organizar y ejecutar el pago de obligaciones que ha adquirido la empresa en su gestión institucional, conforme a los procedimientos y normativas vigentes.			
Responsable:	Jefe de tesorería			Página: 1 de 1
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015			
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir la documentación habilitante de pago del proceso de Gestión del ciclo contable;		Documentación de soporte	3 minutos
2	Validar y revisar la información y documentación habilitante;			30 minutos
3	Solicitar al usuario la garantía y enviar al proceso de gestión de Custodia y control de Garantías y Valores a favor de la Empresa;		Solicitud	10 minutos
4	Registrar el pago en el sistema informático financiero módulo Tesorería y generar archivo de pago (SPI);		Reporte del SPI	30 minutos
5	Acceder al portal web del Canco Central del Ecuador y subir el archivo de pago en las cuentas correspondientes e imprimir el reporte específico.		Reporte de pago realizado	15 minutos
6	Comunicar al líder de Gestión Financiera para autorización correspondiente de la transferencia;		Informe	10 minutos
7	Archivar la documentación del Proceso;			5 minutos
8	Verificar del débito o la acreditación bancaria del proceso desarrollado; y,			15 minutos
9	Comunicar el pago al proceso del valor agregado requerimiento y beneficiario, en caso de pago de anticipo comunicar al además al administrador del contrato		Memorando, e informe	5 minutos
Producto o servicio:	Pago acreditado e informado.			

CAPÍTULO I	1.3.5. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE PAGO DE IMPUESTOS TRIBUTARIOS Y FISCALES			
Misión:	Asegurar que la empresa cumpla puntualmente los procedimientos y las obligaciones tributarias y fiscales, derivadas de su actividad económica y empresarial.			
Responsable:	Auxiliar administrativo y contable		Página: 1 de 1	
			Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir del proceso de gestión del ciclo contable los asientos derivados contabilizados del pago o retenciones de impuestos tributarios o fiscales y los comprobantes correspondientes;		Comprobante de pago de retenciones	5 minutos
2	Al vencimiento de cada periodo de declaración consolidar los asientos y comprobantes registrados en dicho periodo;		Formularios de retención	30 minutos
3	Registrar el formulario electrónico del Sistema de rentas Internas la declaración correspondiente;			45 minutos
4	Registrar y validar la información para la declaración;		Reporte de comparación de mayores	120 minutos
5	Enviar los anexos consolidados y los formularios de declaración al proceso de Gestión Contable para su conciliación y validación;			10 minutos
6	Recibir los comprobantes de pago para subir al sistema del SRI;		Comprobantes de pago del SRI	5 minutos
7	Subir al sistema del SRI las declaraciones y los comprobantes de pago; y,			60 minutos
8	Verificar que la declaración haya sido aceptada.			15 minutos
Producto o servicio:	Declaraciones al SRI aceptadas en los periodos establecidos.			

CAPÍTULO I	1.3.6. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN FINANCIERA			
Misión:	Ejecutar, mejorar y evaluar las actividades, productos o servicios del subproceso de Gestión de Evaluación Financiera en los cuales se sustentará el proceso de Ejecución y Control Financiero para así lograr cumplir con la misión y objetivos Empresariales.			
Responsable:	Asistente Financiero		Página: 1 de 1	
			Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Solicitar reportes de ejecución y auxiliares presupuestarios, flujo de caja, conciliaciones bancarias, pagos pendientes, mayores y auxiliares e contabilidad y otras variables de indicadores financieros, cada fin de mes a los responsables de los procesos correspondientes;		Reportes, auxiliares e informes	20 minutos
2	Convocar a una reunión de trabajo a los actores de la gestión operativa o financiera		Memorandos de convocatoria	45 minutos
3	Evaluar el cumplimiento de PAC, POA y Ejecución presupuestaria		Reporte	120 minutos
4	Establecer las estrategias y mecanismos de mejoramiento y corrección en un plan de trabajo para el mes siguiente, con productos y responsables;			60 minutos
5	Analizar y autorizar las reprogramaciones o reformas presupuestarias necesarias para cumplir los objetivos institucionales;		Reporte de reformas presupuestarias	120 minutos
6	Preparar información financiera y operativa para subir a página web de información pública; y,		Informe financiero	30 minutos
7	Enviar los informes consolidados a los responsables del macro proceso de Direccionamiento estratégico.		Informes consolidados	15 minutos
Producto o servicio:	a) Ejecuciones Presupuestarias, POA y PAC evaluados; b) Propuestas de reprogramaciones o reformas; c) Plan de ajuste y correcciones; y, d) Informes de rendición de cuentas financieros (ley de transparencia y acceso a la información pública).			

CAPÍTULO 2

MACROPROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Consiste en brindar una atención satisfactoria; y, en mejorar y evaluar los procesos institucionales para la atención y servicio al cliente, que permita desarrollar y generar un ambiente adecuado para así lograr cumplir con la misión y objetivos establecidos en la EMAAL-EP.

Dentro de los canales o medios de servicio al cliente se encuentra el contacto uno a uno, estrategias de relación con el cliente, correspondencia, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de sugerencias , entre otros.

Responsable: coordinador del proceso de atención y servicio al cliente.- son atribuciones la ejecución y coordinación de los siguientes procesos y sus subprocesos correspondientes:

Gestión:

a) Proceso de Atención al cliente

Subprocesos:

- Recepción de documentación interna 1 y Externa 1
- Recepción de documentación interna 2 y externa 2
- Gestión de reclamos de agua potable y alcantarillado

2.1. Proceso gestión de atención al cliente

Corresponde a las labores orientadas a atender los requerimientos del cliente en cuanto a solicitudes de nuevos servicios, información, identificación de necesidades, atención a reclamos, etc.

Responsable: Oficinista- Recepcionista.

Propósito:

Implantar los pasos a seguir para recibir al cliente creando un ambiente amigable y de satisfacción para el mismo, identificando su necesidad y cumpliendo a cabalidad con sus requerimientos.

Alcance:

El proceso se inicia desde el momento que se procede a atender al cliente; posteriormente se registra en el sistema los requerimientos y se comunica a las diferentes áreas funcionales de la empresa; y, termina cuando el cliente abandona la empresa luego de haber formulado sus inquietudes.

Referencias:

- Formato de actualización de datos
- Información telefónica (atención de llamadas)

Definiciones:

- **Calidad de Servicio.-** El servicio al cliente se considera como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.
- **Respetar el tiempo del cliente:** el tiempo es el valor máspreciado por el cliente y uno de los recursos más escasos. Aquellas empresas que quieran dar valor a su servicio deberán saber gestionar el tiempo de sus clientes. Cualquier servicio que generemos en el club, debe seguir un proceso que permita que el cliente acceda a él sin tener que hacer colas o sin tener que esperar excesivamente.
- **Ser siempre cortés:** el cliente de un centro deportivo es cada vez más exigente, y quiere ser tratado como una persona única y especial. Esto obliga a que todos los trabajadores del centro tengan un trato exquisito con todos los clientes. Los

elementos de comunicación verbal, y especialmente no verbal (una sonrisa, la mirada, los gestos, etc.) tienen una gran importancia en este sentido.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 2	2.1.1. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN INTERNA 1 Y EXTERNA 1		
Misión:	Permitir la recepción y despacho de documentos en un proceso continuo que se desarrolla constantemente en la empresa y manejar los archivos a nivel interno y externo en la institución; Se debe tener un conocimiento básico de correspondencia para poder diligenciar y administrar la cantidad de información que circula.		
Responsable:	Asistente administrativo - servicio al cliente	Página: 1 de 1	
		Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
		Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibe documentación de usuario interno o externo	Documentos	60 minutos
2	Registro de trámite en sistema de control	Trámite	5 minutos
3	Direccionamiento del trámite	Hoja de reclamo	1 minutos
4	Despacho de trámite a quien corresponda		10 minutos
5	Revisión de correo para control de despacho de trámites del líder de Agua Potable		15 minutos
6	Revisión de despacho de trámites de la Gerencia General		10 minutos
7	Seguimiento de tramites despachados		5 minutos
8	Registro de trámites despachados.	Registro	2 minutos
9	Archivo de la documentación	Documentos	2 minutos
10	Entrega de documentación a usuario externo	Documentos	3 minutos
11	Registro de trámites externos despachados de Gerencia	Registro	1 minutos
Producto o servicio:	Despachos de trámites en forma rápida y oportuna para la satisfacción del usuario		

CAPÍTULO 2	2.1.2. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN INTERNA 2 Y EXTERNA 2		
Misión:	Receptar la documentación presentada por los funcionarios o usuarios de la empresa, para el respectivo despacho a los diferentes departamento interno de la institución o fuera de él, en forma eficaz y ágil.		
Responsable:	Asistente administrativo - servicio al cliente	Página: 1 de 1	
		Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
		Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recepción y verificación de cumplimiento de requisitos mínimos de ingreso	Requisitos	5 minutos
2	Ingreso de tramites a sistema de control		5 minutos
3	Análisis de trámite para direccionamiento		5 minutos
4	Entrega de documentación para despacho	Documentación	2 minutos
5	Revisión de correo y registro de líderes para verificar información y seguimiento		5 minutos
6	Seguimiento de tramites por reclamos de usuarios		10 minutos
7	Revisión de causas por retraso de tramites		6 minutos
8	Registro de respuestas de tramites	Registro	10 minutos
9	Comunicación de tramites atendidos a usuarios		4 minutos
10	Clasificación de trámites, registro y archivo de tramites	Trámites, registros, archivos.	4 minutos
11	Despacho de tramites a usuario		3 minutos
12	Atención al cliente		5 minutos
13	Atención telefónica		2 minutos
14	Recepción de trámites de línea de fabrica		1 minutos
15	Revisión y convalidación de líneas de fabrica		1 minutos
16	Registro de trámites de línea de fabrica	Registro	1 minutos
Producto o servicio:	Trámites despachados en forma oportuna a otras dependencias		

CAPÍTULO 2	2.1.3. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO			
Misión:	Brindar servicios de call center y atención directa a los usuarios, para distribuir las necesidades presentadas a las instancias pertinentes a su atención inmediata.			
Responsable:	Asistente administrativo - servicio al cliente			Página: 1 de 1
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015			
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Registro de reclamos		Formulario de reclamo	5 minutos
2	Impresión de hoja de reclamo		Hoja de reclamo	3 minutos
3	Notificación del reclamo al responsable		Notificación	15 minutos
4	Seguimiento atención de reclamo			10 minutos
5	Comunica a cliente la atención del reclamo			3 minutos
6	Atención central telefónica.			3 minutos
Producto o servicio:	Reporte y distribución de reclamos presentados.			

CAPÍTULO 3

MACROPROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Su misión es administrar el talento humano y diseñar, definir, implementar, mejorar, evaluar y verificar políticas de procesos que permitan crear un ambiente de trabajo positivo, generando sentido de pertenencia en el servidor público, aumentar las potencialidades de las dependencias en el cumplimiento de las responsabilidades institucionales.

Responsable: Coordinación de Talento Humano.-Son atribuciones la Ejecución y Coordinación de los siguientes procesos y sus subprocesos correspondientes:

Gestión:

a) Proceso de Gestión de Nómina.

Subprocesos:

- Gestión de Elaboración de Roles de Pago.
- Gestión de Anticipo de Remuneraciones.

b) Proceso de Gestión de Control de Jornada.

Subprocesos:

- Gestión de Registro de Asistencia.
- Gestión de Permisos y Vacaciones. (anexo 4y 5)
- Gestión de Incumplimientos y Sanciones
- Gestión de Manejo de Expedientes del Personal.

c) Proceso de Gestión de Reclutamiento y Selección de Personal.

Subproceso:

- Gestión Reclutamiento y Selección de Personal.

d) Proceso de Gestión de Evaluación del Desempeño.

Subproceso

- Gestión de Evaluación del Desempeño.

3.1. Proceso de gestión de nómina

En este proceso se realiza el pago a las personas vinculadas dentro de la empresa, adicionalmente administra todas las novedades que afectan las diferentes obligaciones laborales contraídas.

Responsables: Jefe Talento Humano.

Objetivos Institucionales:

Definir la forma requerida para realizar la nómina y demás obligaciones laborales legales contraídas por la Institución.

Alcance:

Este procedimiento aplica para el pago de la nómina del personal vinculado a la empresa, para la liquidación de la seguridad social y aportes de los trabajadores, empleados y funcionarios de la Institución.

Referencias:

- Código de trabajo
- LOSEP y su reglamento
- Roles de pago aprobados y generados por el sistema institucional
- Registro de contratos

Definiciones:

- **Nómina:** Es el instrumento que permite de una manera ordenada, realizar el pago de sueldos o salarios los trabajadores, así como proporciona información contable y estadística, tanto para la empresa como par el ente encargado de regular las relaciones laborales.
- **Remuneración:** Es la retribución económica que recibe una persona por los servicios prestados a un empleador.

- **Remuneración Básica Unificada.-** Es la remuneración mínima a la cual tiene derecho todo trabajador por prestar sus servicios a un empleador.

- **Seguridad Social:** Es la protección que la sociedad proporciona a sus miembros mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 3	3.1.1. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ELABORACIÓN DE ROLES DE PAGO		
Misión:	Entregar de forma mensual las planillas o roles de pago a los funcionarios y trabajadores de la empresa para poder evidenciar el sueldo percibido y los descuentos generados en el mes de trabajo.		
Responsable:	Líder de gestión de talento humano-auxiliar contable – Jefe de contabilidad		Página: 1 de 1
			Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
		Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisar la documentación remitida por ...	Documentación	45 minutos
2	Obtener los reportes de planillas de pago en el sistema informático del IESS (aportes, préstamos y fondos de reserva) e imprimirlos.	Reportes	30 minutos
3	Actualizar la matriz de roles del personal de la empresa en el sistema informático financiero, modulo Talento Humano, imprimir el reporte respectivo.		44 minutos
4	Elaboración del rol de pagos en el sistema correspondiente (Anexo 12)	Rol de pagos	1440 minutos
5	Convalidación de errores		480 minutos
6	Elaborar informe de constatación de planillas de aportes vs roles de pago	Informe de planillas y roles de pago	240 minutos
7	Elaboración de informe de pagos individuales (registro en hoja de cálculo)	Informe de pagos individuales	48 minutos
8	Enviar el archivo y el reporte del rol al proceso de Devengado presupuestario.		10 minutos
9	Organizar y validar la documentación habilitante para el pago y enviar al proceso de gestión del Ciclo Contable	Documentos validados	45 minutos
Producto o servicio:	Roles aprobados en el sistema informático financiero de la empresa.(anexo 12)		

CAPÍTULO 3	3.1.2. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ANTICIPO DE REMUNERACIONES			
Misión:	Registrar y actualizar los requerimientos de los funcionarios públicos y trabajadores, ante la solicitud de un anticipo de la remuneración mensual.			
Responsable:	Jefe Financiero- coordinadora contable-jefe de talento humano		Página: 1 de 1	
			Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisar y registrar la solicitud.		Solicitud	5 minutos
2	Revisar la liquidez del solicitante en la matriz de roles del personal de la empresa en el sistema informático financiero, modulo Talento Humano.		Solicitud de anticipo	10 minutos
3	Actualizar la matriz de roles del personal de la empresa en el sistema informático financiero, modulo Talento Humano incluyendo los valores como anticipos o pagos a terceros, imprimir el reporte respectivo.			10 minutos
4	Enviar informe de anticipo para autorización		Informe de anticipo	10 minutos
5	Enviar el archivo y el reporte del rol al proceso de Devengado presupuestario. (anexo 12)		Archivo y reporte de rol	10 minutos
Producto o servicio:	Autorizaciones de anticipo de remuneraciones.			

