



Aprobado por: Resolución Ministerial Nº 165 de 23 de julio de 2012

## **SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

### **REGLAMENTO ESPECÍFICO**

#### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 1.- Objeto del Reglamento**

El objetivo del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa es el de establecer la normativa específica para la implantación del Sistema en el Ministerio de Medio Ambiente y Agua disponiendo la realización de los procesos para el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional, los encargados de estos procesos y los periodos de su realización.

##### **Artículo 2.- Alcances del Reglamento**

El presente Reglamento Específico es de aplicación obligatoria en todo el Ministerio de Medio Ambiente y Agua abarcando la totalidad de áreas, unidades organizacionales, unidades desconcentradas y los Programas y Proyectos.

##### **Artículo 3.- Base Legal**

Constituyen la base legal del presente Reglamento, las siguientes disposiciones:

- a) Ley Nº 1178 de Administración y Control Gubernamentales, que establece los Sistemas de Administración y Control de las Entidades Públicas.
- b) Decreto Supremo Nº 0429 de 10 de febrero de 2010, que modifica la estructura jerárquica del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.
- c) Decreto Supremo 29894 de 7 de febrero de 2009 "Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional" y disposiciones complementarias.
- 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 Ministerial previa compatibilización del Órgano Rector.

El Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, deberá ser elaborado por la unidad de Desarrollo Organizacional de la Unidad Administrativa, dependiente de la Dirección General de Asuntos Administrativos.

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 Dirección General de Asuntos Administrativos.

### **Artículo 5.- Revisión y actualización del Reglamento**

El presente Reglamento está sujeto a revisión anual por parte de Desarrollo Organizacional de la la Unidad Administrativa, dependiente de la Dirección General de Asuntos Administrativos.

En caso de que se considere necesario el Reglamento Específico podrá ser ajustado, dependiendo de la experiencia de su aplicación, de la dinámica administrativa, de las modificaciones de la Estructura Organizacional del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (SOA) y las disposiciones modificatorias en materia organizacional.

### **Art. 6.- Responsable de la implantación del Sistema de Organización Administrativa**

De acuerdo a la Ley 1178, Art. 27, el Ministro, como Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), es responsable de la implantación y funcionamiento del Sistema de Organización Administrativa.

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional del Ministerio de Medio Ambiente y Agua es también responsabilidad de los Viceministros, Directores Generales, Jefes de Unidad, Coordinadores de Programas y/o Proyectos, así como de todos los servidores públicos del Ministerio en el ámbito de su competencia.

Las funciones de coordinación y monitoreo de todas las actividades, relacionadas con el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional serán ejercidas por la Unidad Administrativa dependiente de la Dirección General de Asuntos Administrativos.

### **Art. 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 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

### **Art. 8.- Objetivo del proceso de análisis organizacional**

El Análisis Organizacional se efectuará con el propósito de evaluar si la estructura organizacional del Ministerio de Medio Ambiente y Agua ha contribuido al logro de los objetivos y la calidad de los servicios institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional y el Programa de Operaciones Anual.

## **Art. 9.- Marco de referencia para el Análisis Organizacional**

Constituye fuentes de información documental para realizar el análisis organizacional:

- a) D.S. 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) D.S. 0429 que modifica la estructura jerárquica y otras disposiciones legales vigentes en materia de organización, aplicable al Ministerio de Medio Ambiente y Agua
- d) Plan Nacional de Desarrollo
- e) Plan Estratégico Institucional
- f) Programa de Operaciones Anual de la gestión pasada y el 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

## **Art. 10.- Proceso de análisis organizacional**

El análisis organizacional a efectuarse en el Ministerio de Medio Ambiente y Agua abarcará el análisis retrospectivo, el análisis prospectivo y la formalización del análisis organizacional.

### **I. 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 propuestos en el Programa Operativo Anual.

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

- a) La calidad de los bienes y/o servicios proporcionados por el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, respecto a las necesidades de los destinatarios, la relación costo/beneficio.
- b) La efectividad de los procesos a medirse en relación con el grado de satisfacción alcanzado de los usuarios y su orientación a los objetivos institucionales.

