

III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

• PRESENTACION

El siguiente documento, se elaboró dentro del marco y lineamientos establecidos por el Ente Regulador de los Servicios de Agua y Saneamiento (ERSAPS), organismo nacional de regulación y control de todos los servicios locales y el Proyecto de Modernización del Sector Agua y Saneamiento (PROMOSAS), así como de acuerdo al tamaño, funciones y características propias de las funciones y servicios que presta y suministra a la comunidad de Juticalpa, la Empresa **AGUAS DE JUTICALPA**, constituida como Ente Prestador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (EPS).

Todas y cada una de las funciones y/o responsabilidades asignadas a cada empleado o funcionario en su puesto o cargo de trabajo de la Empresa, contenidas en este Manual de Funciones, tienen un carácter de cumplimiento obligatorio, debiendo cumplirse ineludiblemente, en tiempo y forma, con las fechas, plazos y/o periodos establecidos, en cada una de las tareas o trabajos asignados, al igual que la presentación y entrega de informes, reportes, controles y demás informaciones que en su caso deban ser elaborados y entregados por cada miembro del personal.

OBJETIVOS

1. Sistematizar y transparentar el registro y control de todas sus operaciones y actividades administrativo-financieras, que faciliten la obtención de sus metas, objetivos y márgenes de resultados propuestos.
2. Contribuir al mejoramiento de su consolidación y competitividad empresarial, a través de un método confiable y eficaz, de fácil interpretación y aplicación que apoye y guíe todas las decisiones, gestiones y operaciones Institucionales, y que a su vez facilite la aplicación del debido control y salvaguarda de todos sus activos, recursos patrimoniales, materiales y humanos.
3. Facilitar el proceso y obtención de información segura y confiable que permita medir y evaluar sus servicios y resultados económicos, implementando medidas y controles que fortalezcan, mejoren y superen las debilidades que puedan surgir, para la adopción de medidas correctivas y oportunas.

III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

1.1 METODOLOGÍA

Este manual, contienen la descripción y perfiles de los diferentes puestos de trabajo que conforman la estructura institucional de la Empresa “AGUAS DE JUTICALPA”, según su Organigrama Institucional, la situación al momento de elaborar el Manual de los puestos y/o cargos existentes y aquellos que sea necesario incorporar, para lograr una mayor eficiencia, transparencia y eficacia en el cumplimiento de los servicios para el cuales fue creada.

Este proceso de elaboración se realizó por etapas claramente definidas y vinculadas una con otra, así:

1. Revisión y actualización del organigrama, legislación vigente y documentos ERSAP.
2. Levantamiento de datos sobre los cargos funcionales existentes en entrevista con cada empleado y/o funcionario.
3. Análisis de los puestos versus cargos y/o tareas.
4. Identificación y verificación de los niveles jerárquicos.
 - a) Descripción del Puesto: Naturaleza y objetivo del trabajo,
 - b) Funciones
 - c) Dependencia jerárquica
 - d) Responsabilidades
 - e) Relación de trabajo
 - f) Conocimiento y habilidades requeridas
 - g) Requisitos y condiciones para el puesto de trabajo

Con ello se estructuró el MANUAL DE FUNCIONES de cada cargo, sus responsabilidades generales y específicas, incluyendo las fechas o períodos de cumplimiento de cada una de ellas, a fin de que pueda ser evaluado dicho cumplimiento de desempeño.

La segunda fase consistió en la elaboración del REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, que registrará las relaciones e interacción entre la Empresa y su personal, que servirá de base para definir sus políticas, procesos de contratación, deberes, derechos, disciplina, formas de cumplimiento, separación y reconocimiento de méritos al desempeño; elaborados conforme la legislación laboral vigente, y demás normativas existentes para este tipo de empresa de servicios.

La tercera etapa fue la elaboración del PERFL DE CARGOS Y PUESTOS DE TRABAJO, que constituye una elemental herramienta con la que trabajará Recursos Humanos en la gestión concerniente de selección, aprobación, asignación y separación del personal en cada cargo o puesto de trabajo de la Empresa.

III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Como último paso, se elaboró el SISTEMA DE EVALUACIÓN de cada puesto de trabajo, en base al cumplimiento de cada una de sus funciones y/o actividades según los períodos y fechas de tiempo previamente estipulados y establecidos en el Manual de funciones de cada departamento o área funcional y en consecuencia de todos los cargos y/o puestos de trabajo existentes a la fecha de elaboración de este Manual.

En función de lo anterior, este Manual constituye una significativa herramienta administrativa, que señala e instruye sobre todos y cada uno de los aspectos que regirán su política, decisiones, gestiones y/o acciones sobre el manejo, control, requisitos, competencias, contratación, separación, promociones, y administración sobre seguridad ocupacional del personal.

Todo de forma armonizada con la legislación vigente como Constitución de la República, Estatutos Profesionales, Código de Trabajo, disposiciones de la ERSAP, como organismo rector a nivel nacional sobre este tipo de Empresas, y las políticas fijadas por la Junta Directiva, como su máxima autoridad y dirección de la Empresa.

Cualquier cambio o ajuste futuro en la estructura organizativa y en los cargos y/o funciones de cada puesto de trabajo aquí descritos, se anexarán a éste documento para su actualización correspondiente, con el objeto de que sus actividades y/o responsabilidades puedan ser revisadas, supervisadas y evaluadas por su jefe inmediato y las instancias superiores del caso.

Cada seis meses el departamento de Recursos Humanos debe revisar los Manuales de Funciones del Personal, para actualizar cualquier cambio que se haya dado, como efecto de reestructuraciones, cambios o ajustes organizacionales en cualquier área o departamento de la Empresa, las que serán presentadas a su Junta Directiva para su aprobación respectiva.

En lo relativo a la determinación de los actuales niveles salariales existentes, estos serán determinados a través de consulta al Departamento del Salario Mínimo del Ministerio de Trabajo, en gestión que efectuará la Gerencia General, ya que la ley establece que éste organismo es el único que puede estipular este tipo de situaciones salariales. .

III-ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

B- MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

NIVEL : DE DIRECCION

CARGO: JUNTA DIRECTIVA

A- CREACION Y CONSTITUCION

La Junta Directiva es la máxima instancia o Dirección Superior de la Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento denominada "AGUAS DEJUTICALPA", como órgano desconcentrado de la Municipalidad, encargada de la administración y prestación de los servicios públicos municipales de agua potable, alcantarillado sanitario y desechos sólidos, que en ejercicio de sus funciones, actuará en nombre y representación de la Municipalidad, creada en sesión ordinaria de la Alcaldía Municipal de Juticalpa, según Acta No.08-2019.

Es una empresa tipo EPS, la que estará regida por ERSAPS, las COMAS y demás organismos estatales creados con ese fin.

B- ESTRUCTURA DE LA JUNTA DIRECTIVA

MIEMBRO/INSTITUCION	CARGO
A- ALCALDE MUNICIPAL	PRESIDENTE
B-DOS REGIDORES designados por la Municipalidad	MIEMBROS, con voz y voto
C-CUATRO REPRESENTANTES DE RPS USUARIOS, propuestos por la Sociedad Civil	MIEMBROS con voz y voto
D- GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA	SECRETARIO, con voz pero sin voto
E- TESORERO ADMINISTRADOR	TESORERO

C- FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

- a. Nombrar el Gerente General y al Tesorero
- b. Nombrar a los jefes de Departamentos, a propuesta del Gerente General
- c. Establecer las directrices relacionadas con la prestación de los servicios, tomando en consideración las recomendaciones y las políticas sectoriales, nacionales y municipales de agua potable y saneamiento, definidas éstas últimas con participación de la COMAS.
- d. Aprobar el presupuesto anual de ingresos y egresos, teniendo como base las políticas establecidas y la propuesta que formula la Gerencia General.
- e. Aprobar el Plan de Inversión a propuesta del Gerente General.
- f. Aprobar el libro de sueldos y salarios.
- g. Aprobar los planes anuales operativos a propuesta del Gerente General.

- h. Aprobar o reformar el reglamento interno y los reglamentos y manuales operativos relacionados con la administración y con la prestación de los servicios, a propuesta del Gerente General.

FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

- i. Aprobar o reformar el reglamento interno y los reglamentos y manuales operativos relacionados con la administración y con la prestación de los servicios, a propuesta del Gerente General.
- j. Conocer y aprobar o improbar los informes trimestrales de ejecución presupuestaria y la liquidación final al término del ejercicio, que presenta la Gerencia General, los que deberán ser entregados a la Corporación Municipal y ERSAPS.
- k. Ordenar la práctica de auditorías externas o requerir los informes que fueren necesarios como parte del control interno.
- l. Conocer los estudios de pliegos tarifarios que formule la Gerencia General o los ajustes que fueren necesarios, y recomendar lo procedente a la Corporación Municipal.
- m. Aprobar las modificaciones presupuestarias y gastos que excedan el máximo previsto en el presupuesto y autorizar al Gerente General para que suscriba los contratos de obra, suministros, servicios de consultoría u otros que correspondan, previa observación de los procedimientos legales de contratación.
- n. Conocer los estudios y los proyectos sobre ampliación o mejora de los servicios que formule la Gerencia General y recomendar las acciones necesarias para su financiamiento y ejecución, según corresponda.
- o. Aprobar la organización administrativa interna y el manual de puestos y salarios, teniendo en cuenta la finalidad de AGUAS DE JUTICALPA y las propuestas que formula la Gerencia General.
- p. Dictar las políticas sobre administración de personal, de acuerdo con la legislación vigente.
- q. Aceptar donaciones de terceros, relacionados con la prestación de los servicios, los cuales quedarán incorporados al inventario de los bienes destinados a dicha prestación.
- r. Autorizar a propuesta del Gerente General, descargo de bienes u otros activos del inventario que estén en desuso, ya inservibles de acuerdo a las normativas de bienes nacionales.
- s. Dictar las políticas sobre adquisición y disposición de activos fijos y demás bienes o servicios que fueren necesarios para cumplir con su finalidad.

- t. Conocer los informes de desempeño que formula Gerencia General, previo a su presentación a la Municipalidad y al Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento. ERSAP.
- u. Requerir informes a la Gerencia General y conocer de los demás asuntos relacionados con la prestación de los servicios que ésta última someta a su consideración.

B- MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

NIVEL : DE SUPERVISION-STAFF

CARGO: CONTRALOR FINANCIERO

D- CREACION Y CONSTITUCION

Es el funcionario nombrado por la Junta Directiva como encargado de la supervisión y revisión de los Ingresos, Egresos, Flujos de Efectivo y Estados Financieros que ejecuta y elabora la Empresa en sus operaciones diarias, a fin de que la Junta Directiva tenga un delegado directo para su revisión in situ, a fin de que sus operaciones se realicen de forma expedita y transparente, conforme las políticas y resoluciones de la Junta Directiva, normativas de la ERSAP y lo establecido en éste MANUAL ORGANIZATIVO, y demás leyes relacionadas.

Asimismo, supervisa directamente la gestión de la Gerencia General en función del cumplimiento de sus funciones, conforme las metas y políticas establecidas por la Junta Directiva.