CAPÍTULO 3	3.1.3. SUBPROCESO DE MANEJO DE LOS EXPEDIENTES DEL PERSONAL		
Misión:	Establecer un proceso de manejo de expedientes, registros y archivos correspondiente al personal que labora dentro de la institución.		
Responsable:	Asistente administrativo- Jefe de talento humano		Página: 1 de 1
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015		
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
		Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisar y validar la documentación habilitante de sustento de ingreso o salida el servidor público.	Documentación de ingreso o salida	10 minutos
2	Actualización de datos de ingreso o salida en el sistema informático financiero, modulo talento humano, consignando la información requerida en el mismo.		30 minutos
3	Ingresar al sistema informático del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y obtener el comprobante de aviso de entrada o salida al IESS.	Comprobante de avisos	10 minutos
4	Registrar el contrato o acta de finiquito en el Ministerio de Relaciones Laborales y determinar el código correspondiente.		25 minutos
5	Registrar el código asignado en el archivo de contratos y finiquitos laborales de la empresa.		15 minutos
6	Registrar o borrar el código de la huella digital del servidor público en el sistema de control de asistencia.		10 minutos
7	Elaborar un expediente físico que contenga toda la información y respaldos físicos validos de la información del servidor público o dar de baja el expediente anterior.	Expediente de información	20 minutos
8	Archivar la documentación que corresponda (acciones de personal, sanciones, llamados de atención, etc.) en los expedientes del personal	Expedientes archivados	10 minutos
Producto o servicio:	Comprobante de registro del contrato o acta de finiquito en el Ministerio de Relaciones Laborales		

3.3. Proceso de control de entradas y salidas

Consiste en el registro de información personal e institucional del nuevo servidor en el Sistema de Talento Humano y en la asignación del código institucional para el control de entradas y salidas conforme al horario establecido por la institución.

Responsables: Coordinador de Talento humano.

Objetivo Institucional:

Establecer políticas y normas de control que regulen y optimicen el proceso de registro y control de asistencia del personal de la Institución; a fin de verificar el cumplimiento efectivo de la jornada normal de trabajo.

Alcance:

Es aplicable a las y los funcionarios públicos, que ingresan a formar parte de la Institución dentro de las distintas dependencias Administrativas.

Referencias:

- Registro de reloj magnético.
- Bitácora de registro de entradas y salidas.
- Formulario de permisos.(anexo 5)
- Informes de asistencia de personal.
- Turnos de labores.

Políticas y Normas de control:

La Jornada y Horario de Trabajo de todo servidor(a) publico según lo establecido en la Ley Orgánica de Servicio Público en el Art. 25 contempla dos tipos de jornadas laborales: a) Jornada Ordinaria: que la jornada de labores será por ocho horas (8 horas) diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes, los cinco días de la semana, con cuarenta horas semanales, con periodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo.

a) Jornada especial: Se considera como jornada especial aquella que por la misión que cumple la institución o sus servidores, no puede sujetarse a la jornada única y requiere de jornadas, horarios o turnos especiales.

b) El horario normal de trabajo que se aplica para todo el personal Administrativo es de 08H00 a 13H00 y de 14H00 a 18H00 y del personal encargado de mantenimientos y estaciones de bombeo y trabajadores se aplica jornadas especiales de horarios es definido y evaluado por el Director/Jefe Departamental/Unidad/Sección, previa autorización de la Unidad Administradora del Talento Humano; esto mediante un oficio en el cual se especificará las acciones de su personal y la necesidad de acogerse al horario especial para brindar un mejor servicio a la Institución.

Definiciones:

- **Gestión de Talento Humano:** Departamento que administra la Gestión del Recurso Humano de la Institución.
- **Evaluación:** Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.
- **Control:** Inspección, fiscalización. Dominio, mando. Dispositivo para regular la acción de un mecanismo, en nuestro caso sobre la asistencia de personal.
- **LOSEP:** Ley Orgánica del Servicio Público.
- **Servidor Público y trabajador:** Por su designación es servidor Público el empleado administrativo bajo la (LOSEP) Ley Orgánica del Servicio Público y el trabajador bajo el Código de Trabajo; con nombramiento, por contrato, provisional u ocasional.
- **Control de asistencia:** El control de asistencia es el proceso por el cual se controla, regula y evalúa la asistencia del personal de contrato o de planta;

- **Jornada:** Duración del trabajo diario de los obreros y empleados.

- **Comisión de servicio:** Orden y capacidad que una persona da por escrito a otra para que ejecute algún encargo o participe en alguna actividad.

- **Licencia:** Permiso para hacer una cosa.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 3	3.3.1. SUBPROCESO DE REGISTRO DE ASISTENCIA		
Misión:	Controlar el cumplimiento de la jornada laboral de los servidores y trabajadores que laboran dentro de la institución.		
Responsable:	Asistente administrativo		Página: 1 de 1
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015		
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
		Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisar el funcionamiento y validar la fecha y hora en el control biométrico o registro manual de asistencia.		10 minutos
2	Supervisar y monitorear el correcto uso y cuidado de los instrumentos automáticos de control de asistencia.		15 minutos
3	Registrar permisos, salidas autorizadas, vacaciones, nuevos ingresos y desenrolamientos. (anexo 4)	Registro de permisos, vacaciones ingresos des enrolamiento	20 minutos
4	Realizar controles de jornada		30 minutos
5	Emitir informes semanales y mensuales de incumplimientos de horarios justificados e injustificados y enviar al líder de Gestión de Talento Humano.	Informes de incumplimientos de horarios	60 minutos
6	Revisar, validar y registrar las horas extras y compensaciones de los turnos de trabajo	Registro de horas extras, compensaciones	180 minutos
7	Emitir informe para el pago de horas extras y compensaciones	Informe de horas extras y compensaciones	60 minutos
Producto o servicio	Estado mensuales de asistencias del personal de la empresa.		

CAPÍTULO 3	3.3.2. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE PERMISOS Y VACACIONES		
Misión:	Coordinar la ejecución de las solicitudes de permisos y vacaciones, solicitadas por los empleados y trabajadores; asegurando, el normal desenvolvimiento de la entidad.		
Responsable:	Asistente administrativo		Página: 1 de 1
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015		
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
		Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisar y validar las solicitudes, autorizaciones correspondientes.(anexo 4)		20 minutos
2	Informar al funcionario o trabajador sobre el uso de vacaciones		10 minutos
3	Verificación y actualización en el Plan anual de Vacaciones o registro de Permisos		10 minutos
4	Emitir la acción de personal o permiso correspondiente (anexo 6)	Acción de personal	10 minutos
5	Informar al líder del proceso específico donde está asignado el servidor requirente.		10 minutos
6	Registrar en el sistema de control.	Registro	10 minutos
7	Revisar los cronogramas de vacaciones presentados por los líderes de los procesos	Cronogramas de vacaciones	60 minutos
8	Consolidar la información y presentar para su aprobación		120 minutos
Producto o servicio	Acciones de personal para vacaciones o permisos de trabajo. (anexo 4)		

CAPÍTULO 3	3.3.3. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES		
Misión:	Asegurar la disciplina institucional a través de la atención las solicitudes de incumplimientos, y el establecimiento de sanciones cuando violenten las obligaciones y las relaciones laborales.		
Responsable:	Asistente administrativo, Jefe de talento humano		Página: 1 de 1
			Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
		Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisar y validar las solicitudes de incumplimientos correspondientes.	Solicitudes de incumplimientos	10 minutos
2	Revisar el estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de la empresa, reglamento del talento humano y la normativa correspondiente que esté relacionada con solicitud específica.		10 minutos
3	Verificar la presunción de incumplimiento en los cuerpos legales referidos.		10 minutos
4	Iniciar la investigación correspondiente en base a las causales referidas, actores, involucrados y a normativa correspondiente.		5 minutos
5	Notificar al infractor, involucrados y al líder de Gestión del Talento Humano.	Notificación	10 minutos
6	Solicitar al infractor o involucrados la defensa y descargo correspondiente.		30 minutos
7	Determinar la sanción la pertinencia o no pertinencia de la sanción a tomar.		30 minutos
8	Elaborar la sanción administrativa correspondiente, sustentada en los incumplimientos legales o reglamentarios.	Sanción administrativa	30 minutos
9	De ser necesario iniciar y administrar el proceso administrativo.		30 minutos
10	Notificar al infractor, involucrados y al líder de Gestión del Talento Humano, la decisión final del proceso.	Notificación	10 minutos
11	Enviar la documentación al proceso de Manejo de expedientes del Personal		20 minutos
Producto o servicio	Solicitudes de incumplimiento atendidas y notificadas		

3.4. Proceso de reclutamiento y selección de personal

En este proceso se define la forma de realizar el ingreso, selección y reclutamiento de personal tanto para los servidores amparados bajo el Régimen Civil como los trabajadores amparados bajo el Régimen Laboral.

Responsables: Gerente, Jefe de talento humano, Jefe financiero.

Políticas:

- Que los aspirantes a ocupar una vacante para ser reclutados deben poseer los conocimientos y experiencias que el puesto exige.
- Cuando exista una vacante se debe tomar en cuenta el personal que labora en la empresa, ya sea de forma permanente, o por contrato sometiéndose éste al proceso de reclutamiento que se desarrollará a través del departamento de recursos humanos.
- Cuando una vacante no pueda ser cubierta por un empleado de la empresa, por medio del sistema de ascensos y promociones se debe proceder a reclutar de tipo externo teniendo definido el perfil del candidato a cubrir dicha vacante.
- Que se reclute a un número suficiente de candidatos internos y externos para la preseleccionar los que pasaran a la fase de selección.

Alcance:

El proceso inicia cuando se genera una vacante en algún puesto dentro de la empresa, luego se pasa un informe al gerente, solicitando los requerimientos y las necesidades que este debe tener, de manera que se haga una previa convocatoria, donde se procede a entregar una orden con la solicitud de empleo de los aspirantes y sus previas aspiraciones al cargo que desean ocupar, y más tarde se realizan las entrevistas a cada uno con las respectivas fichas técnicas y test de personalidad y de esta manera se realiza la selección del personal.

Referencias:

- Entrevistas directas.
- Pruebas de conocimientos.
- Exámenes médicos.
- Cartas de recomendación de trabajos anteriores.
- Record Policial.
- Pruebas psicológicas.
- Formatos de solicitud de empleo.

Definiciones:

- **Define el perfil del puesto:** Identifica cuáles son las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo que deseas cubrir. Esto te ayudará a redactar una descripción del puesto, sus atribuciones, limitaciones, requerimientos técnicos de la persona y cualquier otro aspecto relevante que se ajuste a la necesidad de tu negocio.
- **Proceso de selección:** Se procede a recibir hojas de vida, analizarlas muy bien para seleccionar a los candidatos que cumplen con los requisitos mínimos. Establece tus prioridades, qué es lo que más te interesa. Algunas sugerencias para examinar: integridad, confianza, capacidad, actitud, preparación académica, experiencia y ganas de aprender. No deberías tomar en consideración a prospectos que tengan antecedentes de dudosa reputación o que hayan reportado problemas de actitud en trabajos anteriores.
- **Entrevista a los candidatos:** La entrevista es fundamental para conocer a la persona y tener una "primera impresión". En este encuentro podrás observar cómo se expresa la persona, cómo se comporta y podrás evaluar aspectos como su puntualidad, formalidad y deseo de trabajar. Las preguntas que realices deben permitir que la persona hable y mientras tanto tú observas. En general, la entrevista conlleva una gran dosis de percepción e intuición y en ella podrás determinar si es realmente esa persona la que complementa tu equipo de trabajo.

- **Salario y beneficios:** El salario a pagar y las condiciones de contratación no se deben establecer a la ligera. Una contratación mal definida puede repercutir en problemas de tipo presupuestario o incluso legal. Así que antes de comenzar tu proceso de selección, asegúrate de evaluar cuánto puedes pagar y en qué condiciones, para que todo quede claro desde el principio.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 3	3.4.1. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL			
Misión:	Ejecutar, mejorar y evaluar las actividades, productos o servicios del subproceso de Gestión de Reclutamiento y Selección de Personal en los cuales se sustentará el proceso de Gestión de Talento Humano para así lograr cumplir con la misión y objetivos Empresariales.			
Responsable:	Gerente, Jefe de talento humano, Jefe financiero		Página: 1 de 1	
			Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisar solicitud y validar en la planificación anual de talento humano o la autorización específica.		Solicitud	25 minutos
2	Solicitar la partida presupuestaria correspondiente según el plan anual del talento Humano o autorización específica.		Partida presupuestaria	10 minutos
3	Elaborar la Publicación con los datos técnicos y financiamiento del requerimiento y la referencia de su publicación en el portal de Socio Empleo del Ministerio de Relaciones Laborales.			60 minutos
4	Enviar al proceso de adquisición de bienes y servicios para realzar la publicación en los medios correspondientes.			8 minutos
5	Enviar al Ministerio de Relaciones Laborales los requerimientos técnicos, especificaciones, datos del perfil y del puesto requerido.			30 minutos
6	Supervisar la ejecución de las distintas etapas del concurso, hasta la determinación del ganador.			30 minutos
7	Elaborar y legalizar el acta de resultados finales o realizar el Informe Técnico de Personal.		Informe de personal	60 minutos
8	Solicitar la documentación habilitante para iniciar el proceso de contratación de personal.		Documentos habilitantes	30 minutos
9	Solicitar al proceso de Gestión Legal la elaboración del contrato, adjuntando toda la documentación habilitante correspondiente			20 minutos
10	Recibir el contrato legalizado y elaborar la acción de personal de ingreso correspondiente.		Contrato Acción de personal	15 minutos
11	Comunicar a proceso de elaboración de roles de pago, registro de asistencias, Manejo de los Expedientes de Personal y al líder del proceso requirente.			15 minutos
Producto o servicio	Acta de selección de nuevo personal y contrato respectivo			

3.5. Proceso de evaluación del desempeño

En este proceso se trata de definir en forma sistemática y periódica; el grado de eficacia y eficiencia de los servidores y trabajadores de la empresa en el desempeño de sus puestos de trabajo, lo que permite evidenciar sus puntos fuertes y débiles, a fin de ayudarles a mejorar.

