

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS No. 033/2023
La Paz, 30 de noviembre de 2023

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

VISTOS:

1

Que, por Decreto Supremo No. 071, de 9 de abril de 2009, se 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 I:

Que, el Informe AAPS/PLA/INF/28/2023 suscrito en fecha 11 de julio de 2023, en la misma refiere: MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (SOA) DE LA AAPS.

Que, mediante el Informe AAPS/PLA/INF/28/2023 suscrito en fecha 11 de julio de 2023, la Jefatura de Planificación, realiza la remisión de la MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (SOA) DE LA AAPS; el mismo que fue elaborado en el marco de la Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa NB-SOA, con las debidas justificaciones.

Que, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, mediante la Resolución Administrativa Regulatoria AAPS No. 51/2016 de fecha 03 de agosto de 2016, aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa - RE SOA.

Que, en virtud del Art. 5 del RE SOA, la Jefatura de Planificación tiene la facultad de realizar la revisión del mismo de manera anual, y si se considerase necesario se procederá con su actualización, en base al análisis, su aplicación, la dinámica administrativa como 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 AAPS, sin contravenir los principios que rigen la NB-SOA, las disposiciones legales vigentes y principios técnico generales en materia de organización. En tal sentido, se vio la necesidad de modificar y actualizar el Reglamento mencionado, por lo que se elaboró el proyecto de actualización del mismo.

Que, en mérito de lo señalado, y luego del análisis realizado se ha identificado las causales principales para efectuar las modificaciones correspondientes, en la estructura organizacional de la AAPS; mismo que fue elaborado en el marco de la Norma Básica del

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS No. 033/2023

La Paz, 30 de noviembre de 2023

2

Sistema de Organización Administrativa NB-SOA y demás normas vigentes, además del cuadro de cambios realizados en el RE SOA, con la debida justificación que se ajusta a las necesidades y requerimientos de la Entidad, cumpliendo con nuestras atribuciones y competencias, mereciendo su aprobación en atención a las necesidades y requerimientos de la Entidad.

CONSIDERANDO II:

Que, las competencias y atribuciones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), como Entidad de Regulación se hallan establecidas por la Ley No. 2066 de 11 de abril de 2000 de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y el D.S. No. 071 de 09 de abril de 2009.

Que, la Ley No. 1178 de Administración y Control Gubernamental en su Art. 20 establece que, es atribución de los órganos rectores, entre otras: a) Emitir las normas y reglamentos básicos para cada sistema; c) Compatibilizar o evaluar según corresponda, las disposiciones específicas que elabora cada entidad o grupo de entidades que realizan actividades similares, en función de su naturaleza y la normatividad básica.

Que, el Art. 27 de la Ley No. 1178, establece: *"Cada entidad del sector publico elaborara 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 Publica, consecuentemente corresponde a la Máxima Autoridad Ejecutiva su Implantación."*

Que, el D.S. No. 26115 de 26 de marzo de 2001, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal NB-SAP, establece en su Art. 17, que el conjunto de programaciones operativas anuales individuales (POAI) de una entidad se viene a constituir en el Manual de Puestos.

Que, el Sistema de Administración de Personal SAP, se halla relacionado al Sistema de Organización Administrativa "SOA" que define la estructura, las áreas y unidades organizacionales de la Entidad.

Que, la Resolución Suprema No. 217055 de 20 de mayo de 1997 "Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa".

Que, la Ley No. 777 de 21 de enero de 2016, que aprueba el Sistema de Planificación Integral del Estado SPIE.

Que, las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones aprobado mediante Decreto Supremo No. 3246 de 05 de julio de 2017.

POR TANTO:

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA AAPS No. 033/2023

La Paz, 30 de noviembre de 2023

El Director Ejecutivo a.i. de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, en ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas por Ley:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR, la MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), en virtud del Informe AAPS/PLA/INF/28/2023 suscrito en fecha 11 de julio de 2023, como también el anexo y los documentos adjuntos a la presente Resolución los mismos que se constituyen como parte indivisible de la misma.