- c) La consistencia de las operaciones desarrolladas por los Viceministerios, Direcciones Generales, Jefaturas de Unidad, Programas y Proyectos, con los procesos y procedimientos determinados en el ámbito de sus competencias y nivel jerárquico.
- d) La formalización de los canales de comunicación.
- e) La información generada en cuanto a oportunidad, claridad y confiabilidad.

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

## II. Análisis Prospectivo

Deberá evaluarse la situación futura que deberá afrontar el Ministerio de Medio Ambiente y Agua para lograr sus objetivos; los mismos que deben estar planteados en el Plan Estratégico Institucional y 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.

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

- a) Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico Institucional.
- b) Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados.
- c) Multidimensional en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales.

## III. 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. El Ministro de Medio Ambiente y Agua 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 unidad de Desarrollo Organizacional dependiente de la Unidad Administrativa, es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consolidado por la Unidad Administrativa y presentado a la Dirección General de Asuntos Administrativos para su aprobación mediante Resolución Administrativa y posterior conocimiento del Ministro de Medio Ambiente y Agua.

### **Art. 13.- Periodo de ejecución del proceso de análisis organizacional**

El Análisis Organizacional, debe efectuarse a partir de agosto a septiembre de cada gestión, 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**

### **Art. 14.- Objetivo del proceso de diseño o rediseño organizacional**

Tiene por objeto diseñar y/o ajustar la estructura organizacional del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, con base en las recomendaciones del análisis organizacional, sobre las funciones, procesos y procedimientos y los objetivos y atribuciones planteados en el D. S. 29894 Estructura Organizacional del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional; sus disposiciones complementarias; el Plan Nacional de Desarrollo y en el Plan Estratégico Institucional.

Los resultados que se obtengan del proceso de diseño o rediseño organizacional, deberán permitir al Ministerio de Medio Ambiente y Agua adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para alcanzar los objetivos de gestión y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

### **Art. 15.- Proceso del 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) Alcance de Control.
- h) Unidades desconcentradas

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

Todas las dependencias del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, Viceministerios, Direcciones Generales, Unidades, Programas y Proyectos, deberán identificar el segmento de sus usuarios internos y externos de los servicios emergentes de las competencias establecidas para el Ministerio, 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 los servicios prestados

Los 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 del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.

## 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 el Ministerio de Medio Ambiente y Agua y a la identificación de los usuarios y sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales del Ministerio de Medio Ambiente y Agua. 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 al D.S. 29894 y al D.S. 0429, la estructura organizacional estará compuesta de los siguientes niveles jerárquicos, que se establecen para el Ministerio de Medio Ambiente y Agua como sigue:

Estructura Jerárquica:

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| Normativo y Ejecutivo        | - Ministerio de Medio Ambiente y Agua   |
| Planificación y Coordinación | - Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento<br>- Viceministerio de Recursos Hídricos y Riego<br>- Viceministerio de Medio Ambiente<br>Biodiversidad, Cambios Climáticos y de<br>Gestión y Desarrollo Forestal  |
| Operativo                    | - Dirección General de Asuntos Jurídicos<br>- Dirección General de Planificación<br>- Dirección General de Asuntos Administrativos<br>- Dirección General de Agua Potable y<br>Alcantarillado Sanitario<br>- Dirección General de Gestión Integral de<br>Residuos Sólidos |

- Dirección General de Cuencas y Recursos Hídricos
- Dirección General de Riego
- Dirección General de Biodiversidad y Áreas Protegidas
- Dirección General de Medio Ambiente y Cambios Climáticos
- Dirección General de Gestión y Desarrollo Forestal

Ejecución - Jefaturas de Unidad

Las direcciones generales podrán tener hasta un máximo de cuatro unidades bajo su dependencia.

## VII. Clasificación de Unidades Organizacionales

Las Unidades Organizacionales en el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, por su contribución al logro de los objetivos estratégicos 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

- b) **Administrativas:** Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos de la institución y prestan servicios en las unidades sustantivas para su funcionamiento.

- 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.

## 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 Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, sus disposiciones complementarias y disposiciones legales vigentes.

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.

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 en el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, 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 prefectura y municipios.