Responsables: Jefe de Talento humano - gerente

Propósito:

- Tratar al personal de forma más justa.
- Comprobar la eficacia de los procesos de selección de personal.
- Definir los criterios retributivos según los distintos rendimientos individuales y el logro de los objetivos.
- Mejorar la comunicación interna.
- Conocer y obtener datos sobre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a su entorno de trabajo.
- Mejorar la adecuación entre la persona y el puesto. Podemos conocer las capacidades individuales, motivaciones y expectativas de las personas para asignar los trabajos de forma adecuada.
- Detectar el potencial de los trabajadores para establecer planes de desarrollo profesional.

Alcance:

La aplicación de este proceso abarca a todas las áreas de trabajo desde la más alta hasta la más baja jerarquía, a empleados, funcionarios y trabajadores públicos que cumplen funciones dentro de la empresa.

Períodos para la evaluación del desempeño:

El periodo para evaluar el desempeño de los trabajadores de una empresa, puede variar, esto es según las necesidades de la empresa, pero los periodos más recomendables son:

Periodo de prueba o confirmación.

Período semestral, Período anual.

Referencias:

- Reporte del monitoreo de la evaluación del desempeño.
- Informe de evaluación otorgada por el Ministerio de Trabajo.

Definiciones:

- **Retribuciones.-** Sirve para establecer una política de retribuciones que considere las compensaciones adecuadas para premiar el trabajo en equipo u otras consideraciones. Completar en forma eficaz la política de compensaciones basada en la responsabilidad de cada puesto y en la contribución que cada persona realiza en función de los objetivos del puesto.
- **Motivación.-** Resulta un valioso instrumento para utilizarlo como parte del plan de motivación del personal. Contribuir como medio eficaz para servir de instrumento de motivación, y no sólo de valoración cuantitativa.
- **Comunicación.-** Facilita la comunicación entre el personal y sus dirigentes, así como la retroalimentación ayudando a la mejora continua en la organización. Permite el dialogo constante entre los responsables y los subordinados, tanto en la comunicación de resultados como en la planificación y proyección de acciones a seguir en el futuro y de objetivos a conseguir.
- **Promoción.-** Ayuda a valorar el clima social y a conformar los planes de carrera del personal. Es una magnífica ocasión para analizar la acción, definir objetivos y planes de actuación. Confrontar los diferentes puntos de vista de los diferentes niveles jerárquicos y abordar los problemas de relaciones interpersonales, así como el clima de la empresa. Obtener datos para el desarrollo de cada persona en su carrera profesional, sirviendo de base a la programas de planes de carrera.
- **Capacitación.-** Comprueba las aptitudes del personal para realizar con eficacia sus tareas en el desempeño de su trabajo. Analizar las características del puesto

desempeñado, así como su entorno. Revisar los objetivos previstos en cada puesto de trabajo Detectar necesidades de Capacitación, tanto personal como colectiva.

- **Adaptación.-** Considera las aptitudes del personal para realizar las rotaciones adecuadas que aumenten la polivalencia de la plantilla. Facilitar la operación de cambios Obtener del trabajador información acerca de sus aspiraciones a largo plazo Integrar al trabajador al puesto a través de un proceso de seguimiento.
- **Formación.-** Fundamenta la realización del plan de formación continua del personal identificando las áreas con mayor deficiencia en los conocimientos y competencias necesarias para mejorar la competitividad de la organización.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 3	3.5.1. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
Misión:	Asegurar la calidad en el desempeño del personal, mediante el diseño y aplicación de instrumentos de evaluación, que permitan valorar sus capacidades y desenvolvimiento en sus puestos de trabajo.		
Responsable:	Jefe de Talento humano - gerente	Página: 1 de 1	
		Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
		Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Iniciar el proceso de evaluación cumplido el periodo establecido en el reglamento de talento humano de la empresa (cada cuatrimestre de gestión).	Documentación de ingreso o salida	20 minutos
2	Actualizar los indicadores de los procesos, de los puestos y de la percepción ciudadana.		60 minutos
3	Aplicar mensualmente el sistema de evaluación de la empresa establecido en el reglamento de talento humano respectivo.	Comprobante de avisos	45 minutos
4	Analizar los resultados de las evaluaciones.		60 minutos
5	Notificar a los evaluados los resultados de las evaluaciones y solicitar los descargos o justificaciones.		30 minutos
6	Consolidar los resultados cada cuatrimestre de la gestión anual programada.		120 minutos
7	Enviar el resultado consolidado al Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional, para su conocimiento y apelaciones correspondientes.	Expediente de información	20 minutos
8	Elaborar y determinar el informe de evaluación de desempeño.	Expedientes archivados	120 minutos
9	Aplicar los incentivos, ajustes y sanciones de acuerdo al reglamento del Talento Humano de la Empresa.		120 minutos
10	Realizar el seguimiento al informe de evaluación de desempeño	Informe de evaluación de desempeño	30 minutos
11	Realizar las acciones de apoyo en capacitación, mejoramiento de las condiciones de trabajo (de ser el caso) de acuerdo a los resultados de la evaluación del desempeño.		60 minutos
Producto o servicio	Personal Evaluado tres veces por año de acuerdo al modelo de gestión por procesos.		

CAPÍTULO 4

MACROPROCESO DE GESTIÓN CONSERVACIÓN AMBIENTAL

Su misión es ejecutar, coordinar, implementar, mejorar y conservar espacios naturales y mantener un ambiente libre de contaminación que permita investigar, desarrollar y generar productos en los cuales se sustente una buena calidad de vida y así lograr cumplir con la misión y objetivos empresariales.

Responsable: Coordinación de Gestión Conservación Ambiental.- Sus atribuciones es la Ejecución y supervisión de los siguientes procesos y subprocesos:

Gestión:

a) Proceso de Gestión Ambiental

Subproceso:

- Gestión de conservación y protección de micro-cuencas (FORAGUA);
- Gestión de Procesos de Licenciamiento Ambiental, y,

4.1. Proceso de gestión ambiental

Fue creada con el objetivo de Manejar los Recursos Naturales de una manera sustentable y propender a perpetuidad del Recurso Hídrico manteniendo estándares internacionales de calidad y control ambiental, promocionando tecnologías que conserven el ambiente y desarrollen los sectores en donde se encuentren las vertientes del cantón.

Responsables: Supervisor de conservación ambiental

Objetivos Institucionales:

Establecer un sistema de áreas protegidas que coadyuve a un manejo y un desarrollo sustentable de los recursos naturales, trabajando de manera conjunta con la sociedad involucrada dentro de las zonas de protección y gestionando proyectos ambientales que contribuyan a desarrollar el nivel de vida y la educación ambiental dentro del cantón.

Alcance:

Se aplica desde la identificación de los aspectos ambientales inherentes a las actividades desarrolladas por la EMAALEP, en cumplimiento de sus objetivos y funciones, hasta la implementación y aplacamiento de los impactos ambientales dentro de la ciudad de Loja.

Referencias:

- Informes mensuales de ejecución del Plan de Inversiones del Proyecto Foragua.
- Guías de manejo ambiental.
- Ley de Gestión Ambiental.
- Ley Orgánica de Régimen Municipal.
- Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental.

Definiciones:**▪ Instrumentos de la evaluación del impacto ambiental:**

El estudio de impacto ambiental es un instrumento importante para la evaluación del impacto ambiental de una intervención. Es un estudio técnico, objetivo, de carácter pluri e interdisciplinario, que se realiza para predecir los impactos ambientales que pueden derivarse de la ejecución de un proyecto, actividad o decisión política permitiendo la toma de decisiones sobre la viabilidad ambiental del mismo. Constituye el documento básico para el proceso de Evaluación del Impacto Ambiental.

▪ Estudio de impacto ambiental preliminar

Los estudios de impacto ambiental son desarrollados con información bibliográfica disponible que reemplaza al EIA en aquellos casos en que las actividades no involucran un uso intensivo ni extensivo del terreno, tales como la aerofotografía, aero-magnetometría, geología de superficie, o se trate de actividades de reconocido poco impacto a desarrollarse en ecosistemas no frágiles.

Son estudios que el proponente elabora para contrastar la acción con los criterios de protección ambiental y que le ayuda a decidir los alcances del análisis ambiental más detallado.

- **Ley de Gestión Ambiental**

La Constitución Política de la República del Ecuador dentro de su contenido, reconoce a las personas, el derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación; declara de interés público la preservación del medio ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país; establece un sistema nacional de áreas naturales protegidas y de esta manera garantiza un desarrollo sustentable;

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 4		4.1.1. SUBPROCESO DE MICRO-CUENCAS			
Misión:		Gestionar e impulsar el manejo racional y organizado de las microcuencas, para asegurar su protección y manejo sostenible.			
Responsable:		Supervisor de conservación ambiental		Página: 1 de 1	
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015
Elaborado:		Viviana Castillo			
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES		TIEMPO EFECTIVO	
1	Registro de la Empresa en EUROPA AID	Registro		360 minutos	
2	Elaboración de propuesta para subvención de recursos			8640 minutos	
3	Difusión de actividades de micro cuencas ante la empresa promotores			480 minutos	
4	Elaboración documentación para solicitar utilidad pública	Documentación para utilidad pública		60 minutos	
5	Reuniones de coordinación con estudiante de la UTP para proyecto de Tesis			360 minutos	
6	Apoyo técnico para monitoreo de calidad de agua del río Vilcabamba			480 minutos	
7	Seguimiento trámites administrativos	Trámites administrativos		180 minutos	
8	Enviar al proceso de logística y abastecimiento el requerimiento de contratación del servicio de licenciamiento			60 minutos	
Producto o servicio	El proceso de Gestión de conservación y protección de micro cuencas (FORAGUA), está regulado por una normativa específica y un modelo de gestión particular mediante un fideicomiso, por lo tanto este estatuto no puede regular este proceso.				

CAPÍTULO 4	4.1.2. SUBPROCESO DE LICENCIAMIENTO AMBIENTAL				
Misión:	Ejecutar, mejorar y evaluar las actividades, productos o servicios del subproceso de Gestión de Licenciamiento Ambiental en los cuales se sustentará el proceso de Gestión Legal para así obtener autorización de intersección en áreas protegidas.				
Responsable:	Técnico Ambiental			Página: 1 de 1	
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015				
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Gestión para obtener certificados de intersección de áreas protegida			Plano de aéreas protegidas	360 minutos
2	Elaborar planificación anual de licenciamientos ambientales de la empresa			Informe	8640 minutos
3	Reestructuración de la propuesta del plan de operación y mantenimiento de la PTAR en la comunidad de Cucanamá-Chaupi, parroquia Vilcabamba				480 minutos
4	Coordinación de procesos ambientales con el GPL				60 minutos
5	Asistencia al proceso de participación social del sistema de agua potable para los barrios Tuntún Bucassi, Shalshi y hierba buena				360 minutos
6	Inspección técnica proyectos emergentes				480 minutos
7	Informe técnico para no licenciar proyectos ejecutados en 2008			Informe técnico	180 minutos
8	Enviar al proceso de logística y abastecimiento el requerimiento de contratación del servicio de licenciamiento				
Producto o servicio	a) Compromisos de los planes de manejo ambiental cumplidos; y, b) Actas específicas de cierre o finalización de la intervención ambiental de la empresa.				

CAPÍTULO 5

MACROPROCESO GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTO

Su misión fundamental es colocar los productos adecuados sean estos bienes o servicios en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo a satisfacer las necesidades de la empresa.

Responsable: Coordinación de Logística y Abastecimiento.- Son atribuciones la Ejecución y coordinación de los siguientes procesos y sus subprocesos correspondientes:

Gestión:

a) Proceso de Gestión de Adquisiciones

Subproceso

- Gestión de Adquisiciones de bienes
- Gestión de Cotizaciones

b) Proceso de Control de bienes

Subproceso:

- Gestión de Constatación Física
- Gestión de Registro de Bienes (Inventario)
- Gestión de Reingreso de materiales
- Gestión de Baja de bienes

c) Proceso de Gestión Vehicular y Maquinaria

Subproceso:

- Gestión de Mantenimiento de vehículos
- Gestión de Abastecimiento de combustible
- Gestión de Documentación habilitante para circulación de los vehículos

d) Proceso de Compras Públicas

Subproceso

- Gestión de Contratación Pública

5.1. Proceso de adquisiciones

Administrar la contratación de obras y servicios, equipos, repuestos, herramientas, combustibles, lubricantes y materiales que sean requeridos para la ampliación, operación y mantenimiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado, en forma oportuna, con la calidad especificada y la menor inversión posible de recursos económicos y humanos.

Responsables: Coordinador y Jefe de Compras Públicas

Propósito:

- Garantizar que las obras serán ejecutadas al costo mínimo que sea consistente con la necesidad de lograr un producto de calidad aceptable dentro de un marco de tiempo aceptable.
- Definir quién es responsable de asumir cualquier riesgo que no puede ser eliminado del proyecto; y
- Proporcionar información sobre la obra a ser realizada para que todos los interesados estén claros acerca de lo que se tiene que hacer y cuál es su papel.
- Evaluar la calidad de la obra terminada.

Alcance:

Se inicia desde la necesidad de adquirir un bien o servicio establecido en la planificación institucional, y finaliza con la adquisición del mismo, luego de haber cumplido un proceso adecuado, de selección y valoración de ofertas.

Referencias:

- Órdenes de compra
- Partidas presupuestaria

- Solicitud de compra (anexo 7)
- Facturas de casas comerciales
- Cotizaciones

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 5	5.1.1 SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS				
Misión:	Efectuar la adquisición de equipos, repuestos, herramientas, materiales, combustibles y productos químicos que sean requeridos por los usuarios internos, en forma oportuna, con la calidad especificada y empleando la menor inversión posible de recursos				
Responsable:	Coordinador y Jefe de Logística y abastecimiento			Página: 1 de 1	
				Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisar las programaciones de adquisiciones del POA o los requerimientos emergentes o excepcionales que se soliciten.				10 minutos
2	Revisión y validación de la documentación habilitante correspondiente.			Documentos habilitantes	10 minutos
3	Realizar la clasificación del tipo y categoría de proceso de contratación y registro correspondiente.				10 minutos
4	Elaborar pliegos o solicitar al proceso de Elaboración de TDRs				20 minutos
5	Enviar al proceso de Contratación Públicas o Cotizaciones, con la documentación habilitante correspondiente.				20 minutos
6	Recibir el acta final del proceso o el comprobante de ingreso a Bodega			Acta	10 minutos
7	Informar al solicitante la disponibilidad del Bien o servicio requerido				10 minutos
Producto o servicio	Bienes o servicios disponibles.				

