RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS No. 51/2016
La Paz, 03 de Agosto de 2016
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

VISTOS:

Que, el Decreto Supremo No. 0071, de 9 de abril de 2009, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, quien fiscalizará, controlará, supervisará y regulará las actividades de Agua Potable y Saneamiento Básico considerando la Ley No. 2066 de 11 de abril de 2000 de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario; la Ley No. 2878, de 8 de octubre de 2004 de Promoción y Apoyo al Sector de Riego; y sus reglamentos, en tanto no contradigan lo dispuesto en la Constitución Política del Estado.

CONSIDERANDO:

Que, mediante nota externa AAPS/PLA/CE/31/2016 de 25 de mayo de 2016, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, solicitó al Director General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas la compatibilización del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la AAPS.

Que, mediante nota MEPF/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 921/2016, de 15 de junio de 2016, el Director General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas determinó que la revisión del Reglamento remitido por nuestra institución el mismo es compatible con las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA).

Que, mediante Informe AAPS/PLA/INF/060/2016, de 12 de julio de 2016 el Jefe de Planificación de la AAPS, solicita remitir el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA); de la AAPS a la Jefatura de Asuntos Jurídicos para la elaboración de la RAI que apruebe este instrumento de gestión.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 27 de la Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990, Ley de Administración y Control Gubernamental determina que: "*...Cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los Sistemas de Administración y Control Interno regulados por la presente ley y los Sistemas de Planificación e Inversión Pública...*".

Que, las Disposiciones Generales de la Resolución Suprema No. 217055 determina que: "*... El Sistema de Organización Administrativa es el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que a partir del marco jurídico administrativo del sector público, el Plan Estratégico Institucional y del Programa de*

171

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS No. 51/2016
La Paz, 03 de Agosto de 2016

Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos Institucionales...".

Que el punto 9 de la citada Resolución Suprema determina que: "... *El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la entidad es responsabilidad de la máxima autoridad ejecutiva y de los servidores públicos en su ámbito de competencia...".* El punto 10 determina que: "...*El órgano rector del Sistema de Organización Administrativa revisará las presentes normas al menos una vez al año, y de ser necesario las actualizará en base al análisis de la experiencia derivada de su aplicación, a la dinámica de la ciencia administrativa y a las observaciones y recomendaciones fundamentadas que formulen las entidades públicas...".*

Que, el punto 33 de Resolución Suprema No. 217055, determina que: "... *La Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, aprobará y aplicará el plan de implantación...".*

POR TANTO:

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico., en ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere la Ley;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE- SOA de la Autoridad de Agua Potable y Saneamiento Básico "AAPS".

ARTÍCULO SEGUNDO.- Aprobar el Informe Técnico Administrativo Financiero AAPS/PLA/INF/060/2016, de 12 de julio de 2016, elaborado por el Jefe de Planficación y el Informe Legal AAPS/AJ/INF/168/2016 de 03 de agosto de 2016, los que sin estar transcritos forman parte indisoluble de la presente resolución administrativa interna.

ARTÍCULO TERCERO.- Autorizar a la Jefatura Administrativa Financiera de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, la realización de las gestiones pertinentes para dar estricto cumplimiento a lo dispuesto por la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

Freddy Bustillos O.
JEFE DE ASUNTOS JURIDICOS
Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico
Ministerio de Medio Ambiente y Agua

Lic. Benecio Quispe Gutiérrez
DIRECTOR EJECUTIVO
Autoridad de Fiscalización y Control Social de
Agua Potable y Saneamiento Básico
Ministerio de Medio Ambiente y Agua

BQG/FBG/RMM
H.R. 2537/2016

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS)