E- FUNCIONES GENERALES DEL CONTRALOR FINANCIERO

- a. Revisa y comprueba los requisitos y documentación soporte de los cheques emitidos, previo a su expedición, firmando su Visto Bueno, para sus firmas y pagos respectivos, ,
- b. Supervisa las gestiones del Gerente General y demás funcionarios, según lo considere necesario.
- c. Supervisa las propuestas para mantener y mejorar el Control Interno presentadas ante la Junta Directiva, según directrices de la ERSAP y demás leyes y normativas establecidas para este tipo de Empresas.
- d. Propone normativas relacionadas con la prestación de los servicios, tomando en consideración las recomendaciones y las políticas sectoriales, nacionales y municipales de agua potable y saneamiento, definidas éstas últimas con participación de la COMAS.
- e. Revisa y aprueba preliminarmente el presupuesto anual de ingresos y egresos (POA), teniendo como base las políticas establecidas y la propuesta que formula la Gerencia General, así como su evaluación mensual y anual.
- f. Revisa y aprueba preliminarmente los Informes de ejecución mensuales, trimestrales y anuales, elaborados por la Gerencia y personal ejecutivo, presentando sus consideraciones del caso, para su presentación ante la Junta Directiva.
- g. Revisa y aprueba preliminarmente los Planes de Inversión a propuesta del Gerente General, los que se presentan a la Junta Directiva para su autorización respectiva.
- g. Realiza cualquier otra actividad que le es solicitada por la Junta Directiva, en función de la mejora de los servicios y funcionamiento de la Empresa, así como el cumplimiento de los objetivos y metas de la Empresa, conforme a los políticas y resoluciones de la Junta Directiva.

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

NIVEL	:	EJECUTIVO
DEPARTAMENTO	:	GERENCIA GENERAL
CARGO	:	<u>B.1-GERENTE GENERAL</u>
JEFE INMEDIATO	:	JUNTA DIRECTIVA

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Título: Profesional en áreas de Ingeniería, Lic. En Contabilidad y/o Administración	3 Años de experiencia relacionadas con el cargo

A-FUNCIONES GENERALES:

Es responsable de dirigir, administrar, coordinar y controlar todas y cada una de las funciones y/o actividades de servicios, administrativas y financieras de la Empresa, conforme a las normas, políticas y estrategias establecidos en sus estatutos constitutivos, y directrices de la Junta Directiva, conduciendo a la Empresa hacia el cumplimiento de sus metas y objetivos, promoviendo la eficiencia, eficacia y su rentabilidad institucional..

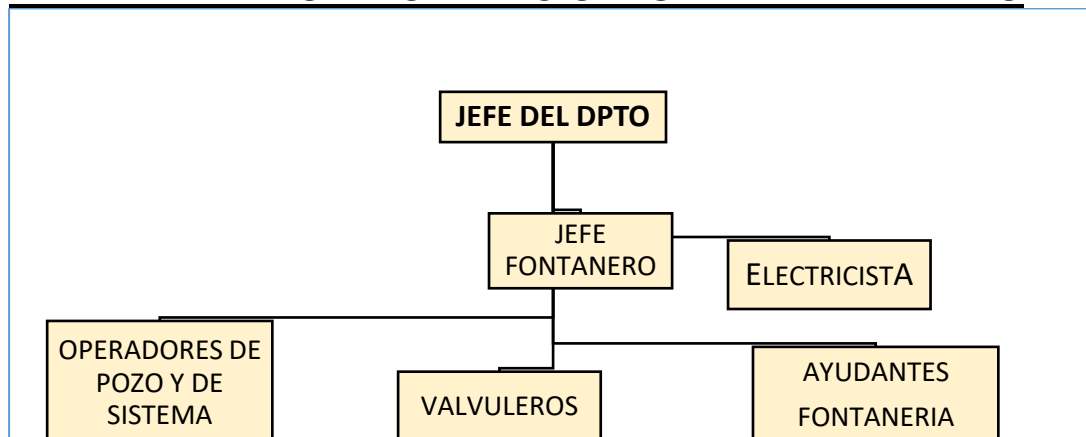
Representa legalmente a la Empresa ante sus usuarios, clientes, proveedores, comercio en general y demás entidades relacionadas, gestionando una correcta y eficiente administración de la Empresa, y conforme a las facultades otorgadas en su Acta constitutiva, en sesión ordinaria No.08-2019, artículo 16, de la Alcaldía Municipal.

B-RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

FUNCIONES ESPECIFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Dirige y administra todas las funciones y/o actividades de AGUAS DE JUTICALPA, conforme las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la prestación de sus servicios, y de acuerdo con las políticas y resoluciones establecidas por la ERSAP y demás organismos rectores de esta actividad.	Diario
2. Formula planes y programas de desarrollo de los servicios, los que presentará a la Junta Directiva para su aprobación.	Anualmente, 3 meses después
3. Formula y propone a la Junta Directiva los proyectos anuales de presupuesto y respectivos planes operativos, POA, así como las metas, objetivos y resultados	Anualmente, 3 meses después
4. Planifica, organiza, dirige y ejerce el control de las diferentes actividades relacionadas con la prestación eficiente de los servicios, asignando las tareas específicas de trabajo al Personal de la institución, así como su supervisión respectiva.	Diariamente
5. Propone a la Junta Directiva la organización interna de LA EMPRESA, y los reglamentos internos y operativos que fueren necesarios.	Cuando fuese necesario
6. Nombra o separa al personal intermedio, técnico y administrativo, con bases justificadas, así como las demás acciones relacionadas con el personal, tales como ascensos, suspensiones, aceptación de renuncias, conforme a las políticas de Personal y procedimientos establecidos en el Manual Organizativo.	Cuando fuese necesario
6. Propone a la Junta Directiva ternas de candidatos para desempeña la jefatura de los diferentes Departamentos.	Cuando se dé el caso.
7. En su condición de representante legal, suscribe contratos de obra pública, suministro de bienes o servicios, servicios de consultoría, arrendamiento u otros que fueren necesarios de acuerdo con la finalidad de LA EMPRESA, y con los límites autorizados, observando los correspondientes procedimientos de contratación, sometiéndolos a la aprobación de la Junta Directiva cuando su monto corresponda.	Cuando se dé el caso.
8. Elabora y presenta a la Junta Directiva, los demás informes que le fueren requeridos por el Contralor Financiero o Junta Directiva.	Según el caso
9. Aprueba y presenta los Estados Financieros, el POA y demás informes de ejecución y liquidación presupuestaria, a la Junta Directiva y a la Corporación Municipal, cada tres meses.	Trimestral y Anualmente

MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL	Pág.2
10. Formula las propuestas de revisión o actualización del pliego tarifario y someterlas a consideración de la Junta Directiva para los fines consiguientes.	Cuando se de casoel
11. Revisa los pagos o egresos con cargo al presupuesto aprobado para atender obligaciones derivadas de las actividades propias de AGUAS DE JUTICALPA y firma los cheques respectivos en forma conjunta con las firmas autorizadas, de acuerdo a la política de gastos de AGUAS DE JUTICALPA.	Diario
12. Vela porque la contabilidad refleje de manera actualizada las operaciones de AGUAS DE JUTICALPA y de conformidad al Manual Contable establecido, y de acuerdo a las regulaciones de la ERSAPS.	Diario
13. Organiza y supervisa la Oficina de atención a los Usuarios y asegura que cumpla de manera eficiente con la atención y servicios a los usuarios.	Diario
14. Supervisa la adecuada operación, conservación y mantenimiento de los bienes, infraestructura y demás instalaciones destinadas a la prestación de sus servicios.	En su momento
15. Velar y supervisar el mantenimiento y actualización del Catastro Técnico y del Catastro de Usuarios de los servicios.	Mensual
16. Asegura que las actividades de AGUAS DE JUTICALPA se ajusten a las normas ambientales aplicables, a las regulaciones de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, su reglamento y demás normas legales reglamentarias aplicables, así como a las normas y regulaciones dictadas por el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento ERSAP.	Diario
17. Presenta a la Unidad de Supervisión y Control Local y a la ERSAP, en los períodos establecidos, los informes requeridos sobre la situación, condiciones, calidad y resultados, obtenidos en su gestión de prestación de los servicios.	En sus fechas
18. Efectúa reunión mensual de dirección, seguimiento, supervisión, revisión de POA, informes de cumplimiento de planes y tareas con los jefes de departamentos y personal clave designado, los que presentarán dichos informes y/o reportes de actividades y resultados conforme lo establecido en sus funciones de puesto en este Manual.	El 30 de cada mes
19. Evalúa el cumplimiento, la eficiencia y el desempeño de las áreas y departamentos de la Empresa, iniciando con los jefes de departamentos y personal clave designado, según sistema de evaluación establecido.	Mensual y Anualmente .
20. Elaborar y presentar los siguientes informes y reportes: - Plan Operativo Anual POA - Evaluación trimestral del POA - Informe mensual de Actividades - Estados Financieros mensuales - Flujo de Efectivo mensual - Reporte de cualquier caso que amerite la autorización de la Junta Directiva -	
21. Ejerce las demás actividades previstas en este Acuerdo o las específicas que le encomiende la Junta Directiva, relacionadas con las funciones propias de su cargo, que contribuyan a mejorar el cumplimiento de sus responsabilidades, así como la eficacia y eficiencia de los servicios de la Empresa.	
EQUIPOS A SU CARGO: Escritorio, archivador metálico, sillas, vehículo, calculadora, computadora.	

AREA SUSTANTIVA
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO



AREA: SUSTANTIVA
B.3-DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO
FUNCIONES GENERALES
1-Este departamento es responsable de la correcta operación y mantenimiento de del sistema o red de agua potable y sistema de acueductos y alcantarillado, de la Ciudad de Juticalpa, según las normativas establecidas por ERSAP y demás organismos rectores de estos servicios. las infraestructuras, instalaciones y equipamiento necesario
2-Se encarga del mantenimiento preventivo, correctivo, el control de válvulas y de los horarios de distribución de agua potable, y demás actividades de orden técnico que sea necesario realizar, de acuerdo a los planes de trabajo establecidos para ello.
3-Establecerá y operará los sistemas y procedimientos de operación y mantenimiento del sistema de agua potable.
4-Es responsable técnicamente de las conexiones a las redes públicas de agua potable de alcantarillado sanitario y desechos sólidos, y sus desconexiones.
5-Le corresponde la elaboración del catastro técnico y su actualización continua.
6-Responde por la atención de emergencias, por problemas que se presenten en la red de agua y sistema de alcantarillado, de forma oportuna y y eficiente.
7-Efectúa reparación de averías y atención a otros reclamos de los usuarios de la red y sus sistemas.
8- Mensualmente, presentará a la Gerencia General, el debido informe de Actividades realizadas y evaluación del POA.
9-Elabora y prepara los informes y/o reportes requeridos, en las fechas y/o períodos establecidos para tal fin. u otros que por situaciones o circunstancias le fueren solicitados, definidos en el Manual de Funciones Jefe del Departamento.

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : SUSTANTIVA
DEPARTAMENTO : DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO
CARGO : JEFE DEL DEPARTAMENTO
JEFE INMEDIATO : GERENCIA GENERAL

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Título: Profesional de la Ingeniería.	3 Años de experiencia en cargos relacionados.

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Tiene bajo su responsabilidad dirigir, coordinar, operar y mantener la infraestructura de los sistemas, y su correcto funcionamiento, destinados a proveer los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario dentro de los parámetros de eficiencia, calidad, continuidad y cobertura de la Empresa.