CAPÍTULO 5	5.1.2. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE COTIZACIONES		
Misión:	Asegurar la búsqueda de proveedores y de ofertas favorables, a los distintos requerimientos de la institución, respondiendo a los procedimientos establecidos y a la normativa vigente.		
Responsable:	Asistente de logística y abastecimiento	Página: 1 de 1	
		Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
		Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Registro y revisión de la documentación habilitante correspondiente (anexo 6 y 7)	Orden de compra, solicitud de compra	10 minutos
2	Validación de la documentación habilitante. (anexo 6 y 7)	Orden de compra, solicitud de compra, orden de ingreso y egreso	15 minutos
3	Enviar al comité de ínfima cuantía, para su autorización.	Documentos habilitantes	40 minutos
4	Realizar la búsqueda de proveedores y solicitar proformas respectivas	Proformas de casas comerciales	20 minutos
5	Recibir en sobre cerrado, registrar y entregar al comité de ínfima cuantía las ofertas en sobre cerrado.	Ofertas	10 minutos
6	Recibir la Calificación de oferentes, los cuadros comparativos y el acta de adjudicación desde el comité de ínfima cuantía	Acta de calificación de oferentes	5 minutos
7	Informar al solicitante la disponibilidad del Bien o servicio requerido	Memorando de certificación	30 minutos
Producto o servicio	Cartas de adjudicación entregados a los proveedores		

5.2. Proceso de control de bienes

Es una herramienta que posee la empresa, para poder determinar de forma veraz y oportuna la ubicación de los bienes o activos fijos que posee la misma, y a quien han sido asignados.

Responsables: Facilitador de Logística, bodeguero, auxiliar.

Propósito:

- Mantener un control de los bienes que posee la empresa.
- Asegurar que los bienes muebles de propiedad de la Emaalep, queden resguardados directamente del responsable del proceso.
- Conocer en forma oportuna la ubicación real de los bienes asignados a los servidores públicos para el desarrollo de sus actividades y responsabilizarlos de los mismos.
- Establecer las condiciones que determinen que sea dado de baja un bien mueble y la asignación a otro funcionario para su responsabilidad y custodia.

Alcance:

Se aplica con todo los funcionarios públicos que posean un bien mueble, que se encuentre bajo su custodia o responsabilidad, hasta su descargo o dada de baja, con el respetivo trámite para la devolución del bien para su descargo.

Referencias:

- Inventarios actualizados a la fecha de corte.
- Actas de entrega de bienes.

Definiciones:

- **Controles de bienes tangibles.-** Entiéndase como bienes tangibles, no solamente a los activos fijos si no a inventarios, títulos de valores, para controlar su existencia, pertenencia y correcta valuación.

- **Activo Fijo.-** Son todos los bienes de naturaleza permanente necesarios para desarrollar las actividades de una empresa.
- **Vida útil de activos.-**Es el período calculado en años, durante el cual pueden servir o utilizarse los activos fijos depreciables de una entidad o empresa. La vida útil probable de los bienes solo constituye una medida aproximada respecto a la vida real de los mismos.
- **Activos depreciables.-** Son los que: a) Se espera que serán usados durante más de un período contable; b) Tienen una vida útil limitada; y c) Los posee una empresa para usarlos en la producción o prestación de bienes y servicios, para arrendarlos a otros para fines administrativos.
- **Baja de Bienes por obsolescencia, pérdida o robo.-** La baja de bienes de larga duración se efectuará una vez cumplidas las diligencias y procesos administrativos que señalen las disposiciones legales vigentes, dejando evidencia clara de las justificaciones, autorizaciones y su destino final.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 5		5.2.1 SUBPROCESO DE CONSTATACIÓN FÍSICA DE BIENES			
Misión:		Efectuar una constatación física de los activos fijos por lo menos una vez al año, para mantener actualizados en forma permanente los inventarios, confirmar la ubicación, existencia real de los bienes y conciliar los saldos físicos con los contables.			
Responsable:		Facilitador de logística y abastecimiento – auxiliar de bodega		Página: 1 de 1	
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015
Elaborado:		Viviana Castillo			
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES		TIEMPO EFECTIVO	
1	Realizar la programación de ejecución de la constatación por lo menos una vez al año.			120 minutos	
2	Generar reporte del sistema informático financiero modulo Bienes el inventario e información contable correspondiente.	Reporte		15 minutos	
3	Conformar los equipos técnicos de verificación según el tipo de bien.			30 minutos	
4	Dirigir y supervisar la verificación física de los equipos de trabajo.			240 minutos	
5	Ajuste y validación de la información obtenida en la constatación, en el sistema informático financiero.			10 minutos	
6	Conciliación del inventario con el reporte de la información contable.	Inventario		30 minutos	
7	Elaboración de un acta de diferencias.	Acta de diferencias	de	10 minutos	
8	Realizar los correctivos y ajuste de inventarios.	Correctivo de inventarios	de	120 minutos	
9	Identificar las novedades relacionada con su ubicación, estado de conservación y cualquier afectación.			60 minutos	
10	Elaborar el informe y enviar a la Líder de Logística y Abastecimiento.	Informe		30 minutos	
Producto o servicio		Inventario Actualizado a la fecha de corte.			

CAPÍTULO 5		5.2.2. SUBPROCESO DE REGISTRO DE BIENES (INVENTARIO)			
Misión:		Establecer un sistema adecuado para el control contable tanto de las existencias como de los bienes de larga duración, mediante registros detallados con valores que permitan controlar los retiros, traspasos o bajas de los bienes a fin de que la información se encuentre siempre actualizada y de conformidad con la normativa contable vigente. .			
Responsable:		Analista de logística y abastecimiento		Página: 1 de 1	
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015
Elaborado:		Viviana Castillo			
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES		TIEMPO EFECTIVO	
1	Registro y revisión de la documentación habilitante correspondiente.	Documentación habilitante		15 minutos	
2	Validación de la documentación habilitante.			20 minutos	
3	Realizar la recepción física del bien y examinar la conformidad de las características, cantidad y calidad contratada que se especifique en los documentos habilitantes.			120 minutos	
4	Elaborar y suscribir el acta de entrega recepción entre quienes entregan y quienes reciben (distinta al acta definitiva de un proceso de contratación).	Acta de entrega y recepción		10 minutos	
5	Elaborar y archivar la hoja de vida útil o historia del mismo, donde se incluirá los datos de adquisición, proveedores o información adicional sobre su ubicación o entrega.	Hoja de vida útil		10 minutos	
6	Registrar y actualizar el inventario en el sistema informático financiero modulo bienes.	Registro y actualización del inventario		10 minutos	
7	Obtener la Codificación del bien y señalarlo en el bien de ser el caso.			20 minutos	
8	Almacenar el bien adquirido en un lugar seguro y acorde al tipo de bien.			10 minutos	
9	Enviar la documentación habilitante de ingreso incluido el comprobante de ingreso al proceso de adquisiciones de bienes y servicios			5 minutos	
10	Informar vía electrónica al requirente.			10 minutos	
Producto o servicio		a) Comprobante de Ingreso de bienes; y, b) Actualización del Inventario.			

CAPÍTULO 5		5.2.3. SUBPROCESO DE REINGRESO DE MATERIALES			
Misión:		Registrar la devolución de bienes que ya han cumplido su vida útil o para descargo de él bien al funcionario al que ha sido asignado, y actualizando su reingreso al sistema de inventario.			
Responsable:		Analista de logística y abastecimiento		Página: 1 de 1	
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Registro y revisión de la documentación habilitante correspondiente, que incluya la liquidación de obra.			Documentación habilitante	10 minutos
2	Validación de la documentación habilitante.				15 minutos
3	Realizar la recepción física del bien y examinar la conformidad de las características, cantidad y calidad especificada en la liquidación de obra.				60 minutos
4	Elaborar y suscribir el acta de liquidación entre quienes entregan y quienes reciben.			Acta de liquidación	10 minutos
5	Actualizar la hoja de vida útil o historia del bien, donde se incluirá los datos de liquidación de obra y la información adicional sobre su ubicación o uso.			Hoja de vida útil	15 minutos
6	Registrar y actualizar el inventario en el sistema informático financiero modulo bienes.				15 minutos
7	Revisar las existencias, previendo su disponibilidad continua.				10 minutos
Producto o servicio		Actas de entrega de bienes legalizadas y registradas sistema informático financiero módulo control de bienes.			

CAPÍTULO 5	5.2.4. SUBPROCESO DE BAJA DE BIENES		
Misión:	Eliminar del sistema, los bienes que de acuerdo a los reglamentos internos, dejan de pertenecer a la institución como consecuencia de su enajenación o desaparición.		
Responsable:	Analista de logística y abastecimiento 2		Página: 1 de 1
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015		
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio
		Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir la petición del usuario del bien para evaluación técnica o resolución de inicio de baja, con la conformación del comité respectivo.	Petición	10 minutos
2	Notificar al Proceso de Gestión de auditoría Interna, para conocimiento y apoyo.		20 minutos
3	Realizar la verificación visual y física correspondiente, de ser necesario solicitar la participación o informe de peritos técnicos según el tipo de bienes en análisis.		60 minutos
4	Realizar el acta de constatación de bienes a dar de baja en la empresa, donde se incluya el informe de la comisión y de los peritos de ser el caso.	Acta de constatación	10 minutos
5	Informar al Líder de Logística y Abastecimiento sobre los resultados de la constatación.		15 minutos
6	Solicitar a la máxima autoridad de la empresa la definición del mecanismo de baja y la resolución respectiva.		120 minutos
7	Actualizar la hoja de vida útil o historia del bien, donde se incluirá los datos de los informes de constatación de baja de bienes.	Hoja de vida útil	10 minutos
8	Registrar y actualizar el inventario en el sistema informático financiero modulo bienes.	Inventario actualizado	20 minutos
9	Notificar al Proceso de gestión del Ciclo contable.		15 minutos
10	Realizar el proceso de salida definitiva de bienes según la decisión de la máxima autoridad, ya sea por remates o venta, permuta o transferencia gratuita o destrucción.		60 minutos
Producto o servicio	Notificación a Gestión Contable sobre bienes fuera del inventario.		

5.3. Proceso de gestión vehicular y maquinaria

Consiste en establecer un procedimiento sistemático que permitan administrar y controlar los vehículos y maquinaria de la institución.

Responsables: Jefe de Vehículos y maquinaria

Propósito:

Mantener un control adecuado del manejo de los vehículos y maquinaria que mantiene la institución para el traslado del personal.

Alcance:

Este proceso aplica a todas las áreas de la EMAAL-EP que requieran la utilización de los vehículos de la institución; y está comprendido por los siguientes puntos:

- Utilización de los Vehículos
- Movilización de los Vehículos
- Custodia y Control de los Vehículos;
- Mantenimiento de los Vehículos
- Abastecimiento de Combustibles; y,
- Otras disposiciones generales

Referencias:

- Constitución de la República del Ecuador (1998), Sección Tercera, Artículos 211 y 212.
- Registro Oficial Nro. 60 (2003), Capítulos: I, II, III, IV y V.
- Reglamento de Utilización, Mantenimiento, Movilización, Control y Determinación de Responsabilidades de los Vehículos del Sector Público y de las Entidades de Derecho Privado que disponen de Recursos Públicos (Acuerdo No. 007-CG.), Capítulos: I, II, III, IV y V (Emitido por la Contraloría General del Estado).

Definiciones:

- **Hoja de Movilización:** Documento mediante el cual se autoriza la movilización de los vehículos institucionales, ya sea para cumplir con las tareas designadas dentro del distrito de trabajo o para la utilización en comisiones que impliquen viáticos o subsistencias. Para efectos de inspección de la Contraloría General del Estado, este documento es la recopilación de los siguientes registros solicitados: “Orden de Movilización”, “Registro de Entrada y Salida de Vehículos”, “Control de Lubricantes, Combustibles y Repuestos” y “Acta de Entrega-Recepción de Vehículos”.
- **Salvoconducto de movilización vehicular:** Documento mediante el cual, se autoriza la movilización de los vehículos fuera de su sede, en los días y horas no laborables.
- **Solicitud de vehículos institucionales:** Documento mediante el cual se solicita la autorización para el servicio de transporte de los vehículos.
- **Reporte de investigación de accidentes/ incidentes:** Documento mediante el cual, se podrá reportar los incidentes o accidentes ocurridos en la movilización de los vehículos.
- **Orden de provisión de combustibles/ lubricantes:** Documento mediante el cual, se podrá solicitar el abastecimiento de combustibles o lubricantes necesarios para la movilización de los vehículos.
- **Hoja de control de mantenimiento vehicular:** Documento mediante el cual, se podrá llevar el control del mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.
- **Informe diario de movilización vehicular:** Documento mediante el cual, se podrá presentar un informe del movimiento diario de los vehículos.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 5	5.3.1. SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS				
Misión:	Asegurar el buen estado y funcionalidad del patio vehicular de la institución, para responder adecuadamente a las exigencias de movilización institucional.				
Responsable:	Técnico encargado de vehículos			Página: 1 de 1	
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015				
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisión de registros de recorridos y hojas de vida útil de cada vehículo.			Registros de recorridos	40 minutos
2	Revisión de plan de mantenimiento de cada vehículo y sus fichas respectivas físicas o en el sistema informático de control vehicular			Fichas	60 minutos
3	Enviar los requerimientos de paralización al proceso de asignación vehicular para la reprogramar respectiva.			Requerimientos de paralización	10 minutos
4	Enviar el pedido de adquisición del servicio de mantenimiento al proceso de adquisición de bienes y servicios.			Pedido de adquisición	10 minutos
5	Recibir la notificación del acta de adjudicación al proveedor seleccionado.			Acta de adjudicación	10 minutos
6	Trasladar el vehículo a la prestación del servicio con el proveedor seleccionado.				30 minutos
7	Inspeccionar y validar los trabajos ejecutados.				40 minutos
8	Realizar la liquidación de servicio y el acta de entrega recepción (donde se incluya la factura correspondiente).			Liquidación , acta entrega-recepción	10 minutos
9	Enviar al proceso de adquisición de bienes y servicios los documentos habilitantes de pago, que incluyan el acta de recepción del servicio.				15 minutos
10	Actualizar el registro de los trabajos realizados en las hojas de vida útil o historia del bien físicos o en el sistema informático de control vehicular			Registro	15 minutos
Producto o servicio	Vehículos revisados, y autorizados para recorridos				

CAPÍTULO 5	5.3.2. SUBPROCESO DE DOCUMENTACIÓN HABILITANTE PARA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS				
Misión:	Facilitar en buen uso de los vehículos institucionales conforme a la normativa vigente.				
Responsable:	Técnico encargado de vehículos			Página: 1 de 1	
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015				
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisar la planificación de matriculación, pago de SOAT, seguros y otros impuestos de circulación y la existencia presupuestaria de recursos en los registros físicos o en el sistema informático de control vehicular			Registros	20 minutos
2	Validar y organizar la documentación habilitante para la matriculación vehicular y otros, de cada vehículo y determinar los valores a pagar.			Documentación habilitante	15 minutos
3	Solicitar al proceso de Certificación presupuestaria la respectiva Certificación presupuestaria.			Orden de provisión	10 minutos
4	Informar al líder de Logística y Abastecimiento el inicio del proceso y solicitar el pago correspondiente.			Solicitud	10 minutos
5	Trasladar al vehículo para realizar la revisión vehicular o SOAT de acuerdo al calendario respectivo.			Registro de abastecimiento y recorrido	30 minutos
6	Supervisar el desarrollo del trámite de matriculación.			Trámite de matriculación	240 minutos
7	Archivar los documentos de matriculación y otros (copias).			Documentos de matriculación	10 minutos
8	Realizar la entrega de los documentos habilitantes de circulación a los choferes responsables de cada unidad vehicular, y suscribir el acta de entrega respectiva.			Documentos de circulación	10 minutos
Producto o servicio	Documentos habilitantes de circulación vehicular actualizados y entregados a los choferes de la cada unidad vehicular.				

CAPÍTULO 5		5.3.3. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ASIGNACION VEHICULAR			
Misión:		Facilitar el transporte de los funcionarios públicos que requieran movilización dentro o fuera de la ciudad, siguiendo los requerimientos institucionales y vigentes en la ley movilización.			
Responsable:		Técnico encargado de vehículos		Página: 1 de 1	
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES		TIEMPO EFECTIVO	
1	Recibir la petición del requirente, según programación anticipada con la documentación habilitante (se incluirán autorizaciones emergentes).	Petición		10 minutos	
2	Validar la documentación habilitante o autorización correspondiente.	Documentación habilitante		15 minutos	
3	Seleccionar el tipo y características del vehículo según el destino y uso solicitado.			60 minutos	
4	Verificar la disponibilidad de vehículo, privilegiando la utilización en procesos agregadores de valor.			15 minutos	
5	Registrar el kilometraje de salida y llegada de cada vehículo en el formulario de control o en el sistema de control automático (gerefereciado).	Formulario de control		10 minutos	
6	Actualizar los registros de recorridos en la hoja de vida útil o historia del bien (bitácora vehicular)	Registros de recorridos		10 minutos	
7	Enviar los registros de recorrido al proceso de abastecimiento de combustible.			15 minutos	
8	Realizar la entrega de los documentos habilitantes de circulación a los choferes responsables de cada unidad vehicular, y suscribir el acta de entrega respectiva.	Documentos de circulación		20 minutos	
Producto o servicio		a) Registros de recorridos vehiculares actualizados; y, b) Registros de recorridos en las hojas de vida útil o historia del bien.			

5.4. Proceso de compras públicas

Constituye el procedimiento para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras públicas o prestación de servicios y consultorías.

Responsables: Jefe del Proceso de Compras Públicas

Objetivos Institucionales:

- Garantizar un nivel de transparencia en la ejecución de adquisiciones de bienes o servicios en la contratación Pública.
- Agilizar los procesos de adquisición conforme a las necesidades institucionales y a su ejecución oportuna.
- Garantizar la participación de oferentes en procesos, confiables y competitivos en el SNCP.

Alcance:

La aplicación de este proceso abarca a todas las áreas de trabajo y a los servidores encargados de la elaboración, formulación, ejecución, evaluación y asignación proyectos públicos.

Referencias:

- LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.
- REGLAMENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
- Resoluciones emitidas por el Instituto Nacional de Contratación Pública.

Definiciones:

- **Adjudicación:** Es el acto administrativo por el cual la máxima autoridad o el órgano competente otorga derechos y obligaciones de manera directa al oferente seleccionado, surte efecto a partir de su notificación y solo será impugnable a través de los procedimientos establecidos en la ley.

- **Catálogo Electrónico:** Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal de institucional para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios macro.
- **Proveedor:** Es la persona natural o Jurídica nacional o extranjera, que se encuentra inscrita en el RUP, de conformidad con la ley, habilitada para proveer de bienes, ejecutar obras y prestar servicios incluidos lo de consultoría, requeridos por las entidades contratantes.
- **Oferta Habilitada:** La oferta que cumple con todos los requisitos exigidos en los pliegos Pre-contractuales.
- **Mejor Costo en consultoría:** Criterio de “ Calidad y Costo” con el que se adjudicarán los contratos de consultoría, en razón de la ponderación que para el efecto se determine en los pliegos correspondiente, y sin que en ningún caso el costo tenga un porcentaje de incidencia superior al veinte (20%) por ciento.
- **Registro Único de Proveedores.:** RUP: Es la Base de Datos de los proveedores de obras, bienes y servicios, incluidos los de consultoría, habilitados para participar en los procedimientos establecidos en esta Ley. Su administración está a cargo del Servicio Nacional de Contratación Pública y se lo requiere para poder contratar con las Entidades Contratantes superior al veinte (20%) por ciento.
- **Participación Nacional:** Aquel o aquellos participantes inscritos en el Registro Único de Proveedores cuya oferta se considere de origen nacional.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 5		5.4.1. SUBPROCESO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA			
Misión:		Regular la gestión de transparencia y efectividad del servicio de contratación pública, y ejecuta los procedimientos de adquisición de bienes o servicios a favor de la institución, cumpliendo a la normativa vigente.			
Responsable:		Jefe del Proceso de Compras Públicas		Página: 1 de 2	
		Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015			
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES		TIEMPO EFECTIVO	
1	Recibir el memorando del requirente, según programación del PAC con la documentación habilitante (se incluirán autorizaciones emergentes, partida presupuestaria, etc.)	Memorando con visto bueno de la máxima autoridad		5 minutos	
2	Validar la documentación habilitante de acuerdo a los requisitos establecidos en la Ley de Contratación Pública.	Documentación habilitante		15 minutos	
3	Elaborar los pliegos con base a los requerimientos y Términos de referencia presentados	Pliego, solicitud de compra (anexo 7)		10 minutos	
4	Remitir a Gestión Legal pliegos para la revisión y recibir pliegos avalados			10 minutos	
5	Solicitar a quien corresponda, según el tipo de contratación, la conformación de la comisión técnica para el proceso, quienes nombraran el secretario respectivo.	Memorando de designación de comisión a cada miembro		5 minutos	
6	Solicitar la autorización de inicio de proceso a la máxima autoridad o al funcionario delegado mediante resolución	Memorando de inicio de proceso		15 minutos	
7	Gestión Legal elabora resolución de aprobación de pliegos e inicio de proceso	Resolución de inicio de proceso		30 minutos	
8	Subir el Proceso requerido al Portal de Compras Públicas, de acuerdo a la clasificación de tipo de proceso.	Resolución de inicio, documentos habilitantes		30 minutos	
9	Supervisar y enviar información de la etapa de preguntas, respuestas y aclaraciones de tipo procedimental del proceso de contratación			60 minutos	
10	Recibir contestación de preguntas formulados en el proceso			20 minutos	
11	Recibir las ofertas físicas y validar en el Portal de Compras Públicas en los plazos previstos.	Registro de oferentes en PCC		15 minutos	
12	Enviar a la comisión las ofertas recibidas.	Memorando de entrega de ofertas		10 minutos	
13	Recibir de la Comisión el acta de Apertura de ofertas.	Actas		15 minutos	
14	Recibir el Acta de convalidación de errores	Acta		10 minutos	
15	Subir al sistema del Portal de Compras Públicas el acta de convalidación de errores.			15 minutos	

CAPÍTULO 5		5.4.1. SUBPROCESO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA				
Responsable:		Jefe del Proceso de Compras Públicas			Página: 2 de 2	
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
PASOS		ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
16	Recibir y entregar las convalidaciones físicas y validar en el Portal de Compras Públicas en los plazos previstos.			Acta de convalidaciones	10 minutos	
17	Recibir de la Comisión el acta de Calificación de ofertas y resultados, que incluyan los cuadros comparativos de evaluación.			Acta de calificación	15 minutos	
18	Habilitar el sistema del Portal de Compras Públicas los oferentes calificados.			Acta de calificación	10 minutos	
19	Supervisar los resultados de: Puja, negociación, sorteo, selección directa, mejor oferta, según el tipo de contratación correspondiente			Acta de Puja	30 minutos	
20	Comunicar y solicitar a Gestión Legal la elaboración de resolución de Adjudicación o declaración de desierto del proceso			Resolución de adjudicación	10 minutos	
21	Enviar al líder de logística y Abastecimiento, la documentación con el proceso debidamente foliada y clasificada			Documentación de proceso	5 minutos	
22	El líder de Logística y Abastecimiento comunica Resolución y solicita a la Máxima Autoridad de ser el caso se nombre Administrador, Fiscalizador y comisión de recepción			Memorando de designación de administrador o fiscalizador	10 minutos	
23	El líder de Logística y Abastecimiento solicita elaboración del contrato			Memorando	5 minutos	
24	Recibir y registrar las designación de Administrador y Fiscalizador correspondiente.			Documentos autorizados por la máxima autoridad	10 minutos	
25	Enviar al administrador y fiscalizador la designación respectiva y la documentación del proceso.			Memorando, ofertas originales	10 minutos	
26	Verifica si el Administrador público el Contrato está habilitado en el Portal del INCOP				5 minutos	
Producto o servicio	Resoluciones de inicio de proceso; 2. Resoluciones de adjudicación o declaratoria de desierto; 3. Resoluciones de declaratoria de utilidad pública 4. Contratos para adquisición de bienes; 5. Contratos para prestación de servicios; 6. Contratos de consultorías; 7. Contratos de ejecución de obras; 8. Contratos de arrendamiento de bienes muebles e inmuebles; 9. Contratos modificatorios y complementarios; 10. Consultas al INCOP y organismos de control sobre proceso de contratación pública; 11.Registro de contratos; 12. Formatos de actas; y, 13. Criterios y pronunciamientos jurídicos en contratación pública;					

CAPÍTULO 6

MACROPROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

Atender las necesidades de los usuarios demandantes de servicios de agua potable 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.

Responsable: Coordinador comercial y mercadeo.- Son atribuciones la Ejecución y coordinación de los siguientes procesos y sus subprocesos correspondientes:

Gestión:

a) Proceso de Gestión de Control de Ventas.

Subproceso:

- Venta de acometidas de agua potable y alcantarillado (Anexo 8)
- Gestión de cartera vencida

b) Proceso de Gestión de Emisión.

Subproceso:

- Gestión de Ingreso en el Catastro.
- Gestión de Lectura
- Gestión de Emisión de títulos de crédito.

6.1. Proceso de gestión de control de ventas

El proceso de gestión de control de ventas se realiza mediante el ingreso de cada solicitud de instalación de acometida de agua potable o alcantarillado y el volumen diario, semanal, mensual y anual de las ventas de la empresa por cliente, por sector, producto o servicio, con el fin de señalar fallas o distorsiones en relación con las previsiones.

Responsables: Jefe comercialización.

Propósito:

Producir y entregar a los consumidores el servicio de agua potable y facturarla de manera equitativa, ecuánime y universal.

Alcance:

Se inicia en el momento en que se ingresa un nuevo usuario al catastro y se termina cuando se suspende una acometida domiciliaria de agua potable o alcantarillado por parte del Usuario.

Referencias:

- COOTAD.
- Ley de Recurso Hídricos.
- Ley de defensa al consumidor.
- Ley especial de ancianidad y discapacidad.
- Ordenanza que reforma el servicio de agua potable en Loja.

Definiciones:

- **Simplicidad:** Indica que el proceso es sencillo, todos deben entender perfectamente que es lo que se pretende con él.
- **Adaptabilidad:** El sistema de control debe incorporar mecanismos capaces de adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno.
- **Eficacia y Eficiencia:** Las señales deberán generarse en el momento oportuno, lo más rápidamente posible y las medidas correctoras aplicarse en el momento idóneo para que generen los efectos esperados.
- **Continuidad:** El control debe efectuarse con regularidad.
- **Aceptación:** Los control debe ser aceptado por todos.

- **Enfoques sobre puntos estratégicos:** Deben controlarse áreas donde las desviaciones sean más relevantes. Los controles son más efectivos cuando se aplican selectivamente en puntos críticos.
- **Estándares de costes:** son medidas monetarias que, en general, determinan la cuantía de los gastos de las distintas actividades, por ejemplo el coste de un día de determinado trabajador, el coste directo o indirecto por unidad de producto, el coste de mantenimiento por día de una máquina o el coste de vender una unidad de producto.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 6	6.1.1. SUBPROCESO DE VENTA DE ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO				
Misión:	Brindar el servicio de agua potable y alcantarillado, a las personas que lo requieran y se encuentren dentro del área de cobertura de la ciudad.				
Responsable:	Asistente de venta 1			Página: 1 de 1	
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015				
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir y verificar documentación habilitante de requirente; (Ver anexo 3)			Formularios para conexión domiciliaria	2 minutos
2	Validar y actualizar la información en el catastro de usuarios. (Anexo 10)				2 minutos
3	Solicitar la movilización al proceso de abastecimiento y logística;			Formulario de movilización	5 minutos
4	Realizar inspección de campo; (ver Anexo 2)				60 minutos
5	Realizar el dimensionamiento técnico (pre valoración) que incluya la ficha técnica de reposición de calzada y acera; (anexo 8)			Ficha técnica para ruptura de asfalto	30 minutos
6	Enviar al proceso Emisión de Título de Crédito;			Presupuesto con N° de orden	10 minutos
7	Recibir copia de la factura de pago del título de crédito;			Comprobante de pago	10 minutos
8	Enviar al proceso de construcción de acometida domiciliaria de agua potable; (ver anexo 3)			Formulario de turno para instalación de acometida	10 minutos
9	Recibir la liquidación de obra de la construcción de acometida y validar la información; (anexo 8)			Formulario de liquidación de obra	2 minutos
10	Enviar al proceso de ingreso de Catastro; y			Formulario de liquidación de obra	3 minutos
11	Comunicar al cliente y al Coordinación de Comercialización y Mercadeo.				5 minutos
Producto o servicio	Ingreso del nuevo usuario al catastro de usuarios				

CAPÍTULO 6		6.1.2. SUBPROCESO DE CARTERA VENCIDA			
Misión:		Su misión es ejecutar, el cobro de obligaciones que se encuentran adeudando los usuarios del servicio de agua potable, con la empresa.			
Responsable:		Auxiliar de cartera		Página: 1 de 1	
		Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015			
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES		TIEMPO EFECTIVO	
1	Solicitar al proceso de recaudaciones el reporte de usuarios en mora;	Listado		5 minutos	
2	Elaborar las notificaciones de mora y vencimiento	Notificaciones		15 minutos	
3	Enviar las notificaciones al proceso de cortes;	Notificaciones		20 minutos	
4	Solicitar nuevamente al proceso de recaudaciones el reporte específico de usuarios en mora en proceso de cobro vencido;	Reporte		15 minutos	
5	Verificar el cumplimiento de los pagos vencidos;	Notificación		2 minutos	
6	Elaborar las órdenes de suspensión del servicio;	Reporte		15 minutos	
7	Enviar al proceso de cortes para ejecución del corte del servicio;	Expedientes		10 minutos	
8	Recibir el reporte de cortes ejecutados;	Reporte		2 minutos	
9	Notificar al proceso de acción coactiva; y,	Informe		15 minutos	
10	Actualizar el catastro de cartera vencida con la nueva información, Geo-referencial y sus metadatos respectivos.	Reporte		20 minutos	
Producto o servicio		Procesos Coactivos iniciados.			

