

REGLAMENTO ESPECÍFICO

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Diciembre 2010

**SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS
(SEDEM)**

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

INDICE DE CONTENIDO

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1 Objeto del Reglamento

Artículo 2 Alcances del Reglamento

Artículo 3 Base Legal

Artículo 4 Aprobación Vigencia y Difusión del Reglamento Específico

Artículo 5 Responsable

**Artículo 6 Revisión y Actualización del Reglamento del Sistema de Organización
Administrativa**

Artículo 7 Cláusula Especial de Previsión

Artículo 8 Adecuación de la Estructura Organizacional del SEDEM

Artículo 9 Verificación de la Aplicación del Reglamento Específico

**CAPITULO II
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

Artículo 10 Propósito y Objeto del Proceso de Análisis Organizacional

Artículo 11 Marco de Referencia para el Análisis Organizacional

Artículo 12 Proceso del Análisis Organizacional

Artículo 13 Unidad Responsable del Proceso de Análisis Organizacional

Artículo 14 Periodo

**CAPITULO III
DISEÑO ORGANIZACIONAL**

Artículo 15 Objetivo y Propósito del Diseño Organizacional

Artículo 16 Criterios para Ejecutar las Etapas de Diseño Organizacional

**SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS
(SEDEM)**

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

Artículo 17 Formalización y Aprobación de Manuales

Artículo 18 Comunicación y Coordinación Organizacional

Artículo 19 Unidad Responsable del Proceso de Diseño Organizacional

Artículo 20 Periodo

**CAPITULO IV
IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

Artículo 21 Objetivo del Proceso de Implantación

Artículo 22 Plan de Implantación

Artículo 23 Requisitos para la Implantación

Artículo 24 Unidad Responsable del Proceso de Implantación

Artículo 25 Periodo de Implantación

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1 Objeto del Reglamento

El objeto del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa es establecer la normativa específica para la implantación del Sistema en el Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM), disponiendo la realización de:

- Normar la ejecución de los procesos de Análisis Organizacional, Diseño Organizacional e implantación del Diseño Organizacional.
- Definir las áreas responsables de llevar adelante los procesos de análisis, diseño y/o rediseño e implantación.
- Determinar de acuerdo a la naturaleza y necesidades del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM) los plazos para la ejecución del Sistema de Organización Administrativa.

Artículo 2 Alcances del reglamento

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en todo el SEDEM abarcando la totalidad de las Gerencias y Unidades Organizacionales y los Programas y Proyectos de dicha entidad.

Artículo 3 Base Legal

Constituyen la base legal del Reglamento, las siguientes disposiciones:

- a) Ley N° 1178, de Administración y control Gubernamental, que establece los Sistemas de Administración y Control de las Entidades Públicas.
- b) Decreto Supremo N° 0590 de 4 de agosto de 2010 de creación del Servicio de desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM).
- c) Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 del 20 de mayo de 1997.
- d) Decreto Supremo N° 23318-A de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública
- e) Decreto Supremo N° 26237 del 29 de junio del 2001 que modifica los artículos 12, 14 al 16, 18, 21 al 31 y 67 del Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

Artículo 4 Aprobación Vigencia y Difusión del Reglamento Específico

El presente Reglamento, debe ser aprobado y puesto en vigencia, mediante Resolución Administrativa según lo establecido en el D.S. N° 0590 de creación del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM), después de cumplir con la compatibilización correspondiente mediante el Órgano Rector.

El Reglamento deberá ser elaborado por la Gerencia de Investigación.

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 Gerencia de Investigación y Desarrollo.

Artículo 5 Responsable

La(EI) Gerente General del SEDEM como MAE, es la principal responsable por los resultados del análisis, diseño e implantación de la Estructura Organizacional, de acuerdo al SOA.

Los Gerentes, Responsables, Profesionales, Técnicos y todos los servidores públicos del SEDEM son responsables en el ámbito de su competencia.