Asimismo, todas las demás actividades de orden técnico relacionadas con las anteriores, garantizando la salud pública, la protección del medio ambiente y la continuidad del servicio en la red.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Recibe del Dpto Comercial las solicitudes de conexión, desconexión, y quejas para reparaciones y procede a diseñar el plan de atención correspondiente, asignando a su personal las tareas o labores específicas. asegurando que sean atendidas con eficiencia y prontitud.	Diario
2. Elabora la <u>Orden de Retiro Bodega</u> de las herramientas, materiales y equipos que su personal necesita, los que retiran de bodega.	Diario
2. Elabora un rol o plan semanal de asignación de trabajo a su personal, sobre la distribución de agua en el sistema, labores de control de pozos y válvulas, desconexiones, atención de emergencias y reclamos, reparación de averías, y otros trabajos técnicos conexos, necesarios en la red, supervisando su debido cumplimiento.	Diario
3. Autoriza las horas extras del personal a su cargo, de acuerdo a programación de trabajo establecida, las que traslada al Dpto de Personal para su pago o cancelación del caso.	Quincenalmente
4. Lleva el registro y control de todas las BITACORAS establecidas en su área: 1-Encargados de pozos, 2-Carro,3-Encargados de cisternas de rebombeo, 4-Valvuleros, 5-De Represa, 6-Electricista, comunicando al Gerente cualquier situación o evento surgido que deba solucionarse.	Diario
5. Planea, organiza, ejecuta y controla el correcto y oportuno mantenimiento de instalaciones, materiales y equipos a su cargo,	Diario
6. Informa al Dpto de Personal aquellos casos de incumplimiento laboral del personal a su cargo, para la debida aplicación administrativa del caso.	Cuando se dé el caso
7. Elabora la Solicitud de Materiales, Insumos y Herramientas necesarios para que su departamento desempeñe su trabajo.	Cuando sea necesario
8. Elabora, maneja y actualiza la automatización de datos que se procesan en el área operacional o CATASTRO TECNICO de válvulas, pozos y tanques de la red, a fin de mantener un sistema de información que permita el monitoreo de las actividades de captación, operación, distribución, mantenimiento, disposición final y control de calidad de los servicios de la red.	Falta Elaborarlo Diario

JEFE DEL DEPTO DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	FECHA DE CUMPLIMIENTO
9 Reparar las fugas del sistema cuando se presenten y las consecuentes pérdidas de agua potable en el sistema de distribución.	Diario
10.Revisa, evalúa mantiene, y supervisa la reparación en los sistemas de medidores (macro y micro medidores).	Cuando sea el caso
11.Lleva el registro y control de los equipos e instalaciones a su cargo	Una vez al año
12.Revisa y emite su opinión o dictámenes técnicos sobre la factibilidad de los servicios a proyectos presentadas por empresas lotificadoras/urbanizadoras.	Cuando se presenten
13.Coordina acciones de control de las redes a efectos de evitar las conexiones clandestinas a los servicios previstos por el EPS.	Diario
14.Evalúa y diagnostica desde el punto de vista operacional, sobre servicios especiales solicitados y a incorporados a los sistemas bajo su responsabilidad.	Cuando sea necesario
15.Supervisa y controla todas las labores de operación y mantenimiento, así como la calidad de la prestación de los servicios.	Diario
16.Formula y coordina el plan operativo de operaciones y mantenimiento Anual POA. junto con el presupuesto, de acuerdo a las políticas y metodologías establecidas, y presenta evaluación de la misma.	Mensual, Anual y Trimestral
16.Propone proyectos de ampliación remodelación de la infraestructura de los servicios, presentarlos al/la Gerente general y someterlos a consideración y aprobación de la Junta Directiva.	Cuando sea necesario
17.Aplica mantenimiento preventivo y correctivo que garantice que las inversiones hechas en reparaciones, rehabilitación y ampliación de la infraestructura de los servicios, operen adecuadamente y prolonguen su vida útil proyectada.	Mensualmente
18.Protege el ambiente mediante la colaboración de los servicios que cumplan con la normativa legal vigente y técnicas establecidas por su naturaleza.	Cuando sea necesario
19.Elabora y presenta a la Gerencia General los datos de gestión requeridos por la ERSAPS, oportunamente.	Cuando sea necesario
20.En todas las actividades anteriores, observa las políticas generales del EPS específicamente las del área y realiza los mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la institución.	Diario
21.Asegura de que los servicios que suministra la Empresa, están dentro de las normas técnicas y estándares de la ERSAP y demás organismos rectores existentes en el País.	Diario
22.Elabora el rol de vacaciones del personal que está bajo su responsabilidad y lo remite al Oficial de Recursos Humanos.	Mensualmente
23.Efectúa todas aquellas actividades que considere necesarias, para mantener el mejor orden y almacenamiento de los bienes, productos y materiales a su cargo.	Cuando sea necesario
24.Recibe y Lleva Un Control de Quejas y Ordenes de Trabajo recibidas del dpto de comercialización específicamente el área de servicio al cliente.	Diario
<p>25. <u>Elabora y presenta los siguientes informes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 1-POA y su evaluación, 2- Plan anual de vacaciones 3-Calendario de distribución del agua 4-Informe de reparaciones, conexiones, desconexiones y ampliaciones realizadas. 5-Informe sobre Estado de las instalaciones en servicio tanques y centros de producción. 6-Informe de situaciones o problemas para su solución inmediata. 7-Plan de capacitación del personal -Anual <p>EQUIPO ASIGNADO: Escritorio, silla, computadora, archivador, equipod de. Oficina. y equipos del departamento, según Acta de Inventario Activos.</p>	<p>..</p> <p>..</p> <p>..</p> <p>.. Anual</p> <p>.. Mensual y semanal</p>

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : SUSTANTIVA
DEPARTAMENTO : DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO
CARGO : OPERADORES DE POZO Y ESTANQUE CANDELEROS
JEFE INMEDIATO : JEFE DEL DEPARTAMENTO

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Educación primaria completa	3 Años de experiencia relacionadas al cargo

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Tiene bajo su responsabilidad operar los pozos que posee la Empresa, manteniendo la mejor operatividad posible, evitando las fallas y problemas que surjan, a fin de mantenerlos en correcto funcionamiento y que cumplan con la función de servicio y abastecimiento de agua a la red.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Recibe las órdenes del Jefe del Departamento y procede a ubicarse en el lugar asignado realizando las actividades y operaciones necesarias en su lugar de trabajo asignado, conforme al horario del turno que le corresponda.	Diario
2. Registra en la BITACORA DE CAMPO-POZO donde fue designado, la hora de entrada, salida, y a continuación, las actividades que realiza durante el turno que le corresponde, así como todos y cada uno de los hechos que acontezcan en su área de trabajo, anotando la hora en que dieran todas sus actividades y acontecimientos.	Diario
3. Si se dieran situaciones de emergencia o fallas en el fluido eléctrico, informa inmediatamente al jefe del Dpto y aplica las acciones que le sean instruidas por éste para resolver el problema.	Diario
4. En cada uno de los pozos deberá revisar el voltaje y amperaje este en los niveles normales de no ser así deberá apagar los equipos hasta que se establezca estos niveles,	Diario
5. Realiza inspección en el lugar de trabajo, asegurándose que no se encuentren anomalías en el mismo, y en la línea de transmisión eléctrica.	Diario
6. Mantiene su lugar de trabajo limpio y en orden.	Diario
7. Es el encargado de la cloración de los pozos y estanques donde esté asignado, así como de sacar las respectivas muestras de agua, según lo planeado y cuando le sean solicitadas.	Según instrucciones
8. Efectúa cualquier otra actividad o función que le sea asignada para mejorar el desempeño de sus labores y que contribuya a mejorar los servicios de la Empresa.	Diario
9. Elabora los siguientes informes o reportes: BITACORA DE POZOS Y TANQUE CANDELEROS, así como cualquier otro que le sea requerido, reportando el estado de válvulas y líneas de conducción.	Diario
EQUIPO Y HERRAMIENTAS ASIGNADAS: Equipos y herramientas menores varias.	

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **SUSTANTIVA**
DEPARTAMENTO : **DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO**
CARGO : **VALVULEROS**
Jefe Inmediato : **JEFE DEL DEPARTAMENTO**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Educación primaria completa	Conocimiento del sistema, y 3 Años de experiencia en el ramo.

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Es responsable de operar el sistema de válvulas de sectorización y reguladoras de presión de la red, debiendo cumplir con las ordenes de distribución de su jefe inmediato, manteniendo su buen funcionamiento y operatividad, para brindar un eficiente servicio a los clientes y usuarios de la red de agua potable de Juticalpa.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Recibe las órdenes del Jefe del Departamento y procede a ubicarse en el lugar asignado realizando las operaciones de control y distribución de agua en el sistema, de acuerdo a las instrucciones recibidas, en el horario y turno que le corresponda.	Diario
2. Recibe la Orden de Retiro de herramientas, materiales y equipos necesarios para su trabajo, la presenta en Bodega y los recibe del bodeguero, las que devuelve de igual manera, al final del día.	Diario
2. Revisa y reporta el estado de las válvulas del sector donde fué asignado, limpiando el área y revisando las líneas de transmisión.	Diario
3. En el lugar de trabajo asignado efectúa las siguientes labores: a. Abrir válvulas para suministrar agua a la zona designada, según programa e instrucciones recibidas. b. Operar el llenado del tanque c. Realizar Sectorización del sistema de agua, de acuerdo a programa. d. Inspecciona el estado de las válvulas, comunicando cualquier anomalía detectada, para mantener funcionando el sistema. e. Efectúa inspección general de la tubería. f. Colabora en la cisterna de los tanques de abastecimiento. g. Elabora reporte del equipo de bombeo, anotando todos los hechos y situaciones en la Bitácora de la estación asignada.	Diario, de Lunes a Sábado Lunes, Martes, Viernes, Sábado. Lunes a Sábado “ “ “ “ “ “ “ “
3. Mantiene comunicación con su jefe inmediato al momento de ubicar posibles fallas del sistema y su reparación correspondiente.	Diario
4. Colabora en las labores de mantenimiento preventivo de las válvulas del sistema, según programa, para evitar fallas en el sistema de válvulas.	Según programa
5. Cuando sea necesario apoya al área de conexiones, en coordinación con el jefe del departamento	Según el caso
6. Realiza cualquier otra actividad o función que le sea asignada para mejorar el desempeño de sus labores y que contribuya a mejorar la situación de la Empresa.	Cuando sea el caso
7. Elabora los siguientes informes o reporte: BITACORA DE CAMPO-Valvulero, así como cualquier otro que le sea requerido	Diario
8. Utiliza los siguientes formatos: Bitácora de Distribución-Estación de Bombeo y sectorización,	
EQUIPO Y HERRAMIENTAS ASIGNADAS: Equipos y Herramientas menores varias, según Acta	

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **SUSTANTIVA**
DEPARTAMENTO : **DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO**
CARGO : **TECNICO ELECTRICISTA**
JEFE INMEDIATO : **JEFE DEL DEPARTAMENTO**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Título: Técnico electricista	2 Años de experiencia en cargos similares

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Es responsable de mantener en funcionamiento el sistema eléctrico en general de la Empresa, a fin de que dicho sistema se mantenga funcionando continuamente. en tiempo y forma.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Recibe las órdenes del Jefe del Departamento y procede a cumplir su trabajo, reparando cualquier falla eléctrica que se presente en el sistema.	Diario
2. Recibe la Orden de Retiro de herramientas, materiales y equipos necesarios para su trabajo, la presenta en Bodega y los recibe del bodeguero.	Diario
3. Revisa el estado eléctrico de los pozos, acudiendo en cualquier día de la semana de necesitar sus servicios, también debe revisar el estado eléctrico de paneles de control, tanto en los pozos como en la cisterna, y planta de tratamiento.	Diario
2. Revisa las condiciones de operación del sistema eléctrico de las estaciones de bombeo.	Diario
3. Instala y aplica mantenimiento preventivo al equipo de bombeo	Diario
4. Junto al Jefe del Dpto programa los horarios para los operadores del equipo de bombeo.	Diario
4. Capacita e instruye a los operadores sobre el funcionamiento eléctrico de los equipos de bombeo.	Diario
5. Asegura la debida utilización, manipulación y uso del equipo y herramientas que le son asignadas.	Diario
6. Colabora junto con su jefe inmediato en asesorar al Depto administrativo, sobre las especificaciones técnicas para la compra de repuestos o equipos.	Diario
7. Mantiene, controla y evalúa los sistemas macro y micro medidores y niveles de los pozos.	Diario
8. Revisa y actualiza periódicamente el estado e inventario de la maquinaria y herramientas de las instalaciones, remitiendo su informe al Jefe del Departamento.	Diario
9. Realiza cualquier otra actividad o función que le sea asignada para mejorar el desempeño de sus labores y que contribuya a mejorar la operatividad y servicios de la Empresa.	Diario
10. Elabora los siguientes informes o reportes: -BITACORA DE CAMPO-ELECTRICISTA, y cualquier otro informe que le sea requerido.	Diario
11. Utiliza el siguiente formato: BITACORA ELECTRICISTA-	Diario
EQUIPO Y HERRAMIENTAS ASIGNADAS: Equipos y Herramientas menores varias.	