6.3. Proceso de gestión de emisión

Consiste en el ingreso de valores al sistema informático de facturación de la empresa, por diferentes conceptos, por los que tiene que cancelar el usuario al beneficiarse de los servicios que presta la empresa.

Responsables: Analista de comercialización y mercadeo

Propósito:

Emitir en la forma que establezcan las normas pertinentes. los títulos de crédito y más documentos exigidos por la ley para el cobro de tributos; derechos; ventas de materiales y otros servicios de agua potable y alcantarillado.

Alcance:

Se inicia desde el momento en que surge una obligación de pago por un servicio prestado por la institución, y termina con la cancelación mediante la facturación de las obligaciones generadas.

Definiciones:

- **Categoría Vivienda (RESIDENCIAL):** En esta categoría se encuentran todos aquellos usuarios que utilicen el servicio de agua potable para uso doméstico, y corresponde al suministro de agua entregado a inmuebles destinados exclusivamente a vivienda. En caso de comprobarse que una o varias dependencias de un inmueble en categoría vivienda, se destinan al comercio o industria y se utiliza el agua potable para éstas actividades, automáticamente y sin autorización alguna el Departamento de Agua Potable tiene la potestad de cambiar el tipo de categoría a Comercial o Industrial, según corresponda. Aquellos usuarios que, encontrándose en la categoría vivienda, tuvieran consumos de más de cincuenta metros cúbicos (50m³) hasta cien metros cúbicos (100m³) al mes, automáticamente pagarán el valor correspondiente a la Categoría Comercial y, si el consumo fuere superior a los cien metros cúbicos (100m³), pagarán el valor correspondiente a la Categoría Industrial.

- **Categoría Comercial:** En esta categoría se encuentran todos aquellos usuarios que utilicen el servicio de agua potable para abastecer inmuebles en los cuales funcionen almacenes o locales destinados a fines comerciales. Aquellos usuarios que, encontrándose en la Categoría Comercial, tuvieran consumos de más de cien metros cúbicos (100m³) al mes, automáticamente pagarán el valor correspondiente a la Categoría Industrial.
- **Categoría Industrial:** Esta categoría de abastecimiento de agua potable es para toda clase de inmuebles destinados a actividades industriales que utilicen o no el agua como materia prima. En esta categoría se ubican: las fábricas de bloques y ladrillos, hoteles, hosterías, pensiones, moteles, lavadoras de carros, fábricas textiles y, en general, todo local que guarde relación o semejanza con lo enunciado.
- **Categoría Sector Público:** En esta categoría se incluyen las instituciones del estado, organismos, dependencias, establecimientos educacionales públicos y privados, instituciones de policía, fuerzas armadas, hospitales, liga deportiva cantonal, cementerios, instituciones de beneficencia, a quienes se les fija una tarifa equivalente al 50% de la tarifa de la categoría vivienda. El Departamento de agua potable, realizará un informe anual con el cual se fijarán los límites del consumo de agua que deberán tener las instituciones que se enuncian en la presente categoría de acuerdo a las necesidades de cada una de ellas.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 6	6.2.1. SUBPROCESO DE INGRESO EN EL CATASTRO DE USUARIOS				
Misión:	Es registrar los datos de los usuarios que se benefician del servicio que brinda la empresa y que tiene un costo.				
Responsable:	Asistente de comercialización y mercadeo 1			Página: 1 de 1	
				Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir y validar del informe de liquidación de ejecución de acometida de agua			Formulario de liquidación	10 minutos
2	Solicitar movilización al Proceso de Logística y Abastecimiento			Memorando de requerimiento	5 minutos
3	Realizar la validación e inspección de campo; (Anexo 2)				30 minutos
4	Asignar la ruta y secuencia en catastro; y,				15 minutos
5	Ingresar información al sistemas informático de catastro de usuarios (anexo 10)			Registro de cambio de usuario	20 minutos
6	Archivar físicamente la documentación de ingreso				3 minutos
Producto o servicio	Registro digital y físico de usuarios actualizado				

CAPÍTULO 6		6.2.2. SUBPROCESO LECTURA			
Misión:		Estructurar un sistema adecuado y racional de medición o lectura de consumos del usuario, que posibilite un mejor proceso de facturación del servicio.			
Responsable:		Tarifadores		Página: 1 de 1	
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS APLICABLES		TIEMPO EFECTIVO	
1	Revisar y validar el catastro Impreso de cada ruta de levantamiento;	Reporte de ruta programadas		5 minutos	
2	Realizar toma de datos en cada predio;	Talonario de toma de lectura		3 minutos	
3	Validar la información levantada, ordenar e Ingresarla en el Sistema Informático de procesamiento de lecturación de la Empresa;	Formularios de toma de lectura		5 minutos	
4	Analizar y determinar variaciones fuera de tendencia en el consumo y validar los datos;			120 minutos	
5	Corregir datos según la validación o realizar la relecturación correspondiente; y,			30 minutos	
6	Enviar la información al proceso de emisión de título de crédito.	Reporte de lectura		10 minutos	
Producto o servicio	Los registros de consumos personalizados y asignados en el catastro.				

CAPÍTULO 6	6.2.3. SUBPROCESO DE EMISIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO			
Misión:	Su misión es ejecutar, mejorar y evaluar las actividades, productos o servicios del subproceso de Gestión de Emisión de Títulos de Crédito en los cuales se sustentará la gestión de Comercialización y Mercadeo para así lograr cumplir con la misión y objetivos Empresariales.			
Responsable:	Analista de Comercialización y Mercadeo		Página: 1 de1	
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015			
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir los datos de los catastros de consumos personalizados		Órdenes de compra de acometidas	15 minutos
2	Ingresar al sistema informático de pre-emisión y seleccionar registros a activar, y, (anexo 11)		Presupuesto	30 minutos
3	Activar en el sistema informático la pre-emisión; y,			60 minutos
4	Enviar a al proceso de Recaudación.		Reporte	3 minutos
Producto o servicio	Las preemisiones de los títulos de crédito activadas el sistema de recaudaciones.			

CAPÍTULO 7

MACROPROCESO DE GESTIÓN LEGAL

Su misión es asesorar, dirigir y desarrollar un trabajo planificado y coordinado, proporcionando seguridad jurídica a la gestión de la empresa, asegurando que las actuaciones de la entidad se encuentren enmarcadas en el ordenamiento jurídico vigente y que tengan relación con acciones de contratación de carácter general, procedimientos administrativos internos y externos, patrocinio judicial, extrajudicial y de solución alternativa de conflictos; y, asesoría legal integral, acorde con la misión institucional.

Responsable: Coordinador y Asesor de Gestión Legal.-Son atribuciones la Ejecución y supervisión de los siguientes sus subprocesos correspondientes:

Gestión:

a) Proceso de Gestión Legal

Subprocesos

- Gestión del Elaboración de Instrumentos Legales;
- Gestión de Litigio y Defensa Judicial; y,
- Gestión de Coactiva.

7.1. Proceso de gestión legal

El proceso de gestión legal o área jurídica, será la encargada de acordar con el titular de la empresa, todo lo referente a la normatividad interna de la empresa, así mismo, será representante legal de la empresa ante los juzgados y tribunales en todo juicio que este inmerso esta empresa, tendrá los controles de normativas junto con la dirección administrativa para el buen funcionamiento de la misma, será la encargada de resolver los problemas internos y aplicar las sanciones administrativas correspondientes por faltas al interior de la empresa.

Responsables: Jefe de asesoría legal – Abogado 1 y 2.

Objetivos Institucionales:

- Asesorar, asistir y representar a la EMAAL-EP, en asuntos jurídicos- administrativos internos y externos relacionados con las actividades desarrolladas por la institución.
- Obtener el pago de obligaciones pendiente a favor de la empresa, mediante el cumplimiento con la normativa vigente, y juicios coactivos.
- Brindar apoyo jurídico a todos los procesos de la empresa, para la formulación y adopción de políticas para el desarrollo de su misión.

Alcance:

Este proceso inicia desde la identificación y análisis del contexto normativo hasta la asesoría y representación jurídica de la institución frente a los requerimientos presentados bajo el contexto de legal aplicable.

Referencias:

- Código Tributario.
- Código Civil.
- Código de Trabajo.
- Código Orgánico Integral Penal.
- Código Orgánico territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)
- Recopilación codificada de legislación municipal de Loja.
- Ley Orgánica de recursos Hídricos, usos y aprovechamiento del agua.

Definiciones:

- **Acta:** Documento en el que se hace constar determinado acto judicial.
- **Acto Jurídico:** Manifestaciones de una o más voluntades que tengan por finalidad producir un efecto de derecho. Clasificación de los actos jurídicos con respecto a su contenido.

- **Comparecencia:** Presentarse físicamente ante el Juez o Tribunal para llevar a cabo un acto procesal, sea espontáneamente o por llamado del Juez
- **Contrato:** Acuerdo celebrado entre dos o más personas por medio del cual se imponen o se transfieren una obligación o un derecho.
- **Ley:** Constituye la ley una de las fuentes, tal vez la principal, del Derecho. En sentido amplio, se entiende por ley toda norma jurídica reguladora de los actos y de las relaciones humanas, aplicable en determinados tiempo y lugar. Dentro de esa idea, sería ley todo precepto dictado por autoridad competente, mandado o prohibiendo una cosa en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados. Así, entrarían dentro del concepto no solo la ley en sentido restringido o propio, como norma jurídica elaborada por los órganos estatales con potestad legislativa que en los regímenes constitucionales son el Congreso y el Jefe de Estado que sanciona y promulga, sino también los reglamentos, ordenanzas, órdenes, decretos, etc. dictados por una autoridad en ejercicio de sus funciones a obligación o un derecho.
- **Ley Civil:** La que establece los derechos generales de que los hombres gozan en sus relaciones privadas, las obligaciones que les incumben y la trascendencia de los actos y contratos. El código civil. Aunque prevé sanciones y resarcimientos económicos desde luego, por la ausencia de penas contra las personas, se contraponen a la ley penal y por referirse a la generalidad de los hombres y en relaciones sociales más amplias se oponen a ley militar y a la canónica.
- **Moroso:** Deudor que incurre en retraso culpable en relación con el cumplimiento de una obligación

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 7	7.1.1. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS LEGALES				
Misión:	Orientar y elaborar los instrumentos legales, requeridos para la gestión de la empresa y en su relación son los usuarios en torno al servicio que presta y a las obligaciones que se generan.				
Responsable:	Abogado 1			Página: 1 de 1	
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015				
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo	
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisar y registrar los requerimientos realizados por los procesos institucionales;			Lista de requerimientos	60 minutos
2	Validar la documentación habilitante de sustento del requerimiento;			Contrato	480 minutos
3	Elaborar el instrumento legal pertinente o autos respectivos,			Contrato laborales, convenios etc.	240 minutos
4	Formalización y legalización del instrumento elaborado, y,				60 minutos
5	Envío del producto al responsable del proceso requirente.			Informe legal	10 minutos
Producto o servicio	Instrumentos Legales formalizados y entregados.				

CAPÍTULO 7	7.1.2. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LITIGIO Y DEFENSA JUDICIAL				
Misión:	Brindar el asesoramiento legal y oportuno en todas y cada una de las actividades contractuales que requiera la Empresa para el cumplimiento de su objeto social.				
Responsable:	Jefe de asesoría legal			Página: 1 de 1	
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015				
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir y validar el requerimiento desde una instancia legal;			Lista de requerimientos	60 minutos
2	Solicitar información y documentación pertinente al proceso de gestión involucrado;			Contratos	480 minutos
3	Elaborar el instrumento legal pertinente o autos respectivos;			Contratos laborales, convenios	240 minutos
4	Formalización y legalización del instrumento elaborado;			Instrumento legal	60 minutos
5	Presentación en la instancia requirente;				60 minutos
6	Acudir a las diligencias previstas en el proceso judicial y atender los requerimientos de los organismos jurisdiccionales y de administración de justicia, asociados a los recursos civiles, administrativos, laborales o penales; y			Actas	240 minutos
7	Emitir el informe jurídico final del resultado de defensa o patrocinio			Informe, documentación legal	10 minutos
Producto o servicio	Patrocinios en procesos judiciales				

CAPÍTULO 7		7.1.3. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE COACTIVAS			
Misión:		Asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los usuarios en mora, para proteger las recaudaciones institucionales por el servicio prestado.			
Responsable:		Abogado 2		Página: 1 de 2	
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015
Revisado:		Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado: Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recibir y validar el requerimiento desde el proceso de Gestión de Cartera Vencida o cualquier proceso de gestión empresarial;			Listado	5 minutos
2	Validar la información habilitante de inicio de proceso.;				15 minutos
3	Levantar el expediente correspondiente de inicio de proceso;			Expedientes	20 minutos
4	Elaborar el auto de pago correspondiente;			Facturas de pago	15 minutos
5	Solicitar información sobre bienes del deudor en las instancias respectivas;				10 minutos
6	Designar y posesionar al depositario de la empresa;			Citaciones	5 minutos
7	Elaborar el auto de embargo y solicitar al Juez de Coactivas de la empresa su autorización;			Informe, expediente	30 minutos
8	Solicitar el apoyo de la fuerza pública de ser necesario;			Informe de solicitud	20 minutos
9	Ejecutar el embargo de acuerdo a los bienes identificados y determinados en el auto de embargo;			Notificación de juez	60 minutos
10	Señalar fecha y hora para el inicio del remate de bienes y elaborar la notificación de aviso de remate a publicarse;			Notificación a publicar	20 minutos
11	Solicitar al proceso de logística y abastecimiento la publicación del aviso de remate;			Solicitud	5 minutos
12	Ejecutar el remate y adjudicar el bien al mejor oferente;				120 minutos
13	Protocolizar y registrar en las instancias correspondientes los resultados en las instancias correspondientes; y,			Certificados de remate autorizados	20 minutos

CAPÍTULO 7	7.1.3. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE COACTIVAS				
Responsable:	Abogado 2			Página: 2 de 2	
				Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
14	Comunicar a Tesorería la ejecución del pago y solicitar al proceso de emisión de títulos la baja del título correspondiente.			Informe y notificación, y presupuesto	10 minutos
Producto o servicio	Coactiva Efectivizada e ingresada a Tesorería.				

CAPÍTULO 8

MACROPROCESO DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Su misión es planificar, establecer e implementar procesos de producción de contenidos y relaciones públicas institucionales, para comunicar las decisiones, directrices y acciones de la política institucional a la ciudadanía en general e incentivar su participación en el uso responsable de este importante recurso.

Responsable: Coordinador social.- Sus atribuciones la Ejecución y coordinación de los siguientes procesos y sus subprocesos correspondientes:

Gestión:

a) Proceso de Gestión del Participación Ciudadana.

Subproceso:

- Gestión de Empoderamiento del Usuario.
- Gestión Social de Intervenciones Empresariales.

8.1. Proceso de gestión de participación ciudadana

Consiste en impulsar, organizar, dirigir y controlar iniciativas que permitan acercar a la ciudadanía en la gestión empresarial, para concienciar sobre el uso racional del agua y el cuidado de su entorno. La **Participación Ciudadana** es un derecho constitucional, concebido en el acto de, siendo un ciudadano, intervenir en la vida pública y privada del país en el ámbito público deriva de una contradicción entre poderes.