SOA

Tabla de contenido

ARTÍCULO 1. OBJETIVOS DEL REGLAMENTO ESPECÍFICO 3
ARTÍCULO 2.- ALCANCES DEL REGLAMENTO ESPECIFICO. - 3
ARTÍCULO 3.- BASE LEGAL. - 3
ARTÍCULO 4- APROBACIÓN, VIGENCIA Y DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO. - 4
ARTÍCULO 5.- REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO. - 4
ARTICULO 6.- RESPONSABLE DE IMPLANTACION DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA. - . 5
ARTICULO 7.- CLÁUSULA DE PREVISIÓN. - 5
ARTÍCULO 8.- OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL. - 5
ARTÍCULO 9.- MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL. 5
ARTÍCULO. 10.- PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL. - 6
ARTÍCULO 11.- ANÁLISIS COYUNTURAL. - 8
ARTÍCULO 12.- UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL. - 9
ARTÍCULO 13.- PERIODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL. - 9
ARTICULO 14.- OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL. - 9
ARTÍCULO 15.- CRITERIOS PARA EJECUTAR EL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL. - 10
ARTÍCULO 16.- COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL-INSTITUCIONAL. - 14
ARTÍCULO 17.- SERVICIO AL USUARIO. - 16
ARTÍCULO 18.- FORMALIZACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL Y APROBACIÓN DE MANUALES. - 16
ARTÍCULO 19.- UNIDAD RESPONSABLE DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL. - 17
ARTÍCULO 20.- PERIODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL. - 18
ARTÍCULO 21.- OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL. - 18
ARTÍCULO 22.- PLAN DE IMPLANTACIÓN. - 18
ARTÍCULO 23.- REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN. - 19
ARTÍCULO 24.- UNIDAD ORGANIZACIONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL. - 19
ARTÍCULO 25.- PERIODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL. - 19

REGLAMENTO ESPECÍFICO

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (SOA)

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETIVOS DEL REGLAMENTO ESPECÍFICO

Los objetivos del presente Reglamento Específico son:

- Proporcionar criterios y elementos técnico-administrativos a nivel operativo, para llevar adelante el proceso de análisis y de diseño y/o rediseño de la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) y su implantación.
- Definir responsables para la elaboración y seguimiento de los procesos de análisis, diseño y/o rediseño e implantación.
- Determinar los plazos para el análisis organizacional y diseño organizacional, así como su aplicación de acuerdo a la naturaleza y necesidades de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS)

ARTÍCULO 2.- ALCANCES DEL REGLAMENTO ESPECIFICO. -

El presente Reglamento Específico es de aplicación obligatoria en la institución, abarcando la totalidad de áreas y unidades organizacionales.

ARTÍCULO 3.- BASE LEGAL. -

Constituyen base legal del presente Reglamento, las siguientes disposiciones:

a) La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, promulgada en febrero de 2009.

b) Ley N° 1178 promulgada el 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, que establece los Sistemas de Administración y Control de las Entidades Públicas.

c) El Decreto Supremo Nº 071 de 9 de abril de 2009 en su artículo 3, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS como institución pública técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministerio de Medio Ambiente y Agua – MMAyA.

d) Decreto Supremo Nº 23318-A de 3 de noviembre de 1992 "Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública".

e) Decreto Supremo Nº 26237 del 29 de junio de 2001, que modifica los artículos 12, 14 al 16, 18, 21 al 31 y 67 del Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.

f) Resolución Suprema Nº 217055 de 20 de mayo de 1997 "Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa".

ARTÍCULO 4- APROBACIÓN, VIGENCIA Y DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO. -

El Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa deberá ser aprobado por Resolución Administrativa Interna previa compatibilización del Órgano Rector.

El Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, deberá ser elaborado por la Jefatura de Planificación y Desarrollo Organizacional.

Mientras no exista una disposición contraria o modificación a las Normas Básicas, el presente Reglamento Específico tiene vigencia y su difusión se encuentra bajo responsabilidad de la Jefatura de Planificación y Desarrollo Organizacional asimismo de controlar su vigencia en forma interna, del Reglamento Específico del Sistema de Organización

ARTÍCULO 5.- REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO. -

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) a través de la Jefatura de Planificación y Desarrollo Organizacional, revisará anualmente el presente Reglamento y de ser necesario lo actualizará, en base al análisis, su aplicación, la dinámica administrativa, el funcionamiento de otros sistemas y modificaciones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y a las observaciones y recomendaciones fundamentadas que formulen las diferentes Áreas y/o Unidades Organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico sin contravenir los principios que rigen las NB-SOA, las disposiciones legales vigentes y principios técnico generales en materia de organización.

Realizada la modificación del Reglamento Específico, se remitirá al Órgano Rector para su compatibilización. Cumplida la misma y realizados los ajustes correspondientes se aprobará, mediante Resolución Administrativa Interna.