Corresponde al Ministro, Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Medio Ambiente y Agua la aprobación de la creación de unidades organizacionales mediante Resolución Ministerial, en base a una justificación técnica y económica, objetivos definidos, ámbito de competencia, funciones específicas y grado de autoridad.

X. Unidades organizacionales para programas y proyectos

Para la ejecución de programas y proyectos, se podrá crear unidades organizacionales, siempre que las funciones de estos programas y proyectos no puedan ser ejecutados por otras unidades de la entidad. La vigencia de dichas unidades estará limitada al cumplimiento de sus objetivos.

La creación de programas y proyectos especiales será factible en la medida en que garanticen una mejor prestación de servicios en términos de oportunidad, costo, calidad y sobre todo contribución al logro de objetivos de gestión y estratégicos definidos en el Ministerio de medio Ambiente y Agua. Asimismo, será procedente cuando respondan a iniciativas de orden coyuntural, con resultados concretos y presupuestos definidos o condicionados por la disponibilidad de recursos.

La creación de estos programas y proyectos deberá ser autorizada con Resolución Ministerial expresa del Ministro de Medio Ambiente y Agua, en base a un informe técnico que establezca los objetivos, ámbito de competencia, organización interna, funciones específicas y los niveles de coordinación y financiamiento de estos programas y proyectos.

**Artículo 16.- Comunicación y coordinación organizacional**

- 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 recíproco 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, Memorandums 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 un 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. Determinación de instancias de coordinación interna:

El Ministerio de Medio Ambiente y Agua, 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: puede 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 ser 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:

- a) Consejos: Son los que requieren regular de manera permanente políticas y estrategias para el logro de los objetivos de la entidad. En caso de crearse en el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, deberán estar conformados por la presencia de dos ó más viceministros.

Poseen una amplia gama de competencias y su misión es generalmente de alto nivel, ejerciendo influencia sobre los órganos de decisión, pueden ser normativos y técnicos.

- b) Comités, cuya función será la de establecer acciones, proceso y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos institucionales; 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 serán creados mediante Resolución Ministerial, 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 del Ministerio de Medio Ambiente y Agua y pueden ser de carácter técnico o administrativo, su designación será mediante memorando.
- d) La creación de una instancia de coordinación interna en el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, cualquiera que fuera ésta, deberá contar con un instrumento que establezca"

- 1) Las funciones específicas que debe desempeñar
- 2) La unidad organizacional encargada de la instancia
- 3) El carácter temporal o permanente

- 4) La periodicidad de las sesiones
- 5) Documentación de la evidencia de sus decisiones

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

Las relaciones interinstitucionales del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, en el ámbito de sus competencias y funciones son:

- a) De Tuición: El Ministerio de Medio Ambiente y Agua, 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 N° 1178 de las Instituciones Públicas Descentralizadas y Empresas Públicas bajo su tuición según disposiciones legales en vigencia.
- b) Funcionales: El Ministerio de Medio Ambiente y Agua, ejerce autoridad funcional sobre otra en materia de su competencia y especialización
- c) De Complementación: Se expresa cuando el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, interactúa con otra en el tratamiento de interés compartido.

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

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

#### **Artículo 17.- Servicio al usuario**

Los Viceministerios y las Direcciones Generales en coordinación con las demás unidades organizacionales del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, 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 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 Ministerial expresa.

- a) El Manual de Organización y Funciones debe contener información sobre las disposiciones legales que regulan la estructura, los objetivos institucionales, 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 interinstitucionales
- b) El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, formularios, etc.

#### **Artículo 19.- Unidad responsable del diseño organizacional**

La unidad responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento todo el proceso de diseño o rediseño organizacional es la Unidad Administrativa, dependiente de la Dirección General de Asuntos Administrativos a través de Desarrollo Organizacional.

#### **Artículo 20.- Periodo de tiempo para la ejecución del proceso de diseño organizacional**

El proceso de diseño o rediseño organizacional se iniciará en octubre y deberá finalizar como máximo en diciembre de la misma gestión, 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 el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, 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 el Ministro de Medio Ambiente y Agua, 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 del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.
- 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 del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.
- 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 Dirección General de Asuntos Administrativos, que procederá a la implementación del diseño organizacional en coordinación con las demás unidades organizacionales del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.

#### **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.

-----