Artículo 6 Revisión y Actualización del Reglamento del Sistema de Organización Administrativa

El presente Reglamento Específico, deberá ser actualizado cuando el Órgano Rector realice modificaciones a las NB-SOA y cuando se justifiquen modificaciones al Sistema de acuerdo a la experiencia en la aplicación, a la dinámica administrativa y a las observaciones y recomendaciones fundamentadas que formulen las diferentes áreas organizacionales del SEDEM, sin contravenir los principios que rigen las NB-SOA, las disposiciones legales vigentes y principios técnico generales en materia de organización.

La Gerencia de Investigación y Desarrollo por lo menos una vez al año realizará una evaluación sobre la implantación del SOA, en el SEDEM.

Artículo 7 Cláusula Especial de Previsión

En caso de presentarse omisiones, contradicciones y/o diferencias de la interpretación del Reglamento Específico del SOA del SEDEM, éstas serán solucionadas considerando los alcances y previsiones de las NB-SOA, aprobadas mediante R.S. 217055 de fecha 20 de mayo de 1997.

Artículo 8 Adecuación de la Estructura Organizacional del SEDEM

El Servicio de Desarrollo de las Empresa Públicas Productivas (SEDEM), adecuará de ser necesario su Estructura Organizacional, inmediatamente después de la aprobación del Programa de Operaciones Anual de Gestión y el Presupuesto aprobado, siempre y cuando el caso lo amerite, o cuando por motivos internos y/o externos se vea la necesidad justificada de realizar una modificación, en el marco de las NB-SOA y el presente Reglamento Específico.

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

Artículo 9 Verificación de la Aplicación del Reglamento Específico

La Unidad de Auditoría Interna del SEDEM será la encargada de verificar la aplicación del presente Reglamento así como de evaluar su funcionamiento.

CAPITULO II ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Artículo 10 Propósito y Objeto del Proceso de Análisis Organizacional

El Análisis Organizacional se efectuará con el propósito de evaluar si la estructura organizacional de la Entidad ha contribuido al logro de los objetivos institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional y el Programa de Operaciones Anual.

El objetivo del proceso de Análisis Organizacional es identificar los problemas y deficiencias operativas y de apoyo que se presenten en el SEDEM, así como las causas que los provocan. De igual manera, sirve para identificar si la estructura organizacional permite el logro de los objetivos y el cumplimiento de las funciones establecidas en las disposiciones legales vigentes.

Artículo 11 Marco de Referencia para el Análisis Organizacional

Constituye fuentes de información documental para realizar el análisis organizacional:

- a) Decreto Supremo N° 0590 de 4 de agosto de 2010 de creación del Servicio de desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM).
- b) Resolución Suprema N° 217055 Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- c) Plan Nacional de Desarrollo
- d) Plan Estratégico Institucional
- e) Plan Sectorial de Desarrollo Productivo con Empleo Digno
- f) El Programa de Operaciones Anual de la gestión pasada y actual
- g) Seguimiento y Evaluación del Programa de Operaciones Anual
- h) El Manual de Organización y Funciones (MOF)
- i) EL Manual de Procesos y Procedimientos
- j) Informes de Auditoría

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

Artículo 12 Proceso del Análisis Organizacional

El Análisis Organizacional deberá incluir el análisis retrospectivo, el análisis prospectivo y la formalización del análisis organizacional:

a) Análisis retrospectivo

Cada Unidad Organizacional evaluará, si los servicios prestados a los usuarios, los procesos y procedimientos, la estructura orgánica, la coordinación interna y externa, etc., de la unidad le permitieron cumplir con los objetivos de un periodo de tiempo determinado en caso de ser necesario; en concordancia con el Programa de Operaciones Anual. Posteriormente, deberán remitir el informe o reporte correspondiente a la Gerencia de Investigación y Desarrollo.

Para la evaluación, las Gerencias y las Unidades Organizacionales deberán tener en cuenta los siguientes elementos organizacionales de análisis:

- **En el servicio a los usuarios**, se determinará si los servicios que presta la institución a los usuarios externos han satisfecho las necesidades de los mismos, se evaluará si la cantidad y calidad de los servicios que presta la entidad cumple con los parámetros de medición predeterminados (operaciones establecidas en el Programa de Operaciones Anual).
- **En los procesos y procedimientos**, se analizará si éstos se llevan a cabo para satisfacer las necesidades de los usuarios en términos de si el objetivo del proceso forma parte de una red de objetivos determinados por el SEDEM, si estas operaciones se asignaron correctamente a las Gerencias y las 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 la autoridad competente.
- **En las Gerencias y las Unidades Organizacionales**, se determinará si la conformación de las mismas han constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos propuestos, evaluando si las funciones asignadas responden a los procesos, si no existe duplicidad en las funciones, si tienen claramente delimitado su ámbito de competencia, si los niveles y equipos de trabajo están conformados adecuadamente y responden a los objetivos de gestión.
- **En los canales de comunicación e instancias de coordinación**, se verificará 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 oportuna, clara y verificable permitiendo la eficiente toma de decisiones.
- **En el análisis de flexibilidad de la estructura organizacional**, se debe analizar el grado de flexibilidad frente a las necesidades de cambios internos y del entorno, como también

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

las contingencias que ocasionan desvíos de la programación a las estrategias institucionales definidas para el alcance de los objetivos del SEDEM.

b) Análisis prospectivo

Las Gerencias y las Unidades Organizacionales, en coordinación con la Gerencia de Investigación y Desarrollo, analizarán y expondrán las modificaciones propuestas en materia de estructura, servicios, procesos, procedimientos, coordinación y otros aspectos organizacionales, adecuando la estructura a las actividades que ejecutarán y las funciones que desempeñarán para el logro de los objetivos de la próxima gestión, en función del Programa de Operaciones Anual. Esta información deberá estar plasmada en el reporte que emita cada Gerencia o Unidad respecto al análisis organizacional.

c) 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:

- i. Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos propuestos.
- ii. Reubicar unidades dentro de la misma estructura.
- iii. Redefinir canales y medios de comunicación interna.
- iv. Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.
- v. Rediseñar

Artículo 13 Unidad Responsable del Proceso de Análisis Organizacional

Es responsabilidad de la Gerencia de Investigación y Desarrollo la ejecución del Análisis Organizacional, para lo cual invitará a las Gerencias y las Unidades Organizacionales a realizar el análisis organizacional del SEDEM (Análisis retrospectivo y prospectivo).

En caso de requerirse personal técnico especializado, se podrá recurrir al concurso de otros funcionarios de la propia entidad o a la contratación de consultoría externa.

Artículo 14 Periodo

El Proceso de Análisis Organizacional se iniciará en el mes de julio hasta la finalización del mes de agosto de cada gestión, a efectos de ser incorporado al Programa de Operaciones Anual.

El Análisis Organizacional podrá iniciarse de manera extraordinaria en otra fecha, fundamentando debidamente dicha decisión.

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

CAPITULO III DISEÑO ORGANIZACIONAL

Artículo 15 Objetivo y Propósito del Diseño Organizacional

El Diseño Organizacional proporciona una metodología que permite llevar a cabo el proceso de diseño organizacional del SEDEM, de manera que la estructura organizacional se constituya en un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos propuestos en la Institución.

El Diseño Organizacional tiene el propósito de definir y/o ajustar la estructura del SEDEM, sobre la base de los resultados del análisis organizacional, concordante con la Programación de Operaciones Anual aprobada para la próxima gestión.

Artículo 16 Criterios para Ejecutar las Etapas de Diseño Organizacional

De las conclusiones y resultados del Análisis Organizacional, los ajustes podrán incidir en:

a) Identificación de Usuarios, Necesidades y Servicios

El SEDEM tiene identificados a los usuarios y beneficiarios de sus servicios, en cuanto a sus necesidades, tipología y características, por cuanto responden a lineamientos y políticas de Estado ya establecidas. Asimismo, tiene identificados los segmentos de atención y sus características con relación a los objetivos y servicios que ofrece.

b) Identificación de los Servicios que satisfacen estas necesidades

El SEDEM revisará el listado de los servicios que ofrece, para priorizarlos según criterios institucionales de acuerdo al Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y a los Planes de Gobierno y Plan de Desarrollo Sectorial. Esta información servirá para el ajuste de los servicios ofrecidos.

La Gerencia de Investigación y Desarrollo, desarrollará y definirá, manuales de atención al usuario, los cuales contendrán criterios que permitan ofrecer un servicio de calidad a los usuarios externos del SEDEM, de manera de poder evaluar que los servicios guarden los niveles de calidad definidos.

c) Diseño y/o Rediseño de los Procesos, Resultados e Indicadores

La Gerencia de Investigación y Desarrollo identificará y establecerá los procesos por los cuales se generan los servicios para los usuarios. Estos deberán ser actualizados sobre la base de los nuevos requerimientos o necesidades a satisfacer.

Todos los ajustes del diseño de los procesos serán incorporados en el Manual de Procesos.

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

Si el rediseño de procesos se realiza en forma general, se considerarán las siguientes operaciones establecidas en las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones aprobadas mediante R.S. 225557:

- Denominación y objetivo del proceso.
- Definición de las operaciones necesarias para cada proceso.
- Definición de los resultados esperados de cada operación y sus indicadores.
- Estimación de los tiempos de cada operación.
- Descripción de los resultados que se pueden obtener de los procesos.

Si el rediseño de los procesos se realiza hasta el nivel de procedimientos, seguirán las siguientes etapas:

- Ordenamiento lógico y secuencial de las tareas necesarias para llevar a cabo las operaciones.
- Identificación de los insumos que requieran los procedimientos y sus especificaciones.
- Identificación de la unidad responsable de la ejecución de cada tarea.
- Descripción de los registros, formularios y otros.
- Identificación de los resultados verificables.
- Determinación de indicadores para la evaluación de resultados.
- Especificación del tiempo.

d) Determinación de Áreas y Unidades Organizacionales del SEDEM

La determinación de nuevas áreas y unidades organizacionales estará en función de los resultados y recomendaciones del proceso de análisis organizacional, así como de la identificación de los usuarios y necesidades que se deben satisfacer, de los procesos a modificar o de los nuevos a diseñar.

En caso necesario, se conformarán nuevas unidades organizacionales asignándoles la ejecución de un proceso, o de una o más operaciones, de acuerdo a la especialización, carga o división del trabajo, de forma que sean distribuidas todas las operaciones, especificando su ámbito de competencia.

Asimismo, las áreas de trabajo serán conformadas con equipos de trabajo interdisciplinarios compartidos.

e) Niveles Jerárquicos

Los niveles jerárquicos de la estructura organizacional del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas, son los siguientes:

- | | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | Nivel Ejecutivo/Superior | Gerencia General |
| 2 | Nivel Gerencial | Gerencia Administrativa Financiera
Gerencia de Procesos Productivos
Gerencia de Comercialización y Logística |

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

		Gerencia de Investigación y Desarrollo Gerencias Técnicas de las Empresas Públicas Productivas
3	Nivel de Asesoramiento	Auditoría Interna Transparencia Asesoría Jurídica
4	Nivel Operativo	Todas las áreas y unidades organizacionales que dependen de las gerencias de área y técnicas

El Nivel Operativo estará conformado por equipos de trabajo de profesionales, según su naturaleza, necesidad y cumplimiento de objetivos institucionales.

f) Clasificación de Unidades Organizacionales

Las Unidades Organizacionales en el SEDEM por su contribución al logro de los objetivos estratégicos y de gestión, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