ARTICULO 6.- RESPONSABLE DE IMPLANTACION DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA. -

De acuerdo a la Ley 1178, el Director Ejecutivo, como Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), es responsable de la implementación y funcionamiento del Sistema de Organización Administrativa.

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), es también responsabilidad de los, Directores, Jefes de área, así como de todos los servidores públicos de la institución en el ámbito de su competencia.

Las funciones de emisión de instructivos, coordinación, evaluación, seguimiento y consolidación de la ejecución de los procesos de análisis, diseño e implantación del diseño organizacional serán realizadas por la Jefatura de Planificación y Desarrollo Organizacional.

ARTICULO 7.- CLÁUSULA DE PREVISIÓN. -

En caso de presentarse omisiones, contradicciones, y/o diferencias en la interpretación del Reglamento Específico de la entidad, estas serán solucionadas en los alcances y previsiones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema 217055 de fecha 20 de mayo de 1997.

CAPÍTULO II

ANALISIS ORGANIZACIONAL

ARTÍCULO 8.- OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL. -

El Análisis Organizacional se efectuará con el propósito de evaluar la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), respecto a los logros de los objetivos y la calidad de los servicios institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional y el Programa de Operaciones Anual.

ARTÍCULO 9.- MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.

Constituye fuentes de información documental para realizar el análisis organizacional:

a) Decreto Supremo No 29894 Estructura Organizacional del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional y sus disposiciones complementarias.

b) Resolución Suprema Nº 217055 Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.

c) El Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), que conducirá el proceso de planificación del desarrollo integral del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco del Vivir Bien

d) Plan General de Desarrollo Económico y Social para Vivir Bien (PGDES).

e) Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES)

f) El Plan Sectorial de Desarrollo Integral para Vivir Bien (PSDI) en Agua Potable y Saneamiento Básico.

g) Plan Estratégico Institucional

h) Programa de Operaciones Anual de la gestión pasada y el actual.

i) Seguimiento y Evaluación del Programa de Operaciones Anual

j) Informes de Auditoría

ARTÍCULO. 10.- PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL. -

El análisis organizacional a efectuarse en la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), abarcará el análisis retrospectivo, el análisis prospectivo y la formalización del análisis organizacional.

I ANALISIS RETROSPECTIVO. -

Deberá efectuarse la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados alcanzados en la gestión pasada, respecto a lo programado, estableciendo si la estructura organizacional ha coadyuvado al logro de los objetivos propuestos en el Programa Operativo Anual.

II CRITERIOS PARA EL ANALISIS RETROSPECTIVO -

El análisis retrospectivo deberá realizarse con base a los siguientes criterios:

a) **En los bienes y servicios a los Usuarios.** Se evaluará la calidad de los bienes y/o servicios proporcionados a los usuarios internos y externos, que presta la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico y quiénes son los destinatarios de

los mismos. Se evaluará si la cantidad, calidad, cobertura y frecuencia de los servicios que presta la entidad y cumple con los parámetros de medición predeterminados (Operaciones establecidas en el POA).

b) **En los Procesos y Procedimientos;** se analizará la efectividad de los procesos a ser medidos en relación con el grado de satisfacción alcanzado por los usuarios y su orientación a los objetivos institucionales; si estas operaciones se asignaron correctamente a las Áreas y/o Unidades Organizacionales; y si los resultados esperados e indicadores son cuantificables y medibles en términos reales, al mismo tiempo se debe analizar si se utilizaron correctamente los recursos asignados y si los procesos están formalizados en documentos revisados y aprobados por autoridad competente.

c) **En las Direcciones y Unidades Organizacionales.** Se determinará si las conformaciones de las mismas han constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos propuestos, evaluando si las funciones de las direcciones, y unidades organizacionales guardan relación con los procesos, operaciones y procedimientos que realizan. Se analizará el grado de flexibilidad de la estructura organizacional frente a los cambios internos y del entorno y ante las contingencias que ocasionaron desvíos de la programación en relación a las estrategias definidas para el alcance de los objetivos propuestos.

d) **En los canales de comunicación e instancias de coordinación.** Verificar si están formalmente establecidos, si son utilizados en forma eficaz y eficiente facilitando los flujos de información entre equipos de trabajo; si cuentan con información pertinente, clara, confiable y verificable, permitiendo la oportuna toma de decisiones.

El análisis retrospectivo deberá realizarse en forma conjunta con el análisis de situación del Sistema de Programación de Operaciones.

III ANALISIS PROSPECTIVO

Deberá evaluarse la situación futura que deberá afrontar la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), para lograr sus objetivos; los mismos que deben estar planteados en el Programa Operativo Anual de la próxima gestión, con el fin de detectar la necesidad o no de realizar cambios en la estructura organizacional.

El análisis prospectivo se realizará una vez que se tengan definidos y aprobados los objetivos del POA para la siguiente gestión.

IV CRITERIOS PARA EL ANALISIS PROSPECTIVO

El análisis prospectivo deberá realizarse con base a los siguientes criterios:

a) Ser estratégico en la medida que refleje los objetivos establecidos en el Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), que conducirá el proceso de planificación del desarrollo integral del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco del Vivir Bien. Asimismo, en la Planificación Sectorial de Desarrollo Integral que articula las propuestas del sector y del conjunto de las entidades, instituciones y empresas públicas bajo tuición del MMAyA, de forma simultánea y complementaria, de acuerdo a lo establecido en la planificación nacional de largo y mediano plazo reflejado en los alcances de los planes definidos en la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016, Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado – SPIE.

b) Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados.

c) Multidimensional en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales.

d) Multisectorial, en cuanto analiza los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico del país en la entidad.

V RESULTADO Y FORMALIZACIÓN DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Los resultados y conclusiones del análisis organizacional deberán ser formalizados en el documento de Diagnóstico Organizacional, que contenga las recomendaciones precisas que sirvan de insumo para la toma de decisiones por las instancias correspondientes, sobre, al menos, los siguientes aspectos:

a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos propuestos.

b) Reubicar unidades dentro de la misma estructura.

c) Redefinir canales y medios de comunicación interna

d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.

e) Rediseñar procesos.

ARTÍCULO 11.- ANÁLISIS COYUNTURAL. -

La estructura organizacional también podrá ser ajustada cuando sea necesario en base a un análisis coyuntural a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o al cumplimiento de los objetivos. La MAE de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste en el menor tiempo posible.

ARTÍCULO 12.- UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL. -

La Jefatura de Planificación y Desarrollo Organizacional, es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS). El proceso de análisis organizacional será conducido bajo la metodología que ésta determine, con la participación de los funcionarios del área bajo análisis.

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consolidado por la Jefatura de Planificación y Desarrollo Organizacional y presentado a la MAE para su aprobación mediante Resolución Administrativa Interna de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS).

ARTÍCULO 13.- PERIODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL. -

El Análisis Organizacional, debe efectuarse hasta julio de cada gestión fiscal, periodo que podrá ser modificado de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración del POA o de acuerdo a requerimiento.

CAPÍTULO III

PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

ARTICULO 14.- OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL. -

Tiene por objeto diseñar y/o ajustar la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), con base en las recomendaciones del análisis organizacional, sobre las funciones, procesos, procedimientos, objetivos y atribuciones planteados en el D.S. 29894, Estructura Organizacional del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional; sus disposiciones complementarias; Plan General de Desarrollo Económico y Social para Vivir Bien (PGDES), Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES), El Plan Sectorial de Desarrollo Integral para Vivir Bien (PSDI) en Agua Potable y Saneamiento Básico y en el Plan Estratégico Institucional.

Los resultados que se obtengan del proceso de diseño o rediseño organizacional, deberán permitir a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para alcanzar los objetivos de gestión y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

ARTÍCULO 15.- CRITERIOS PARA EJECUTAR EL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL. -

I El proceso de diseño o rediseño organizacional comprende:

a) Identificación de los usuarios de la entidad y las necesidades de servicio.

b) Identificación y evaluación de los productos y servicios prestados.

c) Diseño y/o rediseño de los procesos, resultados e indicadores.

d) Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia.

e) Establecimiento de los niveles jerárquicos de la institución.

f) Clasificación de Unidades Organizacionales

g) Asignación de autoridad

h) Alcance de Control

i) Unidades desconcentradas.

II. Identificación de los usuarios de la entidad y las necesidades de servicio

Todas las dependencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), deberán identificar el segmento de sus usuarios internos y externos de los servicios emergentes de las competencias establecidas para la Autoridad, identificando sus requerimientos, a fin de crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función al marco legal que establece las competencias y alcances de los mismos.

Los usuarios internos están constituidos por los funcionarios de las unidades organizacionales de la entidad.

Los usuarios externos corresponden al Órgano Ejecutivo, entidades públicas, privadas, organizaciones sociales, mancomunidades, actores sociales relacionados con el sector, cooperación internacional, municipios y prefecturas.

III. Identificación y evaluación de bienes y servicios prestados

Los bienes o servicios ofertados y efectivamente prestados a usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y su contribución a los objetivos estratégicos y de gestión de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS).

IV. Diseño y/o rediseño de los procesos, resultados e indicadores

Deberá procederse al diseño de los procesos necesarios para la generación de servicios y bienes, que coadyuven al logro de los objetivos y satisfagan las demandas de los usuarios, según las actividades inherentes a estos procesos, su carácter secuencial, las unidades encargadas de su realización y los requerimientos de recursos, de manera que cumplan con las características de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia.

El diseño o rediseño deberá considerar las siguientes modalidades:

a) A nivel de grandes operaciones, cuando su ejecución no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria.

b) A nivel de operaciones menores, cuando su ejecución requiera un procedimiento específico, su frecuencia hace que sea de carácter rutinario, haciendo variable su estandarización.

Los resultados del proceso de diseño o rediseño deberán permitir la eliminación de las operaciones y las tareas ineficientes, superpuestas o duplicadas.

V. Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia

En base a las operaciones que componen los diferentes procesos para el logro de los servicios que ofrece la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), y a la identificación de los usuarios y sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales de la Autoridad. Para este efecto las mismas podrán ser agregadas, desagregadas, de acuerdo a su especialidad, con ámbitos de competencia claramente definidos.

Deberá limitarse la creación de áreas organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente, y en sujeción a lo establecido en el Decreto Supremo 29894 y sus disposiciones complementarias.

La agrupación de unidades que guarden relación entre si dará lugar a la conformación de un área organizacional, cuyo ámbito de competencia deberá estar claramente delimitado.

VI. Establecimiento de niveles jerárquicos de la institución

De acuerdo a Decreto Supremo N° 29894 Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, Decreto Supremo N° 0071 creación de las Autoridades de Fiscalización y Control Social y la Resolución Ministerial N° 334, que aprueba la escala salarial de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), la misma estará compuesta de los siguientes niveles jerárquicos:

Estructura Jerárquica:

Superior	Director Ejecutivo
Ejecutivo	Direcciones Técnicas Sectoriales Jefes de Área
Operativo	Profesionales Técnicos Apoyo Administrativo.

VII. Clasificación de Unidades Organizacionales

Las Unidades Organizacionales en la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), por su contribución al logro de los objetivos vitales y de gestión, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

a) **Sustantivas:** Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos de la institución.

Incluye a unidades sustantivas temporales: Que cumplen funciones que contribuyen al logro de objetivos en un periodo de tiempo determinado, en el marco de los convenios y contratos especiales que definen sus características de operación.

Estas unidades son:

Dirección de Estrategias Reguladoras.

Dirección de Regulación Ambiental de Recursos Hídricos.

Jefatura de Atención al Consumidor

b) **Administrativas:** Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos de la AAPS y prestan servicios a las unidades sustantivas para su funcionamiento, que son:

Jefatura de Planificación y Desarrollo Organizacional

Jefatura Administrativa Financiera.

c) **De asesoramiento:** Cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades, a saber:

- Jefatura de Asuntos Jurídicos.
- Comunicación
- Coordinación Nacional
- Auditoria Interna

A cada unidad organizacional deberá asignarse la autoridad lineal y/o funcional necesaria para la gestión de las operaciones asignadas según su jerarquía. Asimismo, deberá definirse la dependencia jerárquica de la unidad en función a las características de sus operaciones.

VIII. Alcance de Control

Para determinar el número de unidades bajo la dependencia directa de una unidad jerárquica superior, deberá tomarse en cuenta las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo 29894 Estructura Organizacional del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional y sus disposiciones complementarias.

IX Unidades desconcentradas. –

La creación y funcionamiento de unidades desconcentradas serán factibles en la medida que conlleve la mejor prestación de servicios, en términos de costo, oportunidad y calidad.

La desconcentración de unidades deberá tener en cuenta las disposiciones legales en vigencia, evitando duplicidad de funciones o establecimiento de unidades paralelas a las de otras instituciones especializadas o de Gobernaciones y municipios.

Se podrán desconcentrar, funciones en los siguientes casos, previa autorización y Resolución Administrativa Interna del Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico:

- Cuando alguna instancia no se encuentre ubicada físicamente en la oficina central de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico AAPS.

- Cuando por estipulaciones de un convenio internacional, programa o proyecto con financiamiento externo, deba mantener una unidad propia.

Se les atribuirá competencia y facultades de decisión limitadas. Estas unidades desconcentradas se caracterizan por no tener personalidad jurídica, no se administran independientemente, sólo toman decisiones operativas, no tienen patrimonio propio y sus autoridades serán nombradas por el Director Ejecutivo.

ARTÍCULO 16.- COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL-INSTITUCIONAL. -

I. La comunicación y coordinación organizacional comprende:

a) La definición de canales y medios de comunicación.

b) Determinación de instancias de coordinación interna.

c) Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional.

II. Definición de canales y medios de comunicación

Una vez definidas las áreas y unidades organizacionales, se establecerán los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja, de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Por el establecimiento de relaciones de autoridad lineal y funcional, con carácter reciproco y que deberán ser utilizados permanentemente.

b) Por la especificación de las características de la información que se genera, la cual debe ser útil y adecuada para todos los usuarios y para el proceso de toma de decisiones.

c) Por el establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito; en caso de ser escrito, deberá determinarse claramente el contenido y la forma (narrativa, estadística o gráfica de la información a transmitir).

d) Por el tipo de información a transmitir:

1) Descendente: cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular.

Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de Comunicación Interna, Instructivos, Memorándums u otros instrumentos que deben establecerse previamente.

2) Ascendente: cuando la comunicación fluya de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular.

Esta información debe ser transmitida a través de notas e informes.

3) Cruzada: se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquico menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendente y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar qué tipo de información será en forma cruzada.

e) La regularidad del tipo de información que se transmite, clasificando la misma considerando su importancia, destino y tipo en:

1) Información confidencial: cuando se establezca que todo documento o asunto es confidencial y que será supervisado directamente por la autoridad ejecutiva de mayor jerarquía, manteniendo control directo del mismo.

2) Información rutinaria: es la información que fluye por toda la institución y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

III.- Instancias de coordinación interna

En la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, de acuerdo a sus requerimientos, podrá crear las instancias de coordinación interna, para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre áreas y unidades, que no pudieran resolverse a través de gestiones directas.

Toda relación directa y necesaria de coordinación que surja de estas instancias deberá estar estipulada como función específica de las unidades organizacionales que corresponda al Manual de Organización y Funciones de la institución

Las instancias de coordinación que se conforman son:

- Los consejos, cuya función será guiar y emitir recomendaciones, podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas; tienen la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por los responsables de las unidades organizacionales.
- Los comités podrán ser permanentes o temporales Las comisiones se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Estos podrán estar conformados por personal de diferentes niveles de la estructura

organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico y podrán ser de carácter técnico o administrativo

IV.- Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional (según corresponda)

Las relaciones interinstitucionales de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), en el ámbito de sus competencias y funciones son:

a) De Tuición: La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), tiene la facultad de ejercer control externo posterior, así como la promoción y vigilancia del funcionamiento de los Sistemas de Planificación e Inversión, Administración y Control Interno de la Ley Nº 1178 de las unidades, programas y proyectos bajo su tuición según disposiciones legales en vigencia.

b) Funcionales: La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), ejerce autoridad funcional sobre otra en materia de su competencia y especialización.

c) De Complementación: Se expresa cuando la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), interactúa con otra institución en el tratamiento de interés compartido.

Dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, estas relaciones deberán ser formalizadas mediante convenios específicos, Resolución Administrativa, estableciendo claramente las competencias específicas de las entidades involucradas.

ARTÍCULO 17.- SERVICIO AL USUARIO. -

Las Unidades organizacionales, en coordinación con las áreas que correspondan, deberán generar mecanismos de orientación que faciliten las gestiones de los usuarios, como ser letreros que contengan en forma literal o gráfica del flujo de un trámite.

También se puede definir canales y medios que permitan la resolución de asuntos individuales de los usuarios y de interés público para la recepción, registro, canalización y seguimiento de sugerencias, reclamos, denuncias o cualquier otro asunto similar.

ARTÍCULO 18.- FORMALIZACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL Y APROBACIÓN DE MANUALES. -

El diseño organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y Manual de Procesos y Procedimientos los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución

Administrativa Interna, incluyendo sus modificaciones totales o parciales constituyéndose en instrumentos técnicos de cumplimiento obligatorio.

a) Manual de Organización y Funciones

El Manual de Organización y Funciones incluirá:

- Las disposiciones legales que regulan la estructura.
- Estructura orgánica general.
- Atribuciones y funciones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- Descripción de las unidades:

b) Manual de Procesos y procedimientos

El Manual de Procesos incluirá:

- La denominación y objetivo del proceso.
- La descripción del proceso y sus procedimientos. Algunos procesos podrán ser formalizados de manera general o detallada. Los procesos diseñados a nivel de procedimientos se definirán en relación a la necesidad de estandarizar tareas rutinarias.
- Definición de los resultados esperados de cada proceso y sus indicadores. Estimación de los tiempos de cada operación.
- Los diagramas de flujo.
- Los formularios y otras formas utilizadas.

ARTÍCULO 19.- UNIDAD RESPONSABLE DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL. -

El diseño o rediseño organizacional será conducido por la Jefatura de Planificación y Desarrollo Organizacional bajo la metodología que ésta determine. En caso de requerirse personal técnico especializado, podrá recurrirse al concurso profesional de otros servidores públicos de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico o la contratación de consultores externos

ARTÍCULO 20.- PERIODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL. -

El proceso de diseño o rediseño organizacional se realizará hasta julio de cada gestión fiscal, coincidiendo con la preparación del Programa Operativo Anual de la entidad, que requerirá de una estructura organizacional ajustada a sus necesidades y procesos para que tal estructura funcione.

CAPÍTULO IV

IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

ARTÍCULO 21.- OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL. -

La implantación del diseño o rediseño organizacional tiene por objeto la aplicación de la nueva estructura organizacional en la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), con la finalidad de cumplir con los objetivos definidos en el Programa de Operaciones Anual aprobado.

ARTÍCULO 22.- PLAN DE IMPLANTACIÓN. -

Para la implantación de la estructura organizacional obtenida como resultado del análisis y diseño organizacional descrito en los artículos anteriores, deberá elaborarse un plan de implantación que será aprobado por la (MAE) de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), mismo que deberá contener necesariamente:

a) Objetivos y estrategias de implantación: Se deberá establecer los resultados que se espera alcanzar en la implantación de la estructura organizacional adoptada, incluyendo la descripción de las actividades que se desarrollarán para alcanzar dichos objetivos.

b) Cronograma: Se deberá determinar las fechas y los plazos en que se llevarán a cabo las actividades de implantación.

c) Recursos: Se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan.

d) Responsables de la implantación: se establecerán los responsables involucrados de cada unidad de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS).

e) Programa de difusión: Se tiene que diseñar programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar, adiestrar o capacitar a funcionarios involucrados, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS).

f) Seguimiento: Deberá realizarse acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios en la estructura que está implantada y funcionando.

ARTÍCULO 23.- REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN. -

Es un requisito para la implementación del Sistema de Organización Administrativa la puesta en marcha del Programa de Operaciones Anual, sus bases estratégicas, asimismo es fundamental contar con recursos humanos, físicos y financieros previstos.

ARTÍCULO 24.- UNIDAD ORGANIZACIONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL. -

El proceso de implantación estará dirigido, coordinado y supervisado por la Jefatura de Planificación y Desarrollo Organizacional, que procederá a la implementación del diseño organizacional en coordinación con las demás unidades organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS).

ARTÍCULO 25.- PERIODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL. -

La implantación de la estructura diseñada o rediseñada, deberá realizarse máximo hasta el primer trimestre del año, luego del proceso de diseño o rediseño organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el Programa Operativo Anual, si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del SPO.

En caso de que la implantación sea efectuada por resultado de un análisis coyuntural, el período de implantación no debe ser mayor a los 90 días calendario.