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **SUSTANTIVA**
DEPARTAMENTO : **DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO**
CARGO : **JEFE FONTANERO**
JEFE INMEDIATO : **JEFE DEL DEPARTAMENTO**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Educación Primaria completa	2 Años de experiencia en cargos similares

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Tiene bajo su responsabilidad dirigir y supervisar a su personal en las labores de reparación, conexión de tuberías, cortes y reconexión, instalación de sistemas de bombeo, limpieza y reparación y limpieza de válvulas, en los sitios de la red que le son asignados.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Recibe las ORDENES DE TRABAJO e instrucciones del Jefe del Departamento y conforme ello instruye y dirige a sus ayudantes, supervisando sus labores, siendo las tareas a realizar en el sitio de trabajo, las siguientes: a. Instalación y Reparación de tuberías de diferentes diámetros b. Instalación de sistemas de bombeo c. Limpieza y reparación de válvulas d. Inspección y revisión de las tuberías en las casas de los usuarios. e. Realizan la conexión de nuevos clientes, cortes y reconexiones según ordenes de trabajo recibidas de su jefe inmediato. f. Realizan limpieza de tuberías en las casas de los usuarios o clientes efectúan limpieza de áreas verdes si es necesario h. Realiza la instalación de equipos de bombeo, como motores y bombas limpieza de tanques, construcción de cajas para válvulas.	Diario Cada 8meses Diario Diario Diario Diario Mensual
2. Recibe la Orden de Retiro de herramientas, materiales y equipos necesarios para su trabajo, la presenta en Bodega, las retira y recibe del bodeguero, las que entrega al mismo, al final del día.	Diario
3. Realiza las reparaciones a lo externo del sistema, cortes, las conexiones y reconexiones, para nuevos usuarios, según Ordenes de Trabajo recibidas.	Diario
4. Asegura el correcto traslado de los materiales y accesorios necesarios que se utilizarán a los sitios de trabajo.	Diario
5. Efectúa revisión y evalúa los sistemas de macro y micro medidores.	Según el caso
6. Dirige a su personal en las labores de abertura y cierre de zanjas necesarias en las calles, para realizar las reparaciones y conexiones en el sistema, según orden de trabajo recibida.	Según el caso
7. Verifica en las viviendas la existencia y estados de medidores, número de las llaves, cajas de regulación e instalaciones de tubería adecuada.	Diario
8. Reporta en los formularios del caso, los sitios donde se efectúan las reparaciones, conexiones reconexiones, traslado y cantidad de tubería utilizada, tipo de calle, sector donde se abastece la vivienda sector de estación de bombeo. Ver formato.	Diario
9. Realiza la cloración del sistema y sacar las muestras necesarias que le son requeridas y cualquier otra actividad o función que le sea asignada para mejorar el desempeño de sus labores y los servicios de la Empresa.	Diario
10. Elabora los siguientes informes o reportes: Entrega Orden de Trabajo que recibe de su jefe inmediato y cualquier otro que le sea requerido.	Diario
11. Utiliza los siguientes formatos: BITACORA DE CAMPO, y cualquier otro informe que le sea requerido.	Diario

EQUIPO Y HERRAMIENTAS ASIGNADAS: Equipos y Herramientas menores varias.

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **SUSTANTIVA**
DEPARTAMENTO : **DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO**
CARGO : **AYUDANTES DE FONTANERIA**
Jefe Inmediato : **JEFE DE FONTANERIA**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Título: Educación primaria completa	2 Años de experiencia como fontanero.

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Es responsable de las labores de reparación, y conexión de tuberías, cortes del servicio de agua potable del sistema de agua potable con diligencia y eficiencia, según las instrucciones recibidas por su jefe inmediato.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Integra las cuadrillas de trabajo y efectúa las reparaciones y conexiones del sistema de agua potable según las instrucciones de su jefe inmediato.	Diario
2. Recibe la Orden de Retiro de herramientas, materiales y equipos necesarios para su trabajo, la presenta en Bodega, las retira y recibe del bodeguero, las que entrega al mismo, al final del día.	Diario
3. Realiza reparaciones y conexiones en los exteriores.	Diario
4. Trasladar los materiales y accesorios necesarios, a los sitios de trabajo.	Diario
5. Abre y cubre las zanjas en las calles, para realizar las reparaciones y conexiones del sistema.	Diario
6. Aplica mantenimiento a las líneas primarias	Diario
7. Verifica en las viviendas la existencia y estados de medidores, de regulación, e instalaciones de tubería adecuada. Etc.	En su caso
8. Efectúa la Instalación de los equipos de bombeo, conforme instrucciones de su jefe inmediato.	Diario
9. Realiza aquellos trabajos asignados por su jefe inmediato y que contribuyan al logro de las metas del ente prestador del servicio.	Diario
10. Efectúa los cortes de servicio en las campañas de corte.	Diario
11. Revisa y evalúa los sistemas de medidores (macro y micro medidores).	Diario
12. Cubre las vacaciones de sus compañeros, según calendario de vacaciones establecido.	Diario
13. Realiza cualquier otra actividad o función que le sea asignada por su jefe inmediato, que mejoren el desempeño de sus labores y los servicios de la Empresa	Diario
14. Utiliza los siguientes formatos: N/A	Diario
EQUIPO Y HERRAMIENTAS ASIGNADAS: Equipos y Herramientas menores varias.	

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **SUSTANTIVA**
DEPARTAMENTO : **DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO**
CARGO : **OPERADOR DE ESTACION DE BOMBEO Y REBOMBEO**
Jefe Inmediato : **JEFE DEL DEPARTAMENTO**

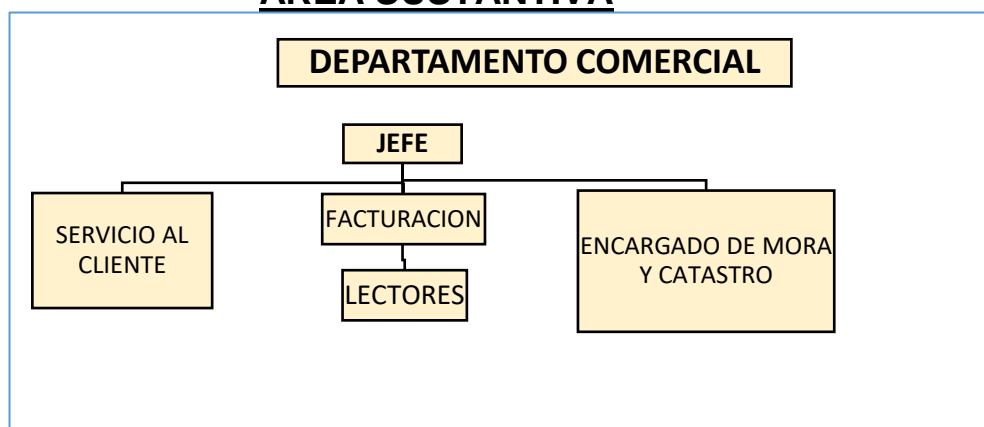
REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Educación Primaria completa	2 Años de experiencia en cargos similares

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Es responsable de operar el sistema de válvulas de seccionamiento y reguladoras de presión de la red, debiendo cumplir con las ordenes de distribución de su jefe inmediato, manteniendo su buen funcionamiento y operatividad, para brindar un eficiente servicio a los clientes y usuarios de la red de agua potable de Juticalpa.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Recibir las instrucciones del Jefe de Mantenimiento, se presenta y opera adecuadamente los equipos de la estación de bombeo asignada, asegurando su eficiente y continuo funcionamiento, de acuerdo a los niveles de producción esperados.	En su turno de trabajo
2. Recibe la Orden de Retiro de herramientas, materiales y equipos necesarios para su trabajo, la presenta en Bodega, las recibe del bodeguero y al final del día las devuelve al mismo.	Diario
3. Observa y aplica las medidas de seguridad en las operaciones y manejo de las estaciones de bombeo, y efectuando limpieza en su área de trabajo.	En su turno de trabajo
4. Registra en la BITACORA DE DISTRIBUCION ESTACION DE BOMBEO, los datos que reportan los medidores sobre el funcionamiento electromecánico e hidráulico de la estación a su cargo, y el trabajo que realiza, con hora y fecha, así como cualquier otro hecho o situación que se presente, remitiendo dicha bitácora al final del día, al jefe del Departamento. Registra y controlar los datos de funcionamiento que presenta el equipo electromecánico e hidráulico en la respectiva BITACORA, entregando el respectivo reporte al Jefe del Departamento.	En su turno de trabajo
5. Revisa que el voltaje y amperaje de los equipos se mantengan en los niveles normales, de no ser así deberá apagar los equipos hasta que se establezcan estos niveles, al realizarse cualquier actividad en las instalaciones de aguas de Juticalpa deberá colaborar o lo que su jefe inmediato le ordene, deberá mantener llenos los tanques de abastecimiento, cuidar las instalaciones, manipular las válvulas necesarias para poder dar el servicio de agua a los usuarios, mantener limpios tanques, cisterna y caminos hacia los tanques, ...	En su turno de trabajo
6. Controlar, mantener y evaluar los sistemas de medidores (macro y micro medidores).	Cuando sea necesario
7. Colabora con los fontaneros en la limpieza de los tanques, previa instrucción de su jefe inmediato.	
8. Realiza cualquier otra actividad o función que le sea asignada para mejorar el desempeño de sus labores y los servicios de la Empresa.	Cuando sea necesario
9. Elabora los siguientes informes o reportes: BITACORA DE ESTACION DE REBOMBEO y cualquier otro informe que le requiera.	Diario
10. Utiliza los siguientes formatos: Reporte de Válvulas-	Diario
EQUIPO Y HERRAMIENTAS ASIGNADAS: Equipos y Herramientas menores varias.	

AREA SUSTANTIVA



B.4- DEPARTAMENTO COMERCIAL

FUNCIONES GENERALES

Departamento encargado de la atención de los usuarios y clientes de la Empresa, a través del cargo Servicio al Cliente, de forma amable y expedita, a fin de solucionar los diferentes problemas y situaciones que presentan, de acuerdo a la normativa establecida por la ERSAP y de la Junta Directiva.
Recibe de los usuarios y clientes las solicitudes de nuevas conexiones y desconexiones, las que traslada diariamente al Jefe del Departamento Técnico, previa anotación en el LIBRO DE QUEJAS, elabora una ORDEN DE TRABAJO
Reciben las quejas y reclamos de los clientes y usuarios por fugas y demás situaciones planteadas, las que trasladan al Dpto Técnico, anotándolas en el LIBRO DE QUEJAS, elaborando la ORDEN DE TRABAJO, la que remite al Jefe del Dpto Técnico para su debida atención.
Atienden los arreglos de pago de los usuarios que se presentan a la Empresa y custodia los documentos del caso, asimismo efectúa cobros de los mismos mensualmente.
Elabora los Ordenes de Cortes por Mora, Cortes a pedimento, revisiones de válvulas, reconexiones, cortes x mora, corte por derrame, y multa por derrame de 500.00, revisión de conexión,
Responsable de elaborar mensualmente la facturación de los usuarios del sistema, la que distribuye por zonas y son pagadas por los usuarios en los diferentes bancos de la Ciudad.
Colabora con el jefe del Departamento de Operaciones y Mantenimiento en la revisión y actualización del Catastro Técnico de la red de agua.
Encargado de recolectar los codos de los recibos pagados por los Clientes y Usuarios, en los diferentes bancos de la Ciudad.
Colabora con el encargado del Catastro de usuarios, en su revisión y actualización.
Elabora los respectivos informes de facturación, pagos, mora, conexiones y desconexiones efectuadas y los presenta a la Gerencia General.
Mensualmente elabora Informe de Actividades y Resultados y evaluación de su POA, los que presenta en la reunión mensual de trabajo, a la Gerencia General.

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : SUSTANTIVA
DEPARTAMENTO : DE COMERCIALIZACION
CARGO : JEFE DEL DEPARTAMENTO
JEFE INMEDIATO : GERENTE GENERAL

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Título: Profesional en área Administrativa, o Mercadeo.	2 Años de experiencia en cargos relacionados.

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Es el responsable de coordinar, ejecutar y controlar todas las actividades del Dpto comercial, de la Empresa, como la facturación, cobros, atención al cliente, mora, recepción de nuevas conexiones, desconexiones, control de cuentas por cobrar, estadísticas del caso de facturación, de acuerdo a las políticas establecidas en las normativas de: la Ley Marco del Sector de Agua Potable y Saneamiento y su reglamentación, Manual de Organización, y otras normas legales vigentes y conexas a los servicios que presta la institución.

Cumple con las normativas de buenas prácticas de comercialización establecidas por la ERSAPS.y demás organismos reguladores que la ley establece, contenidas en las Políticas de la Empresa.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1.Planea, coordina, dirige y controla el desarrollo de las actividades y servicios del departamento de comercialización, bajo su responsabilidad.	Diario
2.Asigna tareas específicas de trabajo a sus colaboradores conforme a sus responsabilidades, y los supervisa, asegurando el debido cumplimiento de sus labores en tiempo y forma.	Diario
3.Atiende a los clientes y usuarios que se presentan a la Empresa con diferentes casos y problemas, de forma eficiente, oportuna y amable. Si es problema de Recibo, consulta en el Listado de SalDOS emitido por Facturación y resuelve según cada caso, los que anota en el LIBRO DE VISITAS USUARIOS.	Diario
4.Recibe las solicitudes de cambio de tarifas, de Pegues nuevos anota en el Control respectivo, elabora Orden para inspección, una vez confirmado el caso, se traslada a Facturación quien hace el cambio en el sistema.	Diario
5.Luego de anotar en el libro CONTROL DE QUEJAS los diferentes casos, elabora las respectivas ORDENES DE SERVICIO, y por la tarde las remite al Jefe del Departamento Técnico, para que al día siguiente efectúen los trabajos de reparaciones y demás acciones del caso,	Diario
6.Con los recibos pagados, mensualmente elabora Informe clasificado por: pegues nuevos, cambios de tarifa, reconexión, corte a pedimento, cambio de nombre, descuento 3ra edad, los que pasa a facturación para su actualización y registro en el sistema.	Mensualmente
7.Realiza cobranza de recuperación de facturación morosa, previa revisión del Control de Facturas y colaboración del Lector, conforme Listado mensual de Clientes en Mora, que presenta autorizado por la Gerencia, procurando que los Clientes firmen un Arreglo de Pago y Letras de	Semanal

Cambio respectivas, en coordinación con el encargado de Mora.	
FUNCIONES ESPECIFICAS-JEFE DPTO DE COMERCIALIZACION. P2	FECHA DE CUMPLIMIENTO
8.Aplica las sanciones establecidas en el Reglamento Interno sobre los usos irregulares o ilegales de los servicios provistos por La Empresa.	Según el caso
9.Diseña e implementa estrategias de promoción de ventas dirigida a posicionar positivamente en el mercado, las que presenta a la Gerencia.	Cuando sea requerido
10.Colabora con la Gerencia en la selección de locales como Centros de Cobranza o servicios tercerizados	Cuando sea el caso
11.Colabora con el encargado de Mora en la elaboración y actualización del Catastro de ubicación de los Clientes y usuarios.	Todo el tiempo
12.Participa activamente en las campañas de Corte que la Empresa realice.	Cuando se dé el caso.
12.Realiza cualquier otra actividad o función que le sea asignada que contribuya a mejorar el desempeño de sus labores y a mejorar los servicios de la Empresa	Según el caso
13- Elabora el POA y su posterior evaluación	Anual y 3tral
13.Elabora los siguientes informes o reportes: 1-Reporte de cobro de mora 2-Reporte de trabajo de mantenimiento por Órdenes trasladadas al Técnico, mediante cuadro mensual para Gerencia. 3-Informe de actividades 4- POA del departamento y su evaluación trimestral 5-Cualquier otro informe que le sea requerido	Semanal Anual y 3tral Según el caso
14. FORMATOS QUE UTILIZA - Factura manual para clientes - Informe semanal de cobranza - Informe Mensual de Actividades, sobre: Pegues nuevos para Facturación, Cortes a Pedimento, o por mora, cambios de nombre o categoría, Reconexiones, Cambios de Tarifa y sobre Tercera Edad -Informe de baja en el sistema lo hace el lector. Se da de baja mora. -Cualquier otro que sea implementado, de acuerdo a las necesidades Futuras que se presenten.	.
EQUIPO ASIGNADO AL DPTO: Escritorio 5 archivadores, computadora, papelera, reloj, oasis y equipos menores de oficina, y equipos del departamento, según Acta de Inventario Activos.	

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : SUSTANTIVA
DEPARTAMENTO : COMERCIAL
CARGO : SERVICIO AL CLIENTE
JEFE INMEDIATO : JEFE DEL DPTO DE COMERCIALIZACION

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Título: Bachiller ó Técnico en Mercadotecnia	3 Años de experiencia relacionadas al cargo

SALARIO LPS. 10.500.00

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Tiene bajo su responsabilidad atender a los usuarios activos y potenciales, de manera cordial y oportuna, proporcionando eficientemente, la información necesaria y solución de cada caso, y si fuere necesario, remitirlo a las dependencias administrativas o técnicas que corresponda para que presenten sus quejas, denuncias y/o reclamos, previo su debido registro, control y seguimiento.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Atiende solicita y amablemente a los usuarios y clientes que acudan a solicitar información o la solución de problemas relacionados con el o los servicios que brinda la Empresa, así como telefónicamente.	Diario
2. Canaliza las quejas por falta de agua y trasladarlas al jefe del Dpto Técnico para su debida y pronta atención y da seguimiento a los servicios pendientes, por reclamos de clientes, ya sea por teléfono o se personan en la Empresa, según la urgencia.	Diario
3. Custodia los Convenios de Pago y le da seguimiento para su cumplimiento, los que anota en el LIBRO DE CONVENIOS Y PAGOS, dándole seguimiento por teléfono.	Falta listado a Gerencia.
3.. Actúa de enlaces entre la Empresa y sus usuarios y clientes, recibiendo y proveyendo información de interés, para ambos.	Diario
4. Orienta y dirige a los usuarios y/o clientes, hacia la dependencia del caso donde debe exponer sus solicitudes, reclamos o cualquier otro asunto que requiera ser atendido.	Diario
5. Proporciona la información requerida por los clientes sobre los servicios, así como a cualquier otra persona interesada en conocer sobre el funcionamiento, planes y servicios que provee la empresa.	Diario
6. Informa a los usuarios y cliente sobre los procedimientos y requisitos de facturación y cobranza que aplica la Empresa en la prestación de sus servicios.	Diario
7. Elabora las órdenes de alta de nuevas conexiones activación de cuentas, derivaciones, cambio de categoría, etc, a su jefe inmediato, quien la remite al departamento técnico, debidamente autorizadas, documentadas y justificadas	Diario
8. Apoya en las labores de totalización de las cantidades que se percibieron en el mes, según su categoría: comercial o doméstica, industrial y gobierno..	Diario
9. Elabora y cuadra los Ingreso de bancos, sacando recaudación por facturación y recaudación por mora y misceláneos.	Diario

10. Apoya en la elaboración de solicitudes de nuevos pegues cortes, y de recibos, según lo requieran los clientes, por causa de extravío.	Diario
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SERVICIO AL CLIENTES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
11. En los cambios de categorías (Ej: doméstico a comercial), los registra en el LIBRO DE QUEJAS, entrega al lector para su revisión in situ, una vez confirmado el caso, los pasa al Jefe de Comercialización para su registro en el libro y su envío a facturación. Igual procedimiento aplica en los casos de cambio de tarifa y nombre.	Diario
12. Mensualmente concilia los ingresos bancos contra lo recaudado por facturas y mora, pasa al administrador quien los clasifica por categoría y elabora los informes de Recaudación, elaborando Detalle de Ingresos de facturación y clasificación mensual por cambios de tarifas por categorías, previa verificación del lector y luego la traslada a facturación para su registro en el sistema.	Diario y Mensual
13. Clasifica los codos pagados de facturas en doméstico y comercial y los traslada a facturación y archiva los reportes por tipo de banco.	Semanal
14. Calcula y autoriza las solicitudes de descuentos por tercera edad o situaciones o especiales a usuarios en los casos que proceda	Cuando se presenten
15. Archiva los Convenios de Pagos, y les dá seguimiento llamando a los Clientes y recordándoles el cumplimiento de sus pagos. Los convenios serán soportados por las respectivas Letras de cambio, que archivará en el expediente de los clientes.	Semanal
16. Elabora los siguientes informes o reportes: a. Libro diario de Atención a clientes b. Cuadros de categorías por facturas, mora, doméstico y comercial c. LIBRO DE QUEJAS d. Cuadro mensual Detalle de Ingresos de Facturación, clasificado por Bancos, <u>Facturas</u> , <u>Mora</u> y Misceláneos e. Cuadro de Ingresos Bancos, Clasificados por categorías (Doméstico/Comercial/Industrial/Gobierno) f. Informe Mensual de Actividades realizadas	Diario Diario Diario Mensual Semanal Semanal
17. FORMATOS QUE UTILIZA: a. Facturas en blanco b. Formato de Misceláneos (Pagos fuera del sistema) c. Formato Nuevas Solicitudes, pegues nuevos d. Formato Convenio de Pagos e. Formato Requisitos para nuevos pegues f. Listado de Facturación mensual para consultas g. Listado de barrios y Colonias con suministro de agua h. Listado de descuentos e inactivos i- POA y su evaluación trimestral	
EQUIPO ASIGNADO: Escritorio, calculadora teléfono solo con recepción de llamadas, según Acta de Activos.	