- i. Sustantivas: Gerencia de Procesos Productivos, Gerencia de Comercialización y Logística, Gerencia de Investigación y Desarrollo y las Gerencias Técnicas de las Empresas Públicas Productivas.
- ii. Administrativas: Gerencia Administrativa y Financiera
- iii. De asesoramiento: Unidad de Asesoría Legal, Unidad de Transparencia y Unidad de Auditoría Interna

g) Tipo de Autoridad

Se determina el tipo de autoridad de cada unidad necesaria para la ejecución de las operaciones asignadas, en relación a su jerarquía, la cuál puede ser:

- Autoridad lineal, cuando existe una dependencia y autoridad jerárquica para normar, dirigir y controlar los procesos y actividades que se llevan a cabo en las unidades organizacionales de dependencia directa.
- Autoridad funcional, cuando existe una dependencia y autoridad para normar, dirigir y controlar procesos y actividades específicas que se llevan a cabo en unidades organizacionales que no están bajo dependencia directa.

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

h) Alcance de Control.

Con el propósito de lograr un eficiente alcance de control que no diluya la capacidad de dirección, el número de unidades organizacionales dependientes en forma directa del responsable de un área organizacional será máximo de cinco.

i) Unidades Organizacionales para Programas y Proyectos

Para la ejecución de programas y proyectos y en concordancia con el Programa de Operaciones Anual y lo establecido en el inciso g) del artículo 2 párrafo II del D.S. 0590, se podrán crear unidades organizacionales específicas para la ejecución de programas y/o proyectos especialmente bajo convenios, siempre y cuando ninguna unidad del SEDEM pueda ejecutarlas. Estas unidades responderán a la Gerencia de Investigación y Desarrollo.

La vigencia de las unidades creadas será limitada al cumplimiento de los objetivos y su dependencia será establecida por la Gerencia de Investigación y Desarrollo.

Artículo 17 Formalización y Aprobación de Manuales

El diseño organizacional se formalizará en los siguientes documentos, los cuales serán aprobados mediante Resolución Administrativa:

a) Manual de Organización y Funciones que incluye:

- Las disposiciones legales que regulan la estructura.
- Los objetivos institucionales.
- El organigrama.

Para las unidades del nivel ejecutivo:

- Los objetivos.
- El nivel jerárquico y relaciones de dependencia.
- Las funciones.
- Las relaciones de coordinación interna y externa.

Para otras unidades:

- La relación de dependencia.
- Las funciones.

b) Manual de Procesos, que incluye:

- La denominación y objetivo del proceso.
- Las normas de operación.
- La descripción del proceso y sus procedimientos.
- Los diagramas de flujo.

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

- Los formularios y otras formas utilizadas.

Artículo 18 Comunicación y Coordinación Organizacional

Los medios oficiales de comunicación en el Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas son: resoluciones administrativas, memorandos, notas internas, instructivos comunicados internos y circulares.

Las Gerencias y las Unidades Organizacionales informarán por escrito, de sus respectivas actividades y resultados, cuando la Gerencia General del SEDEM lo considere necesario.

a) Definición de canales y medios de comunicación

En el SEDEM existirá una cadena de mando a través de la cual fluyan las instrucciones y comunicaciones. Se tomará en cuenta que la organización responde a equipos funcionales.

Los canales de comunicación siguiendo la cadena de mando, señalarán el flujo normal de las órdenes, informaciones, peticiones y resoluciones.

Asimismo, la comunicación de información fluirá de abajo hacia arriba, con el propósito de que los responsables de la organización conozcan el desempeño de la misma.

Se utilizará en mayor medida la comunicación cruzada entre los diferentes niveles que no tienen relaciones directas de autoridad o subordinación, con el propósito de acelerar el flujo de información y coordinación de esfuerzos para el logro de los objetivos del SEDEM.

Para la definición de los canales de comunicación descendente, ascendente y cruzada y sus respectivos medios de comunicación, se considerará lo siguiente:

- El tipo de información que se transmitirá regularmente.
- El alcance, canales y medios de comunicación.
- La cadena de mando en la coordinación y comunicación descendente y ascendente.
- La frecuencia y fluidez de la información.

b) Coordinación y comunicación interna

Se establece como niveles de coordinación en el SEDEM, a los Consejos, Comités o Comisiones que se conformen de manera especial para tratar temas de gestión administrativa e institucional.

Los Consejos, cuya misión será la de regular las políticas y estrategias para el logro de los objetivos del SEDEM, estarán conformados por la(el) Gerente General y los(las) Gerentes y funcionarios cuya especialidad justifique, los cuáles podrán ser normativos o técnicos y permanentes o transitorios de acuerdo a su duración.

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

Los Comités, cuya función será guiar y dar consejo, podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por los Gerentes y Responsables de Área. Estos Comités podrán ser permanentes o temporales.

Las Comisiones, que se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Éstas podrán estar conformadas por personal de diferentes niveles de la estructura organizacional del SEDEM y ser de carácter técnico o administrativo. Las mismas se formalizarán a través de Resolución Administrativa de la Gerencia General.

c) Definición y formalización de los Tipos e Instancias de Relación Interinstitucional

En el SEDEM existen los siguientes tipos de relacionamiento interinstitucional:

- Relaciones funcionales con las Empresas Públicas Productivas (EPP's) que están bajo dependencia directa del SEDEM.
- Relaciones de complementación con entidades públicas o privadas que requieran el concurso de la SEDEM.

Para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre el SEDEM y otras entidades que no pudieran resolverse a través de gestiones directas, las instancias de relaciones interinstitucionales se formalizarán mediante convenios u otros instrumentos legales.

d) Normas para la Conformación de Consejos, Comités o Comisiones

Las instancias de coordinación interna bajo el nombre de Consejo, Comités o Comisiones, para coordinar actividades entre las distintas unidades organizacionales, considerarán lo siguiente:

- Tendrán un responsable que planifique la reunión, prepare la agenda, verifique que los resultados del trabajo realizado estén disponibles con antelación para todos los miembros, formule propuestas, dirija al Consejo, Comité o Comisión e integre los informes y/o recomendaciones.
- El responsable de la dirección de cualquier instancia de coordinación interna, deberá definir si sus miembros tienen la potestad o no de tomar decisiones, hacer recomendaciones o solamente deliberar y darle al (a la) Gerente General informes y/o recomendaciones sobre el asunto que es considerado.
- Según se constituyan en: Consejos, Comités o Comisiones, su conformación respecto al personal que participará deberá estar previamente establecido.
- Su trabajo deberá estar limitado al tema o temas que puedan manejarse en una discusión de grupo.
- Las actas de reuniones deberán circular para su corrección o modificación antes de que se apruebe el texto final.
- La conformación de Consejos, Comités o Comisiones deberá estar respaldada mediante Resolución Administrativa de Gerencia General y contener mínimamente: el objetivo de la instancia de coordinación, las funciones específicas, la unidad encargada de la instancia, el carácter temporal o permanente y la periodicidad de las sesiones.

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

e) Servicio al usuario

El SEDEM contará con mecanismos de orientación destinados a facilitar las gestiones de los usuarios internos y externos.

Se contará con canales y medios que permitan que el SEDEM obtenga retroalimentación de parte de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.

La Gerencia de Investigación y Desarrollo es responsable de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, concordante con los sistemas establecidos por la Ley 1178, en el marco del modelo ISO 9001: 2000.

La Gerencia de Investigación y Desarrollo, la cual es responsable del servicio al usuario, deberá prever, contar con sistemas de comunicación e información que respondan a las nuevas tecnologías de información y comunicación, existentes en el mercado, considerando los siguientes aspectos:

- Atención de asuntos que faciliten los trámites de los usuarios.
- Medios de coordinación y comunicación necesarios para facilitar la orientación a los usuarios, en los trámites y gestiones que requieran realizar.
- Recepción, registro, canalización y seguimiento de sugerencias, reclamos, denuncias o cualquier otro asunto similar.
- Obtención de retroalimentación de parte de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.