Responsables: **Coordinador de Gestión Social**

Objetivos Institucionales:

- Promover a la ciudadanía en el desarrollo de conocimiento básico pero suficiente acerca de los mecanismos de participación y control ciudadano.

- Promover el desarrollo de la Competencia para el Manejo de la Información mediante la investigación sobre los procesos que se llevan a cabo en cada uno de los mecanismos de participación y control ciudadano.
- Promover la claridad conceptual del estudiante acerca de los procesos que se desarrollan en cada uno de los mecanismos de participación y control ciudadano, de manera que puedan entenderlos, diferenciarlos y reconocer los casos en los que pueden utilizarlos.
- Promover un espacio de discusión en el que los ciudadanos exploren y reflexionen acerca de la viabilidad de cada uno de los mecanismos de participación y control ciudadano, de manera que puedan identificar sus ventajas y sus desventajas en situaciones y contextos de la vida cotidiana.

Alcance:

Inicia en el momento de la convocatoria de la ciudadanía a los diversos actos o procesos, y termina con la conclusión de interrelación del intercambio institución y ciudadanía.

Definiciones:

- **Participación ciudadana:** consiste a la integración de los ciudadanos en el proceso de la toma de decisiones del gobierno de una ciudad.
- **Control Social:** Promover la transparencia en las actividades y procesos políticos a través de acciones de observación ciudadana.
- **Acción Ciudadana:** Fomentar la participación de la ciudadanía en la promoción de valores y prácticas cívicas y democráticas.
- **Educación para la Democracia:** Difundir conocimientos sobre derechos civiles, políticos y sociales y deberes ciudadanos, que contribuyan a profundizar la convivencia democrática.

- **Información a la Ciudadanía:** Proveer información y generar espacios de comunicación ciudadana sobre la realidad política y la democracia en el país. PC cuenta con el periódico electrónico.
- **Diálogo y Gobernabilidad:** Promover el diálogo en la búsqueda de acuerdos entre actores políticos y sociales, así como generar iniciativas para el fortalecimiento de la institucionalidad democrática.

Descripción de actividades de los subprocesos:

CAPÍTULO 8	8.1.1. SUBPROCESO DE EMPONDERACIÓN DEL USUARIO				
Misión:	Su misión es ejecutar, mejorar y evaluar las actividades, productos o servicios del subproceso de Gestión de Empoderamiento del Usuario en los cuales se sustentará el proceso de Gestión Social, Participación Ciudadana y Comunicación para así lograr cumplir con la misión y objetivos Empresariales.				
Responsable:	Promotor social			Página: 2 de 2	
	Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015				
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Revisar y validar las actividades previstas en el plan de participación ciudadana de la empresa;			Plan de participación	120 minutos
2	Ejecutar, Supervisar y evaluar la ejecución de las actividades previstas en el plan de participación ciudadana de la empresa fases de información, consulta y opinión, iniciativa, Fiscalización y control social, concertación, decisión, gestión y cogestión; y,				430 minutos
3	Elaborar el informe mensual de ejecución de plan de participación ciudadana de la empresa.			Informe de ejecución de plan	60 minutos
Producto o servicio	Informe de ejecución de plan de participación ciudadana de la empresa, aprobado				

CAPÍTULO 8	8.1.2 SUBPROCESO DE GESTIÓN DE INTERVENCIONES EMPRESARIALES				
Misión:	Su misión es ejecutar, mejorar y evaluar las actividades, productos o servicios del subproceso Gestión de Social de Intervenciones Empresariales en los cuales se sustentará el proceso de Gestión Social, Participación Ciudadana y Comunicación para así lograr cumplir con la misión y objetivos Empresariales.				
Responsable:	Promotor social			Página: 2 de 2	
				Fecha de vigencia: 31 de agosto del 2015	
Revisado:	Gerente G.	Autorizado:	Directorio	Elaborado:	Viviana Castillo
PASOS	ACTIVIDAD			DOCUMENTOS APLICABLES	TIEMPO EFECTIVO
1	Recepción de solicitud de requirente de los procesos institucionales;			Solicitud de requerimiento	3 minutos
2	Ajustar y validar los productos requeridos con el responsable del proceso requirente;				15 minutos
3	Contacto con líder local o dirigente comunitario donde se realizara la intervención, para socializar y planificar las actividades,			Notificación o convocatoria	30 minutos
4	Llamar al proceso de abastecimiento y logística (movilización),				5 minutos
5	Ejecutar el taller inicial comunitario;			Documentos informativos	180 minutos
6	Entregar el primer informe parcial al Técnico requirente para unificar criterios de ejecución;			Informe de ejecución	20 minutos
7	Análisis de la información primaria y secundaria de la intervención, planificar las estrategias y herramientas de intervención social;				30 minutos
8	Llamar al proceso de abastecimiento y logística (movilización);				5 minutos
9	Ejecutar segundo taller acordado con la comunidad o clientes, de acuerdo con el plan de Acción Social específico;			Documentos informativos	180 minutos
10	Elaboración de documentos producto de la intervención y requeridos por el responsable del proceso de intervención; y,				60 minutos
11	Elaboración y envío del informe final con los criterios de viabilidad social establecidos y los productos requeridos			Informe de criterios	20 minutos
Producto o servicio	a) Viabilidades Sociales de Intervención; y, b) Productos de acuerdos Institucionales y Comunitarios.				

ANEXOS:

ANEXO 1: Actualización de datos de los usuarios

ANEXO 2: Turnos de inspección

ANEXO 3: Solicitud de instalación de acometida de agua potable y alcantarillado

ANEXO 4: Solicitud de vacaciones

ANEXO 5: Solicitud de permisos

ANEXO 6: Orden de compra

ANEXO 7: Solicitud de compra

ANEXO 8: Solicitud de instalación de acometidas para elaboración de presupuesto.

ANEXO 9: Orden de entrega

ANEXO 10: Control catastral

ANEXO 11: Presupuesto de instalación de acometida de agua potable o Alcantarillado.

ANEXO 12: Rol de pagos

ANEXO 13: Sticker de alerta.

Formato de orden y/o requisición de servicios

ANEXO 1

	TURNO PARA INSPECCIÓN DE ALCANTARILLADO		
CLIENTE:			
DIRECCIÓN:			
FECHA:		HORA:	
INSPECTOR:			

ANEXO 2

	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL PROPIETARIO														
NOMBRES:															
APELLIDOS:															
Nº DE CÉDULA											CARNET DE DISCAPACIDAD	SI		NO	
Nº DE TELÉFONO															
FECHA DE NACIMIENTO															
DIRECCIÓN															
CORREO ELECTRÓNICO															

ANEXO 3



Empresa Pública Municipal de
Agua Potable y Alcantarillado de Loja

00002392

Empresa Pública Municipal de Agua
Potable y Alcantarillado de Loja
EMAAL-EP

R.U.C.: 1160056540001

Tasa Serv. Adm. 568 Lit. g)COOTAD

\$ 0,50

Fecha: _____

Nombre del propietario del inmueble: _____

Ubicación: _____

Urbanización: _____

Lote N°: _____

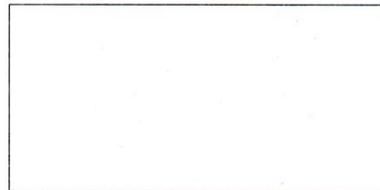
Calle: _____

Entre calles: _____

N° de pisos: _____

Teléfono: _____

CROQUIS DE UBICACIÓN



"TIPO DE INSTALACIÓN"

USO INMEDIATO ()

ESPERA ()

UTILIZACIÓN A DARSE AL SERVICIO

(Explique el uso)

USO DOMÉSTICO ()

USO COMERCIAL ()

USO INDUSTRIAL ()

USO OFICIAL ()

Firma del Propietario

PARA USO DE EMAALEP

CATEGORÍA _____ MATERIAL TUBERÍA MATRIZ: _____

DIÁMETRO TUBERÍA MATRIZ: _____

DIÁMETRO INSTALACIÓN: _____

LONGITUD TUBERÍA NECESARIA: _____

Aprobado

Negado

Observaciones: _____

Fecha: _____

UMAPAL

C:\Programas\Banco\Banco 2011\Banco 2011 00000

Instructivo de llenado del formato:

Señor usuario :

- ✓ Llene con todo cuidado sus datos personales y la dirección donde requiere la prestación de servicio.
- ✓ Elabore un plano de la ubicación del inmueble en donde se realizará la instalación o el servicio requerido.
- ✓ Adjuntar:
 - Copia de cédula del propietario
 - Copia de carta de pago del impuesto predial
 - En caso de convenio, presentar la copia de la carta de pago de red de agua potable o alcantarillado
 - Certificado de registro de la propiedad
 - Certificado de solvencia municipal (Rentas).
- ✓ Entregue en archivo y guarde con todo cuidado el ticket para que pueda solicitar información del recorrido del trámite.

ANEXO 4

	Solicitud de Vacaciones	N° : _____ Fecha : _____
Señor Director de Personal del I. Municipio de Loja Su despacho Yo _____ que desempeño el cargo de _____ en la sección _____ del departamento de _____ solicito a usted autorización para hacer uso de mis vacaciones anuales por lapso de _____ a partir del _____ Por la atención a la presente, me suscribo de usted Atentamente <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> f) _____ Céd. Id. N° _____ </div>		
INFORME DE LA DIRECCIÓN DE PERSONAL		
El suscrito responsable de la Dirección de Personal una vez revisado el registro de vacaciones, emite el siguiente informe: Periodos: _____ Días de Vacaciones normales : _____ Días de Vacaciones adicionales : _____ TOTAL : _____ Menos días de vacaciones anticipadas : _____ Total de días de vacaciones efectivas : _____ Fecha del último período de vacaciones : _____ Fecha de Ingreso al I. Municipio de Loja : _____ fecha de reintegrarse al trabajo : _____ Firma del funcionario responsable : _____ Nombre : _____		
A U T O R I Z A C I Ó N		
Con referencia a la solicitud presentada, visto el informe de la Dirección de Personal y analizadas las necesidades de la unidad a mi cargo, me permito autorizar SI (<input type="checkbox"/>) NO (<input type="checkbox"/>) las vacaciones. No se Autoriza debido a _____ _____ No habiendo autorización se las posterga a partir de _____ _____ fecha en la que podrá salir de vacaciones. En reemplazo quedará el señor (<input type="checkbox"/>) _____ _____		
_____ JEFE DEL DEPARTAMENTO		_____ DIRECTOR
_____ DIRECTOR DE PERSONAL		
Observaciones: _____ _____ _____		
Original: Dir. Personal		

ANEXO 5



**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LOJA E.M.A.A.L.E.P.
PERMISO N° 00000720**

Dirección: o Departamento: _____ Fecha: _____
Día Mes Año

SE CONCEDE PERMISO A:		
Para <input type="checkbox"/> Ausentarse	<input type="checkbox"/> NO CONCURRIR AL TRABAJO	
MOTIVO DE ESTE PERMISO	<input type="checkbox"/> ENFERMEDAD <input type="checkbox"/> I.E.S.S.	<input type="checkbox"/> FAMILIAR <input type="checkbox"/> PERSONAL
<input type="checkbox"/> DILIGENCIA DELA EPMAAL <input type="checkbox"/> OTROS		
DESTINO		
DURACIÓN DEL PERMISO	DESCONTABLE DE SALARIO <input type="checkbox"/>	COMPENSACIÓN VACACIONES <input type="checkbox"/>
FIRMA DE EMPLEADO	VT. BNO. PERSONAL	AUTORIZADO
CONTROL	SALIO ENTRO	NOMBRE _____

ANEXO 6



Casilla: 11.01.601
 Teléf: 2570347 - 2573315
 Fax: 2578776
 Dir.: Bolívar y José A. Eguiguren
 Loja Ecuador

ORDEN DE COMPRA Nro. -2013

PROYECTO :

FECHA:	
PROVEEDOR:	
RUC	

PROYECTO :

Señor proveedor, luego de cumplido el proceso de cotización bajo el régimen de ínfima cuantía que contempla la Ley Orgánica de Contratación Pública, su Reglamento y demás normas relacionadas, del cual ha resultado adjudicada su oferta, sírvase despachar los bienes conforme constan en la Proforma Nro. 00110 del 21 de Mayo del 2013, gasto que será aplicado a la Partida presupuestaria Nro **7. 7.02.01** denominada **SEGUROS**, según consta en Certificación Nro. **009-DATH-EMAALP-2013**

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR	
		UNITARIO	TOTAL
			-
			-
			-
			-
SUBTOTAL			-
SUPER. DE BANCOS 3.5%			
SEGURO CAMPESINO			
DERECHOS DE EMISION			
IVA			
TOTAL			-

Son:

SOLICITANTE	VISTO BUENO	COTIZADOR
Nombre: Ing. Leidi Sarango Carrión	Líder de Logística y Abastecimiento	Nombre: Sr. Fabián Ochoa

AUTORIZADOR PAGO	
Nombre: Ing. Leidi A. Sarango C.	Nombre: Lic. María Verónica Moreira
Cargo: LIDER DE GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTO EMAAL EP	Cargo: LIDER DE GESTIÓN FINANCIERA

OBSERVACIONES:

ANEXO 8

 **Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja**
EMAAL-EP **Nº 000001901**

Inspección de Agua Potable para: En

Medidor
Adaptador plástico
Abrazaderas
Tubería PVC-PRm
Codós
Grifo
Cortadora
Llave de acera
Neplo de cintura
Neplo HG
Unión HG
Unión plástica
Caja de acera
Collar de
Polietileno m
Toma de incorporación

EMAAL-EP | Loja | 000001901

ANEXO 9

 **Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja**
EMAAL-EP

ORDEN DE ENTREGA N° **000002423**

Señor Bodeguero
S'vase entregar lo siguiente al Sr. Celestino Castillo Serrano Loja, 19 de junio del 2014
Para Gestión de Recaudación

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
1	resma de papel Membrada 200 hojas

AUTORIZADO 

RECIBÍ CONFORME 

Impreso en Loja - Ecuador | Teléfono: 078 2500001 | www.emaal.gov.ec

ANEXO 10

 <p>emaalep Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja</p>		<p>Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja</p> <p>EMAAL-EP</p> <p>COMERCIALIZACIÓN PARTE CONTROL CATASTRAL</p>		 A14N911832	
CONEXIÓN POR <input type="text"/>		CAMBIO DE MEDIDOR <input type="text"/>		FECHA <input type="text"/>	
DATOS PARA EL REGISTRO					
NOMBRE <input type="text"/>		Edificio Medina Copropietarios		CÓDIGO <input type="text"/>	
N° MEDIDOR <input type="text"/>		911832		CÉDULA ID. <input type="text"/>	
UBICACIÓN					
BARRIO <input type="text"/>		J.A. Equiguen		RUTA <input type="text"/>	
CALLE <input type="text"/>		16-42		SEC. <input type="text"/>	
NÚMERO <input type="text"/>		Medidor Viejo 43598\$			
INTERSECCIÓN <input type="text"/>		18 Noviembre			
VECINO 1 <input type="text"/>		2 Joflon.			
MEDIDOR N° 1 <input type="text"/>		3 cedos de achimba 1/2			
VECINO 2 <input type="text"/>		1 cobrar Medidor			
MEDIDOR N° <input type="text"/>		C2		Responsable Catastro	
Usuario <input type="text"/>		Responsable conexión <input type="text"/>		Visto Bueno <input type="text"/>	

ANEXO 11

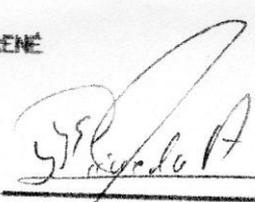
EMAAL-EP
PRESUPUESTO - ALCANTARILLADO/AGUA POTABLE
Orden N°: 454-2014

Cliente: 1103563852 RAMON NARANJO EDITH AMPARO
Ciudad: B10003012091000
Dirección: SERAFIN GOMEZ YN OSWALDO GUAYASAMIN
E-mail:
Referencia:
Barrio: CIUDAD VICTORIA
Estado: PREEMISIÓN
Observaciones: URB. CIUDAD VICTORIA L 2 - J MEDIDOR : 13001320 (FT)

Teléfono:

N° de casa:

ITEM	DETALLE	U	CANT	P. UNIT.	P. TOTAL
12 OTROS SERVICIOS DE AGUA POTABLE EMAAL-EP					
28	OTROS SERVICIOS DE AGUA POTABLE	GBL	1	\$32,00	\$32,00
SUBTOTAL:					\$32,00
13 VENTA MATERIALES Y ACCES. AGUA POTA EMAAL-EP					
74	TUBERIA PVC - PR 1/2"	m	2	\$1,53	\$3,06
92	CINTA TEFLON	ROLLO	3	\$0,42	\$1,26
SUBTOTAL:					\$4,32
15 VTA BIENES VARIOS (MEDIDORES AGUA P EMAAL-EP					
152	MEDIDOR CHORRO MULTIPLE TRACCION MAGNETICA 1/2"	U	1	\$36,12	\$36,12
SUBTOTAL:					\$36,12
18 CONEXION Y RECONEXION DE AGUA POTAB EMAAL-EP					
38	CONEXION DOMICILIARIA COMPLETA 1/2"	U	1	\$86,50	\$86,50
SUBTOTAL:					\$86,50
Fecha de emisión: 2014-03-17				Subtotal 12%	\$40,44
Responsable de Inspección: SISALIMA VEINTIMILLA FAUSTO RENÉ				Subtotal 0%	\$118,50
				Total	\$163,79



PINEDA ALVAREZ JIMMY EDUARDO

ANEXO 12

PAGO INDIVIDUAL file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Temp/rep

**UNIDAD MUNICIPAL ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LOJA**

Rol de pagos: AGOSTO de 2014 EMPLEADOS

EMAALEP

NOMBRES: _____

CARGO: OFICINISTA

S. BAS. UNIFIC.: \$ 675.0 D/TRABAJ: 30.0

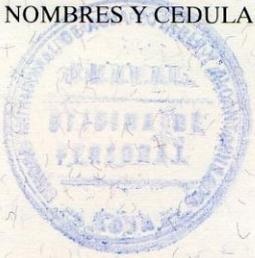
No. CARNET IESS: _____ No. CUENTA: 2900470966

<i>INGRESOS</i>		<i>DESCUENTOS</i>	
Remuneración	\$ 675.00	Aporte personal IESS	\$ 77.29
		Préstamos IESS	\$ 472.50
TOTAL INGRESOS	\$ 675.00	TOTAL DESCUENTOS	\$ 549.79
FONDOS DE RESERVA	\$ 56.23	TOTAL	\$ 125.21
		TOTAL DEPOSITADO	\$ 181.44

LIQUIDO A RECIBIR: CIENTO VEINTICINCO dólares con VEINTIÚN centavos
Loja, 22 de octubre de 2014

Firma, _____
C.I.: 0703927897

VERIFIQUE SI SUS NOMBRES Y CEDULA SON CORRECTOS



ANEXO 13

 emaalep Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja	ALERTA SEÑOR ABONADO
En su conexión de agua potable se ha detectado:	
<input type="checkbox"/>	Consumo exagerado, revise las instalaciones internas
<input type="checkbox"/>	Medidor inaccesible
<input type="checkbox"/>	Mal uso del agua potable
FECHA <input type="text"/>	HORA <input type="text"/>
¡Valoramos cada gota! MAYOR INFORMACIÓN AL TELF: (07) 2 578 889 Ext. 244 / 242	

CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo de investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ El Manual de Procesos para el departamento Administrativo-Financiero, permite optimizar los recursos en función del tiempo y la fuerza laboral para la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado.
- ✓ El manual de los procesos de presupuestos de: gestión de talento humano, de gestión ambiental, de logística y abastecimiento, de comercialización y mercadeo; y, de gestión legal permiten mejorar significativamente la aplicación eficiente y uniforme de los procesos de rutina que se desarrollan en la “EMAALEP” y que anteriormente se encontraban obstaculizados por no determinarse ordenadamente las instrucciones, responsabilidades e información de las distintas operaciones o actividades que se realizan individual y colectivamente.
- ✓ La estandarización de las actividades que desempeñan los funcionarios responsables de cada proceso, permite mejorar el manejo de la información y la calidad del servicio.
- ✓ El presente manual de procesos contribuirá al enriquecimiento del compendio documental municipal y a la ejecución adecuada de los procesos de la empresa.

RECOMENDACIONES

- ✓ Aplicar responsablemente el Manual de procesos, para asegurar el cumplimiento uniforme de las actividades y la optimización de los procesos en el Departamento Administrativo- Financiero de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Loja. (EMAALEP).

- ✓ Establecer un sistema de seguimiento, que permita efectuar una revisión permanente de los procesos de rutina para actualizarlos constantemente y evitar que los objetivos, normas, tareas y procedimientos se desactualicen.

- ✓ Diseñar un registro estandarizado de las actividades desarrolladas por los empleados y trabajadores de la EMAAL-EP, para verificar su desempeño de conformidad a los lineamientos establecidos en el manual de procesos, a fin de asegurar el rendimiento eficiente y mejorar la imagen institucional.

- ✓ Realizar informes semestrales de las actividades de cada macroprocesos, con el propósito de establecer una vigilancia y seguimiento continuo a todos los procesos y subprocesos involucrados para el desarrollo, manejo y función de la empresa, de manera que se constituya en una fortaleza para la aplicación del presente manual de procesos con el que cuenta la “EMAALEP”.

BIBLIOGRAFÍA

1. **Argudo A, D.** (2010). *Elaboración de Manuales de Procedimiento para la Unidad de Farmacia de la Universidad de cocepción*. Chile: Cosby.
2. **Álvarez, M.** (2006). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México D.F: Panorama.
3. **Bolaños, A.** (2008). *Manual de Procedimientos. La organizaión: Conceptos, Principios y la División del trabajo*. Costa Rica.
4. **Contraloría General del Distrito Federal de México-** Coordinación General de Modernización Administrativa. (2011). *Guía Técnica de Manuales de procedimientos*. México.
5. **Departamento de Epidemiología de la Secretaría de Salud Organismo Descentralizado.** (2011). *Manual de Organización Especifico del Departamento de epidemiología*. . México D.F.
6. **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA "EMAALEP"**. (2013). *Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos Definitivos RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO Nro. 003-EMAALEP-2013 TÍTULO III, Art. 12,13. LOJA.*
7. **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA "EMAALEP"**. (2012). *En C. V. ORDENANZA N° 2012. LOJA.*
8. **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA "EMAALEP"**. (2012). *ORDENANAZA N° 2012. CAPÍTULO II, ARTÍCULO 6, DE LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN. LOJA.*
9. **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA "EMAALEP"**. (2012). *ORDENANZA N° 02-2012 CAPÍTULO III, ARTÍCULO 23 DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL. LOJA.*
10. **EMPRESA PUBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA.** (2012). *ORDENANZA No. 02-2012 CAPÍTULO III, artículo 23 DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL de la,. LOJA.*
11. **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA 2013 "EMAALEP"**. (s.f.). *ESTATUTO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEFINITIVO TÍTULO II, Art. 6.*
12. **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA"EMAALEP"**. (2012). *ORDENANAZA N° 2012, CAPÍTULO I. CONSTITUCIÓN,*

DOMICILIO, DENOMINACIÓN, OBJETO Y ATRIBUCIONES DE LA EMPRESA. LOJA.

13. **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCAN TARILLADO DE LOJA "EMAALEP"**. (2012). ORDENANZA N° 02-2012, CAPÍTULO I, ARTÍCULO 5, DE CONSTITUCIÓN, DOMICILIO, DENOMINACIÓN, OBJETO Y ATRIBUCIONES DE LA EMPRESA. LOJA.
14. **García, G.** (2009) instructivo para la Elaboración de procedimientos.
15. **Gómez E, G.** (2010). *GestioPolis.reativecommons*. Obtenido de by-nc-sa
16. **González P, J.** (2008). Manual de Procedimientos Administrativos. México: Civitas.
17. **La Secretaría de la Salud, del Distrito Federal de México** . (s.f.). Manual de Procedimientos.
18. **Lázaro, V.** (2008). Manual para los Negocios y la Industria. Sistemas y Procedimientos. El salvador: Diana, S.A.
19. **Martínez, J.** (2013: 2) Manuales Administrativos
20. **Mejía G, B.** (2006). Gerencia de procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas. Bogotá-Colombia: Eco-Ediciones.
21. **PLAN OPERATIVO DE LA "EMAALEP"**.
22. **Rodríguez V, J.** (2010). Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos. Edición N° 3. México D.F: Publisher Thomson .
23. **Ruiz S, C.** (2002). Manual para la Elaboración de Políticas Públicas . Plaza Valdez.
24. **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES** . (2011). Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización. México D.F.
25. (HYPERLINK"<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r60244.diagrama-flujo/diagrama>"
<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r60244.diagrama-flujo/diagrama> de flujo. (**La Asociación Norteamericana de Normas para elaboración de diagramas de flujo**)

ANEXOS

ANEXO 1:

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Este glosario está concebido para ayudar a comprender algunos de los términos utilizados en la construcción del estatuto de gestión organizacional por procesos de la EMAAL EP. Las definiciones citadas en este glosario no constituyen interpretaciones autorizadas de los textos específicos de la EMAAL EP y se presentan únicamente con fines informativos. El glosario tampoco es exhaustivo. Pueden consultarse otros términos en la base de datos terminológica de las normativas de gestión por procesos.

MISIÓN: Propósito de la organización o equipo de mejora.

VISIÓN: Proyección hacia el futuro de una situación deseable.

OBJETIVO: Expresión cualitativa de los resultados que se pretenden alcanzar en un tiempo y espacio determinando. Manifestación de intenciones que se quieren cumplir y que específica con claridad en qué y para qué se proyecta y se debe realizar una determinada acción. Es el resultado que se pretende lograr en un año a través de un conjunto de acciones y que además van en apoyo hacia el cumplimiento de una estrategia de trabajo. Es la finalidad hacia la que se orientan los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión o propósito institucional.

ESTATUTO: una figura o institución jurídica que contiene un conjunto de normas específicas y particulares que regulan la estructura y el funcionamiento de una organización o institución, relacionada a normativas superiores específicas.

GESTIÓN: Conjunto de procesos, actividades y tareas que se ejecutan y operativizan en una organización.

PERSPECTIVAS: Puntos de vista o dimensiones críticas claves de la organización alineados a la lógica de las estrategias de planificación.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Proceso que permite establecer su misión, definir sus propósitos y elegir las estrategias para la consecución de sus objetivos y conocer el grado

de satisfacción de las necesidades a los que ofrece sus bienes o servicios. Esta planeación enfatiza la búsqueda de resultados y desecha la orientación hacia las actividades.

CALIDAD.- Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CLIENTE.- Organización o persona que recibe un producto o servicio.

EFICACIA.- Relación entre actividades planificadas y resultados esperados.

EFICIENCIA.- Relación entre resultados alcanzados y recursos utilizados.

GESTIÓN DE LA CALIDAD.- Actividades para dirigir y controlar en una organización el Sistema de Calidad.

PROCESO.- Conjunto de actividades interrelacionadas que convierten entradas en resultados.

MAPA DE PROCESOS: Diagrama que permite identificar los procesos de una organización y describir sus interrelaciones principales.

ACTIVIDAD: Cada uno de los elementos en los que se puede desglosar un proceso. Las actividades a su vez se pueden desglosar en Tareas.

TAREA: Acciones homogéneas que constituyen una determinada cantidad de trabajo y que forman parte de un grupo homogéneo de acciones para producir un determinado resultado.

VALORES: Conjunto de comportamientos, actitudes, creencias y estilos adoptado en una organización. Elementos de la cultura de una organización.

LINEAMIENTOS: Directrices que establecen los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades, así como las características generales que éstas deberán tener.

MANUAL: Documento administrativo de fácil manejo que se utiliza para brindar, en forma ordenada y sistemática, información de diversa índole para la operación de una organización: atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, normas, puestos,

sistemas, procedimientos, actividades y tareas, así como instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de las labores.

POLÍTICA: Criterios e iniciativas, dentro de ciertos límites, que indican la manera como debe realizarse algo. Determina un marco de referencia dentro del cual se deben adoptar decisiones, asegurando con ello que éstas sean uniformes y consistentes.

PROPÓSITO INSTITUCIONAL: Este elemento equivale a la misión de una dependencia, entidad o unidad responsable; por lo tanto, representa la misión del programa especial, actividad institucional, proyecto institucional y/o proyecto de inversión. Es la justificación conceptual de un programa especial, actividad institucional, proyecto institucional y/o proyecto de inversión. Muestra el objeto o el fin último a alcanzar. El propósito institucional se distingue de la misión en el uso que se le da, pues mientras la misión distingue la razón de ser de un ente administrativo, el propósito lo es de una categoría programática.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Es el órgano que tiene a su cargo la administración de los recursos financieros, humanos, materiales y los servicios generales y sociales de la institución a la que se encuentra adscrita. Su función es de apoyo a las labores que todos los órganos desempeñan en el ámbito institucional.

ENFOQUE AL CLIENTE: Método de Gestión, basado en identificar y desplegar internamente los requisitos cuyo desarrollo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, y en priorizar coherentemente los procesos de la organización que repercuten en su satisfacción.

GESTIÓN DEL CAMBIO: Parte de la gestión, empleada en aprovechar los cambios del entorno para el bien de la organización a través de la implementación de una “Cultura del Cambio”.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que han cumplido sus requisitos.

ANEXO 2:

**ORDENANZA QUE COSNTITUYÓ, ORGANIZÓ Y REGULÓ EL FUNCIONAMIENTO DE LA
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA EMAALEP**