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **SUSTANTIVA**
DEPARTAMENTO : **COMERCIAL**
CARGO : **FACTURACION –Brenda Alvarado**
JEFE INMEDIATO : **JEFE DEL DPTO DE COMERCIALIZACION**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Título: Perito Mercantil o Bachiller y Técnico en computación	2 Años de experiencia en cargos similares

SALARIO LPS.10.500.00 9514-3287

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Es el responsable de procesar y elaborar la facturación mensual de la Empresa en el sistema o programa, para su distribución y entrega a los usuarios del sistema, por el consumo o servicios suministrados, colaborando en la actualización del catastro institucional.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Procesa y elabora la facturación mensual de la Empresa, la que entrega a los repartidores, elaborando el respectivo RECIBO POR ENTREGA FACTURAS DE COBRO, clasificado por zonas, el que será firmado por los Receptores y el recibido por el encargado de facturación.	Del 2 al 4 de cada Mes.
2. Previo a elaborar las facturas, entrega hoja de contadores a los lectores y coordina con el jefe de comercial y servicio al cliente, actualiza en el sistema los códigos secuenciales de los bancos, así como toda la información previa para corregir, depurar y registrar los cambios y actualizaciones en el sistema, ingresando los movimientos de usuarios, tales como cortes, pegues nuevos, nombres equivocados, reconexiones, suspensiones, cuentas inactivas, cambios de nombre, cambios de tarifa, cambio de categoría y cualquier otra corrección que sea necesario registrar para tales efectos.	1ro de cada mes
3. Registra en el sistema, los pagos o abonos diarios de los usuarios, manteniéndolos actualizados, previa cuadratura de los reportes con codos, contra los registros efectuados en el sistema, llevando control de los movimientos del sistema, mensualmente, archivando en un Folder los cheques de recaudación y efectúa cuadratura con el administrador. Quien entrega Resumen de ingresos emitidos por el banco, soportado por sus codos respectivos.	Diario
4. Apoya a Servicio al Cliente con datos y consultas del sistema que necesiten hacer en cada caso.	Diario
5. Lleva control de depósitos directos de clientes que pagan un monto total, los que luego se presentan a la Empresa con los depósitos y recibos, para su registro y actualización en el sistema	Diario
6. El sistema emite un Listado de Saldos por Clientes, los que entrega al jefe del Dpto Comercial para su consulta de saldos al momento de reclamos de clientes,	Del 4 al 5 de cada mes
7. Registra y actualiza en el sistema el descuento de la 3ra edad, con una copia del recibo de identidad.	Cuando se de el caso
8. Efectúa corrección en el sistema por entrega y pago de recibos equivocados, así como otros casos similares que se presenten.	Según los caso.
9. Llevar el control de nuevos usuario y los registra en el sistema, asignándoles a la zona correspondiente, entregando los avisos de pagos a los repartidores	Según el caso.
10. Registra en el sistema las Cuentas inactivas, previamente autorizadas por Comercial y Gerencia y archiva la documentación soporte del caso	Al pasar los casos

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CARGO FACTURACION	FECHA DE CUMPLIMIENTO
11. Calcular y autorizar las solicitudes de descuentos por tercera edad o situaciones o especiales a usuarios en los casos que proceda	Diario
12. Llevar el control de las lecturas de los contadores en el sistema.	Diario
13. Ingresar los pagos diariamente de los abonados en el sistema computarizado.	Diario
14. Solicitar al administrador la información de los cheques de cada banco que reúne la recaudación y cuadrarlos en el sistema.	Al final del mes
15. Aplicar sanciones a los usuarios que incumplen el reglamento.	Diario
16. Atender y resolver las inconformidades y errores que les puede ocurrir a los lectores.	Diario
17. Verificación de saldos pendientes en el sistema a los abonados que desean hacer acuerdos de pago.	Diario
18. Imprime y entrega al administrador los datos estadísticos de la facturación y pagos, las cuentas inactivas los que luego pasan a Gerencia.	Al final del mes
19. Archiva los Informe y documentación de los pagos registrados en el mes tales como: Hoja de recaudación del administrador, fotocopia cheques de cada banco, Informe cuentas inactivas, estadístico de facturación, facturación comercial, lectura de contadores y pagos en bancos de cada mes.	Mensual
19. Colabora con el jefe de mora en la elaboración y actualización del Catastro de Clientes y Usuarios, asimismo colabora en las campañas de Corte que la Empresa realiza, conforme lo planificado.	Cuando lo solicitan
18. Ejecuta cualquier otra actividad o función que le sea asignada para mejorar el desempeño de sus labores y que contribuya a mejorar los servicios que presta la Empresa.	Diario
19. Elabora los siguientes informes o reportes: a. Informe Mensual de Facturación al cobro b. Acta de entrega de facturación a repartidores c. Listado de saldos pendientes de pago clientes, que pasa a Atenc.Ctes. d. Informe de facturación mensual, debidamente clasificado e. Datos estadísticos mensuales f. Elabora el POA anual y su evaluación trimestral g- Cualquier otro informe que le sea requerido.	Mensual Idem Idem Idem Idem
20. Utiliza los siguientes formatos; -Facturas - Listado de saldos pendientes de pago clientes -Acta de Entrega facturas a Colectores para su distribución - Cualquier otro que sea implementado en el futuro.	
EQUIPO ASIGNADO: Computadora, escritorio, silla, escritorio y equipos varios de oficina, según Acta de Inventario Activos.	

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **SUSTANTIVA**
DEPARTAMENTO : **COMERCIAL**
CARGO : **LECTORES DE MEDIDORES Y REPARTIDORES**
JEFE INMEDIATO : **GERENTE GENERAL**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Educación secundaria o básica.	2 Años de experiencia en cargos similares.

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Tiene bajo su responsabilidad la lectura de los medidores instalados en el sistema, así como la de distribuir y entregar a los usuarios, las facturas de cobro emitidas mensualmente, según la zona que le sea asignada; asimismo hacer verificaciones de campo que le son solicitadas, sobre los diferentes cambios solicitados por los clientes y usuarios de la Empresa, que ameriten una inspección física de los mismos

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1.Efectúa la preparación de facturas (Corte y ordenamiento por barrios y colonias y procede a sus distribución en las zonas donde ha sido asignado.	2 días al mes
2.Realiza recorrido para la entrega de Recibos o facturas a los Clientes del sistema, en la zona que corresponde.	8 días
3.Levanta y verifica las lecturas de los contadores de agua instalados y pasa la información a su jefe inmediato, quien las remite a facturación.	1 día
4.En el caso de nueva instalación de servicios, ejecuta inspección in situ para verificar la posibilidad del mismo, así como por cambio de tarifa por categoría, ya sea doméstica, comercial o industrial.	Diario
5.Realiza visitas de clientes morosos, pegues ilegales y otros casos relevantes relacionados, que le son instruidos, pasa la debida información al jefe del departamento, quien los traslada a Facturación para su registro en el sistema, así como cualquier otra situación que anómala en su área.	Diario
6.Participa activamente en las campañas de corte que implementa la Empresa, comunicando a su jefe inmediato los hechos encontrados.	Cuando se realicen
7.Colabora activamente en la elaboración del PLANO CATASTRAL Usuarios y comunica al Dpto Técnico y Mora, cualquier cambio que encuentre durante su recorrido, para la actualización de dicho Catastro.	Según el caso
8.Revisa errores, alteraciones, modificaciones e incorporación de nuevos usuarios, informando oportunamente para efectuar los registros correspondientes en la base de datos del sistema.	Diario
9.Revisa y evalúa los sistemas de medidores (macro y micro medidores), y su funcionamiento, comunicando a su jefe inmediato sobre cualquier situación anómala observada.	Según recorrido
10.Colabora con la atención de los clientes en la oficina.	Diario
11.Ejecuta cualquier otra actividad o función que le sea asignada para mejorar el desempeño de sus labores y que contribuya a mejorar los servicios que brinda Empresa	Cuando sea el caso
12.Elabora y entrega al jefe del dpto, los siguientes informes o reportes: a. Informe diario de entrega de facturación o avisos de cobro b. Reporte de cambios en facturación clientes	En los días de recorrido
11. Utiliza los siguientes formatos a -Facturas de clientes. b-Acta de Entrega, facturas al cobro-clientes c- Informe diario de entrega de facturación o avisos de cobro. d- Reporte de cambios en facturación clientes. e- Informe de baja en el sistema. f-Cualquier otro formato implementado e el futuro	Mensual

EQUIPO ASIGNADO: Escritorio, maletín para recibos, motocicleta, guillotina y equipos menores de oficina, según acta de Activos.

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **SUSTANTIVA**
DEPARTAMENTO : **B.2-RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES PUBLICAS**
CARGO : **OFICIAL DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONADOR PUBLICO**
JEFE INMEDIATO : **GERENTE GENERAL**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Título: Profesional en áreas Administrativas	3 Años de experiencia relacionadas al cargo

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

Es el encargado del manejo y control administrativo del personal de la Empresa, de acuerdo a los procedimientos establecidos en este Manual, asimismo las relaciones públicas de la misma, promoviendo la buena imagen de la Empresa, ante los medios de comunicación de la comunidad, monitoreando los medios locales para conocer las quejas, opiniones y problemas de los usuarios en la red pública, a fin de darles una respuesta rápida, eficaz y oportuna.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<u>FUNCIONES DE RECURSOS HUMANOS</u>	
1. Es el responsable de procesar, gestionar y administrar todos los Procesos concernientes al personal de la Empresa, tales como solicitudes de candidatos, proceso de selección, contratación, inducción, aplicación de vacaciones, suspensiones y retiro del personal entre otros, de acuerdo los procedimientos de control interno establecidos en este manual, y las disposiciones del Código del Trabajo vigentes en el País.	Diario
2. Vigila la aplicación y cumplimiento del Reglamento Interno y demás disposiciones de disciplina y control de personal establecidos en la Empresa y a lo establecido en el Código del Trabajo vigente	Diario
3. Archiva y custodia los expedientes del personal de la Empresa, los que lleva de forma actualizada, según los procedimientos de manejo y control establecidos en este Manual	Diario
4. Es el encargado de llevar el control de entradas y salidas del personal, recibiendo los informes del vigilante del portón sobre la asistencia y anotación diaria del personal y con dicha información, semanalmente, elaborará los debidos Llamados de Atención a aquellos empleados que llegaron tarde o no firmaron el respectivo libro de entradas y salidas, así como a aquellos que incumplieron alguna otra disposición de orden y disciplina institucional, contenidos en el Reglamento Interno respectivo	Diario
5. En caso de haber sanciones, procede a la aplicación de las sanciones correspondientes, notificando a los empleados afectados según los casos, con copia al Ministerio del Trabajo	Según el caso
6. Elabora las Planillas quincenales, del 13 y 14avo, planillas de horas extras, según solicitud del jefe del departamento técnico, para encargados de cisterna y valvuleros, así como el pago de otros beneficios al personal, los que remite a la administración para su pago respectivo.	Quincenal y mensualmente
7. Envía copia al Ministerio del trabajo de todo llamado de atención al personal, ante faltas e incumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento Interno y otras disposiciones relacionadas, instituidas	Según el caso