Artículo 19 Unidad Responsable del Proceso de Diseño Organizacional

La Gerencia de Investigación y Desarrollo es la principal responsable de los resultados del Diseño Organizacional, la misma realizará la dirección y ejecución del proceso. La aprobación del Diseño Organizacional es responsabilidad de la Gerencia General del SEDEM.

Artículo 20 Periodo

El Diseño Organizacional se realizará inmediatamente sea aprobado el Analisis por la Gerencia General del SEDEM, y deberá ser concluido en el mes de noviembre de cada gestión.

CAPITULO IV IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

Artículo 21 Objetivo del Proceso de Implantación

El proceso de implantación es el conjunto de actividades para llevar a la práctica los ajustes a la estructura organizacional definidas en el proceso de Diseño Organizacional.

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

Proporcionar criterios y elementos técnico–administrativos a nivel operativo, para llevar adelante el proceso de diseño y/o rediseño de la estructura organizacional del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM).

Artículo 22 Plan de Implantación

El plan de implantación deberá considerar lo siguiente:

a) Objetivos y estrategias de implantación

Los objetivos de implantación deberán permitir reconocer claramente los resultados esperados. Tendrán que mostrar la mejora de los procesos operativos, de los servicios, del tiempo de emisión de reportes y otros indicadores.

Las estrategias de implantación, deben definir el modo específico de lograr la eficiencia de los servicios y del ajuste organizacional.

Las estrategias considerarán las capacidades de la unidad, los aspectos presupuestarios de programación de operaciones, acuerdos interinstitucionales, entre otros que sean aplicables.

b) Cronograma

Establecerá las actividades y los tiempos necesarios para realizar la serie de actividades definidas que genere un instrumento de seguimiento del trabajo de los responsables, tomando en cuenta los siguientes aspectos generales:

- Difusión del Manual de Organización y Funciones.
- Difusión del Manual de Procesos.
- Orientación, adiestramiento y/o capacitación de los funcionarios involucrados.
- Aplicación del plan de acuerdo con la estrategia aprobada.
- Seguimiento para realizar los ajustes necesarios.

c) Recursos humanos, materiales y financieros necesarios

Con relación a los recursos humanos, deberán especificarse el tipo de personal, su especialidad, experiencia, etc. Con relación a materiales, se especificarán sus características, y para lo financiero se definirá el presupuesto de gastos requerido dentro de los límites presupuestarios del SEDEM, el mismo que deberá estar asignado en los programas de operaciones y en el presupuesto.

d) Responsables de la implantación

- De la aprobación y aplicación del plan de implantación: La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) de la entidad.
- Del diseño de la implantación: La Gerencia de Investigación y Desarrollo.
- De la ejecución global: Las Gerencias y Unidades Organizacionales, Áreas Operativas y todos los funcionarios del Servicios de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas.

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS (SEDEM)

Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa

- Del control, seguimiento y evaluación de los resultados: la Gerencia General, por medio de la Gerencia Administrativa Financiera con una Comisión de Control de Gestión conformada por un equipo de asesoramiento y/o apoyo y el personal designado por el(la) Gerente General del SEDEM.

Deberán participar durante todo el proceso, el personal superior y el personal involucrado en los cambios organizacionales, para facilitar el logro de los objetivos planteados.

e) Programa de difusión, orientación, adiestramiento y capacitación a responsables y personal involucrado

Estas actividades estarán a cargo del Área Administrativa en coordinación con la Gerencia de Investigación y Desarrollo.

Artículo 23 Requisitos para la Implantación

Son requisitos para la implantación, la puesta en marcha del Programa Anual de Operaciones, sus bases estratégicas y la disponibilidad de recursos humanos, físicos y financieros contemplados en el presupuesto anual.

Artículo 24 Unidad Responsable del Proceso de Implantación

La unidad responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de diseño o rediseño organizacional es la Gerencia de Investigación y Desarrollo en coordinación con la Gerencia Administrativa Financiera del SEDEM.

Artículo 25 Periodo de Implantación

El proceso de diseño o rediseño organizacional se realizara durante el primer trimestre de cada gestión.