ARTÍCULO SEGUNDO. – INSTRUIR, a la Jefatura de Planificación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), tomar los recaudos necesarios para la ejecución, seguimiento e implantación del REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA).

Regístrese, Comuníquese y Archívese.


Freddy Bustanza
JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS
Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico
Ministerio de Medio Ambiente y Agua


Ing. Alejandro Luis Araujo Rosso
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico
Ministerio de Medio Ambiente y Agua

Copia: archivo A.J.
AAR/FBG/AMM
H.R.E. N° 6850/2023

“2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO”

Av. Mariscal Santa Cruz No. 1392, Edif. Cámara de Comercio, Piso 16
Teléfono Piloto: (591 -2) 2310801 / Fax: 2310554 Línea Gratuita 800103600 / Casilla: 4245/ página web:
<http://www.aaps.gob.bo>
La Paz – Bolivia



Una vez declarado compatible por el Órgano Rector, el Director Ejecutivo deberá aprobar el documento mediante Resolución Administrativa.

Artículo 5. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento será revisado por la **Jefatura de Planificación**, en función de la experiencia de su aplicación; de la dinámica administrativa; de las modificaciones de la Estructura Organizacional de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) y/o modificaciones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA). La compatibilización de las modificaciones al RE-SOA seguirá el procedimiento establecido en el artículo precedente.

Artículo 6. RESPONSABLES DE LA IMPLANTACIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

En el marco de lo dispuesto por el Artículo 27 de la Ley N° 1178, es responsabilidad del Director Ejecutivo la implantación de este sistema.

El Jefatura de Planificación es responsable de su ejecución y del seguimiento de la implantación del sistema.

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) es también responsabilidad de las Áreas y unidades organizacionales, Unidades Desconcentradas, así como de todos los servidores públicos del Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) en su ámbito de competencia.

Artículo 7. DIFUSIÓN

Una vez aprobado el presente documento deberá ser difundido entre los servidores públicos de Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), por la Jefatura de Planificación.

Artículo 8. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento a las disposiciones previstas en el presente Reglamento y las acciones contrarias a estas disposiciones, están sujetas a la determinación de responsabilidades y sanciones, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, los Decretos Supremos Reglamentarios N° 23318-A y N° 26237 y otras disposiciones reglamentarias y complementarias.

Artículo 9. PREVISIÓN

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

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"



CAPITULO II ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Artículo 10. OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Tiene como objetivo evaluar si la estructura organizacional de Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) respecto al desarrollo de sus competencias ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Artículo 11. MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Constituye como marco referencial para el realizar el Análisis Organizacional de la entidad:

- a) Decreto Supremo No 29894 Estructura Organizacional del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional y sus disposiciones complementarias.
- b) Decreto Supremo N° 071 de 9 de abril de 2009, que crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS
- c) Resolución Suprema N° 217055, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- d) 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.
- e) Plan General de Desarrollo Económico y Social para Vivir Bien (PGDES).
- f) Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES).
- g) Plan Estratégico Institucional (PEI).
- h) El Plan Operativo Anual de la gestión pasada y actual.
- i) Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual actual.
- j) El Manual de Organización y Funciones (MOF).
- k) EL Manual de Procesos y Procedimientos.
- l) Informes de Auditoría.

Artículo 12. PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

El proceso del Análisis Organizacional deberá contener la etapa de análisis retrospectivo, la etapa de análisis prospectivo y la formalización del Análisis Organizacional:

I. Etapa de Análisis 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 y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

El análisis retrospectivo deberá realizarse con base en los siguientes puntos:

- a) Los servicios proporcionados a los usuarios, de forma directa o por terceros considerando:

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

- i. Su calidad, cantidad y cobertura.
 - ii. Su oportunidad y frecuencia.
 - iii. Si han satisfecho las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.
- b) Los procesos y procedimientos, considerando:
- i. Si han permitido proporcionar los servicios de manera efectiva y eficiente.
 - ii. Si las operaciones, componentes de los procesos, han sido asignadas a cada área y unidad organizacional.
 - iii. Si los resultados obtenidos de cada proceso están de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI.
- c) Las unidades y áreas organizacionales, considerando:
- i. Si las funciones de las unidades y áreas organizacionales guardan relación con los procesos, operaciones y procedimientos que realizan.
 - ii. Si existe duplicidad de funciones entre dos o más unidades.
 - iii. Si realizan funciones que no les corresponden.
 - iv. Si tienen delimitado claramente el límite de su autoridad.
 - v. Si están ubicadas en el nivel jerárquico que les corresponde.
- d) Los canales de comunicación, considerando:
- i. Si están formalmente establecidos.
 - ii. Si la información que se maneja guarda las características de oportunidad, claridad y confiabilidad.

II. Etapa de Análisis Prospectivo

Deberá evaluarse la situación futura que afrontará la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) para cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

El análisis prospectivo se realizará una vez que se tenga definido el POA para la siguiente gestión.
El análisis prospectivo deberá realizarse con base a los siguientes criterios:

- a) Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del Plan Desarrollo Económico y Social y el PEI.
- 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.



"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

III. Resultado y Formalización del Análisis Organizacional

Los resultados y conclusiones del Análisis Organizacional deberán ser formalizados en el documento del Análisis 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:

- Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.
- Reubicar unidades dentro de la misma estructura.
- Redefinir canales y medios de comunicación interna.
- Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.
- Rediseñar procesos.

Artículo 13. 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 y estrategias institucionales establecidas en el PEI. El Director Ejecutivo deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste en el menor tiempo posible.

Artículo 14. UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

La Jefatura de Planificación es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS)

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consolidado por la Jefatura de Planificación y presentado al Director Ejecutivo para su conocimiento y aprobación.

Artículo 15. PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

El Análisis Organizacional, debe realizarse de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración del POA.

CAPÍTULO III PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

Artículo 16. 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 y/o a las funciones y atribuciones planteados en el Decreto Supremo N° 071 de 9 de abril de 2009 que crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS, el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social y el PEI.

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

“2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO”



estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para cumplir los objetivos y estrategias Institucionales establecidas en el PEI y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Artículo 17. PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, comprende las siguientes etapas:

I. Identificación de los usuarios y las necesidades de servicio:

Todas las dependencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) y otras Unidades Organizacionales incluyendo programas y proyectos, deberán identificar el segmento de los usuarios internos y externos de los productos y servicios emergentes de las competencias establecidas para la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), 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 servidores de las unidades organizacionales de la entidad.

Los usuarios externos de la entidad son: Entidades Públicas y privadas, organizaciones sociales, actores sociales relacionados con el sector, cooperación internacional, Gobiernos Autónomos Municipales y Gobiernos Autónomos Departamentales.

II. Identificación y evaluación de los productos y servicios prestados

Los productos y servicios ofertado y efectivamente prestados a usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y de su contribución a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS).

III. 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 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 viable su estandarización.

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

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"



IV. 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 productos y 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 de sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales de la entidad. 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 la Decreto Supremo N° 071 de 9 de abril de 2009 que crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS.

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

V. Establecimiento de niveles de la institución

La definición de niveles jerárquicos de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), deberá sujetarse a lo establecido en las Decreto Supremo N° 071 de 9 de abril de 2009, reconociendo los siguientes niveles dentro de su estructura organizacional:

Niveles	Área y/o unidad organizacional
Directivo	Director Ejecutivo
Ejecutivo	Direcciones
Operativo	Jefaturas - Unidades

VI. Clasificación de Unidades Organizacionales y Asignación de Autoridad

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 y estrategias institucionales establecidas en el PEI, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) **Sustantivas:** Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

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

- b) **Administrativas:** Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y prestan servicios en las unidades sustantivas para su funcionamiento.



“2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO”

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

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.