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS OFIC..RECURSOS HUMANOS Y RELACIONADOR PUBLICO Pág2.	FECHA DE CUMPLIMIENTO
8. Elabora las planillas respectivas para el pago del 13avo y 14avo mes.	Julio y Dic.
9. Realiza la gestión y manejo adecuado de conflictos laborales que se presenten ante el Ministerio del Trabajo, a fin de llegar a buen final las negociaciones y arreglos del caso.	Según el caso
10. Recibe, atiende y resuelve las quejas y reclamos del personal, y en caso de ser necesario canaliza dichos casos a la Gerencia para su debida solución.	Según el caso
11- Elabora el POA y efectúa su evaluación periódica	Anual y evalúa trimestral
FUNCIONES DE RELACIONES PUBLICAS	Diario
11. Promociona contactos con los medios radiales y televisivos para divulgar los servicios que brinda la Empresa en la Ciudad de Juticalpa.	
12. Asiste a las reuniones y eventos públicos organizados por la Empresa a fin de promocionarlos y darlo a conocer al público.	Según el caso
.13. Solicita y gestiona los medios y recursos necesarios para divulgar los servicios que brinda la Empresa, de la mejor forma posible.	Cuando sea necesario
14. Informa a los clientes cuando se realicen suspensiones del servicio por reparaciones o trabajos en la red u otras causas o problemas, así mismo les informa de situaciones de emergencia que puedan darse, manteniendo comunicación que la Empresa necesita que sus usuarios, clientes y resto de la población deben conocer.	Según el caso
15. Informa a los usuarios de la red cuando se realicen trabajos de reparación, o cuando se presenten otros problemas.	Según el caso
16. Ejecuta cualquier otra actividad o función que le sea asignada para mejorar el desempeño de sus labores y que contribuya a mejorar los servicios de la Empresa	Cuando sea necesario
17. Elabora los siguientes informes o reportes - Informe mensual de actividades, en base a los informes jefes de departamentos.	Mensual
18. Utiliza los siguientes formatos: - Memorándums internos al Personal - Planilla de pagos, 13y 14 avo - Contratos de trabajo - Plan Anual de Vacaciones del Personal - Informe POA - Formatos diversos de control y registro de Personal - Cualquier otro formato que sea implementado en el futuro	
EQUIPO ASIGNADO: Escritorio, archivador, silla, Impresora, Computadora y equipos menores de oficina.	

AREA DE APOYO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO

B.5- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO	
<u>FUNCIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</u>	
1-Es el responsable del control y administración de todos los activos propiedad de la Empresa, , tales como equipos y materiales, plantas e instalaciones, los que mantiene bajo su custodia y observación, según inventario.	
1- Este departamento es responsable de clasificar y registrar los pagos efectuados por los usuarios en los diferentes bancos, así como los demás ingresos, elaborando el registro de dichos pagos conforme a los procedimientos de Control Interno establecidos en este Manual, en coordinación con el Dpto Comercial, encargado de recolectar los codos de los Recibos pagados por los clientes y/o usuarios.	
2- Elabora los diferentes pagos de proveedores, servicios, cuentas por pagar, planillas, que le son solicitados por los diferentes departamentos, de acuerdo a los Procedimientos de Control Interno establecidos en el presente Manual. Asimismo, es custodia las chequeras de la Empresa.	
3- Realiza y gestiona la adquisiciones de suministros y materiales necesarios, llevando el control de inventarios, y la custodia y control de los activos fijos,	
4- Lleva el control de las Cuentas por Cobrar Especiales de la Empresa y lleva los registros de acuerdo al sistema de Control Interno establecido en este Manual.	
5. Controla y registra los compromisos pendientes de pago, haciendo las provisiones respectivas para ello, asimismo efectúa los pagos respectivos, mediante cheques suscritos por el Gerente General, y miembros autorizados de la Junta Directiva, y de acuerdo a los Controles internos instituidos.	
6- Ordena, Registra, procesa y elabora los Estados Financieros de la Empresa, presentándolos a la Gerencia General para su exposición ante la Junta Directiva, los que presentará de forma mensual, trimestral y anua o cuando fueren requeridos.	
7. Integra y elabora el POA de la Empresa, que recibe de los jefes de departamento, y elabora su evaluación presupuestaria de forma mensual, trimestral y anual, los que presenta a Gerencia, para su posterior presentación a la Junta Directiva.	
8. Mensualmente, presenta a la Gerencia General, el debido informe de Actividades realizadas durante ese periodo	
9. Presenta en tiempo y forma a la Gerencia, todos aquellos informes y/o reportes que le fueren requeridos.	
10. Cualque otra función que contribuya a mejorar la eficacia y eficiencia de la Empresa.	

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **DE APOYO**
DEPARTAMENTO : **DPTO DE ADMINISTRACION**
CARGO : **JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMITIVO**
JEFE INMEDIATO : **GERENCIA GENERAL**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Título: Lic. En Administración de Empresas, Contaduría Pública o Lic. en Economía.	2 Años de experiencia en puestos similares y relacionadas al cargo

A-FUNCIONES GENERALES:

Tiene bajo su responsabilidad la gestión, administración y custodia de sus recursos financieros propiedad, planta y equipos, así como de aquellas garantías y valores, propiedad de la Empresa, así como el proceso de clasificación y registro de los ingresos y manejo de los fondos de la institución con eficiencia y transparencia, así como del sistema de registros contables y elaboración de Estados Financieros y demás informes conexos del caso, todo de acuerdo a los procedimientos de Control Interno establecidos en este manual y el organismo rector ERSAPS, garantizando información oportuna, actualizada y confiable.

B-RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Asigna tareas específicas de trabajo a sus colaboradores, coordinando y supervisando, el eficiente cumplimiento de sus labores.	Diario
2. Está a cargo de la chequera y elabora todos los cheques de pago, previa recepción de la correspondiente documentación, conforme los Procedimientos de Control Interno establecidos y gestionando las tres firmas autorizadas del caso..	Todo el tiempo
3. Verifica, clasifica y registra los ingresos provenientes de los pagos que efectúan los clientes y usuarios, según datos de recaudación proporcionados por los diferentes bancos, en coordinación con facturación para su registro en el Sistema, y su respectivo registro contable, según informe del dpto de Comercialización, encargado de recolectar los codos pagados, o en su defecto, a quien designe la Gerencia General.	Semanalmente
4. Ejecuta y coordina los procesos de compras con proveedores y contratistas, verificando el cumplimiento de las normas establecidas para las negociaciones, cotizaciones y licitaciones, efectuando dichos pagos en los días establecidos previamente, según los procedimientos de control internos establecidos. Días de Pago a Proveedores: Jueves y Viernes.	Jueves y Viernes de cada semana
5. Coordina y supervisa el correcto funcionamiento de los servicios generales y apoya logísticamente todas las actividades que se realicen en la Empresa, así como el suministro de papelería y útiles de oficina requeridos por los jefes de los departamentos de la institución.	Cuando se realicen
6. Registra contablemente las operaciones de la Empresa, remitiendo mensualmente los Estados Financieros, Flujo de Efectivo, POA y demás información relacionada al Gerente General, o cuando le sean solicitados por la Junta Directiva, según lo establecido en el Manual Contable y de Control Interno.	Mensualmente Los 20 de siguiente mes
7. Efectúa el Pago de Planillas quincenalmente, pago del 13 y 14avo, en las fechas establecidas, las que le son remitidas por el Dpto de Personal, así como cualquier otro pago de beneficios al personal.	Quincenalmente
8. Elabora el POA de su departamento, así como el de la Empresa, presentando su evaluación periódica ante la Gerencia General.	Trimestralmente
9. Es el custodio del Inventario de los Activos Fijos de la Empresa, cuyo registro y control mantiene debidamente actualizado.	Mensual

B-RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS-JEFE DPTO ADMINISTRAC	FECHA DE CUMPLIMIENTO
10. Es el responsable de la integración y elaboración del Presupuesto Anual, junto con la Gerencia General, así como de su proceso de evaluación mensual, trimestral y anual.	Trimestralmente
12. Custodia y emite las Ordenes de Combustible, las que entrega al personal autorizado, elaborando informe mensual que presenta a la Gerencia General	Mensualmente
13. Efectúa el pago de Depreciación de motos al personal autorizado para ello, según planilla elaborada por el Dpto de Personal.	Mensualmente
11. Ejecuta cualquier otra tarea asignada por la Gerencia, a fin de mejorar el cumplimiento de sus funciones y el funcionamiento integral de la Empresa.	Según el caso
12. Elabora y presenta los siguientes reportes o informes: -Informe semanal clasificado por los Depósitos recaudados en los Bcos -Registro y elaboración de Estados Financieros y Anexos del caso. -Elabora el POA de su departamento, así como el Presupuesto financiero y el Informe de evaluación respectivo. -Flujo de Efectivo-Integración, elaboración y Evaluación -Informe Mensual de Actividades para Gerencia	Semanal Mensual Mensual Anual y 3tral Anual y mensual Anual y mensual
13. Utiliza los siguientes formatos, entre otros: -Baucher de cheques -Reembolso de Caja Chica -Control de Bancos -Control de Proveedores y Cuentas por Pagar -Auxiliares contables de las cuentas de Balance según programa Mónica -Orden de Salida Bodega -Orden de Compra Proveedores -Balance General, Estado de Resultados y Anexos. -Otros que sean necesarios en el transcurso de su trabajo Ver Sección VIII- Formatos y Guía de aplicación	Según el caso
EQUIPO ASIGNADO: -Escritorio, computadora, archivadores, aire acondicionado, silla giratoria y equipos menores de oficina, según Acta de Inventario de Activos.	

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **DE APOYO**
DEPARTAMENTO : **DPTO ADMINISTRATIVO**
CARGO : **ENCARGADO DE BODEGA**
JEFE INMEDIATO : **Gerencia General**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Perito mercantil, maestro de educación media, 3er año de secundaria.	1 Año de experiencia relacionadas al cargo

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Tiene bajo su responsabilidad realizar la custodia, almacenamiento, y el riguroso registro y control de entradas y salidas de todos los materiales, equipos, productos, alimentos, herramientas, insumos, químicos y demás bienes propiedad o en custodia de la Empresa; así como el archivo de documentación soporte de dichos registros.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Verifica que los materiales, equipos, productos, alimentos, herramientas, insumos y otros bienes propiedad de la Empresa o en custodia, estén debidamente almacenados y ordenados. para su pronta localización y entrega, según los procedimientos de control interno establecidos en la Empresa.	Diario
2. Registra las entradas y salidas respectivas en el kardex control u otro programa asignado para ello, manteniendo dichos registros debidamente actualizados.	Diario
3. Elabora la ORDEN DE SALIDA-BODEGA, debidamente autorizada, de todo aquellos materiales, herramientas y equipos que entregue de la Bodega y las registra debidamente.	Diario
4. Registra las ENTRADAS DE BODEGA y mantiene actualizado el kardex control, o el programa designado para ello.	Diario
5. Solicita y tramita oportunamente, los medios o equipos necesarios para realizar la cargas y descargas respectivas.	Según el caso
6. Elabora oportunamente la respectiva SOLICITUD DE ENTREGA de materiales, equipos, productos diversos, herramientas, insumos, etc,	Diario
7. Realiza labores de armado y desarmado de equipo para almacenamiento, y mantiene un adecuado orden, realizando las actividades necesarias para la toma de inventarios y aplicación de auditorías y revisiones del caso.	Según el caso
8. Realiza todas aquellas actividades que considere necesarias, para mantener el mejor orden y almacenamiento de los bienes, productos y materiales bajo su custodia.	Diario
9. Elabora y presenta los siguientes informes: -Informe mensual de actividades realizadas - Informe mensual de saldos en inventario-bodega -Otros informes que considere pertinentes	
10. Utiliza los siguientes formatos: -Kardex control de Inventario -Orden de Salida de Bodega -Solicitud de Reabastecimiento Bodega -Solicitud de Entrega de materiales y suministros -Control del Inventario en Programa Mónica -Otros formatos que se implementen en el transcurso de su trabajo	

EQUIPO ASIGNADO: Escritorio, silla archivadores, equipo menor de oficina

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : DE APOYO
DEPARTAMENTO : DPTO ADMINISTRATIVO
CARGO : VIGILANTE
JEFE INMEDIATO : Jefe Dpto Administrativo

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

<u>FORMACION ACADEMICA</u>	<u>EXPERIENCIA MINIMA</u>
Haber cursado la primaria	1 año de experiencia en cargos similares

A-FUNCIONES GENERALES:

Es responsable de realizar y cumplir con las labores de vigilancia y custodia de los bienes muebles e inmuebles, ya sean propios o arrendados por la Empresa, así como la seguridad física del personal que se encuentre laborando en el sitio asignado.

B-RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

FUNCIONES ESPECIFICAS	FECHA DE ENTREGA
1.Ejerce la labor de vigilancia y seguridad en el área de trabajo que le sea asignada, presentándose a sus labores en los horarios establecidos, así como en las condiciones óptimas personales para llevarla a cabo.	Diariamente
2.Custodia debidamente las áreas, terrenos, edificios, represas, plantas y demás propiedad de la Empresa, o en arrendamiento	Diario
3.Ejerce control sobre la entrada de los clientes o usuarios en el área designada, aplicando las medidas de bio-seguridad, tales como el uso de mascarilla, aplicación de gel en las manos y lectura de la temperatura, para lo cual la Empresa deberá proporcionar los medios necesarios.	Diario
4 Lleva Agenda Control, donde anotará todo hecho normal o anormal que se dé en el lugar y área bajo su responsabilidad, durante su turno de trabajo, anotando horas de entrada y salida, respectivamente.	Diario
5.Llevará y ejecutará cualquier otro control que le fuere asignado por disposición administrativa interna.	Diario
6.Hará recorrido por toda el área al inicio y finalización de su turno, examinando puertas, ventanas, verjas y otros sitios que considere necesarios, asegurándose que están debidamente cerradas y sin señales de forzamiento, en caso positivo debe informarlo inmediatamente a su jefe inmediato y anotarlo en su Agenda Control.	Diario
7.Si se tratare de dar seguridad a personal que hace recorridos, deberá ejercer la misma con mucho sigilo y cuidado, para salvaguardar los bienes y vehículos de la Empresa, así como la seguridad del personal involucrado.	Cuando se de el caso
8. Proporciona a los clientes usuarios que visitan la Empresa, gel para manos y cumple con las medidas de seguridad contra el Covid.	Diario
8.Elaborar y presentar los siguientes informes o reportes: -Libro de Entradas y Salidas	
9.Utiliza los siguientes formatos: Informe diario y mensual de su turno. Otros que sean implementados en el futuro	
EQUIPO ASIGNADO: Lámpara, uniforme, equipo de seguridad y gel para manos.	

--	--

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **DE APOYO**
DEPARTAMENTO : **DPTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO**
CARGO : **ENCARGADA DE ASEO**
JEFE INMEDIATO : **Jefe Administrativo**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Haber cursado la primaria	6 meses de experiencia en cargos similares

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Es la encargada de mantener ordenada y aseada toda el área de las oficinas y planta física de la Empresa, manteniendo con esmero alto estándares de higiene en las áreas que le fueren asignadas.

B-RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

FUNCIONES ESPECIFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1.Mantener limpias y ordenadas las oficinas, áreas comunes, sala de reuniones y demás instancias de la Empresa.	Diario
2.Mantener limpios y ordenados los medios y utensilios que se utilizan en las reuniones de trabajo que se realicen.	Diario
3.Realiza la limpieza de las oficinas y sus alrededores, procurando mantener limpias dichas áreas.	Diario
4.Mantiene limpios y desinfectados los servicios higiénicos de la Empresa.	Diario
5.Aplica fumigaciones necesarias en los predios y oficinas, evitando plagas e insectos.	Diario
6.Apoya al personal de la empresa cuando le es requerido café, agua u otros similares.	Cuando se dé el caso
7.Atiende a los visitantes y usuarios, ofreciéndoles café y agua.	Diario
8.Mantiene el ornato general de las instalaciones físicas, cuidando los Estándares de limpieza y sanidad respectivas.	Diario
9.Colabora con cualquier otra actividad relacionada que le es solicitada.	Diario
EQUIPO ASIGNADO: - Equipos varios de limpieza	

MANUAL DE FUNCIONES POR PUESTO DE TRABAJO

AREA : **DE APOYO**
DEPARTAMENTO : **ADMATIVO FINANCIERO**
CARGO : **CONTADOR**
JEFE INMEDIATO : **JEFE ADMITIVO FINANCIERO**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Título: Perito mercantil o pasante en la carrera de Contaduría Pública.	3 Años de experiencia como contador, registrado en el Colegio de Contadores Públicos.

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Es en responsable de ordenar, clasificar y registrar contablemente todas las operaciones financieras de la Empresa, siendo el garante y custodio de toda la documentación soporte de la Empresa, emitiendo los respectivos Informes Financieros y demás informes relacionados, en las fechas establecidas.

B-RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Recibe toda la documentación soporte pertinente, ordena, clasifica procesa y realiza los registros contables, tales como facturas de servicios, otros ingresos, gastos, compras al contado y crédito, arreglos de pago-clientes, planillas, pago de proveedores, reembolso de caja chica y otras transacciones realizadas por la Empresa, en base a los documentos del caso para realizar sus registros contables, de acuerdo al Manual de Cuentas Contable y de Control Interno establecido en este documento.	Diario y cuando sea necesario
2. Registra las partidas contables de acuerdo al principio de Partida Doble, utilizando el módulo contable del programa Mónica 8.5, auxiliándose con Excel en aquellos casos que sea necesario.	Diario y cuando sea necesario
3. Al final de cada mes: A. Registra la partida de Ingresos y Otros Ingresos, Cuentas por Cobrar Clientes, Gastos de Caja Chica, Movimientos de Entradas y Salidas de Inventarios, Compra de Activos, partida de Gastos, planillas y demás cuentas contables afectadas. B. Elabora las conciliaciones bancarias y registra las partidas derivadas de la misma. C. Registra los ajustes o cierres contables mensuales de ingresos, gastos y demás cuentas contables relacionadas. D. Imprime las partidas y ajustes contables que efectúa para tener un soporte del proceso de trabajo. E. Imprime la Balanza de Comprobación, el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas, los que soporta con los Anexos respectivos.	Diario y cuando sea necesario
4. Presenta los Estados Financieros al Jefe de Administración, quien los revisa y firma para su presentación ante la Gerencia General y Junta Directiva, respectivamente.	Los 20 del mes sub-siguiente.
5. Elabora los siguientes Informes o Reportes: - Formatos contables de Caja chica, Control de Bancos, cuentas por cobrar clientes, Proveedores, Estados Financieros y anexos. - Otros que sean necesarios para el desempeño de sus funciones	Según lo necesite
6. Utiliza los siguientes formatos: - Programa Mónica para registros contables - Formatos contables - Otros que sean necesarios para el desempeño de sus funciones	Según el caso
EQUIPO ASIGNADO: Escritorio, silla, archivadores y equipos menores de oficina.	

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

AREA : **SUSTANTIVA**
DEPARTAMENTO : **B.6-MORA Y CATASTRO**
CARGO : **ENCARGADO DE MORA Y CATASTRO**
JEFE INMEDIATO : **GERENCIA GENERAL**

REQUISITOS MINIMOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA MINIMA
Título: Profesional: Perito Mercantil, Lic en Economía o Contabilidad.	3 Años de experiencia en cargos relacionados

A-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

Es el responsable de registrar, controlar y recuperar la mora de los usuarios y clientes de la cartera de Cuentas por Cobrar de la Empresa, así como de realizar las gestiones pertinentes y necesarias para su eficiente y eficaz recuperación a través de arreglos de pago y formas de pago inmediato. Asimismo, es responsable del levantamiento y mantenimiento del CATATRO institucional, el que diseña, registra y actualiza permanentemente.

B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1.Elabora Plan de Recuperación semanal por zonas y lo presenta a la Gerencia General para su aprobación, según formato.	Lunes de cada semana
2-Elabora el Inventario de Mora de la Empresa y lo mantiene actualizado en el programa Mónica.	Mensual y Trimestralmente
2.Ejecuta las acciones necesarias para evitar la mora de los usuarios por falta de pagos de sus servicios, elaborando y entregando los requerimientos oportunos necesarios, previo su registro y control del caso	Diario
3.Realiza recorrido por las zonas y clientes programados, para la recuperación de las cuentas morosas, elaborando un INFORME DIARIO DE VISITAS, según formato establecido, el que presenta a la Gerencia.	Diario
4. Elabora y formula propuestas para los clientes morosos según cada caso, formalizando las debidas negociaciones con los usuarios, para obtener un ARREGLO DE PAGO, respaldado por las LETRAS DE CAMBIO debidamente firmadas y mantiene una constante gestión de cobros y seguimiento necesario, asegurando sus posteriores pagos, hasta su cancelación total.	Diario
5. La custodia de dichos documentos estará bajo su responsabilidad, los que deberá mantener debidamente archivados, elaborando un listado y control de movimiento de los mismos.	Diario
6. Mantiene un seguimiento constante y mensual sobre los pagos o abonos que deben realizar los clientes, elaborando el informe comparativo que presenta a la Gerencia General.	Mensualmente
7. Participa activamente en las campañas de corte que implementa la Empresa, para obtener la mayor recuperación y arreglos de pago del caso.	Cuando se den
8. Es el responsable de elaborar el CATASTRO DE USUARIOS de la Empresa, así como de su mantenimiento y actualización permanente, para lo cual mantendrá estrecha coordinación con el Jefe del Dpto técnico y Comercialización, el que realizará de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la ERSAP, políticas Internas, y demás organismos rectores existentes para este tipo de Empresas en el País.	A la menor fecha posible
9. Elabora los siguientes informes o reportes, que remite a la Gerencia: -Plan semanal de cobro y recuperación de mora -Informe semanal de recuperación clientes morosos -Informe mensual y trimestral comparativo sobre las recuperaciones de Mora.	Según el caso

-Cualquier otro que le sea requerido	
B-FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	FECHA DE CUMPLIMIENTO
10. Utiliza los siguientes formatos -Memorándums internos -Plan Semanal de Cobranza Mora -Informe diario y Semanal de Cobranza Mora -Informe trimestral comparativo sobre la Mora -Otros que sean necesarios para el desempeño de sus funciones Ver Sección VIII-Formatos y Guía de Aplicación. 7-Dpto de Mora y Catastro	
11. Realiza cualquier otra actividad o función que le sea asignada para mejorar la recuperación de la cartera morosa, el desempeño de sus labores, y los servicios que presta Empresa	
EQUIPO ASIGNADO -Según Acta de Inventario de Activos a su cargo.	