VII. Alcance de Control

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

El nivel que corresponde a la Dirección General de la estructura central, podrá contar con un máximo de cuatro jefaturas de unidad, cuya creación deberá ser debidamente justificada y por debajo de las jefaturas de unidad no podrá crearse ningún otro nivel jerárquico inferior.

VIII. 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 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) 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 Gobiernos Autónomos Municipales y Gobiernos Autónomos Departamentales.

Corresponde al Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) la aprobación, mediante Resolución Administrativa, de las unidades organizacionales creadas, en base una justificación técnica y económica, objetivos definidos, ámbito de competencia, funciones específicas y grado de autoridad.

Artículo 18. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación y coordinación organizacional comprende:

I. 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:

- Por el establecimiento de relaciones de autoridad línea y funcional, con carácter recíproco y que deberán ser utilizados permanentemente.
- 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.

“2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO”

- 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:
- 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: Resoluciones, comunicados, memorándum, instructivos, circulares y otros instrumentos que deben establecerse previamente.

- Ascendente.** Cuando la comunicación fluye 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: informes, notas y otros

- Cruzada.** Se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquica 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 que 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:
- 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 un control directo del mismo.
 - 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.

II. Determinación de instancias de coordinación interna:

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) 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: pueden ser consejos, comités, comisiones o se designarán responsables que realicen labores de coordinación interna.

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 conformen se clasificarán en:

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"



- a) Para la conformación de consejos de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) debe limitarse a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 071 de 9 de abril de 2009 que crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS y otras disposiciones complementarias.
- b) Comités, cuya función será la de establecer acciones y procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI; podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y operativo. Estos comités podrán ser permanentes o temporales.
- c) Comisiones, que 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 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) y pueden ser de carácter técnico o administrativo.

La creación de una instancia de coordinación interna en la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), cualquiera fuera ésta, deberá contar con un instrumento que establezca:

- a) Las funciones específicas que debe desempeñar.
- b) La unidad organizacional encargada de la instancia.
- c) El carácter temporal o permanente.
- d) La periodicidad de las sesiones.
- e) Documentación de la evidencia de sus decisiones.

III. Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional

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) bajo tuición del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.
- 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 en el tratamiento de asuntos 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.

Cuando la Resolución Administrativa sea considerada requisito previo a la firma de convenios, notas reversales u otros documentos contractuales, se gestionarán instrumentos jurídicos de mayor jerarquía como las Resoluciones Ministeriales, Resoluciones Supremas y Decretos Supremos según corresponda.

“2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO”



Artículo 19. SERVICIO AL USUARIO

La Jefatura de Planificación, en coordinación con las demás áreas y unidades, deberá 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 pueden 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 20. FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES

El Diseño Organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución Administrativa.

- a) El Manual de Organización y Funciones debe contener información sobre las disposiciones legales que regulan la estructura, los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI, el organigrama, el nivel jerárquico y relación de dependencia de las unidades y áreas organizacionales, funciones inherentes a cada una de ellas, las relaciones intra e interinstitucional.
- b) El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivos del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo y los formularios

Artículo 21. UNIDAD RESPONSABLE DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

La unidad responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de Diseño o Rediseño Organizacional es la Jefatura de Planificación en coordinación con las áreas y/o unidades de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS).

Artículo 22. PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional debe guardar relación con el período de ejecución del proceso de análisis organizacional.

CAPÍTULO IV IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

Artículo 23. 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 y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

“2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO”



Artículo 24. 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 deberá ser aprobado por el Director Ejecutivo, conteniendo:

- 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 y/o capacitar a servidores 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.** Se deberá realizar acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios en la estructura que está implantada y funcionando.

Artículo 25. REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN

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

Artículo 26. 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, procederá a la implementación del Diseño Organizacional en coordinación con las demás unidades organizacionales de la entidad.

Artículo 27. PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

La implantación de la estructura diseñada o rediseñada, deberá realizarse hasta enero de cada gestión fiscal, luego del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el Plan Operativo Anual, si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

“2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO”